

RELATÓRIO DE

Sustentabilidade

2016



Índice

| | |
|--|----------|
| Mensagem do Presidente | 6 |
| 1. O Grupo Águas de Portugal | |
| 1.1. Um olhar sobre o Grupo em 2016 | 10 |
| 1.2. Principais prémios e distinções | 12 |
| 1.3. Perfil do Grupo | 13 |
| 1.4. Onde estamos | 17 |
| 1.5. O que fazemos | 18 |
| 1.6. A Estratégia de Sustentabilidade | 19 |
| 1.7. Modelo de Governo | 31 |
| 1.7.1. Órgãos Sociais | 32 |
| 1.7.2. Estrutura organizacional | 33 |
| 1.7.3. Empresas Participadas | 34 |
| 1.7.4. Instrumentos de Bom Governo | 37 |
| 1.7.5. Gestão do Risco | 39 |
| 1.8. O envolvimento com os <i>Stakeholders</i> em 2016 | 42 |
| 2. O Desempenho do Grupo | |
| 2.1. Em Simbiose com o Ambiente | 48 |
| 2.2. Em Simbiose com os Acionistas e Clientes | 82 |
| 2.3. Em Simbiose com os Colaboradores | 102 |
| 2.4. Em Simbiose com a Comunidade | 124 |
| 3. Anexos | |
| Siglas | 144 |
| Índice GRI | 145 |
| Análise de materialidade | 182 |
| Estratégia de Sustentabilidade 2016/2010 - Objetivos e Metas | 183 |

O acesso à água potável e ao saneamento
básico é um direito humano essencial à vida.



Desde 2008, a AdP SGPS publica anualmente um balanço consolidado de toda a atividade do Grupo, seguindo as diretrizes do *Global Report Initiative* - GRI.

O Relatório de Sustentabilidade do Grupo AdP integra a atividade da *holding* e das empresas detidas direta ou indiretamente pela AdP SGPS, evidenciando as estratégias adotadas, o grau de cumprimento das metas fixadas e o relato das boas práticas.

Neste nono ano demos continuidade às edições anteriores mantendo-se a mesma estrutura de reporte, por simbioses, de acordo com o posicionamento, princípios e compromissos assumidos em matéria de sustentabilidade pelo Grupo AdP.

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

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

Âmbito

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre janeiro e dezembro de 2016 e engloba todo o universo do Grupo AdP. A consolidação de dados foi efetuada com base nos indicadores definidos no "Manual de Indicadores de Sustentabilidade" do Grupo cujo conteúdo assenta no referencial do GRI e nos indicadores de desempenho definidos pela entidade reguladora para o setor – ERSAR.

Nível de classificação

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

Mensagem do Presidente

O GRUPO AdP TEM A SUSTENTABILIDADE NO ADN DO SEU NEGÓCIO.

As expectativas colocadas hoje sobre o desempenho das entidades gestoras do setor da água são muito grandes.

Algumas decorrem naturalmente da nossa missão enquanto principal entidade gestora de água e saneamento em Portugal, como confirma a auscultação aos *stakeholders* que realizámos no presente ano, na qual clientes e consumidores colocaram como prioridade a garantia da qualidade da água que produzimos.

Outros desafios a que temos de dar resposta são de âmbito mais global, não exclusivos do setor. Por exemplo, a adaptação às alterações climáticas, cujos impactos múltiplos e de dimensão por vezes de difícil previsão nas nossas operações exigem grande amplitude e flexibilidade na capacidade de resposta das nossas empresas.

Graças à competência técnica e experiência do nosso capital humano, o Grupo AdP tem conseguido antecipar-se com sucesso a muitos desses desafios com a adoção de um conjunto vasto de medidas, conforme se reporta neste relatório.

A estratégia de sustentabilidade do Grupo foi revisitada em 2016, num interessante e frutífero exercício de integração: das boas práticas das várias empresas para maior transversalidade da ação do Grupo e também dos grandes desafios da sociedade global, de que a promoção da economia circular e a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são exemplo.

Transversalmente a todo este trabalho, continuamos também a reforçar o alinhamento da nossa atuação com os princípios de Direitos Humanos e do Trabalho, Proteção do Ambiente e Mecanismos Anticorrupção constantes do Pacto Global das Nações Unidas.

João Nuno Mendes
Presidente do Conselho de Administração



A woman with long, dark, wavy hair is sitting on a light grey sofa. She is wearing a white short-sleeved top and is drinking water from a clear glass. Her left arm is resting on a light blue cushion. The background is a bright, modern interior with light-colored walls and a window with sheer curtains.

O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL

*Para o Grupo AdP, a
sustentabilidade é um valor
central e estratégico.*



I. O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL



Em 2008, o Grupo AdP definiu, de forma organizada, a estratégia e a tática que o levam a ser um ator principal no palco da sustentabilidade.
Em 2016 definimos novos objetivos e metas.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

O Grupo AdP em grandes números

646,1

milhões de euros
Volume de negócios

69

milhões de euros
Investimento

3.147

Trabalhadores/as
no ativo

567,9

milhões de m³
Volume de água captada

555

milhões de m³
Volume de águas residuais
devolvidas ao meio hídrico

725.012

MW/h
Energia consumida

24.357

MW/h
Energia produzida

92%

das Empresas
com certificação em
Gestão Ambiental
ISO 14001

92%

das Empresas
com certificação em
Gestão da Qualidade
ISO 9001

85%

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

69%

das Empresas
com certificação em
Responsabilidade Social
SA 8000

46%

das Empresas
com certificação em
Gestão de Energia
ISO 50001



4



9



8

1.1. Um olhar sobre o Grupo em 2016

- 1 Demos passos decisivos para desenvolver e estabilizar a organização regional e empresarial do Grupo, num trabalho efetuado em articulação com os nossos parceiros Municípios e seguindo os princípios que fundam o Grupo, designadamente: Contenção Tarifária, Solidariedade, Equidade e Eficiência.
- 2 Reavaliámos os processos de agregação dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e saneamento, de forma solidária e equitativa. Nesse sentido, decorreu um intenso trabalho de proximidade e de parceria com os Municípios e que culminou com a aprovação da criação de novas sociedades por cisão das empresas Águas do Norte e Águas de Lisboa e Vale do Tejo:
 - A 7 de novembro, em Vila Real, na Assembleia-Geral de Acionistas da Águas do Norte, foi aprovada a cisão e constituição das entidades gestoras Águas do Douro e Paiva e SIMDOURO, com um apoio de 96,25% de votos expressos;
 - A 12 de dezembro, na Guarda, na Assembleia-Geral de Acionistas da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, foi aprovada a cisão e constituição das entidades gestoras Águas do Tejo Atlântico e SIMARSUL, com o apoio unânime dos votos expressos.
- 3 Realizámos investimentos para melhorar a qualidade dos efluentes das ETAR e, assim, melhorar a qualidade de serviço prestado.
- 4 Consolidámos a atividade do Grupo em “baixa”, no conjunto das regiões de Lisboa, de Aveiro e do Noroeste, com um crescimento global de 7% dos volumes faturados e servindo mais de 580.000 clientes finais.
- 5 Iniciámos, em 2016, a preparação de um Plano de Eficiência e Produção de Energia (PEPE), a concluir em 2017, e que tem por principais objetivos: a eficiência energética, o aumento da produção própria de energia e a melhoria das condições de aquisição de energia elétrica.

6 Prosseguimos em 2016 a estratégia de consolidação financeira do Grupo.

7 Foram aprovados dois novos projetos de Inovação e I&D: o RESCCUE, com o objetivo de melhorar os níveis de resiliência às alterações climáticas das cidades, e o LIFE IMPETUS, que visa apresentar medidas viáveis para melhorar a remoção de produtos farmacêuticos em ETAR urbanas pelo tratamento convencional de lamas ativadas, processo biológico muito utilizado no tratamento de águas residuais.

8 Lançámos a pós-graduação em "Tecnologias e Gestão da Água" na Academia das Águas Livres da EPAL, concebido em parceria com as universidades portuguesas.

9 Com o objetivo de mostrar a diversidade das profissões relacionadas com a gestão do ciclo urbano da água e evidenciar a importância do trabalho desenvolvido no Grupo, promovemos em 2016 a campanha de sensibilização "Profissões da Água".

10 Demos continuidade ao programa de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/dos trabalhadoras/es. Em 2016, foram atribuídas 30 bolsas de estudo, 15 bolsas de ensino superior e 15 bolsas destinadas à educação especial no valor de 1.200 euros cada.

11 Lançámos o Programa de Voluntariado "Águas Sem Fronteiras", especializado em Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (A&S), para dar resposta a pedidos de ajuda humanitária e de cooperação internacional.

Apostámos na
investigação, inovação e desenvolvimento

Promovemos o
diálogo e a colaboração com os Municípios

No serviço prestado garantimos
eficiência, qualidade e segurança

Avaliámos e gerimos os *riscos*
inerentes à atividade do Grupo

Apostámos na
melhoria contínua

Prosseguimos no caminho do
desenvolvimento sustentável

Participámos ativamente na concretização dos
objetivos nacionais estabelecidos para o setor

Apostámos na *responsabilidade social*
e na *educação ambiental*

Portugal's Most Attractive Employers

O Grupo AdP surge em 3º lugar no setor das *utilities* e em 32º lugar na classificação geral de um universo de 140 empresas, de acordo com uma seleção feita por estudantes universitários.



Prémio Iwater

O projeto europeu Watintech foi distinguido pelo caráter inovador, assente na gestão inteligente e descentralizada das infraestruturas de tratamento de águas residuais, e também pela qualidade da equipa e do *advisory board*, no qual o Grupo AdP está representado.



Prémio da Ordem dos Engenheiros

O projeto WONE®, da EPAL, foi distinguido com um prémio no âmbito da celebração dos 80 anos da Ordem dos Engenheiros, enquanto um dos projetos que se destacaram na engenharia portuguesa nos últimos 80 anos.



1.2. Principais Prémios e Distinções



Menção Honrosa no âmbito do Prémio APEE - Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social

A campanha Fill Forever, da EPAL, recebeu uma menção honrosa na categoria "Ambiente: Redução e Impactos".



Prémio B Green Award

A AdP SGPS recebeu este prémio, atribuído pelo Centro de Congressos do Estoril, pela criatividade e impacto das ações dinamizadas no âmbito da presença do Grupo AdP no evento Greenfest, no contexto da promoção da sustentabilidade ambiental, social e empresarial.



Integração na Lista Indicativa de Portugal ao Património Mundial

Considerado uma obra notável de engenharia hidráulica e com uma importância histórica singular na área do abastecimento de água nos séculos XVIII e XIX, o Aqueduto das Águas Livres, monumento integrado no património gerido pelo Museu da Água da EPAL, foi incluído pela Comissão Nacional da UNESCO nesta Lista, da qual fazem parte 22 bens.

1.3. Perfil do Grupo

O Grupo AdP é um grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos. Constituído em 1993, funciona como o instrumento empresarial do Estado para a concretização de políticas públicas e dos objetivos nacionais nos domínios do abastecimento de água e saneamento de águas residuais, com vista a promover a universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço, a sustentabilidade do setor e a proteção dos valores ambientais.

O Grupo AdP exerce maioritariamente atividades que constituem serviços de interesse económico geral, indispensáveis ao bem-estar das populações, ao desenvolvimento das atividades económicas e à proteção do meio ambiente.

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

Através da titularidade e gestão de uma carteira de participações em empresas predominantemente concessionárias dos sistemas multimunicipais, tem por missão conceber, construir, explorar e gerir sistemas de abastecimento de água, de saneamento e de águas residuais, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental.

Estas empresas, quando consubstanciam parcerias entre o Estado e os Municípios, podem assumir o modelo de sociedades concessionárias de sistemas de titularidade estatal (sistemas multimunicipais) ou o modelo de sociedades gestoras de sistemas municipais em regime de parceria pública, sendo o capital social maioritariamente detido pela AdP, em representação do Estado.

Dada a experiência e conhecimento adquiridos, o Grupo estrutura-se numa plataforma comum, que fomenta o acesso concertado aos mercados, a integração dos recursos e a difusão da experiência acumulada entre as Participadas.

O foco do negócio do Grupo AdP é o ambiente e o serviço à comunidade. A montante, o Grupo extrai recursos naturais e distribui-os na comunidade. Por outro, a jusante, a comunidade gera águas residuais que o Grupo trata, valoriza e devolve de forma ambientalmente adequada ao meio recetor.

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

Trabalhamos o
Presente e o Futuro do Ambiente em Portugal.

Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para Portugal continental no período 2014-2020, com a designação “PENSAAR 2020 - Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais”

Tem por objetivo promover junto das populações o acesso a um serviço público de água e saneamento de qualidade e adequado às suas necessidades, com custos socialmente aceitáveis, e no quadro legal comunitário e nacional e da política europeia em inovação para o setor.

Esta estratégia sectorial para o horizonte 2020 está focalizada na gestão eficiente dos recursos e centrada em temas como a reestruturação do setor e os recursos financeiros a mobilizar, orientando a política pública para a prestação de serviços de qualidade a um preço sustentável, em articulação com um pacote de instrumentos financeiros alinhado com o crescimento verde e num quadro regulatório adequado.

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

Ao longo das últimas duas décadas o Grupo AdP investiu cerca de 8 mil milhões de euros, que aliados à capacidade de planeamento e de execução, à experiência na gestão operacional e

financeira, ao desenvolvimento de soluções inovadoras e ao forte empenho e dedicação dos seus trabalhadores/as tem permitido a melhoria destes serviços públicos essenciais, com impactos positivos e concretos sobre a qualidade do ambiente, a saúde pública, os níveis de atendimento e a sustentabilidade global do setor.

A AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. é a *holding* do Grupo sendo uma sociedade gestora de participações sociais. Atualmente, o Grupo AdP integra 18 empresas, 15 das quais detidas maioritariamente.





A Marca Águas de Portugal

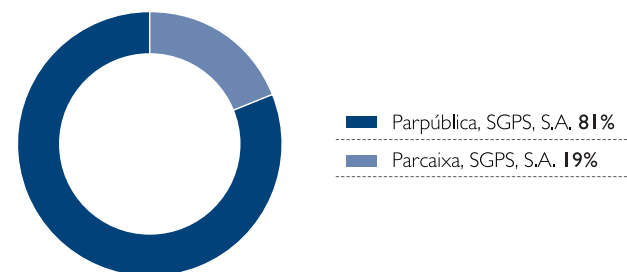
A marca Águas de Portugal é uma marca forte, distinta e reveladora dos objetivos estratégicos do Grupo Águas de Portugal. Integra e sintetiza os principais elementos ambientais – Terra, Água e Ar – sobre os quais interage através dos seus domínios de atividade. Além disso, mantendo as cores simbólicas da empresa – o azul e o verde – a marca assume também valores simbólicos intimamente ligados aos valores do Grupo: Sustentabilidade, Equilíbrio, Equidade e Bem-Estar.

A função acionista da AdP é assegurada pela Parpública, SGPS, S.A. e Parcaixa, SGPS, S.A.

Os Municípios são acionistas das empresas concessionárias, assumido ao mesmo tempo a qualidade de clientes.

Estrutura Acionista

PR I



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

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

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

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

A História de um Grupo que mudou o País

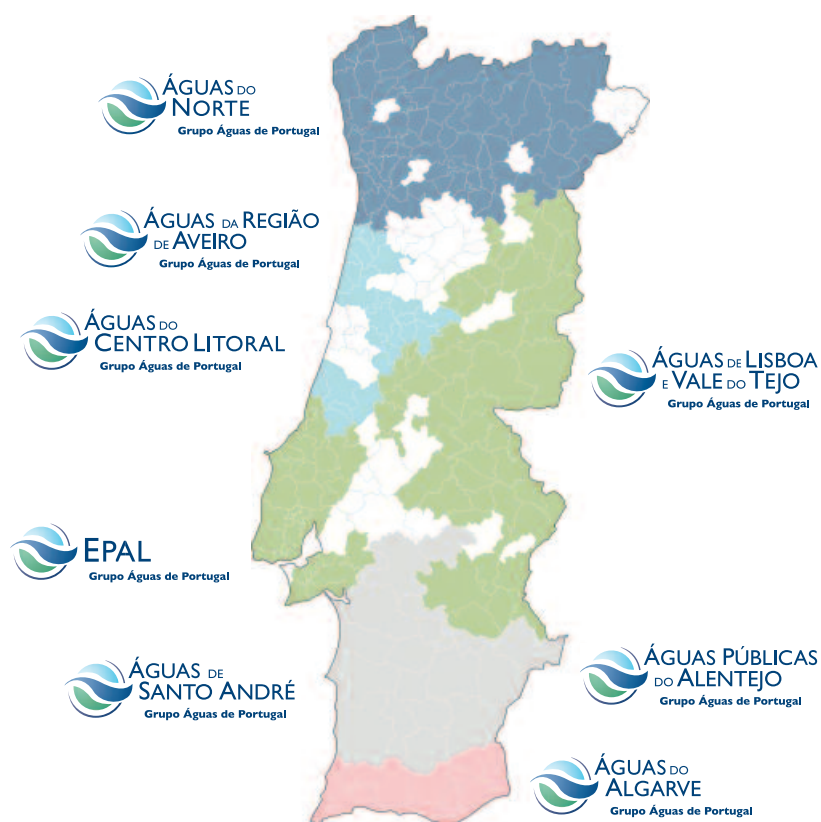
- 1993** Alteração legislativa no domínio da gestão de exploração dos sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de recolha e tratamento de resíduos sólidos urbanos. Criação dos primeiros Sistemas Multimunicipais. Constituição da IPE - Águas de Portugal, SGPS, S.A. (IPE-AdP). Atribuição pelo Estado à EGF (constituída em 1947) do desenvolvimento dos sistemas multimunicipais de tratamento de resíduos sólidos urbanos, a par da AdP.
- 1994** Primeiro concurso público de concessões municipais.
- 1995** Constituição das empresas concessionárias dos Sistemas Multimunicipais criados em 1993.
- 1996** Alargamento e intensificação da atividade da IPE-AdP, iniciando a constituição de um grupo empresarial português - o Grupo Águas de Portugal.
- 1997** Constituição da AQUAPOR para operação no mercado das concessões municipais em parceria com os privados.
- 1998**
1999 Criação de novos sistemas multimunicipais. Internacionalização, nomeadamente em Moçambique, Cabo Verde e Brasil.
- 2000** Implementação de uma nova estrutura organizativa. Integração da EGF no Grupo AdP. Fusão dos Sistemas Barlavento e Sotavento dando origem à Águas do Algarve. Criação dos primeiros sistemas integrados (abastecimento e saneamento). Publicação do Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento Águas Residuais 2000-2006 (PEAASAR). Balanço PERSU I. Início da regulação pelo Instituto Regulador de Águas e Resíduos (atualmente Entidade Reguladora de Serviços de Águas e Resíduos). Diretiva n.º 2000/60/CE, estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas.
- 2002** Erradicação das lixeiras e alavancagem de outros negócios.
- 2005** Lei da Água (n.º 58/2005, 29 de dezembro), que estabelece o enquadramento para a gestão das águas superficiais. Participação do Grupo numa campanha de sensibilização para minimização dos efeitos da seca.
- 2006**
2007 Alienação da Aquapor e de outras empresas em atividades complementares. Publicação do PEAASAR II 2007-2013 e do PERSU II 2007-2016. Publicação do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, regime jurídico de gestão de resíduos.
- 2009**
2010 Criação das primeiras parcerias Estado-Autarquias. Fusão e alargamento do SMM - AdNw. Publicação do Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, que estabelece o regime das parcerias entre o Estado e as autarquias locais, no âmbito da exploração e gestão de sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos.
- 2012** Reorganização do setor das águas: agregação de sistemas. Harmonização tarifária. Gestão integrada dos serviços.
- 2014**
2015 Autonomização da UN Resíduos. Publicação do PENSAAR 2020 e do PERSU 2020.
- 2016** São aprovadas em Assembleia-Geral a constituição de quatro empresas por cisão da Águas do Norte e da Águas de Lisboa e Vale do Tejo.

Há 23 anos que combatemos a desertificação do País e contribuímos para o desenvolvimento da economia local.

1.4. Onde estamos

No final de 2016, o Grupo AdP integrava 8 Entidades Gestoras Regionais (EGR) em Portugal Continental, que têm como utilizadores abrangidos 218 municípios em abastecimento de água e 223 municípios em saneamento de águas residuais.

Os sistemas de abastecimento de água abrangem uma população de cerca de 8,2 milhões de habitantes. No saneamento de águas residuais a população abrangida é, aproximadamente de 7,6 milhões de habitantes.



O desenvolvimento de capacidades e competências do Grupo AdP no mercado nacional permitiu a expansão internacional do Grupo.

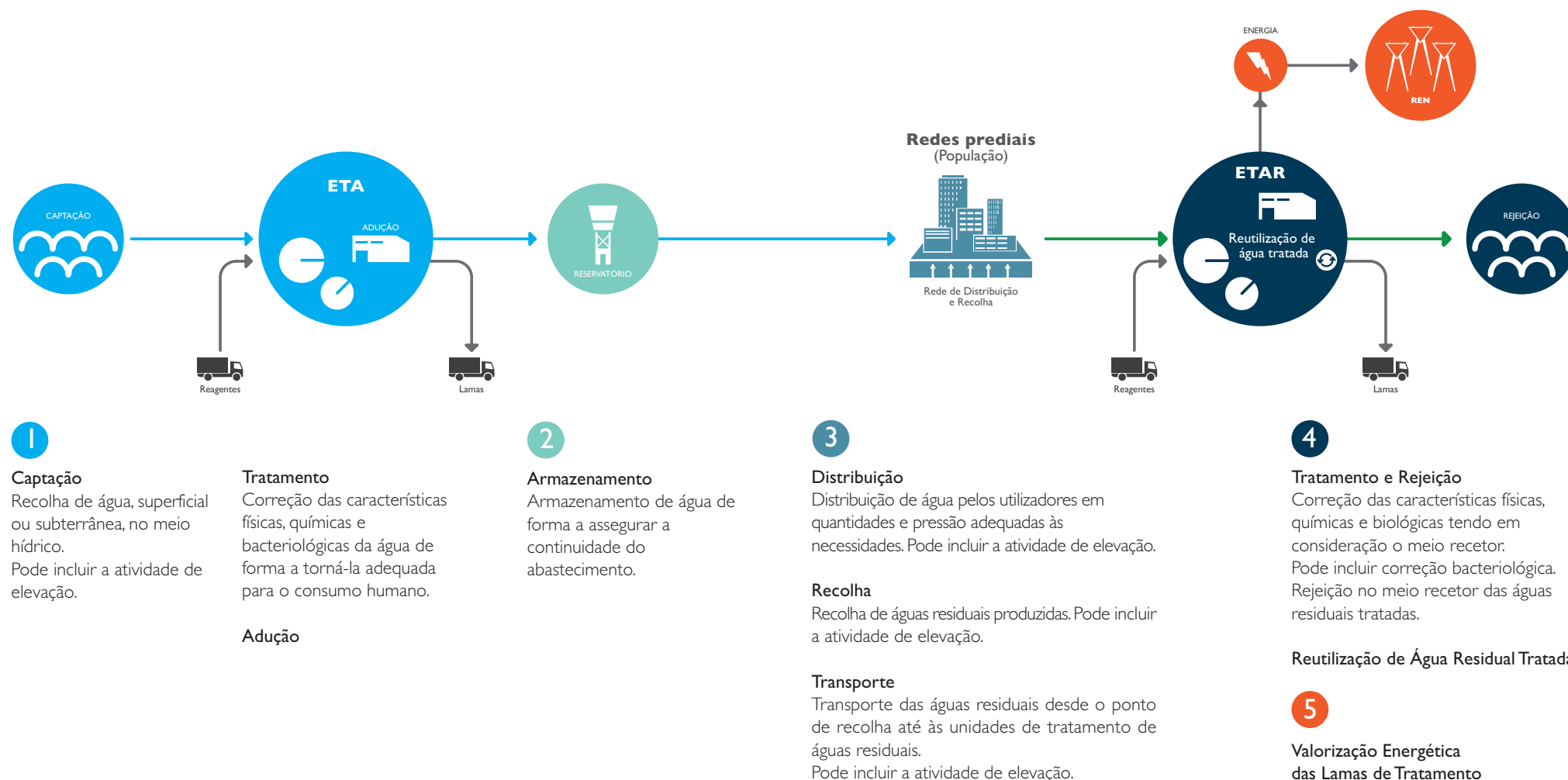


Abrangemos mais de 8 milhões de portugueses,
cerca de *80% da população.*

1.5. O que fazemos

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

O Grupo AdP, através das empresas, tem uma presença alargada no território continental, de Norte a Sul, prestando serviços a cerca de 80% da população portuguesa, diretamente (nos denominados sistemas em “baixa”) a mais de 580 mil clientes, ou indiretamente (nos denominados sistemas em “alta”), a 233 municípios.





1.6. A Estratégia de Sustentabilidade

Em 2016, seguindo as orientações cumprimos a nossa missão e exercemos a nossa atividade em articulação com as políticas estratégicas sectoriais definidas pelo Governo, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado.

Nesse sentido, demos passos decisivos para desenvolver e estabilizar a organização regional e empresarial do Grupo, num trabalho efetuado em articulação com os nossos parceiros Municípios, seguindo os princípios que fundam o Grupo, designadamente: Contenção Tarifária, Solidariedade, Equidade e Eficiência. Reavaliámos os processos de agregação dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e saneamento, de forma solidária e equitativa, que culminou com a aprovação da criação de novas sociedades Águas do Douro e Paiva e SIMDOURO, por cisão da empresa Águas do Norte, e das Águas do Vale do Tejo, Águas do Tejo Atlântico e SIMARSUL, por cisão da Águas de Lisboa e Vale do Tejo.

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

Orientações:

- Aprofundar a colaboração com os Municípios;
- Promover o desenvolvimento regional;
- Assegurar elevada eficiência;
- Assegurar uma efetiva e participada gestão de mudança;
- Assegurar a gestão das infraestruturas;
- Assegurar um efetivo envolvimento do Grupo AdP na implementação de medidas de proteção ambiental multissetoriais, nomeadamente as medidas necessárias para a resolução dos problemas dos efluentes agropecuários e agroindustriais;
- Capitalizar as competências e capacidades disponíveis no Grupo AdP para a implementação de projetos nacionais e para a internacionalização, neste caso, privilegiando operações de reduzido envolvimento financeiro.

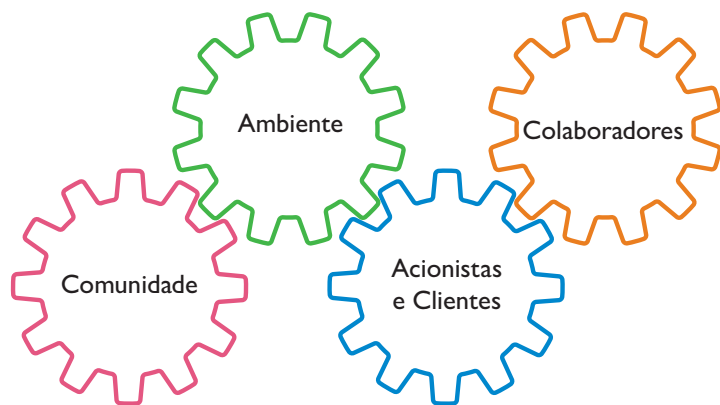
Num contexto de mudança prosseguimos o nosso caminho, adaptando os processos internos por forma a não comprometer o respeito dos princípios de universalidade, de qualidade de serviço e de eficiência.

Continuámos a desenvolver as nossas atividades de serviço público empenhados em contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, através da compatibilização de um justo crescimento económico com a fundamental responsabilidade ambiental, justiça social e, sobretudo, com a qualidade de vida das populações de hoje e das gerações futuras. Continuámos os investimentos de melhoria, de consolidação e de reforço dos ativos existentes.

A sustentabilidade no Grupo AdP é parte integrante da sua estratégia, porquanto sustenta a sua atuação num compromisso com a melhoria do capital natural e humano e em benefício das populações atuais e das gerações futuras.

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

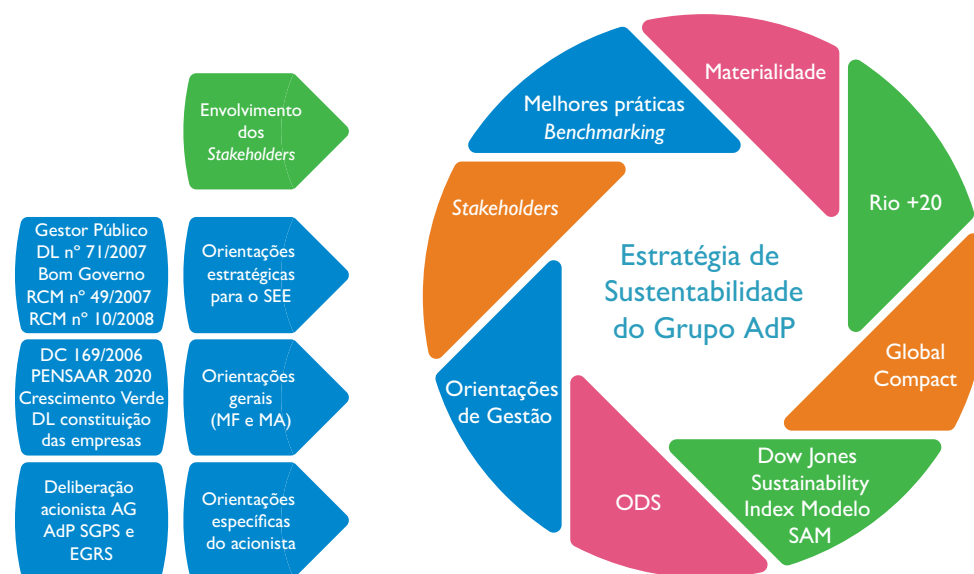
A base da nossa estratégia assenta no conceito de simbioses e para cada uma assumimos os nossos princípios e compromissos. Acreditamos que a sustentabilidade se consegue criando relações simbióticas com o ambiente, com os acionistas e colaboradoras/es, com a comunidade e com as demais partes interessadas com as quais tem uma relação de estreita interdependência.



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

O Grupo tem feito um trabalho forte no aprofundamento da *governance* da área de sustentabilidade. Em 2015 foi criado o Grupo Funcional de Sustentabilidade, composto por todas as empresas operacionais do Grupo e coordenado pela *holding*, garantindo um maior alinhamento de políticas, de eficiência na concretização das metas de sustentabilidade, de consistência da imagem e espírito de Grupo e de capacidade de medição do impacte social. Às boas práticas das participadas soma-se uma visão de Grupo, o que potencia as sinergias internas e estabelece um posicionamento forte a nível externo. Durante o ano de 2016, o Grupo continuou a reunir para debate e alinhamento das questões transversais sobre este tema.

INPUTS DA ESTRATÉGIA



A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP resulta da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano estratégico sectorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas dos *stakeholders*, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com a subscrição do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Nesse sentido, em 2016, face aos novos desafios do Grupo, revimos a nossa estratégia de sustentabilidade e redefinimos os princípios e compromissos.

Estratégia de Sustentabilidade 2016-2020

O GRUPO AdP EM SIMBIOSE COM:

Ambiente

Princípio: Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza.

Compromissos:

- Conservar e valorizar as massas de água;
- Valorizar os resíduos produzidos;
- Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas;
- Apostar na Investigação e Desenvolvimento.

Princípio: Contribuímos para o combate às alterações climáticas

Compromisso:

- Garantir a ecoeficiência do Grupo.

Acionistas e Clientes

Princípio: Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente.

Compromissos:

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

Princípio: Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações.

Compromissos:

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

Colaboradores

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

Compromissos:

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

Comunidade

Princípio: Promovemos a aproximação crescente à comunidade.

Compromissos:

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

Somos socialmente responsáveis, prosseguindo a nossa atuação com **objetivos sociais e ambientais**. Promovemos a competitividade no mercado e a proteção dos consumidores, investimos na valorização profissional e pessoal, promovemos a igualdade, a proteção do ambiente e o respeito por princípios éticos.

Comprometemo-nos a:

Conservar a *biodiversidade* e promover os serviços de *ecossistemas*.

Contribuir para o desenvolvimento de uma *economia local responsável*.

Conservar e valorizar as *massas de água*.

Garantir a *sustentabilidade económico-financeira* do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas.

Apostar na *Investigação e Desenvolvimento*.

Promover o *equilíbrio* entre a vida profissional e pessoal.

Garantir a *ecoeficiência* do Grupo.

Garantir a eficiência, fiabilidade e qualidade do *serviço* e a segurança do *produto*.

Garantir a *credibilidade, transparência e rigor* do modelo de gestão do Grupo.

Garantir a *segurança e saúde* no trabalho.

Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico.

Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade.

Valorizar os resíduos produzidos.

Investir no desenvolvimento dos trabalhadores/as.

Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento.

Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais.

Garantir a igualdade de oportunidades.

Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento.

Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações.

Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz.

As nossas metas para 2016-2020

- Reduzir para 3% as perdas físicas de água (em “alta”);
- Aumentar para 5% a reutilização de água residual tratada;
- 100% de empresas certificadas na norma ISO 14001 em todo o âmbito;
- 100% de análises de águas residuais (em “alta” e em “baixa”);
- 99% de lamas de ETAR valorizadas;
- 85% de lamas de ETA valorizadas;
- 2 Estudos piloto de Serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001;
- Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida;
- 4 Horas de Formação/ trabalhadores/as em boas práticas ecoeficiência;
- Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores;
- 95% de € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens;
- 100% das Empresas com Plano de Segurança da Água;
- 100% Água Segura (em “alta” e “baixa”);
- Garantir mais de 35 horas de formação/ trabalhadores/as por ano;
- 8 horas/ ano trabalhador/a em formação em segurança;
- 10.000 de horas de voluntariado/ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento;
- >1.000 visitas às instalações/ ano e >40.000 visitantes/ ano;
- 10 Auditorias de 3ª parte/ ano.

Os nossos resultados em 2016



Realizámos **100%** das análises obrigatórias a águas residuais (“alta”).



Atingimos **99,69%** (“alta”) e **99,02%** de cumprimento analítico legal na água potável.



Valorizámos **99%** das lamas que saíram em 2016 das Estações de Tratamento de Águas Residuais. Valorizámos também **85%** das lamas que saíram das Estações de Tratamento de Água no mesmo ano.



Tivemos **1.541** visitas às instalações operacionais do Grupo AdP com mais de **77.500** visitantes.



Produzimos **3,4%** da energia que consumimos.



Em **18** auditorias a fornecedores alinhámos os valores do Grupo com a nossa cadeia de fornecimento.



Aumentámos as certificações dos sistemas de gestão de Ambiente e Energia, numa lógica de transparência e credibilidade. Em 2016, **92%** das empresas do Grupo garantiram a sua certificação na ISO 9001, **92%** na ISO 14001, **85%** na OSHAS 18001, **69%** na SA 8000 e **46%** na ISO 50001.



Demos continuidade ao programa de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/os trabalhadoras/es. Em 2016, foram atribuídas **30** bolsas de estudo, **15** bolsas de ensino superior e **15** bolsas destinadas à educação especial, no valor de **1.200** euros cada.



Alargámos o Programa de Voluntariado a *todas as empresas* do Grupo em 2016. Enquadrado na Política de Responsabilidade Social do Grupo, este Programa de Voluntariado *fortalece a cultura corporativa* no sentido do compromisso com o bem-estar das populações.



Lançámos o Programa de Voluntariado "*Águas sem Fronteiras*" especializado em Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (A&S) para dar resposta a pedidos de ajuda humanitária e de cooperação internacional.



Coorganizámos a conferência dedicada a *três Objetivos do Desenvolvimento Sustentável* - Água Potável e Saneamento (ODS 6), Proteger a Vida Marinha (ODS 14) e Proteger a Vida Terrestre (ODS 15), realizada no âmbito da 11ª Semana da Responsabilidade Social.



Objetivos e metas

Critério 4: Ações tomadas em prol dos objetivos e metas mais além da UN.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Os ODS para 2030 foram ratificados a 25 de setembro pelos 193 Estados Membros da ONU. Este conjunto de 17 objetivos globais aborda as principais questões mundiais de sustentabilidade e constitui os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio. O compromisso voluntário dos países foi formalizado na Cimeira das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, em Nova Iorque, tendo Portugal sido um dos países a assumir o compromisso.

O United Nations Global Compact Network Portugal, como resposta ao mandato recebido e com o apoio da sede do UNGC em Nova Iorque, criou a ALIANÇA ODS PORTUGAL.

A ALIANÇA ODS PORTUGAL é uma plataforma *multistakeholder*, capaz de organizar os seus membros consoante os ODS e metas que pretendem trabalhar, selecionadas através de um formulário, de forma a promover pontes de diálogo e cooperação, como advoga o ODS17, assim como criar bases sustentáveis para o desenvolvimento de parcerias e a criação de projetos, programas e ações.

Nos subcapítulos de desempenho “Em Simbiose com o Ambiente”, “Em Simbiose com os Acionistas e Clientes”, “Em Simbiose com os Colaboradores” e “Em Simbiose com a Comunidade” está evidenciado o desempenho do Grupo face aos objetivos que lhe foram propostos.

O sucesso da resposta aos nossos desafios está relacionado com a *qualidade de vida dos cidadãos.*

A comunicação e articulação do Grupo com os seus *stakeholders* - municípios, cidadãos, consumidores e agentes económicos, fornecedores e parceiros de negócios, revelam-se essenciais.





Continuámos a apostar forte no ecossistema do empreendedorismo social, integrando o Grupo AdP como Associado o IES – Instituto de *Empreendedorismo Social*. Também neste âmbito é de referir o apoio à iniciativa “Start & Go Alentejo – Concurso de Ideias” para combater o despovoamento no Alentejo, promovido pela Associação Alentejo de Excelência.



Participámos no projeto Girl Move, através do *acolhimento em estágio* de uma mentora do projeto, sendo também uma das iniciativas que se destacam em 2016, no âmbito da responsabilidade social do Grupo AdP.



Participámos na 9ª edição do Greenfest, o festival de sustentabilidade que decorreu no Centro de Congressos do Estoril de 6 a 9 de outubro sob o tema “*Economia Circular*”.



Valorizámos o trabalho realizado pelos trabalhadores/as do Grupo AdP, ao criarmos a campanha “Profissões da Água”.



Reforçámos o compromisso do Grupo com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o reforço dos princípios do Global Compact, ao qual aderimos em 2009, que abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção. Neste contexto integramos também a *rede Portuguesa Global Compact Network Portugal* (GCNP) e a *Aliança para os ODS*, das quais somos membros do Conselho Geral.



Estratégia, Governance e Compromisso

Critério 1: Aspetos chave da estratégia de sustentabilidade em consonância com os princípios do Global Compact.

Critério 2: Processos de tomada de decisão eficazes e sistemas de governança para a sustentabilidade corporativa.

Critério 3: Compromissos com os principais *stakeholders*.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”



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

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

Em 2016 continuamos a evidenciar de forma transparente o compromisso que assumimos.

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

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

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

Ao tornarmo-nos membro assumimos o compromisso de que as *estratégias e políticas empresariais* respeitam integralmente os 10 princípios do Global Compact.



DIREITOS HUMANOS

Princípio 1

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

Princípio 2

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



PRÁTICAS LABORAIS

Princípio 3

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

Princípio 4

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

Princípio 5

- Abolição efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6

- Eliminação da discriminação no emprego.



PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 7

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

Princípio 8

- Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

Princípio 9

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



ANTICORRUPÇÃO

Princípio 10

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

Águas de Portugal: Membro Fundador do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

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

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

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



Águas de Portugal: Associado *Premium* do IES - Instituto de Empreendedorismo Social

Criado em 2008, o IES - Instituto de Empreendedorismo Social é um centro de formação e investigação em empreendedorismo social que tem como objetivo estimular a inovação, a eficiência e o crescimento do impacto de projetos transformadores que quebram ciclos de problemas na nossa sociedade. Trabalham para identificar, apoiar, formar, promover e relacionar iniciativas de alto potencial de empreendedorismo social, com organizações e indivíduos excecionais e comprometidos para mudar o mundo de forma mais eficiente e inovadora.

A Águas de Portugal é associado *Premium* desta associação sem fins lucrativos, apoiando-a em diversas iniciativas.



Aliamos a experiência do Grupo à
cooperação com todas as partes interessadas
criando parcerias a fim de construirmos em conjunto as soluções do amanhã.



1.7. Modelo de Governo

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

O *Governance* do Grupo AdP assenta:

- Na implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão;
- Na adoção das melhores práticas de gestão, segundo os Princípios de Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado;
- No desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à empresa o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental, social e ética.

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

1.7.1. Órgãos sociais

O Conselho de Administração da *holding* do Grupo AdP (AdP SGPS) é atualmente composto por seis administradores (cinco executivos e um não executivo) por deliberação da Assembleia-Geral de 1 de julho de 2016 para o triénio 2016-2018, dos quais um presidente e os restantes vogais, que exercem funções por períodos de três anos podendo ser reeleitos. A gestão corrente foi delegada na Comissão Executiva composta apenas por administradores executivos – um presidente e quatro vogais.

Mesa da Assembleia-Geral (mandato em curso: 2015-2017):

Presidente Ana Cristina de Menezes Pereira Paes Sequeira Rodrigues

Vice-Presidente Maria Fernanda Joanaz Martins

Secretário Manuel Bruno Rossi Ruano Gouveia Pereira

Conselho de Administração (mandato em curso: 2016-2018):

Presidente João Nuno Marques de Carvalho Mendes

Vice-Presidente Carla da Conceição Afonso Correia

Vogal Cláudio Miguel André de Sousa Jesus

Vogal José Manuel Leitão Sardinha

Vogal Juan Miguel Martín Iglesias

Vogal não executivo Miguel Jorge de Campos Cruz, por indicação das acionistas Parpública, SGPS, S.A. e Parcaixa, SGPS, S.A. (eleito a 18 de abril de 2017, em substituição de José Manuel Mendes Barros, que renunciou)

Comissão Executiva (mandato em curso: 2016-2018):

Presidente João Nuno Marques de Carvalho Mendes

Vice-Presidente Carla da Conceição Afonso Correia

Vogal Cláudio Miguel André de Sousa Jesus

Vogal José Manuel Leitão Sardinha

Vogal Juan Miguel Martín Iglesias

Conselho Fiscal (mandato em curso: 2015-2017):

Presidente Carla Ribeiro

Vogal Mário José Alveirinho Carrega

Vogal Ana Luísa Videira Gomes

Vogal Suplente Graça Maria V. N. Montalvão Fernandes

Revisor Oficial de Contas:

Alves da Cunha, A. Dias & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, representada por José Luís Alves da Cunha, ROCERCA.

Secretário da Sociedade:

Efetivo Ana Cristina Rebelo Pereira

Suplente Ricardo Cortes Ribeiro

Auditor Externo:

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

A gestão das empresas participadas do Grupo AdP é assegurada por um conselho de administração (CA), cujos presidentes e membros são eleitos em Assembleia-Geral (AG). Cabe também à AG eleger um conselho fiscal e um revisor oficial de contas, que garantam a fiscalização da empresa. A composição dos CA prevê a distinção entre administradores executivos e não executivos.

1.7.2. Estrutura organizacional

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

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

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

ÓRGÃOS FUNCIONAIS

Finanças Corporativas

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

Planeamento, Controlo de Gestão e Regulação

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

Recursos Humanos Corporativos

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

Auditoria Interna e Controlo de Risco

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



Comunicação e Imagem Corporativos

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

Investigação e Desenvolvimento

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

Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa

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

Secretário da Sociedade

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

1.7.3. Empresas Participadas



É responsável pela gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal, o qual resulta da agregação dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e abastecimento de água do sul do Grande Porto; de abastecimento de água e de saneamento de Trás-os-Montes e Alto Douro; de saneamento do Grande Porto; e de abastecimento de água e saneamento do Noroeste. Este sistema integra 73 municípios em abastecimento de água e 69 municípios em saneamento, abrangendo uma população de 3,7 milhões de habitantes, numa área territorial correspondente a 22% do território continental português. A Águas do Norte é também responsável por prestar serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais diretamente às populações nos municípios de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa, em resultado do Contrato de Parceria assinado, em 2013, entre o Estado e aqueles municípios.



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



A AdRA é uma sociedade anónima de capitais públicos criada no âmbito do Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, que veio possibilitar um novo modelo de gestão dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento, permitindo um modelo de gestão delegada assente numa parceria entre o Estado e as Autarquias Locais. Com a integração do município de Ovar a 1 de janeiro de 2011, a AdRA passou a gerir os serviços de água e saneamento de 10 municípios - Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos, numa área geográfica de 1.500 km² e cobrindo uma população de cerca de 335 mil habitantes.



Recebe a concessão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, o qual integra 86 municípios e uma população abrangida de 3,7 milhões de habitantes, numa área territorial correspondente a 33% do território continental português, sendo a gestão operacional do sistema delegada na EPAL. Este sistema resulta da agregação dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e de saneamento do Norte Alentejano, de abastecimento de água e de saneamento do Centro Alentejo, de abastecimento de água e de saneamento do Alto Zêzere e Côa, de abastecimento de água e de saneamento de Raia, Zêzere e Nabão, de abastecimento de água e de saneamento do Oeste, de saneamento da Costa do Estoril, de saneamento da península de Setúbal, e de saneamento do Tejo e Trancão.



Empresa centenária que, desde 1993, é detida a 100% pela AdP- Águas de Portugal, SGPS, S.A. Tem por missão a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água ao longo da sua sequência de atividades e negócios. É responsável pelo abastecimento de água em “alta”, direta ou indiretamente, a 34 municípios na margem norte do rio Tejo, e pela distribuição domiciliária ao município de Lisboa, onde tem cerca de 354 mil clientes diretos, abrangendo globalmente uma população de cerca de 2,8 milhões de pessoas que representam ¼ da população portuguesa. Desde junho de 2015 gere o sistema LVT.



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



Constituída em 25 de setembro de 2009, tem por acionistas a AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. e a AMGAP- Associação de Municípios para a Gestão da Água Pública do Alentejo. A AgdA surge na sequência do Contrato de Parceria Pública, para a gestão de forma integrada, dos serviços de abastecimento de água para consumo público e de saneamento de águas residuais, celebrado a 13 de agosto de 2009 entre o Estado Português e os municípios de Alcácer do Sal, Aljustrel, Almodôvar, Alvitro, Arraiolos, Barrancos, Beja, Castro Verde, Cuba, Grândola, Mértola, Montemor-o-Novo, Moura, Odemira, Ourique, Santiago do Cacém, Serpa, Vendas Novas, Viana do Alentejo e Vidigueira. Com este Contrato de Parceria é criado o SPPIAAlentejo - Sistema Público de Parceria Integrado de Águas do Alentejo, que se decompõe no Sistema Integrado de Abastecimento de Água e no Sistema Integrado de Águas Residuais. Abrange e serve cerca de 245 mil habitantes, o que corresponde a 17,5% do território nacional.



Os sistemas multimunicipais de abastecimento de água e saneamento do Algarve abrangem geograficamente os 16 concelhos da região: Albufeira, Alcoutim, Aljezur, Castro Marim, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Monchique, Olhão, Portimão, S. Brás de Alportel, Silves, Tavira, Vila do Bispo e Vila Real de Santo António, tendo como principais clientes as respetivas Câmaras Municipais, que também são acionistas da empresa. O atual sistema multimunicipal de abastecimento de água do Algarve poderá fornecer, no horizonte do projeto, até 180 milhões de m³/ano, servindo uma população da ordem dos 500.000 habitantes em época baixa e mais de 1.000.000 habitantes, em época alta.



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



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



Agrega as empresas com atividade sediada fora de Portugal e tem por missão conduzir a gestão dos negócios do Grupo AdP fora do território nacional. De salientar que a sustentabilidade económica, é, um *driver* fundamental na atividade desenvolvida mas também existe um papel de relevo no domínio da cooperação, uma vez que na sustentação de algumas iniciativas promovidas, ou na continuidade das mesmas, está subjacente uma perspetiva de cooperação e responsabilidade social em detrimento de uma lógica de natureza exclusivamente comercial. Com uma atividade orientada para uma lógica de sustentabilidade económica e ambiental dos projetos e missões em que se envolve, a AdP Internacional tem como principais linhas de orientação as seguintes:

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

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

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

- Contribuir para o aumento das sinergias do Grupo, através da uniformização e articulação dos processos de negócio, alinhada com as necessidades e prioridades do Grupo AdP;

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

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



Compras
e Logística

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



Financeira
e Contabilidade

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



Sistemas
de Informação

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



Marketing
e Comunicação

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



Engenharia

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



Jurídica

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



Recursos
Humanos

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

1.7.4. Instrumentos de Bom Governo

Comissão de ética

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

SO3

SO4

Código de Conduta e Ética do Grupo AdP

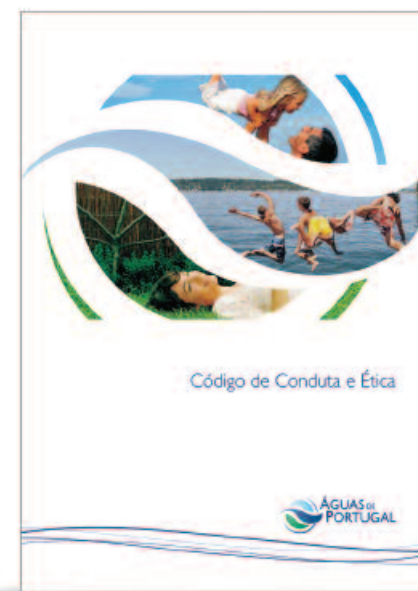
O Grupo Águas de Portugal, como agregador de empresas públicas, assume a convicção de que as preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável. Para isso, acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está necessariamente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

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

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

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

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



Valores Éticos do Grupo AdP e Princípios de Atuação

O Grupo AdP tem como Valores Centrais:

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

E rege-se pelos seguintes Princípios:

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



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Conduta e Ética

Classificação: 2,63 - Muito Relevante

Manual de Governo

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

Comissões especializadas

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

Plano de Gestão de riscos de corrupção e infrações conexas

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

Em abril de 2016 foi remetido para o Conselho de Prevenção da Corrupção, à Unidade Técnica (UTAM) o relatório anual sobre o cumprimento dos Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, relativo a todas as empresas do Grupo.

Por forma a dar cumprimento à recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção de 7 de novembro de 2012, relativa à gestão de conflitos de interesses no setor público, as empresas do Grupo AdP implementaram Declarações de Conflito de Interesse, subscritas pelos/as Administradores/as e os/as trabalhadores/as com funções em áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de atos de corrupção.



ANTICORRUPÇÃO

10.º Princípio

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

Critério 17: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área da anticorrupção.

Critério 18: Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios de anticorrupção.

Critério 19: Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão anticorrupção.

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

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

SO3

1.7.5. Gestão do Risco

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

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

Em 2016 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco do Grupo AdP e um amadurecimento da sua cultura de risco.

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

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



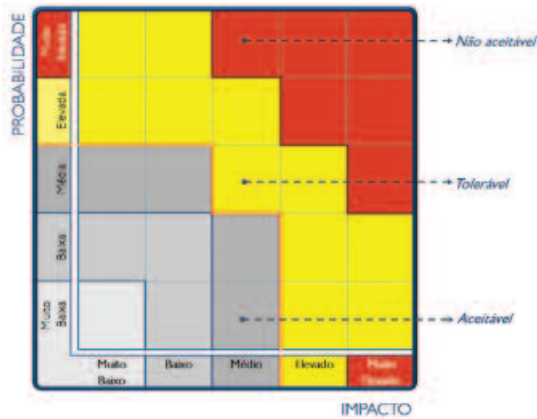
CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Antecipação e gestão de riscos e crises
Classificação: 2,51 - Muito Relevante



A gestão de risco deve constituir uma ferramenta do Governo da Sociedade, incorporada em todos os processos internos, constituindo um *desafio transversal a todos os trabalhadores/as* do Grupo.

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



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

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

O sistema de controlo de risco existente é assegurado:

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

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

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

SO3

Riscos relacionados com reputação e imagem

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

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

Os principais fatores de risco relacionados são: ações dolosas por parte de trabalhadores/as ou de terceiros que possam causar perdas financeiras ou outros danos, atos de suborno e influência ilegal.

A monitorização e controlo deste risco são realizados através de: Comissão de Ética, que constitui um canal de comunicação confidencial e anónimo; auditorias a fornecedores de produtos e serviços ao cumprimento dos requisitos inseridos nas declarações de responsabilidade social; auditorias externas ao cumprimento dos requisitos da norma SA 8000 (responsabilidade social).

Adotamos *sistemas de informação e de controlo interno* adequados à nossa dimensão e complexidade, por forma a cobrir todos os riscos relevantes.

Riscos relacionados com mudanças climáticas

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

Os principais fatores de risco são: contaminação de recursos hídricos, dos solos ou emissões excessivas de gases com efeito de estufa, resultantes direta ou indiretamente do processo de abastecimento e saneamento (por ex: acidentes, avarias, técnicas utilizadas) ou de causas naturais, como cheias ou secas nos pontos de captação ou resultantes de acidentes graves de poluição; inadequado controlo dos resíduos produzidos; aquisição de produtos e serviços sem ter em consideração os seus aspetos ambientais; incumprimento de legislação. A monitorização e controlo destes riscos são realizados através de: monitorização do consumo de recursos; encaminhamento adequado de resíduos; aquisição de produtos e serviços tendo em conta o seu impacto ambiental (por ex: consumo de energia); certificação das empresas do Grupo nas normas NP EN ISO 9001 (qualidade), NP EN ISO 14001 (ambiente) e NP EN ISO 50001 (energia).

EN6

EN7

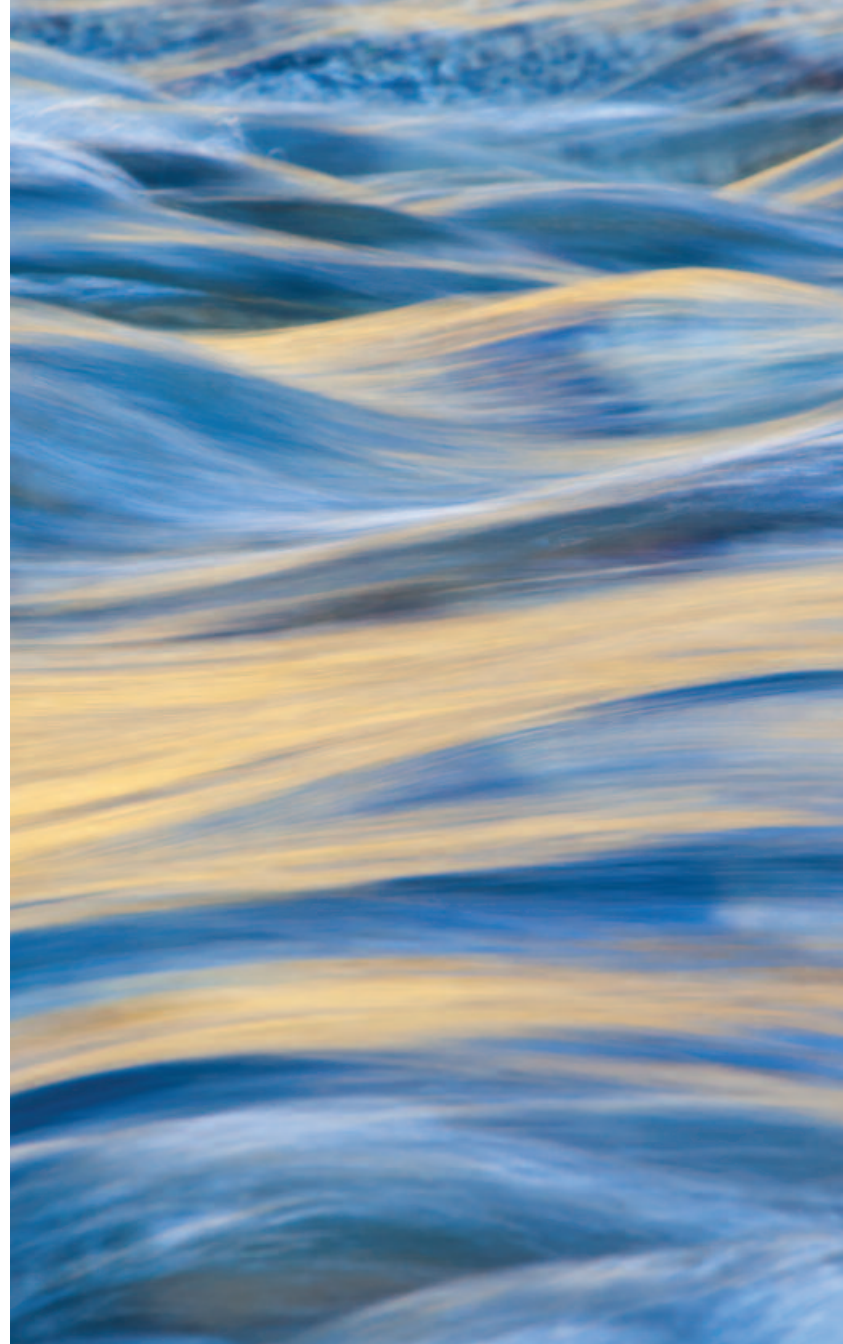
EC2

Riscos relacionados com a corrupção

O Grupo AdP assume a convicção de que as preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável. A concretização dos seus interesses de longo prazo está necessariamente alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética. Nas atividades comerciais, institucionais e sociais que mantemos diariamente com os nossos *stakeholders*, a transparência, o diálogo e a atitude ética das empresas do Grupo AdP e dos/as seus/suas trabalhadores/as é uma constante.

O Grupo dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a atuação de acordo com os seus princípios e valores, destacando-se o Código de Conduta e Ética, os Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social e os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas já referidos.

SO3



1.8. O Envolvimento com os stakeholders

SOI

Num Grupo que presta um serviço essencial à população e que se depara com importantes desafios ambientais, o seu envolvimento com os *stakeholders* é fundamental pelos contributos importantes que os mesmos trazem na prossecução da missão que lhe está cometida. Pautamo-nos por envolver e informar com rigor todos aqueles que direta ou indiretamente nos acompanham, sendo estas as Partes Interessadas com quem nos relacionamos diariamente, de forma transparente e recíproca.

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

Contamos diariamente com o empenho de **3.257 trabalhadores/as**, com **236 Municípios parceiros**, de uma **extensa rede de fornecedores** e de um **grupo forte de outros stakeholders**, dispersos de norte a sul do país, para servirmos cerca de **8 milhões de portugueses**.

O princípio da transparência baseado no dever de *prestar contas de uma forma clara e aberta*, a todos os que têm legítimo interesse em saber, é um pilar fundamental da relação das empresas do Grupo AdP com os seus *stakeholders*.



O envolvimento com os *stakeholders* constitui um *pilar fundamental* da atividade do Grupo.

SOI

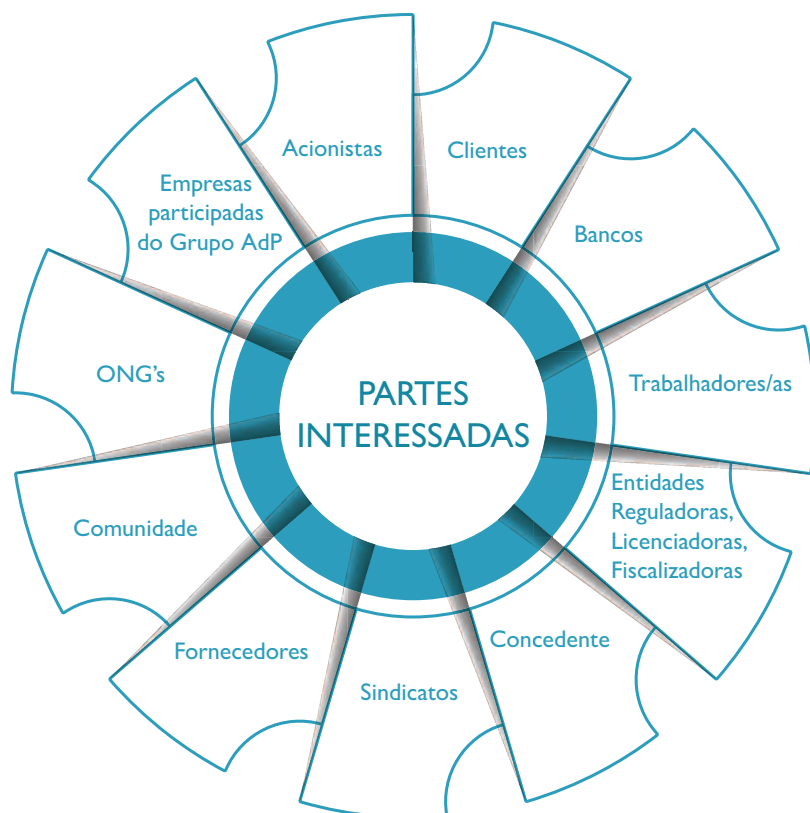


CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Diálogo com os *stakeholders*

Classificação: 2,52 - Muito Relevante

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



Valorizamos uma cultura de proximidade com os nossos *stakeholders*

De acordo com a AA1000 Accountability Principles Standard, todos os nossos *stakeholders* estão classificados segundo três dimensões: Influência, Responsabilidade e Dependência, permitindo com abordagens direcionadas, obter um diálogo mais fluente, com resultados mais claros e rigorosos, o que permite a definição de estratégias mais ambiciosas para alcançar um objetivo comum ao Grupo AdP e aos seus *stakeholders*: a excelência do serviço.



Promovemos o diálogo com os *stakeholders* para ir de encontro às suas expectativas

SOI

2008 | Primeira consulta global aos *stakeholders*. Serviu de suporte à definição da estratégia de sustentabilidade do Grupo.

2009 | Estudo de perceção da população portuguesa em geral sobre a evolução do setor do ambiente em Portugal. Avaliação da notoriedade do Grupo AdP enquanto principal contribuidor para a prossecução dos objetivos estratégicos e identificação das expectativas em relação ao setor do ambiente e dos serviços de abastecimento de água e de saneamento em geral e em relação ao papel do Grupo AdP num contexto de evolução e de sustentabilidade.

2014 | Diálogo do Grupo AdP com a Tutela, com os Municípios (acionistas/ clientes), com os restantes acionistas e com a Entidade Reguladora (ERSAR), de forma a dar seguimento à implementação da estratégia de reorganização do setor das águas. Reuniões periódicas com os Sindicatos e auscultação de outros *stakeholders* face a assuntos específicos.

2015 | Diálogo do Grupo AdP com a Tutela, com os Municípios (acionistas/ clientes), com os restantes acionistas e com a Entidade Reguladora (ERSAR), de forma a dar seguimento à implementação da estratégia de reorganização do setor das águas. Reuniões com os Sindicatos e auscultação de outros *stakeholders* face a assuntos específicos. Segunda consulta global a *stakeholders*, pela primeira vez realizada através de uma plataforma informática disponibilizada *on-line*, permitindo uma maior abrangência do universo a auscultar.

2ª CONSULTA GLOBAL A *STAKEHOLDERS*

Em 2016 foi disponibilizado um questionário *on-line*, no site da *holding* e das Empresas do Grupo, convidando todos os interessados a participar. A consulta foi estruturada em quatro áreas: ambiente, acionistas e clientes, trabalhadores/as e comunidade. Dentro de cada uma das referidas áreas, foi identificada uma lista de temas sobre os quais o Grupo AdP pretendeu saber a opinião dos *stakeholders*, face à sua relevância para o Grupo, através de uma classificação de 3 (muito relevante) a 0 (pouco relevante).

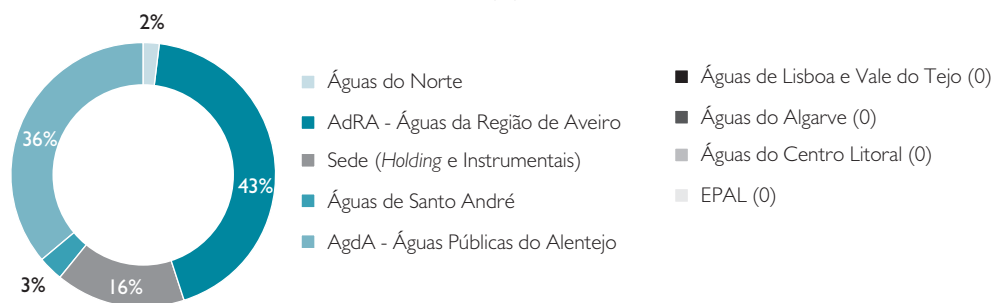
- **Ambiente:** sobre os temas “Qualidade da água”; “Qualidade do ar”; “Biodiversidade”; “Eficiência energética”; “Alterações climáticas” e “Investigação e desenvolvimento”.
- **Acionistas e Clientes:** sobre os temas “Governance” (transparência, conduta, ética, rigor, *stakeholders*, privacidade de dados); “Economia” (sustentabilidade económico-financeira, criação de valor, economia local); e “Prestação de Serviços e Produto” (qualidade do produto, eficiência da prestação de serviços, acessibilidade aos serviços de água e saneamento, relação com clientes e fornecedores).
- **Trabalhadores/as:** sobre os temas “Formação”; “Igualdade de oportunidades”; “Segurança e saúde no trabalho”; “Equilíbrio entre a vida profissional e pessoal” e “Diálogo social”.
- **Comunidade:** sobre os temas “Sensibilização e educação ambiental”; “Partilha de conhecimento”, “Responsabilidade social” e “Tarifas sociais”.



Entre janeiro de 2016 e janeiro de 2017, foram recebidos 91 questionários, por diferentes grupos de *stakeholders* de cinco Empresas do Grupo.

SOI

Inquéritos recebidos por empresa (%)



Inquéritos recebidos por Stakeholder (%)



CONSULTA AOS STAKEHOLDERS 2016

Os 3 temas considerados mais relevantes pelos *stakeholders* foram:

Garantia da qualidade do produto
Classificação: 2,93 - Muito Relevante

Eficiência da prestação de serviços
Classificação: 2,90 - Muito Relevante

Conservação e valorização dos recursos hídricos
Classificação: 2,80 - Muito Relevante

Nota: Os resultados da consulta, com pormenor, estão comunicados ao longo do presente relatório.

COMO COMUNICAMOS COM OS STAKEHOLDERS?

SOI

O Grupo AdP valoriza a comunicação com os seus *stakeholders*, implementando diversas formas de envolvimento, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo:



A comunicação com as partes interessadas desenvolve-se através de *múltiplos canais, diretos e indiretos*, sendo o Relatório de Sustentabilidade o documento principal de materialização desta política de transparência.

Ao longo do ano de 2016, o Grupo comunicou de uma forma contínua e através de diversos canais com os seus *stakeholders*, auscultando as suas opiniões, envolvendo-os na estratégia.



O DESEMPENHO DO GRUPO

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

SIMBIOSE COM O Ambiente

OS PRINCIPAIS DESAFIOS DO GRUPO
NA RELAÇÃO COM O AMBIENTE SÃO:

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



As relações entre os elementos naturais e as sociedades são simbióticas e devem gerar proveito mútuo cabendo aos seres humanos a grande quota de responsabilidade na manutenção do equilíbrio entre o que a natureza nos pode oferecer e a procura que dela fazemos.

Os nossos Princípios e Compromissos:

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

- Conservar e valorizar as massas de água;
- Valorizar os resíduos produzidos;
- Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas;
- Apostar na Investigação e Desenvolvimento.

CONTRIBUIR PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS:

- Garantir a ecoeficiência do Grupo.

Principais metas para 2016-2020

- Reduzir para 3% as perdas físicas de água (em “alta”);
- Aumentar para 5% a reutilização de água residual tratada;
- 99% de lamas de ETAR valorizadas;
- 85% de lamas de ETA valorizadas;
- 2 Estudos piloto de Serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001.

2.1. Em Simbiose com o Ambiente

O Grupo AdP é um ator de referência no domínio do ambiente e apresenta um papel preponderante na qualidade de vida das populações. A gestão do seu *core business* assenta nos pilares da universalidade, continuidade, qualidade de serviço, eficiência e equidade de preços.

Os dois princípios identificados pelo Grupo como estratégicos, a gestão do ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza e o combate às alterações climáticas, dão resposta aos desafios ambientais com que o Grupo se depara diariamente, nomeadamente a salvaguarda dos recursos aquíferos e dos ecossistemas e o aumento da contribuição para uma economia de baixo carbono pela redução das emissões atmosféricas.

Estamos conscientes do meio económico, ambiental e social onde operamos, o que nos permite potenciar os impactes positivos da atividade que desenvolvemos, fomentando indiretamente atividades transversais e minimizando possíveis impactes negativos sustentando, assim, o nosso compromisso para com as gerações atuais e futuras.

EN12
EC7
EC8
SO1
SO2



Impactos Positivos

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



Impactos Negativos

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

O nosso *core business* está no coração do desenvolvimento sustentável das sociedades.



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

Os sistemas de gestão ambiental são um importante contributo para uma adequada gestão e valorização dos recursos, potenciando a minimização de riscos e a eliminação de desperdícios, trazendo mais-valias para o Grupo e para a sociedade onde operamos. Em 2016, o número de empresas do Grupo certificadas na norma NP EN ISO 14001 aumentou de 85% para 92%. O âmbito da certificação em 85% das referidas empresas traduz todo o seu *core business* em todas as suas infraestruturas. Apenas 15% das certificações são de âmbito parcial, não atingindo a totalidade da atividade/ infraestruturas.

O princípio “pensar globalmente e atuar localmente”, reflete-se diariamente na operacionalização da nossa estratégia.

Gerimos e valorizamos adequadamente os recursos naturais.

Valorizamos o seu bem-estar e a saúde pública em geral.

Geramos valor para si e para o ambiente.

Prestamos serviços essenciais.

Inovamos.

Apostamos na produção de energias renováveis.

Empenhamo-nos em deixar-lhe um legado ambiental, para si e para as gerações futuras.

Objetivo:

Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações

Meta:

100% em 2020



PROTEÇÃO AMBIENTAL

7.º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

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

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

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

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

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

P

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

C

Comprometemo-nos a conservar e valorizar as massas de água

A água é o recurso natural que está na base de toda a atividade do Grupo AdP, é a “matéria-prima” que sustenta o abastecimento às populações (captação, tratamento, armazenamento e distribuição), e que após diversos usos, alimenta o saneamento de águas residuais (recolha, transporte, tratamento e rejeição). Como parte integrante do ciclo urbano da água que somos, fazemos a sua gestão em equilíbrio com os ciclos da natureza, de forma a harmonizar um serviço público de continuidade com uma gestão eficiente de recursos naturais.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Conservação e valorização dos recursos hídricos (água superficial e subterrânea)
Classificação: 2,80 - Muito Relevante

ABASTECIMENTO¹

O Grupo AdP assume a dupla responsabilidade de facultar água potável de forma contínua às populações e de captar apenas os caudais essenciais (minimizando desperdícios), conservando e valorizando as massas de água enquanto recurso natural.

Assim, a gestão diária das captações de água é feita de forma a evitar a redução da disponibilidade hídrica nas reservas superficiais e subterrâneas e a garantir a manutenção de caudais mínimos, salvaguardando os ecossistemas que deles dependem.

O Grupo AdP tem um papel determinante na *disponibilização de água potável* à população.

1.152
Captações

292.803
Ramais de ligação

17.018 km
Conduatas adutoras e
rede de distribuição

158²
Estações de
tratamento de água

650
Estações elevatórias
de abastecimento

1.726
Reservatórios
de água

1. Não inclui infraestruturas da AdSA associadas à água industrial.

2. Acrescem outras 404 instalações de tratamento.

ENI

EN8

EN9

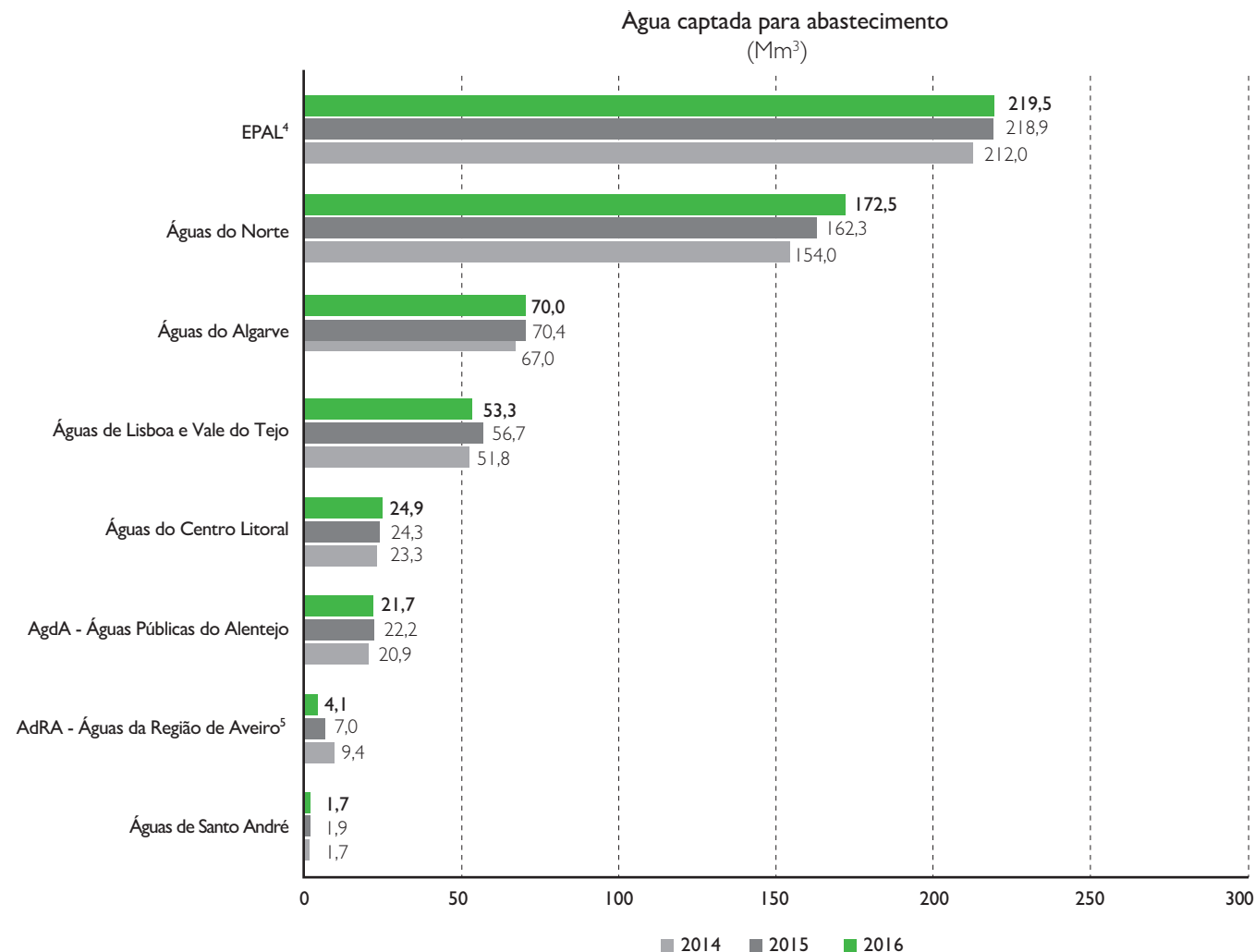
EN27

É necessário encontrar o equilíbrio entre o serviço à população e a preservação do ambiente, o que se traduz num enorme desafio.

Nas captações são respeitados os limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente, que garantem a utilização sustentável dos recursos para abastecimento. Atualmente, 90% das captações de água encontram-se licenciadas (as restantes 10% estão em processo de licenciamento).

Em 2016 foram captados 568³ milhões de m³ de água para abastecimento, o que representa um aumento de 4 milhões de m³ face a 2015. Apesar do aumento de infraestruturas verificado no ano em análise, o volume captado manteve-se pouco superior a 2015, traduzindo a eficiência na gestão dos sistemas de abastecimento de água.

O número de captações superficiais e subterrâneas aumentou de 128 para 130 e de 1.007 para 1.022, respetivamente, devido maioritariamente à integração de novas infraestruturas. A maior capacidade de extração das captações superficiais existentes nas empresas do Grupo, traduzem a utilização preferencial de captações superficiais, em detrimento de captações subterrâneas, contribuindo desta forma, para a garantia de elevados níveis de reposição e para a salvaguarda dos aquíferos subterrâneos, permitindo assim assegurar a conservação dos recursos hídricos. Em 2016 corresponderam a 87% do volume total captado.



3. Água obtida em captações próprias das empresas do Grupo AdP ou sob sua responsabilidade. O valor reportado não inclui a água captada pela Águas do Norte em "baixa". A empresa Águas de Santo André captou no Rio Sado em 2016, 19,2 milhões de m³ para alimentar a albufeira de Morgavel (valor não incluído no gráfico, uma vez que não se trata de água para consumo humano), da qual foram retirados 12,8 milhões de m³ para produção de água industrial.

4. A água captada pela LVT não inclui o sistema do Oeste, estando este incluído na água captada pela EPAL.

5. O volume de água captado pela AdRA diminuiu, uma vez que passou a abastecer alguns Municípios com água comprada (em vez de água captada pela empresa).



ENI
EN8
EN9
EN27

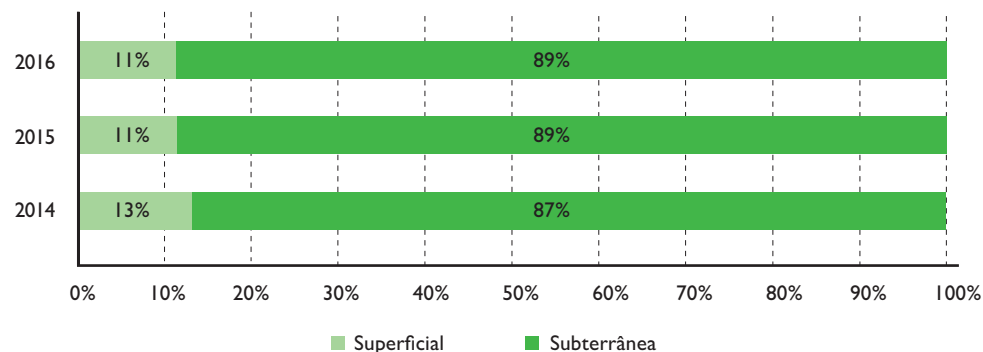
Objetivo:

Prevenir e reduzir as perdas físicas de água.

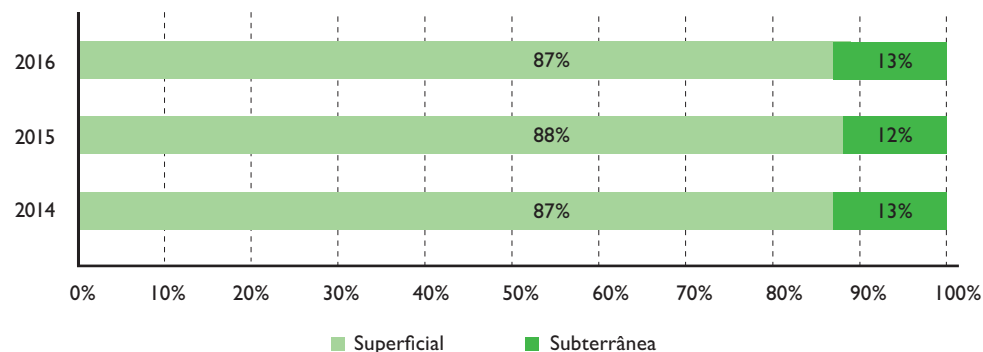
Meta:

Reduzir para 3% perdas físicas de água (em “alta”)

Origem da água - captações (%)



Origem da água - volumes (%)



Outro aspecto fundamental na conservação das massas de água é a minimização de ineficiências. Tem sido notório o investimento contínuo do Grupo no sentido de reduzir as perdas, nomeadamente no transporte e distribuição de água. Em 2016 verificou-se que nos sistemas em “alta” as perdas reais se mantiveram na ordem de 4%. Nos sistemas em “baixa” as perdas foram de 9%⁶.

Medidas adotadas no combate às perdas

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

O caminho da *exploração sustentável dos recursos hídricos* passa cada vez mais pelo recurso a captações superficiais e extração apenas das quantidades necessárias.

6. Não inclui as perdas da Águas do Norte em “baixa”.

Combate às Perdas nas Empresas do Grupo

Águas do Algarve

Com o objetivo de minimizar/ detetar, eventuais fugas de água em todo sistema adutor, são desenvolvidas inspeções mensais para verificar o estado de conservação das condutas e órgãos de manobra.

AdRA - Águas das Região de Aveiro

Em 2016 deu-se continuidade ao plano de setorização da rede, atualmente com 137 zonas de monitorização e controle, ou seja, mais 37 zonas monitorizadas, face a 2015. A análise diária destas zonas de monitorização permitiu detetar 633 roturas na rede de distribuição de água, o que correspondeu a cerca de 16% do total de roturas registadas na AdRA.

Águas do Centro Litoral

Efetuamos avaliações de estanquicidade aos reservatórios.

AgdA - Águas Públicas do Alentejo

Integramos o projeto colaborativo iPerdas 2016, coordenado pelo LNEC, com 3 sistemas operacionais piloto.

Águas de Santo André

São efetuadas rotinas de verificação de conformidade às diversas instalações de AA. A rotina de verificação da conformidade das redes de distribuição da água para consumo humano e água industrial, na ZILS é efetuada diariamente.

Os recursos naturais são de
grande valor económico, ambiental, e social,
fundamentais à subsistência e bem-estar das populações e dos ecossistemas

Nos processos de tratamento de água, nomeadamente na lavagem de filtros, o Grupo AdP utiliza água de processo em detrimento de água da rede, reduzindo o consumo de água e de materiais inerentes ao seu tratamento. Em 2016 foram reutilizados 8 milhões de m³ nos processos de tratamento de abastecimento de água.



Águas Públicas do Alentejo



Águas do Centro Litoral

SANEAMENTO

A conservação e valorização das massas de água está diretamente ligada à existência dos sistemas de saneamento básico do Grupo AdP. A recolha, o tratamento e a rejeição de águas residuais, salvaguardam a qualidade dos meios recetores e dos respetivos ecossistemas. O cumprimento dos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente permitem a utilização sustentável dos recursos para o fim a que se destinam.

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

EC7
EN27

1.994
**Estações elevatórias
de saneamento**

20
**Emissários submarinos
de rejeição de águas
tratadas**

98%
**Reposição de água
no meio hídrico
(face ao volume
de água captada)**

990⁷
**Estações
de tratamento
de água residuais**

9.525 km
Coletores

154.499⁸
Ramais de ligação

Desempenhamos um papel fundamental na
proteção do ambiente e da saúde pública.

7. Não foram consideradas as fossas sépticas no número total de ETAR.

8. O número de ramais de ligação de 2015 continha um erro e foi corrigido de 170.841 para 147.004.

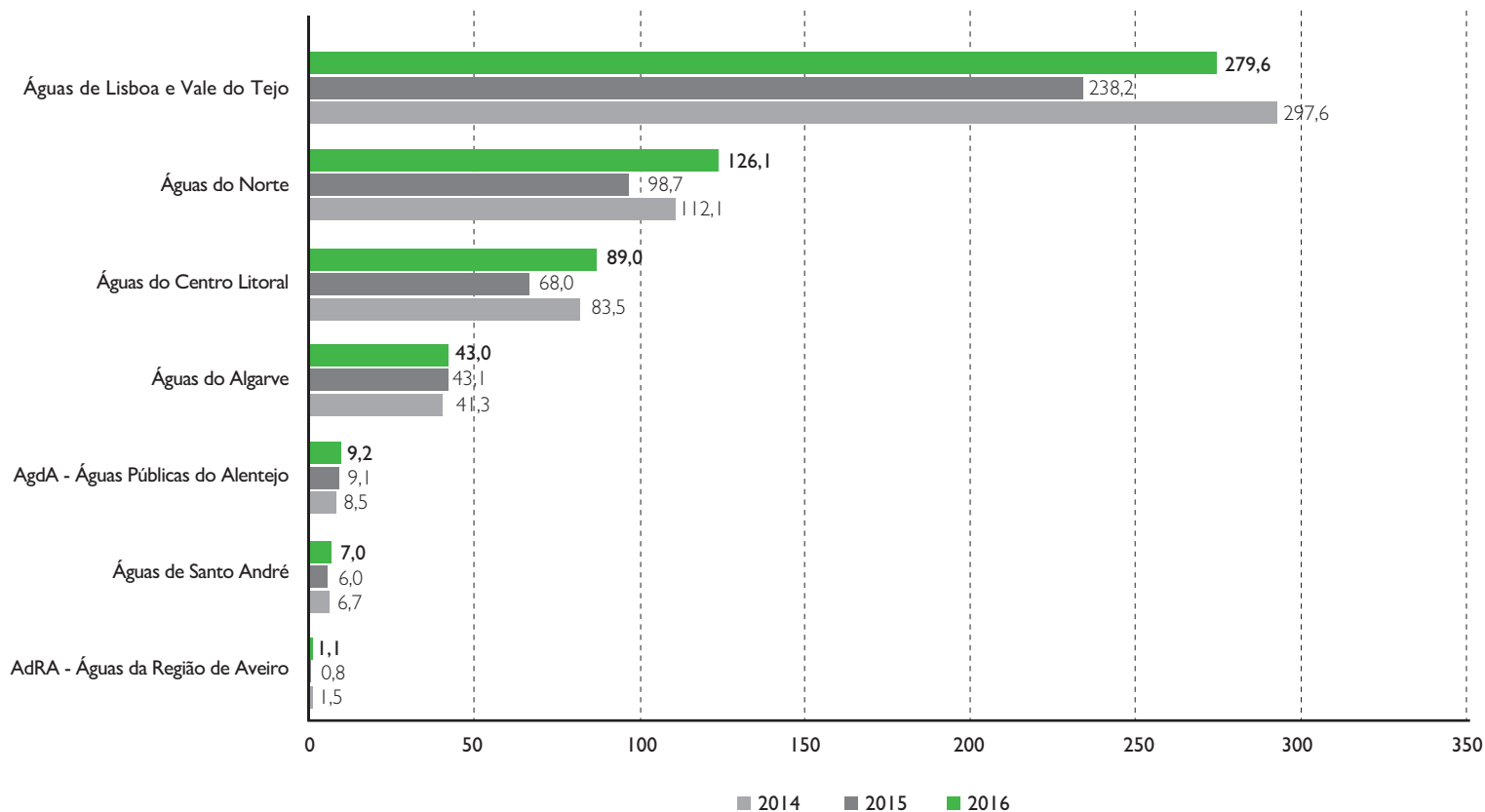
ENI

EN22

EN27

Portugal com *314 Bandeiras Azuis em praias*,
292 costeiras e 22 fluviais, em 2016.

Águas residuais tratadas rejeitadas
(Mm³)



Em 2016, o volume de águas residuais tratadas e repostas no meio hídrico foi de 555 milhões de m³, mais 91 milhões de m³, que em 2015, refletindo o incremento na atividade de tratamento de águas residuais.

555 milhões de m³
Água tratada rejeitada

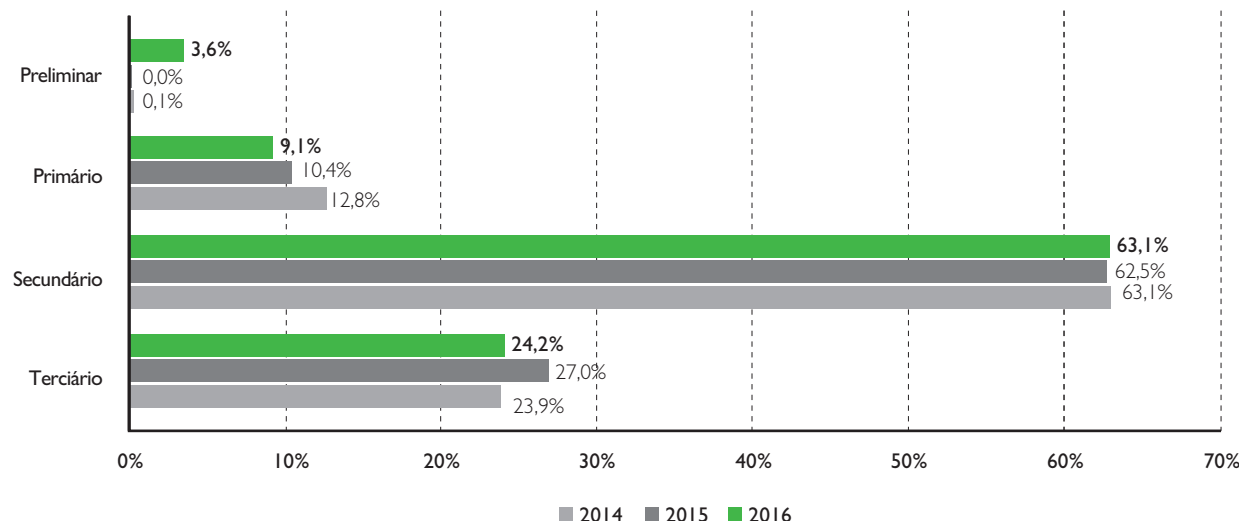


Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.

EN1
EN12
EN22
EN26
EN27

O elevado nível de qualidade exigido nos diversos usos dos meios recetores, obrigam a diferentes tipos de tratamentos das águas residuais. O tratamento predominante nas instalações do Grupo AdP é o secundário. Em situações particulares, de maior exigência, as águas residuais são adicionalmente sujeitas a tratamento terciário para remoção de nutrientes, em particular, o azoto e o fósforo.

Nível de tratamento das águas residuais⁹
(%)



A reposição das águas residuais tratadas nas linhas de água contribui decisivamente para a manutenção e salvaguarda dos ecossistemas ribeirinhos, nomeadamente em zonas de forte estiagem.

Objetivo:

Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada

Meta:

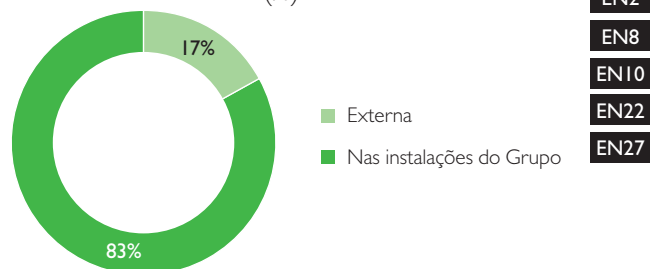
5% em 2020

A desinfecção final de efluente, em 2016, correspondeu a 31% do total tratado, menos 1% do que em 2016. Cerca de 6 milhões de m³ de água desinfetada, é reutilizada internamente (rega, lavagem de pavimentos e órgãos, etc.) e por entidades externas, de forma a minimizar os consumos de água da rede e a preservar os recursos naturais.

EN10
EN27

9. O tratamento preliminar aumentou face a 2015, uma vez que, por motivos de intervenção, uma estação de tratamento de águas residuais, esteve parte do ano com tratamento preliminar; tendo sido a situação devidamente articulada com as entidades competentes.

Reutilização de água residual tratada (%)

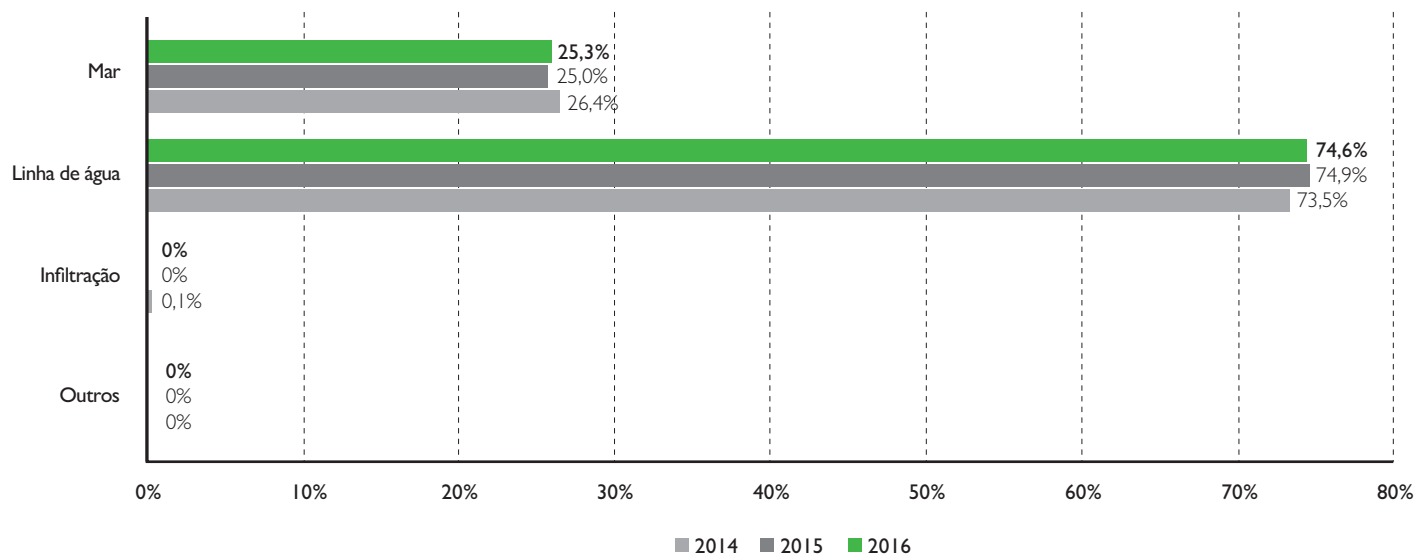


1,15% de água residual tratada reutilizada em instalações internas e externas às Empresas

Os usos da água residual tratada:

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

Local de rejeição de águas residuais tratadas (%)



As linhas de água são os locais preferenciais de rejeição de águas residuais tratadas (74,6% do efluente) dada a sua proximidade das instalações de tratamento, seguidos da rejeição por exutor submarino no mar (25,3%).



EN11
EN14
EN26
EN27

Objetivo:

Promover estudos de avaliação do impacto das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente

Meta:

2 estudos

AgdA estuda medida de proteção de meio recetor sensível

Com o intuito de desviar as águas residuais da ETAR do Monte das Amendoeiras, que descarrega para a bacia hidrográfica do Sado, classificada como sensível, para a ETAR do Monte de Santo António, na bacia do Guadiana, a AgdA promoveu um estudo que permitiu avaliar o impacto que a totalidade dos efluentes gerados pela cidade de Beja provocariam na ETAR recetora (ETAR do Monte de Santo António) e no meio hídrico, não sensível. Concluiu-se que existia capacidade de encaixe e de tratamento na ETAR do Monte de Santo António e assim, com a construção de uma estação elevatória foi possível desativar a ETAR do Monte das Amendoeiras e reduzir as pressões nesta bacia hidrográfica.

AdP Energias e LVT acompanham projetos no âmbito do tratamento de efluentes agropecuários e agroindustriais

A AdP Energias e Águas de Lisboa e Vale do Tejo, acompanham os projetos em curso para o tratamento de efluentes de queijarias na ETAR de Tolosa, do qual resultou a definição de um Plano de Medidas para a resolução do incumprimento comunitário associado à descarga de águas residuais da ETAR de Tolosa, a assistência técnica à ETAR da Adega da Logowines (Évora) e o estudo para o tratamento de efluentes da Adega da Granja (Mourão).

AdP Energias e AdP SGPS empenhadas no desenvolvimento de soluções coletivas de tratamento de efluentes de suinicultura

A AdP Energias e a AdP SGPS, no âmbito da participação que o Grupo detêm na Trevo Oeste, desenvolveram um trabalho de identificação dos constrangimentos existentes para a conclusão da empreitada da Estação de Tratamento de Efluentes de Suinicultura de São Martinho do Porto, tendo posteriormente, assumido as responsabilidades de coordenação do estudo para definição da solução técnica para conclusão da obra.

RESÍDUOS DE PROCESSO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO



Comprometemo-nos a valorizar os resíduos produzidos

EN23

EN27



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Valorização dos resíduos produzidos no
tratamento de água e de água residual

Classificação: 2,64 - Muito Relevante

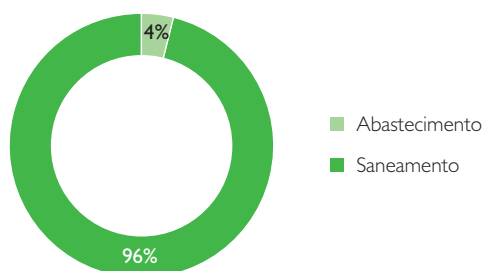
Na transformação de água bruta em água para consumo humano e de águas residuais não tratadas em águas residuais com qualidade para rejeição, o Grupo AdP gera resíduos de processo, que não sendo passíveis de não serem produzidos, podem ser minimizados, através da seleção das melhores tecnologias disponíveis.

Ambos os processos produzem gradados, areias e lamas. Nas águas residuais são ainda separadas gorduras que, sempre que possível, são incorporadas nos processos de digestão de lamas. Em 2016 foram produzidas 371.080 toneladas de resíduos de processo.

Os resíduos produzidos em maiores quantidades, são as lamas, quer no abastecimento, quer no saneamento. Como tal, o foco do Grupo está em valorizá-las, convertendo-as em subprodutos ou criando parcerias, para que estes sejam incorporados como matéria-prima, promovendo assim a economia circular.

Promovemos a *economia circular*
quando convertemos as lamas produzidas em subprodutos.

Resíduos de processo
(%)



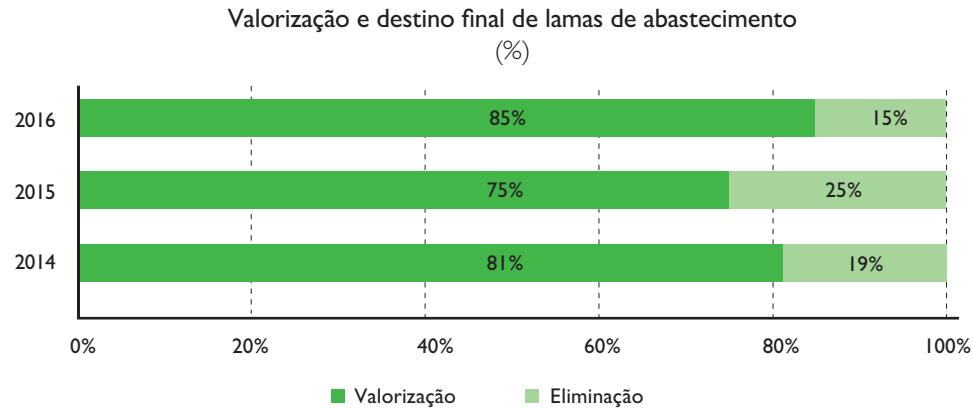
Nos processos de tratamento de água para abastecimento, em 2016, foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) cerca de 15.566 toneladas de resíduos, correspondendo 99,9% a lamas provenientes dos processos de clarificação da água. Destas, 85% foram valorizadas, predominantemente, na indústria cimenteira e na indústria cerâmica.

| Resíduos de processo - Abastecimento | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Gradados* (ton) | 0,44 | 1,12 | 0 |
| Areias (ton) | 32,4 | 11,0 | 11,7 |
| Lamas (ton) | 19.602 | 16.851 | 15.555 |
| Total | 19.635 | 16.863 | 15.566 |

*não foram encaminhados gradados para destino final em 2016.



Reduzir
substantialmente a
geração de resíduos
por meio da prevenção,
redução, reciclagem e
reutilização.



85%
de lamas valorizadas
Abastecimento

As lamas apresentam *elevado potencial* sendo, por isso, consideradas subprodutos e utilizadas noutras atividades.

Objetivo:

Valorizar lamas de ETA

Meta:

85% em 2020



Águas do Algarve valoriza 100% das lamas de clarificação da água

Na Águas do Algarve, as lamas provenientes do processo de clarificação da água em ETA, são submetidas a tratamento adequado, incluindo a sua desidratação mecânica, em filtros-prensa e centrífuga, após o qual são armazenadas em parques de lamas ao ar livre, o que permite a redução do seu teor de humidade.

A opção de destino final tem sido, desde o ano 2004, a sua valorização na indústria do cimento da região. Esta opção de destino final apresenta vantagens ambientais evidentes as quais, aliadas à mais-valia económica da mesma, contribuem para a sustentabilidade associada a este resíduo.

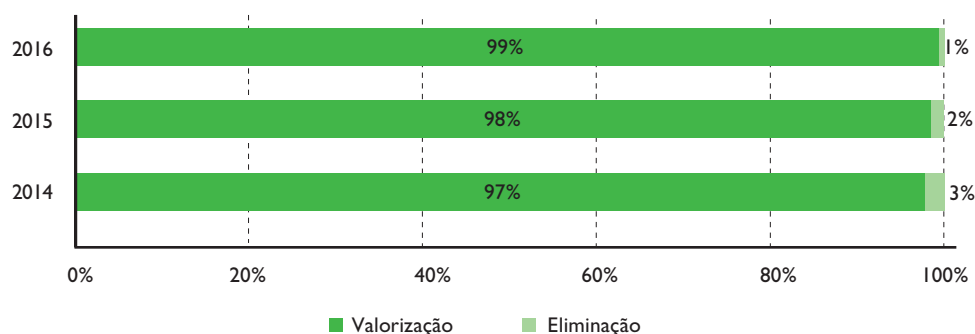
No ano de 2016 foram encaminhadas para este destino final cerca de 3.500 toneladas.


EN23 EN27

Em 2016, nos processos de tratamento de águas residuais foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) 355.514 toneladas de resíduos de processo, dos quais 93% corresponderam a lamas. Sendo a valorização dos resíduos produzidos uma das maiores preocupações do Grupo AdP, verifica-se uma grande consistência nos valores apresentados ao longo dos anos. Das 331.459 toneladas de lamas produzidas, 99% foram valorizadas na agricultura.

| Resíduos de processo - Saneamento | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Gradados (ton) | 6.480 | 8.748 | 8.472 |
| Areias (ton) | 11.892 | 9.567 | 11.164 |
| Gorduras (ton) | 2.460 | 2.202 | 2.569 |
| Lamas (ton) | 341.679 | 352.185 | 331.459 |
| Outros (ton) | 3.180 | 1.798 | 1.850 |
| Total | 365.690 | 374.500 | 355.514 |

Valorização e destino final de lamas de saneamento (%)



Em 2016, a AdP Energias identificou riscos e oportunidades na área dos processos de gestão de lamas e resíduos do Grupo AdP. Na sequência desta análise, foi criado um grupo de trabalho, que reúne representantes de todas as empresas do Grupo AdP com o objetivo de elaborar um Plano de Ação para as Lamas de ETAR.

Objetivo:

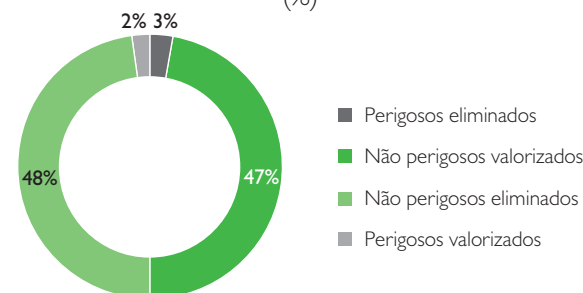
Valorizar lamas de ETAR

Meta:

99% em 2020

Além dos resíduos provenientes do transporte e tratamento de água e água residual, em 2016 foram ainda produzidas 2.426 toneladas de resíduos nas atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.

Resíduos produzidos (%)





Comprometemo-nos a conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas

Traçamos o nosso caminho contribuindo para a proteção da biodiversidade.

A gestão sustentável do ciclo urbano da água preserva os solos, os níveis freáticos e os meios hídricos promovendo a conservação da biodiversidade e o funcionamento eficaz dos serviços de ecossistemas.

O abastecimento de água através da captação controlada de caudais e a existência de um serviço de saneamento básico às populações têm um impacto positivo no recurso natural água, do qual todos os seres vivos dependem. A manutenção de caudais mínimos, a prevenção da poluição das linhas de água e do mar e a despoluição que se tem verificado pela existência de sistemas de recolha e tratamento de águas residuais, garantem que os meios hídricos apresentem a qualidade e quantidade de água necessária à conservação e ao desenvolvimento da biodiversidade.

As infraestruturas de tratamento de água e água residual localizam-se maioritariamente junto a linhas de água, integrando por vezes áreas protegidas, sendo este um dos aspetos sensíveis que o Grupo identifica, controla e minimiza. Em 2016, o valor de área protegida ocupada pelo Grupo era de 374 hectares.

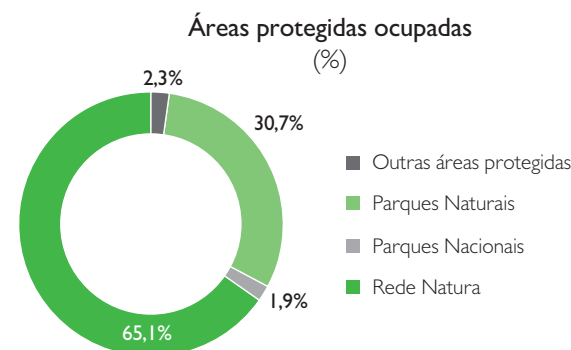
Diariamente, o Grupo AdP adota um conjunto de boas práticas e de medidas de monitorização e controlo para minimizar os impactes provocados em domínios relevantes (ar, água, solo, ruído, entre outros), decorrentes da identificação dos aspetos ambientais controláveis e influenciáveis provenientes da sua atividade. Nas infraestruturas que, pela sua localização ou dimensão, se encontrem abrangidas pelo regime legal de avaliação de impacto ambiental, o Grupo implementa ainda os respetivos Estudos de Impacto Ambiental (EIA), que asseguram a proteção do ambiente, ao longo de todas as fases do ciclo de vida das instalações. Estão atualmente em vigor 19 EIA.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Conservação da biodiversidade
Classificação: 2,63 - Muito Relevante

EN11
EN12
EN13
EN14
EN26
EN27



A atividade do Grupo AdP permite que os solos, os níveis freáticos e os meios hídricos apresentem as características adequadas ao desenvolvimento da biodiversidade e dos ecossistemas.

EN11
EN13
EN14
EN26
EN27



Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, das florestas, combater a desertificação, a degradação da terra e a perda de biodiversidade.

AdCL e ICNF promovem recuperação do ecossistema em São Jacinto

A Águas do Centro Litoral (AdCL) e o Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF) promoveram, na sequência das comemorações do Dia Internacional das Florestas e do Dia Mundial da Água, uma ação de recuperação do ecossistema e a florestação na Mata Nacional e Reserva Natural das Dunas de São Jacinto.

A iniciativa consistiu na plantação de cerca de 3.500 árvores (Pinheiro Manso e Medronheiro) numa área aproximada de 4,5 hectares. Esta ação pretende ser mais um passo na recuperação do *habitat* das Dunas de São Jacinto, que sofreu um violento incêndio florestal em 1995, estando até hoje ocupada por espécies vegetais exóticas invasoras.

A Águas do Centro Litoral tem como missão promover a sustentabilidade na utilização de recursos naturais, desenvolvendo ações que visam a preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida e a promoção de soluções integradas para gestão do ciclo da água, tendo a floresta um papel fundamental.

AdA esteve presente na 2ª edição do *Trail* do Lince Ibérico

Foi com satisfação que a AdA voltou a apoiar iniciativa “*Trail* do Lince 2016”, cujo objetivo foi alertar e informar a comunidade nacional e internacional, para o perigo de extinção desta espécie, ao mesmo tempo que promove a sua salvaguarda.

O *trail* do lince é o único evento desportivo que oferece a oportunidade de percorrer os trilhos do Lince Ibérico, nas regiões de Silves e Monchique. O objetivo desta iniciativa é o de desafiar os Portugueses a abraçar esta causa, ao adotar, simbolicamente, o Lince Ibérico.

Entre as cerca de 4 centenas de participantes, foi possível angariar 3 mil euros. Os lucros gerados pelas inscrições nesta prova reverteram para o ICNF, especificamente para o projeto de reintrodução do Lince Ibérico, um dos felinos mais ameaçados do mundo, em termos de extinção.





CONTRIBUÍMOS PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS.



Comprometemo-nos a garantir a ecoeficiência do Grupo.

O Grupo AdP na gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais consome energia sob a forma de eletricidade e combustíveis. A redução da dependência energética do exterior é um dos principais desafios do Grupo no combate às alterações climáticas, por via da otimização dos consumos energéticos e da produção de energias renováveis (através do aproveitamento do potencial energético das instalações e dos subprodutos). Desta forma reduzimos as emissões de gases de efeito de estufa e contribuímos para uma economia de baixo carbono.

Em 2016 foram desenvolvidos Planos de Eficiência e de Produção de Energia com vista à otimização dos consumos pela via da utilização racional da energia, tendo sido identificadas novas necessidades e áreas de atuação, quer a nível corporativo quer ao nível das empresas operacionais.

A implementação de sistemas de gestão de energia nas empresas do Grupo tem sido uma aposta para a concretização da melhoria do desempenho global do Grupo em matéria de energia, criando um quadro de referência único em termos de boas práticas e eficiência energética. Em 2016, 46% das empresas tinham infraestruturas certificadas na norma ISO 50001, mais duas empresas que em 2015.

EN3

EN6

EN27

EN7

EC2



Grupo AdP elabora Planos de Eficiência e Produção de Energia

A AdP Energias dinamizou e coordenou os trabalhos no âmbito da elaboração dos Planos de Eficiência e Produção de Energia (PEPE) para o Grupo AdP. Destaca-se a atividade dos grupos de trabalho com a missão de definirem os conteúdos, objetivos e metas do PEPE, que contaram com a participação das empresas participadas. No âmbito das atividades relacionadas com a Gestão de Energia no Grupo AdP, de salientar a parceria estabelecida com a Lisboa E-Nova, que permitiu construir uma ferramenta que possibilita a emissão mensal de relatórios com informação sobre a utilização de energia em cada infraestrutura do Grupo em AT, MT e BTE.



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



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Promoção da eficiência energética
Classificação: 2,69 - Muito Relevante

Combate às alterações climáticas
Classificação: 2,44 - Relevante

EN6

EN7

EN27

EC2

Objetivo:

Garantir a eficiência das instalações

Meta:

Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001

Águas do Norte obtém Certificação do Sistema de Gestão Energia

A Águas do Norte obteve a certificação do seu sistema de gestão no referencial da Gestão de Energia (NP EN ISO 50001:2012), que abrange as infraestruturas de maior consumo de energia da empresa, localizadas em Lever, Vila Nova de Gaia, que abrangem a captação, o tratamento e elevação de água para consumo humano do Douro Litoral.

A implementação do Sistema de Gestão de Energia constituiu a evolução natural no processo de gestão energética, tendo como objetivo traçar um caminho para a melhoria contínua com vista à redução dos custos, dos consumos de energia e das emissões de gases com efeito de estufa.



ENERGIA ELÉTRICA

Em 2016 foram consumidos 725.021 MW/h de energia sob a forma de eletricidade, mais 6% que em 2015. Atualmente existem 59 instalações consumidoras intensivas de energia (ou seja, que consomem acima de 500 tep/ano).

EN3

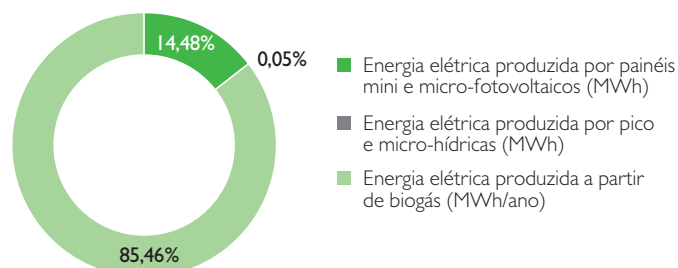
EN6

EN7

EN27

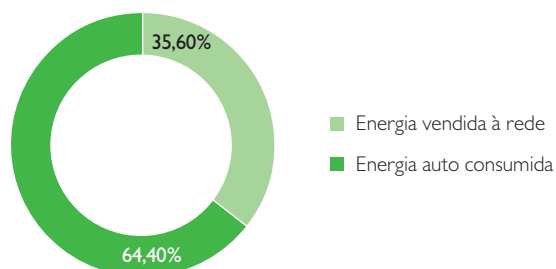
O aproveitamento dos ativos de recursos endógenos permite a produção de energias alternativas, contribuindo para a descentralização da produção de energia elétrica, utilizando fontes de energia não fósseis. Os painéis solares fotovoltaicos mini e microprodução, microhídricas e o aproveitamento de biogás, produziram, em 2016, 24.357 MW/h de energia sob a forma de eletricidade, registrando-se uma autossuficiência de 3,4%, valor um pouco abaixo dos 4% registrados em 2015.

Energia produzida, por fonte
(%)



Do valor de eletricidade produzida em 2016, 36% foi vendida à rede e 64% foi consumida pelo Grupo, mantendo-se a proporção de 2015.

Energia produzida
(%)



Objetivo:

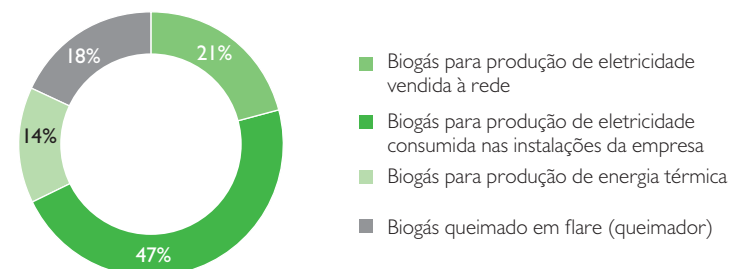
Reduzir a dependência energética do exterior

Meta:

Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida

Atualmente, 92% das empresas do Grupo têm instalados sistemas solares térmicos e unidades fotovoltaicas nas quais foram produzidos 3.527 MW/h. A produção de energia sob a forma de eletricidade, resultante da cogeração de biogás obtido nos digestores anaeróbios de lamas resultantes do tratamento de águas residuais, existentes em 50% das empresas operacionais, foi de 20.817 MW/h em 2016. Foram processados 14 milhões de m³ de biogás neste ano.

Aproveitamento de biogás
(m³/ano)



O biogás captado permite *evitar emissões de GEE* quer pela produção de energia verde, quer pela eliminação de metano.

EN6

EN7

EN27

ETAR da Guia 100% autossustentável em energia

Em 2016 destaca-se a execução de um ambicioso projeto de transformação da maior ETAR do país, a ETAR da Guia, na primeira instalação 100% autossustentável em energia, com enormes vantagens ambientais e económicas. Este projeto foi integralmente realizado com meios internos criando valor para a empresa e para os *stakeholders*.



Estação Elevatória 5 da Malhada vence prémio 0% Energia - Categoria de Saneamento de Águas Residuais

Na categoria de saneamento de águas residuais, a AdRA - Águas da Região de Aveiro viu ser distinguida pela Direção de Engenharia da AdP Serviços, uma recente iniciativa de remodelação da Estação Elevatória 5 da Malhada - São Salvador. As medidas implementadas no contexto da remodelação da instalação incluíram a substituição do grupo elevatório, instalação de variadores de velocidade, substituição do quadro elétrico e melhoria do controlo e monitorização, permitindo uma poupança no consumo de energia elétrica superior a 91 000 kWh/ano, o equivalente a 20 tep/ano e 43 ton CO₂/ano, com um *payback* de 3,7 anos.



ETA de Tavira vence prémio 0% Energia - Categoria de Abastecimento de Água

A Águas do Algarve foi distinguida com o "Prémio 0% Energia – utilização eficiente da energia na gestão da nossa água", na categoria de abastecimento de água, pela Direção de Engenharia da AdP Serviços. A infraestrutura vencedora foi a ETA de Tavira, no âmbito da construção da central fotovoltaica.

A central foi construída em 2015 e tem uma potência instalada de 431,2 kW, operando em regime de autoconsumo. Com esta infraestrutura, cujo investimento foi participado a 65% pelo PO Algarve 2 I, a Águas do Algarve alcança uma poupança de 27% no consumo total de energia elétrica daquela ETA (correspondente a cerca de 300 MW/h produzidos em 2015), o equivalente a 156 tep/ano e 341 toneladas de CO₂/ano, com um *payback* de 2,9 anos.



COMBUSTÍVEIS

O consumo de combustíveis no Grupo AdP divide-se entre a frota automóvel de serviço e as instalações operacionais (geradores de emergência, aquecimento de digestores, entre outros) e administrativas (aquecimento de água e cozinhas). Nas atividades de operação e manutenção, existem rotinas diárias às infraestruturas de transporte e tratamento de águas e águas residuais que envolvem deslocações, as quais são responsáveis pela maior parcela de consumo de gasolina e gasóleo, havendo também consumos marginais associados aos equipamentos existentes nas instalações (por exemplo geradores). Existem ainda nas empresas consumos de outros combustíveis, tais como GPL, gás natural e propano.

EN3
EN6
EN7
EN27

| Combustíveis | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-------|--------|--------|
| Gasolina (m ³) | 67 | 55 | 64 |
| Gasóleo (m ³) | 2.686 | 2.623 | 2.617 |
| GPL (m ³) | 9.397 | 8.762 | 7.751 |
| Gás natural (milhares de m ³) | 503 | 126,00 | 407,39 |
| Propano (ton) | 8,68 | 3,95 | 2,68 |



AdP Energias estuda introdução de mobilidade elétrica no Grupo AdP

Em 2016, a AdP Energias elaborou estudos com vista à introdução da mobilidade elétrica na frota de serviço das empresas do Grupo AdP. As previsões apontam para que em 2017 assistamos à introdução de veículos elétricos na frota do Grupo AdP, em resultado de uma opção estratégica aprovada pelo Conselho de Administração da AdP SGPS).



Frota: ações de sensibilização em condução ecoeficiente

Em 2016, 152 trabalhadores/as da AdRA - Águas da Região de Aveiro tiveram formação em ecocondução, totalizando 608 horas.

O objetivo da iniciativa foi transmitir conhecimentos para que os trabalhadores da AdRA possam não só praticar uma condução com menor impacto ambiental, ao nível das emissões e dos consumos de combustível, mas também mais segura, reduzindo consequentemente a sinistralidade rodoviária.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Redução de gases com efeito de estufa
Classificação: 2,51 - Muito Relevante

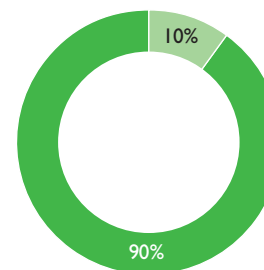
EMISSIONES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE)

Em 2016, as empresas do Grupo AdP emitiram 182 mil toneladas de CO₂ provenientes do consumo de eletricidade da rede e do autoconsumo de parte da energia produzida, bem como dos combustíveis. O Grupo emitiu ainda cerca de 99,42 toneladas de CO₂ referentes à produção de eletricidade para venda.

EN15

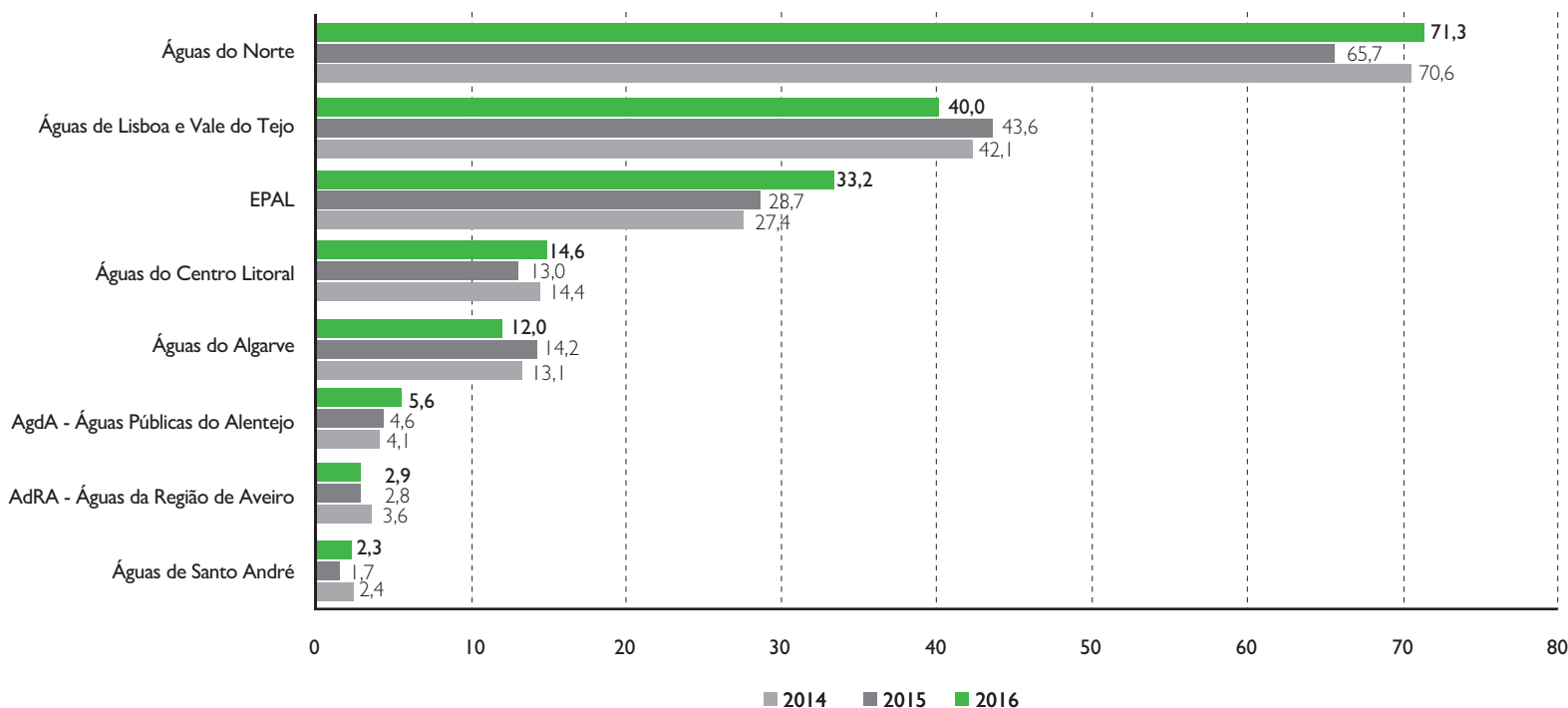
EN16

Origem das emissões
(%)



- Combustíveis (gasolina, gásóleo, GPL, propano, gás natural)
- Eletricidade consumida (rede e consumo)

Emissão de GEE por empresa de abastecimento e saneamento
(milhares de toneladas de CO₂)

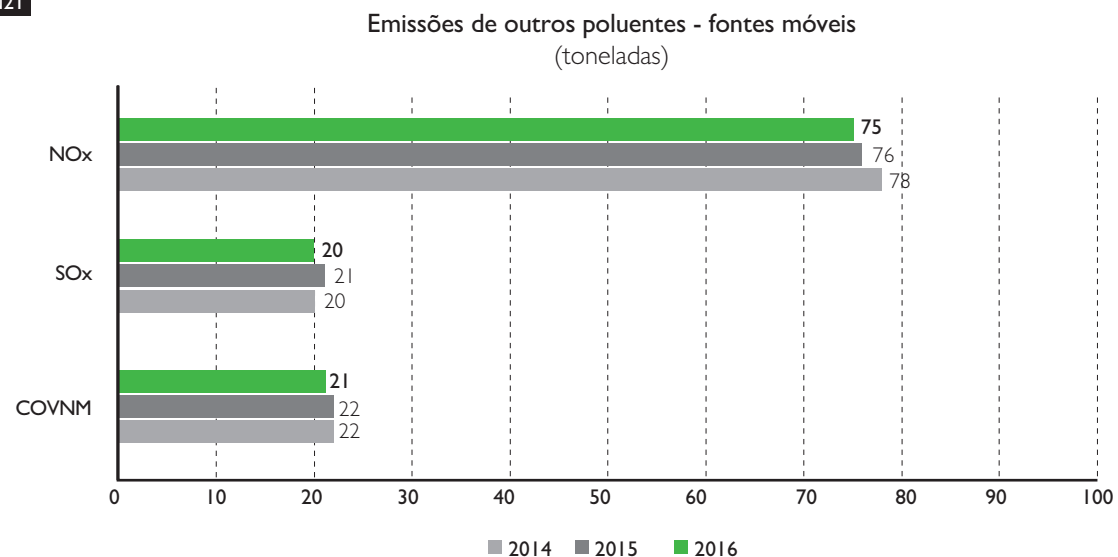




EMISSIONES DE NOX, SOX E COVNM

EN15
EN16
EN21

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



Num contexto de ecoeficiência, existem no Grupo *boas práticas de poupança de consumos transversais* a todas as atividades minimizamos os consumos de água, energia e materiais utilizando, sempre que possível, soluções alternativas de reaproveitamento e reutilização dos mesmos.



Assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis.

EN2

EN6

EN7

EN27

Boas Práticas

Água

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

Energia Elétrica

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



Materiais e Consumíveis

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

EN12

EN27

EN7



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

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

SO10

HR11

EN33



Comprometemo-nos a apostar na Investigação e Desenvolvimento

Para se manter na vanguarda do que melhor se faz no setor e dar resposta à complexa mudança ambiental, política, económica, social e à crescente exigência dos próprios utilizadores dos sistemas de abastecimento e saneamento, o Grupo aposta na Investigação e no Desenvolvimento. Enquanto principal Prestador de Serviços no setor da água em Portugal deparamo-nos com novos desafios no nosso dia-a-dia, que criam novas necessidades e oportunidades para potenciar a sustentabilidade do negócio, e para atingir metas cada vez mais ambiciosas.

Estas alterações têm impacto em toda a cadeia de valor das atividades do Grupo, atuando a I&D+I de forma abrangente, desde os processos internos das próprias entidades gestoras, seja de tratamento, seja de gestão ou operação, até à sua relação com o consumidor final.

A constante evolução dos desenvolvimentos científicos em todo o mundo, e os conhecimentos cada vez mais aprofundados que deles advêm, levam-nos à criação de parcerias robustas. O estabelecimento destas, com a comunidade científica, académica e empresarial, proporciona uma relação *win-win* em que o Grupo disponibiliza *know-how*, recursos e informação para o desenvolvimento da ciência e recebe novos conhecimentos e tecnologias para melhor desenvolver a sua atividade. O repositório de informação que as empresas do Grupo possuem, bem como a disponibilidade de espaços para experiências piloto, constituem recursos que podem ser mobilizados para o desenvolvimento tecnológico do setor.



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

Promovemos o desenvolvimento de uma *cultura de inovação* concretizada em projetos com objetivos claros, aproveitando o conhecimento existente no Grupo.



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL



PROTEÇÃO AMBIENTAL

9.º Princípio

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

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

O *know-how* resultante dos processos de *inovação e de investigação* é uma ferramenta importante no desenvolvimento de tecnologias nacionais do setor.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Investimento em I&D

Classificação: 2,44 – Relevante

Criação de parcerias com Universidades

Classificação: 2,37 – Relevante



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

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

Implementamos *políticas de inovação científica e tecnológica*, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens de mercado, em benefício do cumprimento da nossa missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental.

Destacam-se, em 2016, alguns dos projetos I&D+I:

AQUAVIR - Portable Automated Analyser for Virus in Water

Projeto de âmbito europeu que teve por objetivo desenvolver um sistema de deteção portátil *in loco* capaz de detetar/monitorizar três tipos de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de água a um preço acessível. A EPAL participou no projeto liderado pelo Departamento de Micro e Nanotecnologia da Universidade Técnica da Dinamarca (DTU), na qualidade de utilizador final. Em 2016, o projeto foi concluído.

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

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

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

Projeto europeu que pretende identificar medidas viáveis para beneficiar a remoção de produtos farmacêuticos em ETAR urbanas com tratamento convencional por lamas ativadas. O projeto, liderado pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), terá os protótipos testados nas ETAR de Faro Noroeste (AdA) e na ETAR de Beirolas (EPAL/LVT).

LIFE SWSS – Smart Water Supply Systems

Projeto europeu que visa melhorar a eficiência energética e hídrica na gestão da água. O principal objetivo consiste na criação de uma plataforma de apoio à decisão e à gestão operacional das entidades gestoras, tendo em vista a diminuição de consumos de energia e, consequentemente, de emissões de gases com efeito de estufa. O projeto conta com o ISQ (coordenador), AdP SGPS, Hidromod, Águas do Algarve e EPAL, como parceiros. Em junho de 2016 realizou-se o primeiro *workshop* do projeto para divulgação do mesmo.

RESCCUE - RESilience to Cope with Climate Change in Urban Areas

O projeto europeu visa o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação da resiliência das cidades tendo por elemento central a gestão da água. Pretende-se a implementação em grande escala de soluções tecnológicas em ambiente real, tendo em vista potenciar os *stakeholders* em cenários de alterações climáticas, tendo Lisboa, Barcelona (Espanha) e Bristol (Inglaterra) como casos de estudo.

SMARTPLANT

O projeto internacional SMARTPLANT tem como objetivo comprovar a viabilidade da gestão circular de águas residuais urbanas e a sustentabilidade ambiental dos sistemas. O Grupo AdP participa no projeto como *advisory board*.

ARTICA - A multivariable advanced control product for sustainable performance of nutrient removal urban WWTPs

O projeto europeu ARTICA teve como objetivo a demonstração da aplicação de um controlador inteligente para ETAR de lamas ativadas com remoção de azoto, tendo em vista a otimização em tempo real da recirculação de lamas, nitratos e caudal de ar de processo, para respetiva redução de custos energéticos. O projeto de demonstração da aplicação da tecnologia ARTICA foi testado na ETAR de Chelas e na ETAR de Castelo Branco. Em dezembro de 2016 o projeto foi concluído.

Wattimizer

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

A Direção de I&D da AdP SGPS, a Direção de Compras e a Direção de Sistemas de Informação da AdP Serviços são parceiras neste projeto.

Em 2016, deu-se início à segunda fase de desenvolvimento do Portal da Energia, com a colaboração da AdP Energias.

O Wattimizer foi finalista do Green Project Awards na categoria "Information Technology".

LIFE Hymemn

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

Bingo - Bringing INnovation to onGOing Water Management

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



Objetivo:

Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano da água

Meta:

2 projetos de I&D por ano

Em 2016, o Grupo AdP integrou várias candidaturas em programas de financiamento nacionais e internacionais, nomeadamente, H2020, LIFE e Interreg, das quais se destacam:

- Candidatura RESURBIS – REsources from URban Blo-waSte – H2020;
- Candidatura INTEGRID - Demonstration of INTElligent grid technologies for renewables INTEgration and INTERactive consumer participation enabling INTERopetable market solutions and INTERconnected stakeholders – H2020;
- Candidatura IDAqua – Fortalecimento da I&D+I de excelência em matéria de tratamento de água;
- Candidatura a uma Innovation Deal for Circular Economy – Tratamento de Águas Residuais sustentáveis combinando tecnologia de membrana anaeróbica e reutilização de água.



Direção de I&D e Inovação da AdP SGPS integra Plataforma de Água China-Europa

A Direção de I&D e Inovação integrou a plataforma da água China-Europa que tem como missão a cooperação da obtenção de modelos de governância adequados à gestão dos recursos hídricos, a promoção de competências de inovação e tecnologias na aplicação de políticas integradas e a criação de oportunidades de realização de negócios entre o setor privados e as instituições de investigação, aliados a programas de investigação comuns.



Grupo AdP participa no RESCCUE - RESilience to cope with Climate Change in Urban areas

O projeto de I&D RESCCUE - RESilience to cope with Climate Change in Urban arEas - a multisectorial approach focusing on water" tem como objetivo:

- i) o desenvolvimento de uma metodologia que permita avaliar os níveis de resiliência das cidades, em termos de planeamento e gestão operacional, através da integração de plataformas tecnológicas com a água como elemento central, numa ótica multidisciplinar, baseada em cenários de previsão climáticos atuais e futuros;
- ii) a demonstração da plataforma será realizada nas cidades de Barcelona, Lisboa e Bristol.

A participação do Grupo AdP neste projeto relaciona-se com a gestão do ciclo urbano da água na cidade de Lisboa, com especial enfoque na gestão, drenagem e tratamento das águas residuais geradas na capital.

A primeira reunião de arranque do projeto realizou-se em maio de 2016, em Barcelona. A segunda reunião realizou-se em novembro, em Lisboa, nas instalações do LNEC, coordenador do caso de estudo português, tendo-se promovido uma visita à ETAR de Alcântara e ao Museu da Água da EPAL.

ARTICA - A multivariable advanced control product for sustainable performance of nutrient removal urban WWTPs

O projeto de I&D Artica “A multivariable advanced control product for sustainable performance of nutrient removal urban WWTPs (ARTICA)”, tem como objetivo a demonstração da aplicação da tecnologia ARTICA, na ETAR de Chelas e ETAR de Castelo Branco, financiado pelo programa Eco-Innovation (<http://www.artica4nr.eu/>).

A tecnologia a demonstrar no projeto ARTICA consiste na aplicação de um controlador inteligente para ETAR de lamas ativadas com remoção de azoto, tendo em vista a otimização em tempo real da recirculação de lamas, nitratos e caudal de ar de processo, para respetiva redução de custos energéticos.



EPALin 3ª Edição

Em 2016, a EPAL deu continuidade à 3ª edição do concurso de inovação EPALin, 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.

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



7ª Edição das Jornadas do Grupo AdP – “A Engenharia como vetor de conhecimento”

Na 7ª edição das Jornadas de Engenharia do Grupo AdP, realizadas nos dias 26 e 27 de outubro de 2016, em Lisboa, sob o tema “A Engenharia como vetor de conhecimento” foi apresentada de forma resumida a estratégia do Grupo AdP para a Inovação e um ponto de situação de alguns dos trabalhos em curso e concluídos, dos quais se destacam o projeto Artica4nr, com a presença do coordenador do projeto Ion Irizar (CEIT, Espanha) no evento, e o projeto LIFE SWSS.



INTEGRAÇÃO NA SOCIEDADE

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

Associações/ Instituições/ Organizações

ABS - Associação Baía do Seixal
AIDA - Associação Industrial do Distrito de Aveiro
ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais
APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial
APESB - Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental
APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade
APRH - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos
APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
APRH - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos
AREAL - Agência Regional de Energia e Ambiente do Algarve
ATL - Associação de Turismo de Lisboa
BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
Camões - Instituto para a Cooperação e para a Língua Portuguesa
CESAB - Centro de Serviços do Ambiente
CNESA - Clube Náutico das Águas de Santo André
CPA - Comunidade Portuária de Aveiro
Comissão Municipal de Proteção Civil
Conselho Consultivo da Sociedade Polis da Ria de Aveiro
EPIS - Empresários pela Inclusão Social

Global Compact Network Portugal

IAREN - Instituto da Água da Região Norte
IES - Instituto de Empreendedorismo Social
IPQ - Instituto Português da Qualidade
IWA - International Water Association
Lisboa E-Nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente
NERA - Associação Empresarial da Região do Algarve
NERBE - Associação Empresarial do Baixo Alentejo e Litoral
NERGA - Núcleo Empresarial da Região da Guarda
NERLEI - Associação Empresarial da Região de Leiria
ODS - Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Oeste Sustentável - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste
PPA - Parceria Portuguesa para a Água
PSAT - Associação para a Promoção da Segurança de Ativos Técnicos
RELACRE - Associação dos Laboratórios Acreditados de Portugal
Sailors for the Sea
SWAN - Smart Water Networks Forum
UNGC - Global Compact
Water Footprint Network
WSMART - Water Security Management Assessment, Research & Technology

O Grupo AdP concentra os seus esforços de investigação em projetos que revertam para *aplicações diretas com utilização na atividade operacional*, na procura de uma melhoria progressiva.




Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

SIMBIOSE COM OS

Acionistas e Clientes

OS PRINCIPAIS DESAFIOS DO GRUPO NA RELAÇÃO
COM OS ACIONISTAS E CLIENTES SÃO:

- Criação do valor para os acionistas e partes interessadas;
- Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias sectoriais;
- Garantir a acessibilidade, a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço prestado bem como a segurança do produto;
- Prestação de um serviço público de abastecimento de água e saneamento universal e contínuo, a tarifas socialmente aceitáveis e com níveis de qualidade de serviço adequados.



Exercemos a nossa atividade em articulação com as políticas estratégicas sectoriais definidas pelo Governo, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente de eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado.

Os nossos Princípios e Compromissos:

GARANTIMOS A PROSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SECTORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE:

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

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

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

Principais metas para 2016-2020

- 100% das empresas com plano de segurança da água;
- 100% de água segura;
- 100% de respostas a reclamações escritas;
- Realizar questionários de avaliação de satisfação a clientes de 2 em 2 anos.

2.2. Em simbiose com os Acionistas e Clientes

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

O Grupo AdP, enquanto instrumento estruturante do setor do ambiente, continuará a focar a sua atuação na sustentabilidade ambiental, social e económico-financeira, em estreita harmonia com os vários *stakeholders* e com as políticas sectoriais, nomeadamente com o Compromisso Nacional para a Sustentabilidade dos Serviços Públicos da Água e o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para Portugal, PENSAAR 2020.

Os Acionistas desempenham um papel fundamental no modelo de negócio, porque valorizam de modo diferente os diversos interesses, que se traduzem num desafio de conciliação por parte da gestão. Assim importa, de forma consistente, conciliar o rigor técnico, económico e financeiro com a elevação do desempenho ambiental, possibilitando a prática de tarifas que, ao utilizador final, se afigurem socialmente sustentáveis. Os Municípios, um dos principais *stakeholders*, são acionistas e clientes em simultâneo, traduzindo uma maior responsabilidade para o Grupo. Em 2016, 233 Municípios foram servidos pelo Grupo AdP. Na atividade em “baixa”, os clientes diretos com abastecimento de água foram 553.825 e com saneamento foram 179.597.

Queremos assegurar que o desenvolvimento natural do Grupo é feito de forma sustentável, com um *crescimento responsável*.





Comprometemo-nos a garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas

ECI

O Grupo AdP, enquanto ator com função ativa na Sociedade e no ambiente, aposta na sustentabilidade económica como condição essencial para a concretização das orientações de gestão estabelecidas pelos acionistas, como resposta às expectativas dos trabalhadores/as e demais partes interessadas, e dos seus compromissos assumidos com o ambiente e com a qualidade de serviço prestado à comunidade.

Em 2016, o resultado líquido do Grupo AdP cifrou-se em 70,8 milhões de euros.

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|--------------|--------------|-------------|
| Volume de negócios (milhões de euros) | 626,2 | 669,9 | 646,1 |
| Resultado operacional (milhões de euros) | 216,1 | 208,7 | 166,5 |
| EBITDA (milhões de euros) | 327,1 | 285,3 | 306,3 |
| Resultado líquido do exercício (milhões de euros) | 102,3 | 166,0 | 70,8 |

Enquanto sociedade anónima de capitais integralmente públicos, o Grupo AdP continuará a pautar a sua atuação pela criação de valor para os seus clientes e para os seus Acionistas (Estado e Municípios), através da melhoria contínua do serviço prestado e da adoção de medidas de racionalização de custos e de políticas de gestão de risco financeiro.

Em particular, serão implementadas medidas de consolidação financeira do Grupo, conducentes a reforçar a estrutura de financiamento das Entidades Gestoras e a mitigar os riscos de liquidez e de taxas de juro que se repercutem negativamente nas tarifas e na capacidade do Grupo de libertar meios.

A gestão do Grupo AdP tem uma atenção particular na sustentabilidade económico-financeira, tendo em atenção as especificidades próprias de cada operação e procura mitigar os riscos exógenos e endógenos à atividade, bem como outros fatores económicos, como o envelhecimento das infraestruturas ou a necessidade de expansão da cobertura do serviço público a zonas com menor densidade demográfica e maior dificuldade orográfica.

Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado

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

- Clientes: €667.234.358
- Fornecedores: €457.751.052
- Trabalhadores/as: €94.172.503
- Financiadores: €104.790.345
- Estado: €42.945.597



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

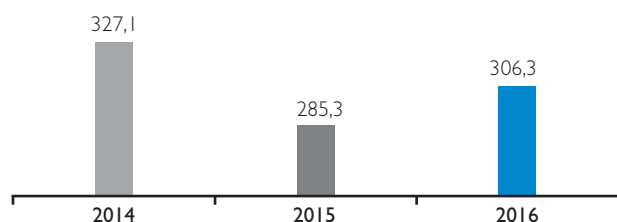
Sustentabilidade económico-financeira
do modelo de gestão

Classificação: : 2,66 - Muito Relevante

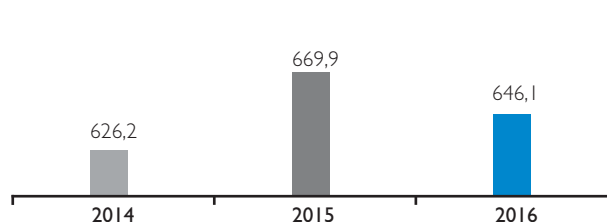
Criação de valor para os acionistas e
demais partes interessadas

Classificação: 2,18 - Relevante

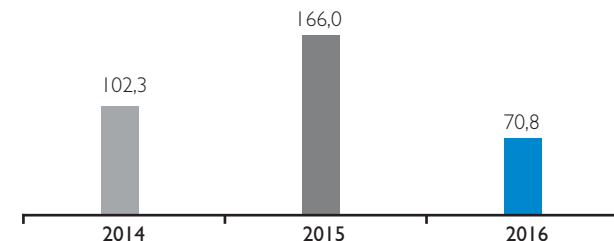
EBITDA
(milhões de EUR)



Volume de negócios
(milhões de EUR)



Resultado Líquido do Exercício
(milhões de EUR)





Comprometemo-nos a garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo

O Estado e os Municípios confiaram ao Grupo AdP um papel central na resolução dos desafios nacionais ao nível ambiental, cujo desempenho muito tem contribuído direta e indiretamente para o crescimento económico do país. Tal relação é processada num ambiente de transparência e confiança.

EC8

SO4

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

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

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

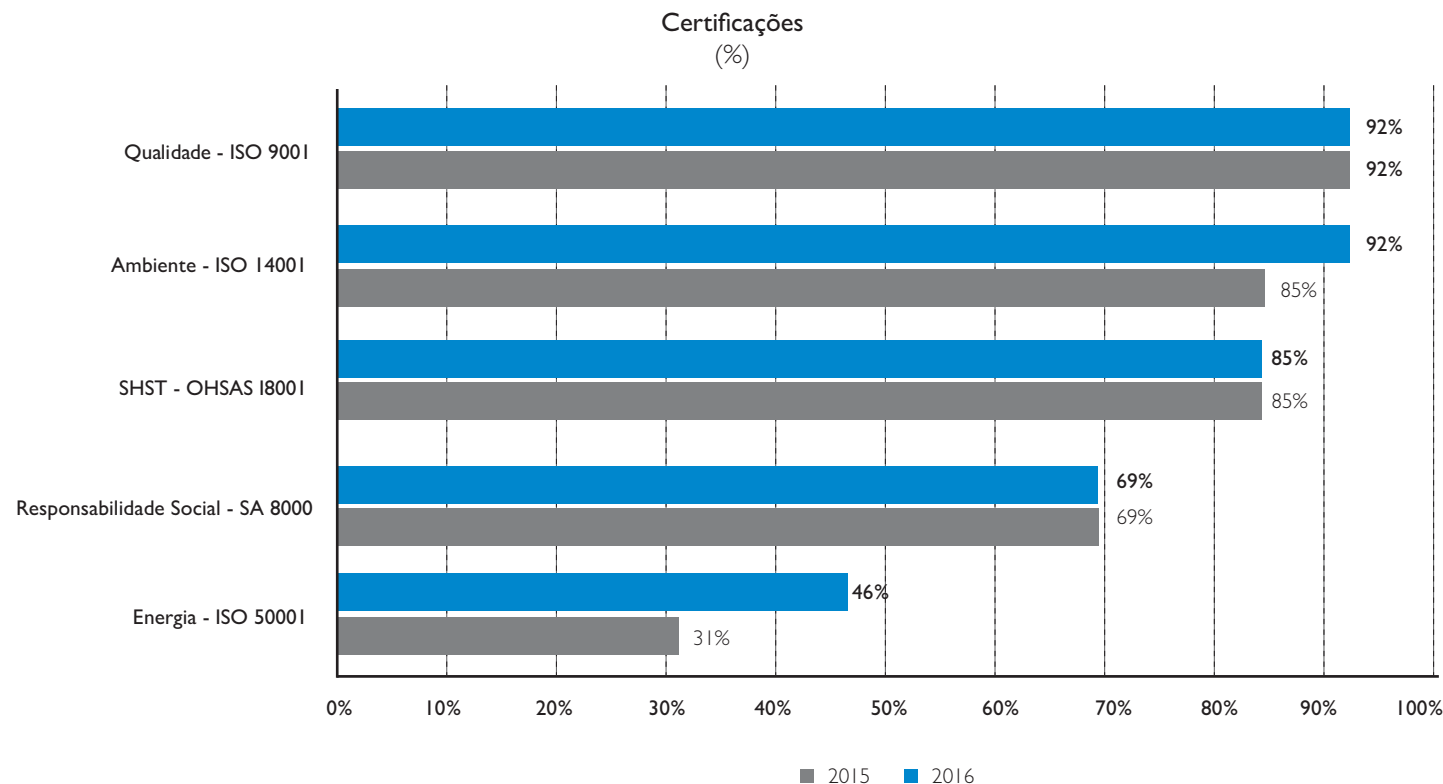
O desafio subsequente de melhoria constante dos níveis de desempenho sugere a monitorização dos processos de negócios, para o que em muito contribuem as certificações dos sistemas de gestão de qualidade, ambiente, segurança, responsabilidade social e energia.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Credibilidade e transparência do
modelo de gestão
Classificação: 2,63 - Muito Relevante





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

SO3

Entre as ferramentas de prevenção das questões relacionadas com a conduta ética dos trabalhadores/as e fornecedores nas empresas do Grupo, destacam-se o Código de Conduta e Ética do Grupo AdP, os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, os Regulamentos de Fornecedores e a norma de Responsabilidade Social SA 8000 (ferramentas já descritas no primeiro capítulo).

De notar ainda que o Grupo AdP, ao subscrever em 2010 o Pacto Global das Nações Unidas, assume o compromisso de que as suas estratégias e políticas, respeitam integralmente os 10 princípios deste Pacto Global, realçando-se o da Anticorrupção (Princípio 10).

*“As empresas devem
combater a corrupção
em todas as suas formas, inclusive
extorsão e suborno.”*

in Princípio contra a Corrupção, Global Compact

SO3

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

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

Também o reporte das melhores práticas de atuação em matéria de sustentabilidade tem-se tornado num procedimento cada vez mais frequente nas empresas do Grupo AdP.



Manual de Indicadores de Sustentabilidade

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

A Direção de Auditoria Interna e Controlo de Risco, responsável pela identificação dos fatores de risco ao nível das principais atividades empresariais e dos respetivos controlos chave para reduzir ou eliminar o seu impacto é o garante de todo o processo.

A gestão dos riscos inerentes à atividade do Grupo é uma vertente que assume elevada importância.

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

Mecanismos de controlo do funcionamento dos modelos de gestão

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

Adotamos *sistemas de informação e de controlo interno* adequados à nossa dimensão e complexidade, que cobrem todos os riscos relevantes suscetíveis de auditoria permanente por entidades competentes para o efeito.



Comprometemo-nos a contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável

O Grupo Águas de Portugal presente em todo o país, ao ser o principal ator na prestação de serviços básicos à comunidade, no setor da água, garante a melhoria da qualidade de vida da comunidade e proporciona um maior desenvolvimento local. Com as suas empresas localizadas de Norte a Sul, conta atualmente com 3.147 trabalhadores/as¹⁰ e abrange 236 municípios, contribuindo para a dinamização do emprego e da economia, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

Em 2016 demos continuidade à nossa missão, prestando um serviço público, cada vez mais abrangente e contínuo, de qualidade elevada, com tarifas socialmente aceitáveis, proporcionando o desenvolvimento da economia local, dinamizando o tecido empresarial regional.

Tendo em conta o valor da água, e reconhecendo o seu papel como alavanca para o desenvolvimento regional e na afirmação do poder local, a atividade do Grupo AdP é geradora de dinamismo no tecido empresarial (nacional e local), pelo potencial de sustentação e crescimento que promove em todos os setores económicos. De salientar que através da prestação do nosso serviço de abastecimento de água e saneamento muito temos contribuído para o desenvolvimento do turismo local/nacional e com isso contribuindo para a criação de empregos diretos e indiretos.

212
Municípios Servidos
Abastecimento de água



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Contribuição para o desenvolvimento
de uma economia local responsável
Classificação: 2,52 - Muito Relevante



Em Portugal, a qualidade das águas balneares tem registado uma melhoria significativa, nomeadamente em resultado da evolução do setor da Água. Esta melhoria tem uma relevância elevada ao nível da saúde das pessoas banhistas e ambiental, na fruição do património natural e contribuindo para resultados muito positivos nas atividades económicas, em especial as relacionadas com o turismo.

A relação com os fornecedores e com a comunidade local são também eixos de atuação, não apenas como uma missão do Grupo, mas também como forma de potenciar o seu papel no desenvolvimento do país, a nível social, ambiental, económico e tecnológico.

Promovemos parcerias indispensáveis para a concretização do nosso *core business*, maioritariamente com fornecedores locais e nacionais, assumindo os nossos compromissos de forma responsável. Em 2016 atingimos 91,7% de fornecedores nacionais.

Continuamos a contribuir para a *dinamização do tecido empresarial regional* e do emprego local.

215
Municípios Servidos
Saneamento de águas residuais

¹⁰. Trabalhadores/as no ativo.

P

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

C

Comprometemo-nos a garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações

Garantimos uma gestão técnico-financeira eficiente e asseguramos elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento através do dimensionamento adequado de novas infraestruturas e da conservação das já existentes, potenciando um preço justo e homogêneo territorialmente, promovendo a qualidade de vida das populações.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Garantia da acessibilidade aos serviços
de água e saneamento
Classificação: 2,73 - Muito Relevante

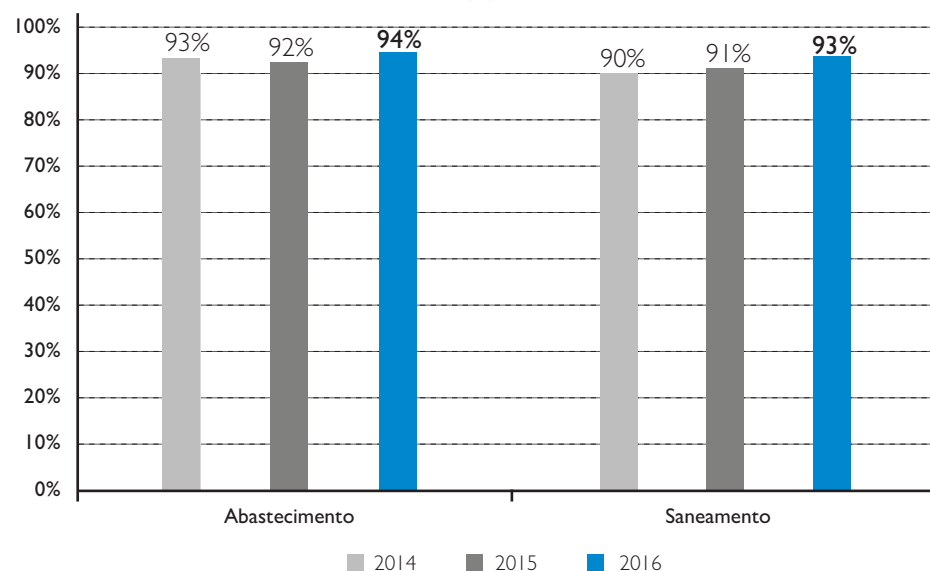
São vários os desafios com que o Grupo se tem deparado por forma a assegurar o desenvolvimento do negócio e cumprir as orientações que lhe foram definidas. Mas a sua resposta a esses desafios está bem patente na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, na resolução dos passivos ambientais assim como nos indicadores de qualidade de serviço.

A atividade do Grupo tem vindo a crescer com a entrada em funcionamento de novas infraestruturas, tornando-se cada vez mais abrangente. Em 2016, o Grupo aumentou as taxas de cobertura de abastecimento e de saneamento em 2%.

A construção/ reabilitação de novas infraestruturas contribuem para o crescimento das taxas de cobertura dos sistemas.



Cobertura do serviço em “alta”
(%)

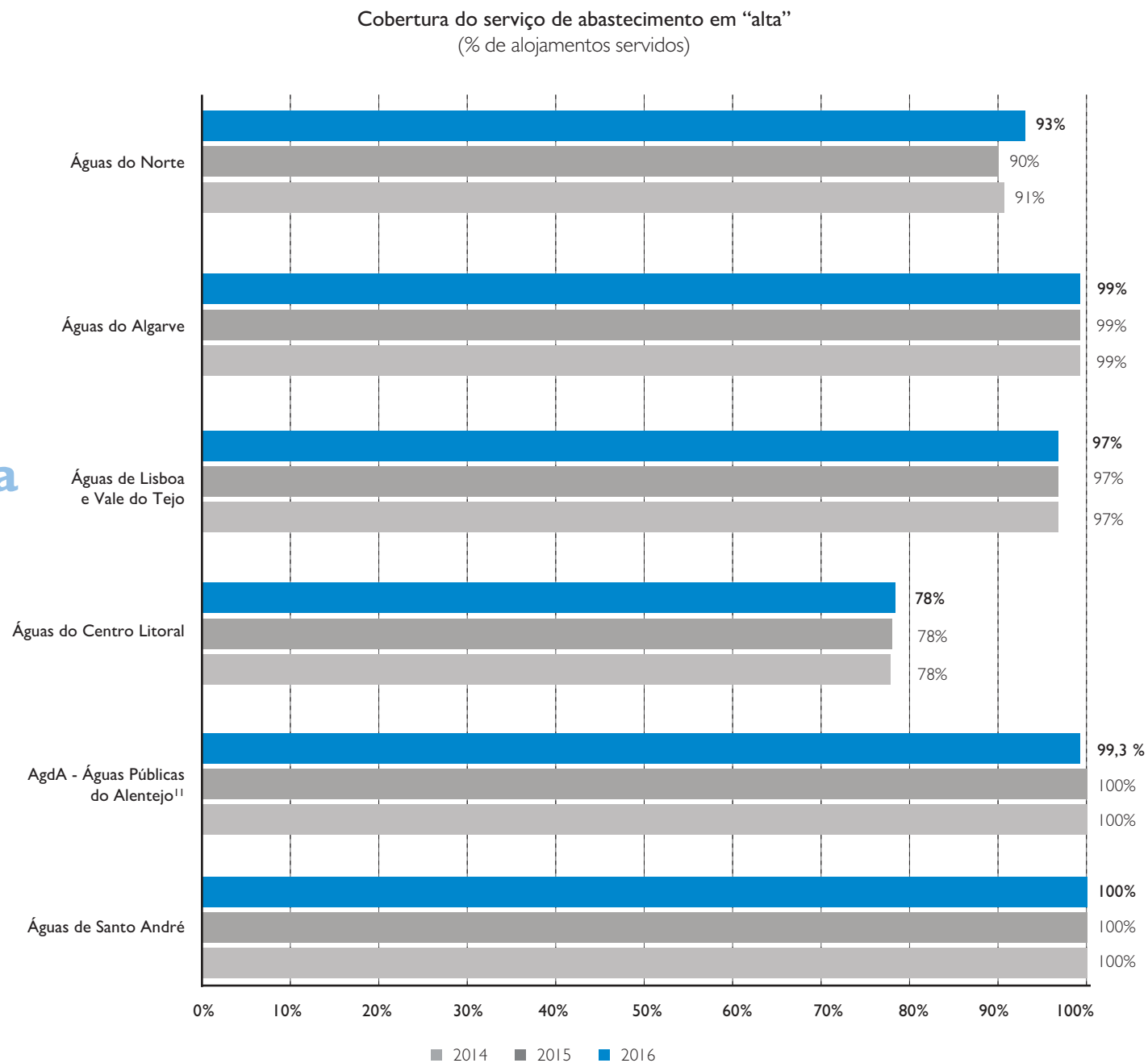


O Grupo AdP contribui para a *resolução dos problemas nacionais* nos domínios do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais.

94%

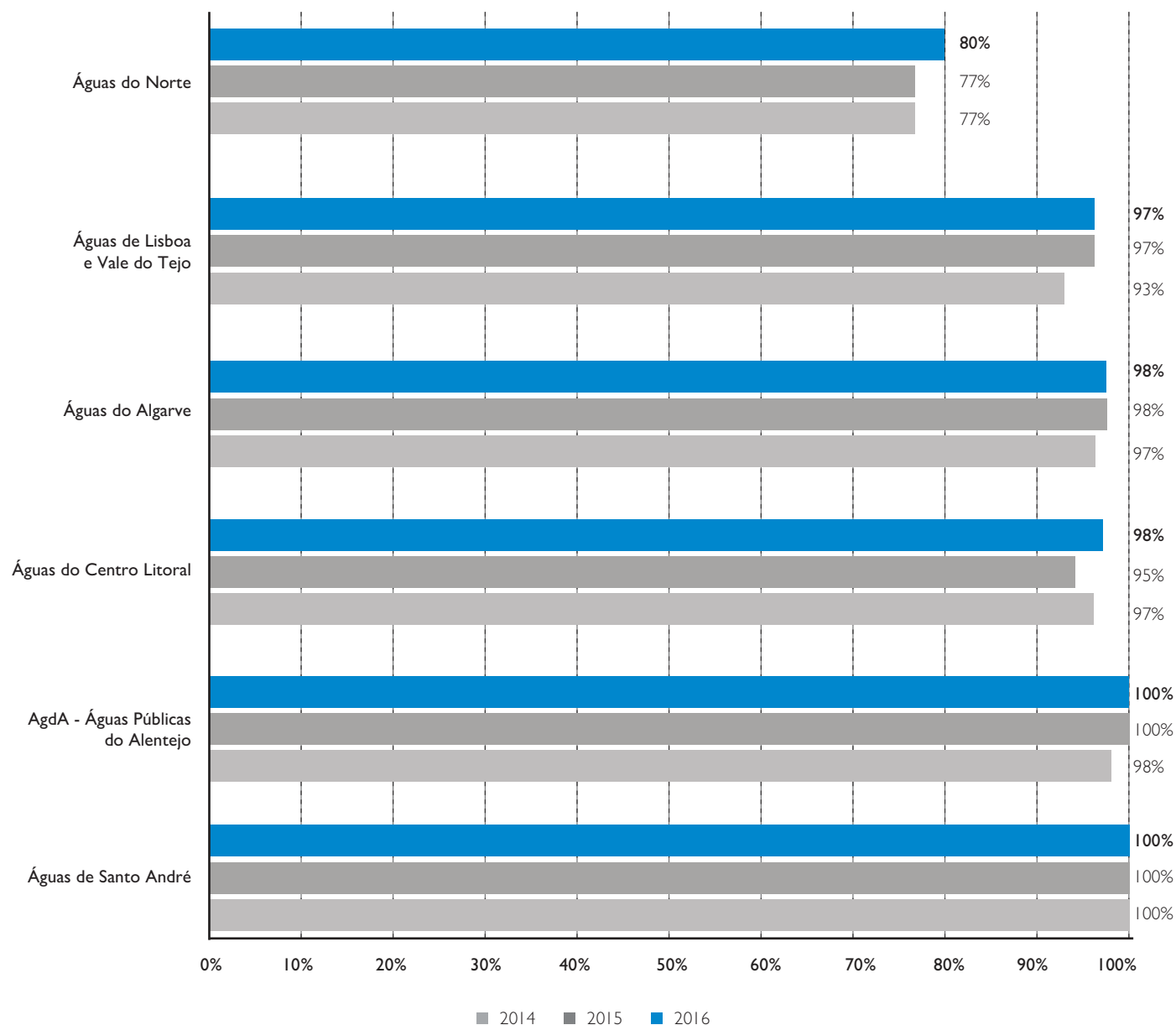
Taxa de cobertura em “alta”

Abastecimento de água

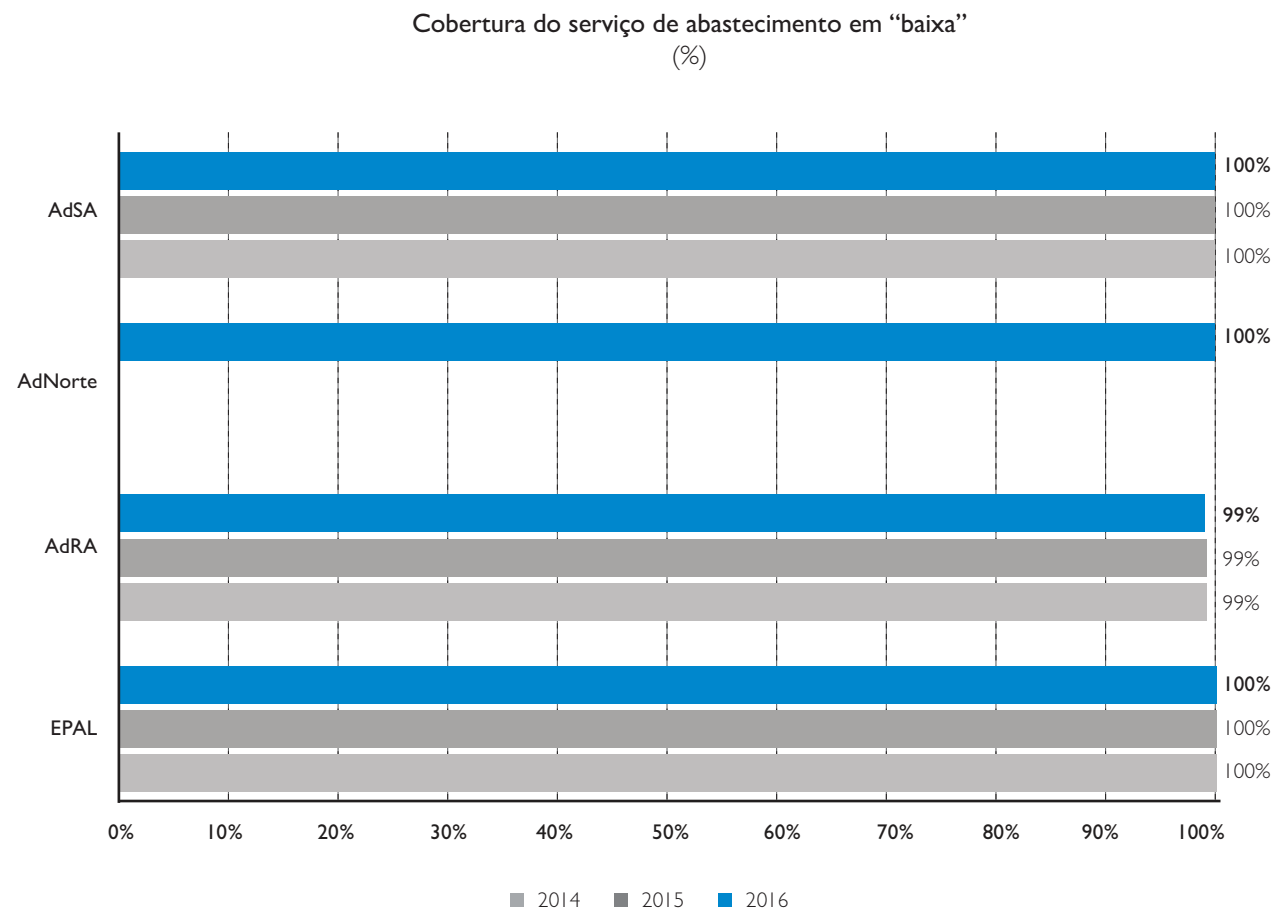


II. A taxa de cobertura da AgdA diminuiu devido à integração de novos lugares de acordo com a revisão do contrato de parceria.

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

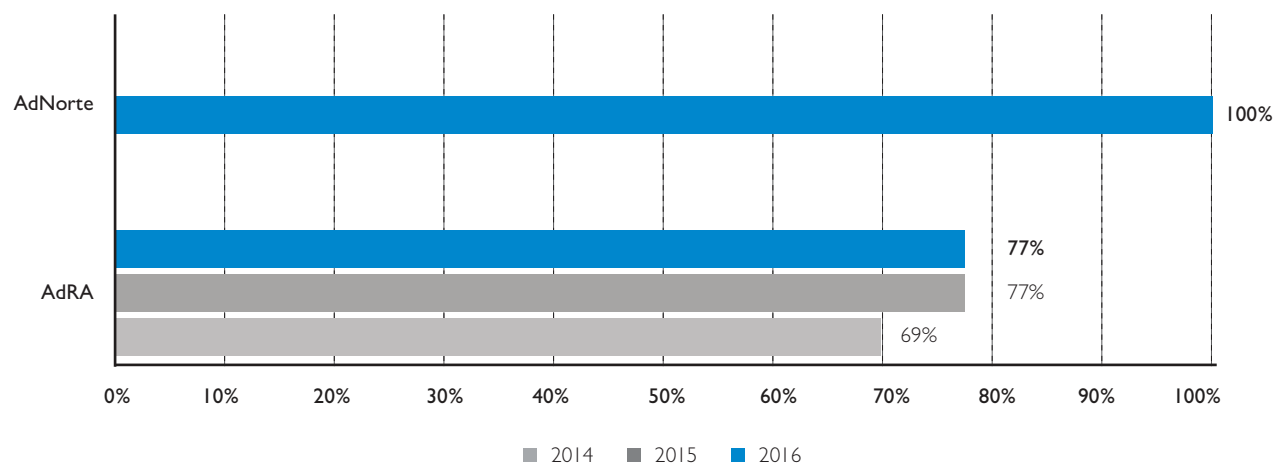


93%
Taxa de cobertura
em “alta”
Saneamento
de águas residuais

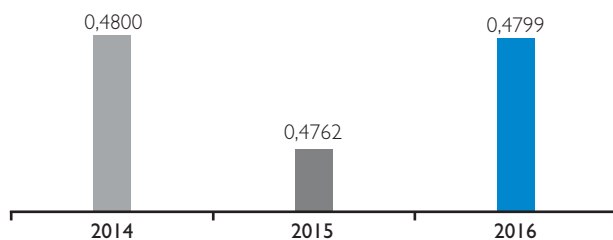
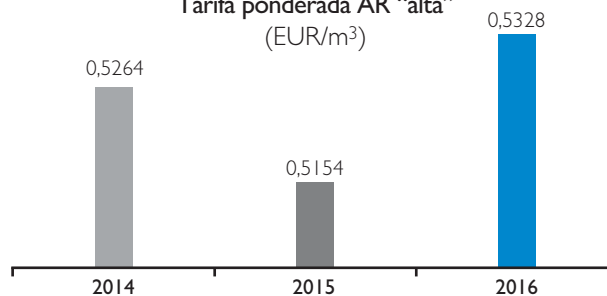


O Grupo AdP assegura à comunidade um *serviço público* de primeira necessidade e com elevada qualidade.



Cobertura do serviço de saneamento em “baixa”
(%)

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

Tarifa ponderada AA “alta”
(EUR/m³)Tarifa ponderada AR “alta”
(EUR/m³)CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Justiça Social no acesso à água e ao saneamento
Classificação: 2,63 - Muito Relevante

O modelo de gestão que tem sido seguido assenta na recuperação integral dos encargos através de eficiência produtiva através de tarifas pelos serviços prestados, na persecução do princípio do utilizador pagador. Pese embora os ganhos de eficiência incorporados, que decorre em larga medida da escala já obtida e da perseguida, a elevada adversidade de um conjunto importante de fatores de contexto, como sejam o acesso aos recursos naturais ou a reduzida e dispersa ocupação do território Continental, resultam em diferenças significativas nos gastos associados. A partir de meados de 2015, as tarifas praticadas aos utilizadores de sistemas multimunicipais mais exigentes foram harmonizadas, beneficiando do contributo dos utilizadores das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto, que em 2017 foi ampliado com o contributo nacional através do Fundo Ambiental.

Estas iniciativas enquadram-se pois num ciclo, fortemente marcado pelo desafio da sustentabilidade, que sugere que se estreitem os laços de coesão regional, com benefícios que advêm dos ganhos de escala, que atenuem os encargos para as populações.



Comprometemo-nos a garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto

SOI
PRI

Numa Sociedade cada vez mais exigente, o Grupo AdP pretende estar à altura dos desafios com que se depara diariamente. A fiabilidade do serviço prestado tem evoluído, quer do ponto de vista da continuidade, quer da qualidade alcançada.

No Grupo AdP, a qualidade do serviço e a exigente gestão orçamental fazem com que a utilização das melhores tecnologias disponíveis desempenhe um papel fulcral no dia-a-dia das suas empresas. O acesso a ferramentas relevantes, para que se consigam melhorias na gestão dos processos, torna-se pois uma necessidade, com vantagens a nível operacional e ambiental.

O Regulador, agora independente e com poderes reforçados, tem um papel determinante para o sucesso das políticas públicas nos nossos domínios de atividade, assim como os Municípios nossos parceiros, cuja colaboração é fundamental para tornar mais eficiente este setor de serviços, que são essenciais à qualidade de vida das populações.

O desempenho do serviço público prestado pelas empresas do Grupo AdP está diretamente relacionado com a eficiência das atividades de operação e manutenção dos sistemas. As falhas no abastecimento e os colapsos em coletores podem ter consequências no serviço prestado às populações, pelo que, a capacidade de resposta nestas situações é fundamental. A manutenção dos equipamentos e infraestruturas quer numa perspetiva reativa, quer preventiva, é indispensável para gerir o serviço. O Grupo prossegue com uma abordagem cada vez mais proativa, apostando na reabilitação de condutas, ramais e coletores já existentes e com necessidade de substituição, enquanto medida essencial para contribuir para a eficiência operacional dos sistemas.

O impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações decorrente da evolução dos serviços da Água é particularmente evidente na melhoria de indicadores de saúde pública, uma vez que as doenças transmitidas nomeadamente pela água passaram a atingir valores muitíssimo reduzidos.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Garantia da qualidade do produto
Classificação: : 2,93 - Muito Relevante

Eficiência na prestação de serviços
Classificação: 2,90 - Muito Relevante

ABASTECIMENTO

A capacidade de reserva de água que os sistemas multimunicipais apresentam, contribui para a continuidade do serviço de abastecimento. Em 2016 verificou-se um aumento da capacidade de reserva nos sistemas em “alta” para 1.530.549 m³ e nos sistemas em “baixa” para 534.196m³. O número de interrupções de serviço foi de 80 e 108, respetivamente, nos sistemas em “alta” e em “baixa”.

A qualidade da água fornecida é assegurada nas empresas do Grupo, mediante a monitorização regular do produto de acordo com os Planos de Controlo de Qualidade da Água, aprovados pela entidade reguladora, ERSAR. Em 2016 foram realizadas 82.525 e 35.300 análises de água aos sistemas em “alta” e “baixa”, respetivamente. Os resultados do controlo analítico são publicados periodicamente, permitindo aos consumidores o acesso a informação da qualidade da água e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as Empresas têm planos de monitorização internos tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água fornecida tem qualidade.

O Grupo AdP presta um serviço público de *total confiança* à comunidade.



SOI
PRI
PR2

29
Horas de capacidade de reserva
Sistemas de abastecimento de água
em “alta”

37
Horas de capacidade de reserva
Sistemas de abastecimento de água
em “baixa”

80
Falhas
Abastecimento de água em “alta”

108
Falhas
Abastecimento de água em “baixa”

SOI
PRI
PR2

99,02%

de Cumprimento

Parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em “baixa”

99,69%

de Cumprimento

Parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em “alta”

Planos de Segurança da Água

A implementação dos Planos de Segurança da Água (PSA) aumenta a capacidade de resposta dos sistemas a situações que possam pôr em causa a segurança do abastecimento.

Em 2016, cinco das oito empresas operacionais do Grupo AdP tinham implementado planos de segurança da água, aumentando a confiança dos consumidores e das restantes entidades envolvidas no processo de produção de água para consumo.

A Águas de Portugal criou um grupo especializado que dá apoio técnico, a nível nacional e internacional, a entidades gestoras de sistemas de água no desenvolvimento e implementação de PSA.

EN27



Medidas de controlo e monitorização do abastecimento de água

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

SANEAMENTO

A recolha e tratamento efetivo das águas residuais previnem a descarga de efluentes não tratados e de colapsos na rede, salvaguardando as linhas de água e a contaminação dos solos, garantindo a melhoria da qualidade de vida às populações. A manutenção das linhas de água permite à comunidade desfrutar em segurança do recurso água nos seus diversos usos, desde a prática balnear, rega à captação para a atividade de abastecimento de água. Em 2016, o número de colapsos estruturais em coletores de saneamento da rede em “alta” foi de 74 e da rede em “baixa” foi de 3.

EN14

EN27

SO1

PR2

O controlo analítico das águas residuais tratadas é realizado periodicamente de acordo com o estipulado nos alvarás e legislação em vigor. Em 2016 foram realizadas 65.655 análises nos sistemas em “alta” e “baixa”. Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos utilizadores o acesso a informação da qualidade da água residual rejeitada nos meios hídricos e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos, tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água residual rejeitada tem qualidade.

PR1



74
Colapsos Estruturais
Saneamento em “alta”

3
Colapsos Estruturais
Saneamento em “baixa”

Medidas de controlo e monitorização do saneamento de águas residuais:

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

O saneamento de água residual
é uma questão de *saúde pública*.



Comprometemo-nos a personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Proximidade da relação com o cliente
Classificação: : 2,65 - Muito Relevante
(tema considerado o mais relevante da consulta)

A atuação do Grupo AdP tem-se pautado pela implementação de uma cultura de maior proximidade com o cliente, atuando e inovando no sentido de simplificar o seu acesso aos serviços de água e saneamento, aumentando o grau de confiança e satisfação dos utilizadores, e pela promoção do diálogo com os clientes de forma a ir de encontro às suas expectativas.

Tem sido nosso objetivo criar uma *cultura de maior proximidade* com o cliente.

Existe uma relação de grande cumplicidade entre as empresas do Grupo e os Municípios (clientes em “alta”, que são também acionistas). A existência de canais de comunicação abertos aumentam a transparência e a confiança que se estabelece entre ambos. As relações bilaterais, que diariamente se efetuam aos vários níveis, tanto institucionais como técnicos, permitem alinhar objetivos e melhorar o serviço de abastecimento e saneamento ao consumidor final.

212

Municípios Servidos

Abastecimento de água em “alta”

215

Municípios Servidos

Saneamento de águas residuais em “alta”

553.825

Clientes Diretos

Abastecimento de água em “baixa”

179.597

Clientes Diretos

Saneamento de águas residuais em “baixa”

SOI

Garantimos a prestação de serviços de qualidade elevada, baseada no *profissionalismo*, na *seriedade* e na *transparência* para com os clientes.

Nas empresas que prestam serviços em “baixa”, o grande desafio do Grupo, dado o elevado número de clientes diretos, os Municípios, centra-se no garante do alcance de todo o universo dos clientes. Os seus sites apresentam um espaço exclusivo para clientes, onde disponibilizam informação útil e formas de contacto direto para esclarecimentos.

A aposta na inovação na relação com o cliente tem dado frutos, e a prova disso mesmo está na existência de ferramentas como o Waterbeep®, o Clientenet, a EPALnet e a AdRAnet, que foram implementadas em prol de um relacionamento do Grupo de maior proximidade com os seus clientes, com base na personalização das relações. Estas plataformas informáticas permitem que o cliente faça a gestão do seu contrato, acompanhe a faturação, o controlo dos seus consumos e a comunicação de leituras.

Na promoção do diálogo com os clientes, e de forma a percebermos a sua opinião, periodicamente, as empresas do Grupo avaliam a satisfação dos utilizadores de “alta” e “baixa” dos serviços de abastecimento e saneamento. Em 2016, quatro das oito empresas operacionais realizaram avaliação da satisfação dos clientes, bem como as duas empresas da sede do Grupo que possuem clientes. Também a consulta a *stakeholders*, já referida no primeiro capítulo, permite auscultar, na opinião dos clientes, quais os temas mais relevantes para o Grupo AdP.

Em 2016 foram recebidas 610 reclamações em “alta” e 6.396 reclamações em “baixa”, sendo a taxa de resposta em 22 dias úteis sido de 85% e 75%, respetivamente.



Objetivo:

Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

Meta:

100% Respostas a reclamações escritas

HR12

LA16

SO1

SO11

PR5

PR8

Continuamos a, junto dos clientes, aumentar a perceção do valor do serviço, desta forma aumentando o *valor ambiental e social da água*.

Estando as empresas do Grupo AdP integradas na Sociedade onde operam, a responsabilidade social para com o ambiente, leva ao desenvolvimento de parcerias, entre outros, com os Municípios clientes, de forma a juntos, manterem uma relação de grande proximidade com a comunidade local, onde se inserem os clientes diretos e indiretos, promovendo uma maior consciencialização para a utilização sustentável dos serviços de água e saneamento.

Adotamos metodologias que permitem promover a *melhoria contínua da qualidade* do serviço prestado e a satisfação dos clientes.

PR5



Waterbeep® faz 3 anos

O Waterbeep® é um serviço disponibilizado pela EPAL, que permite recolher informação sobre o consumo de água dos clientes, seja na residência, espaço comercial, industrial ou escritório, sendo assim possível acompanhar a evolução do consumo de água. A este serviço está ainda associado um regime de alertas, enviados aos clientes sempre que se verifique um consumo diferente do habitual.

AdRA Líder no atendimento ao Cliente

Em 2016, e pelo terceiro ano consecutivo, a AdRA obteve a certificação LAC. O LAC é uma certificação, voluntária, que garante qualidade no atendimento ao cliente e que é renovada anualmente, pela entidade certificadora Instituto Português de Relações com o Cliente (IPRC).

Os principais objetivos que a AdRA definiu para esta certificação foram:

- Gerar cultura de qualidade no atendimento;
- Padronizar os procedimentos básicos de atendimento qualificado;
- Demonstrar o interesse em trabalhar o tema qualidade e respeito pelo consumidor; evitando possíveis intervenções legais;
- Diferenciar-se no setor;
- Melhorar a imagem da Empresa;
- Aumentar o grau de confiança e satisfação do cliente.

O programa de âmbito internacional analisa e certifica os estabelecimentos, que estejam em conformidade com parâmetros básicos de atendimento e que respeitem a Lei de Defesa do Consumidor. Em 2016, a AdRA obteve um resultado geral de 95%, considerando um atendimento de excelência.



SIMBIOSE COM OS

Colaboradores

OS PRINCIPAIS DESAFIOS DO GRUPO NA RELAÇÃO
COM OS SEUS TRABALHADORES/AS SÃO:

- A qualificação e valorização do trabalho;
- A garantia das condições de trabalho com grande enfoque na saúde e segurança;
- A igualdade de oportunidades;
- A motivação e satisfação.



Apostámos na conceção e implementação de políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento da produtividade e satisfação dos/as trabalhadores/as.

Os nossos Princípios e Compromissos:

VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES:

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

Principais metas para 2016-2020

- Garantir mais de 35 horas de formação por trabalhador/a por ano;
- Garantir a avaliação de desempenho a 100% dos trabalhadores/as do Grupo;
- Implementar o Plano de Igualdade de Género em 100% das empresas;
- Obter a certificação na norma SA 8000 em 100% das empresas do Grupo;
- Garantir 8 horas de formação de segurança a todos os trabalhadores/as por ano;
- Reduzir 25% os acidentes de trabalho;
- Alargar o âmbito das certificações de Higiene e Segurança no trabalho: 100% de empresas com 100% do âmbito certificado;
- Assegurar que mais de 80% dos pedidos de mobilidade interna são aceites;
- Assegurar que 100% das empresas têm intranet de Grupo;
- Promover o diálogo social: 100% das empresas com questionário de clima organizacional, de 2 em 2 anos.



2.3. Em simbiose com os Colaboradores

O Grupo acredita que pessoas certas, com competências certas, focadas na excelência do *core business* são o fator decisivo para a prestação de um serviço de qualidade.

Com 13 empresas localizadas de Norte a Sul do país, o Grupo AdP, que conta atualmente com 3.257 trabalhadores/as¹², 3.147 no ativo e 110 com o contrato suspenso, muito tem contribuído para a dinamização do emprego e da economia local, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

3.257
Trabalhadores/as

29
Administradores/as
Executivos/as

As empresas do Grupo AdP devem ser
potenciadoras do emprego local.

¹². Valor referente ao total de trabalhadores/as a 31 de dezembro de 2016, incluindo trabalhadores/as com contrato suspenso. Ao longo da "Simbiose com os Colaboradores" os rácios são apresentados tendo como base o número de trabalhadores/as no ativo.

| | |
|---|--------------|
| Número total de trabalhadores/as no ativo por empresa | 2016 |
| AdN | 718 |
| AdRA | 253 |
| AdCL | 197 |
| EPAL+ LVT | 1.455 |
| Holding + Instrumentais | 183 |
| AdSA | 60 |
| AgdA | 122 |
| AdA | 159 |
| Total | 3.147 |



NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL



DIREITOS HUMANOS

1.º Princípio

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

2.º Princípio

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

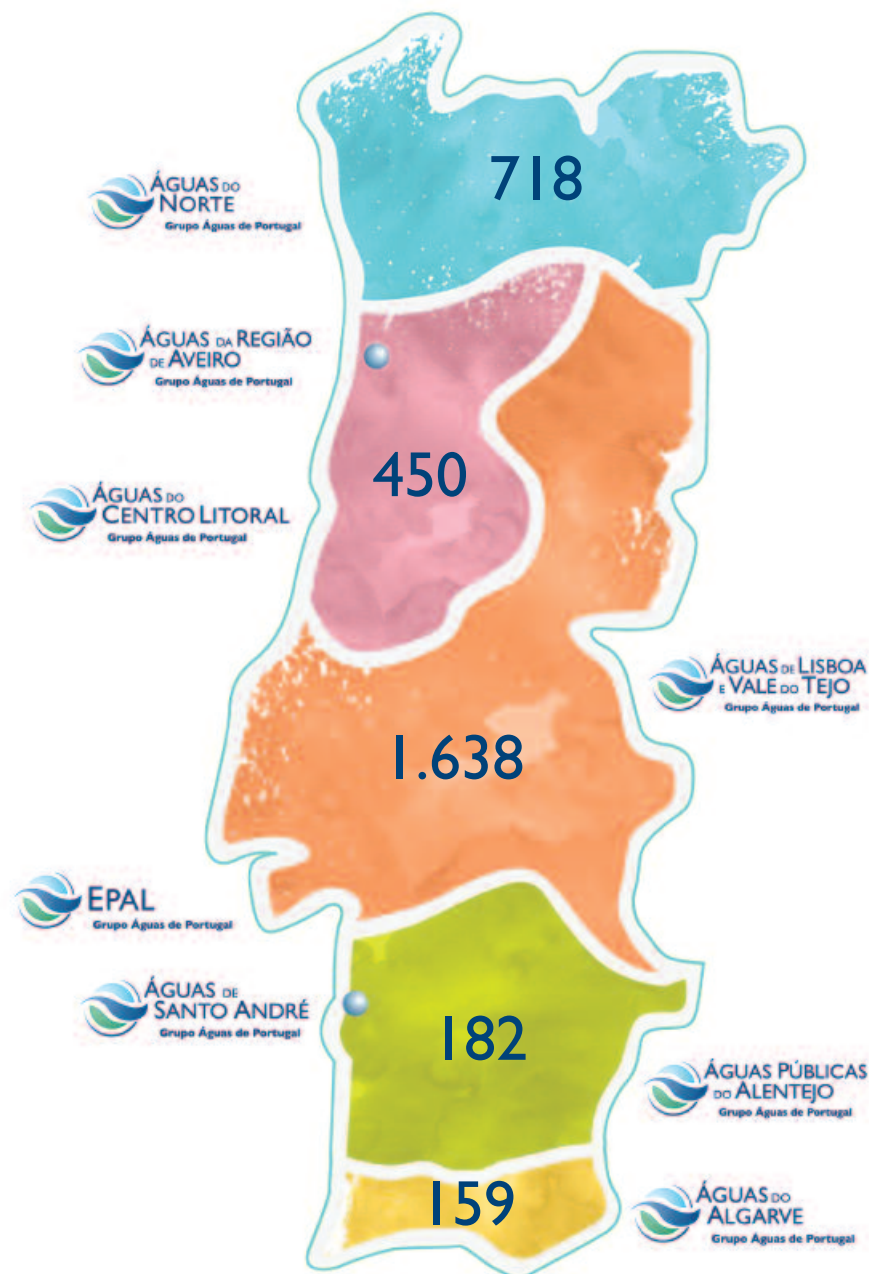
Critério 5: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área dos direitos humanos.

Critério 6: Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios dos direitos humanos.

Critério 7: Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão dos direitos humanos.

Critério 8: *Outputs* da integração dos princípios dos direitos humanos na gestão do Grupo.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



HR9

Atendendo à reestruturação do Grupo foi pedido aos nossos trabalhadores/as em 2016 um esforço adicional. Todo este processo requereu uma grande capacidade de adaptação dos mesmos às novas estruturas organizativas, o que implicou novas chefias, novos processos e procedimentos sem perderem o enfoque de um desempenho de excelência.

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

Objetivo:

Obter a certificação segundo a norma SA 8000

Meta:

100% das empresas do Grupo

Requisitos que estão na base da SA 8000:

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

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

Comprometemo-nos a considerar o *capital humano*
como *fator dinamizador do sucesso*
e decisivo para a *contínua excelência do serviço*.

**PRÁTICAS LABORAIS****3.º Princípio**

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

4.º Princípio

A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5.º Princípio

A abolição efetiva do trabalho infantil.

6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.

Critério 9: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área laboral.

Critério 10: Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios laborais.

Critério 11: Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão laboral.

Critério 12: *Outputs* da integração dos princípios laborais na gestão do Grupo.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



O Grupo AdP considera os seus recursos humanos como o principal fator diferenciador na prossecução da contínua excelência de serviços. Em 2016 foi notório o compromisso dos/as nossos/as trabalhadores/as com a “CAMISOLA DO GRUPO AdP”.

Objetivo:

Promover a mobilidade interna

Meta:

80% de pedidos de mobilidade interna aceites

Privilegiamos a *a mobilidade interna nos processos de recrutamento:*

“O recrutamento interno é por nós encarado como uma das ferramentas de desenvolvimento pessoal e profissional dos/as trabalhadores/as, possibilitando-lhes a exposição a novos contextos e desafios, que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.”

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

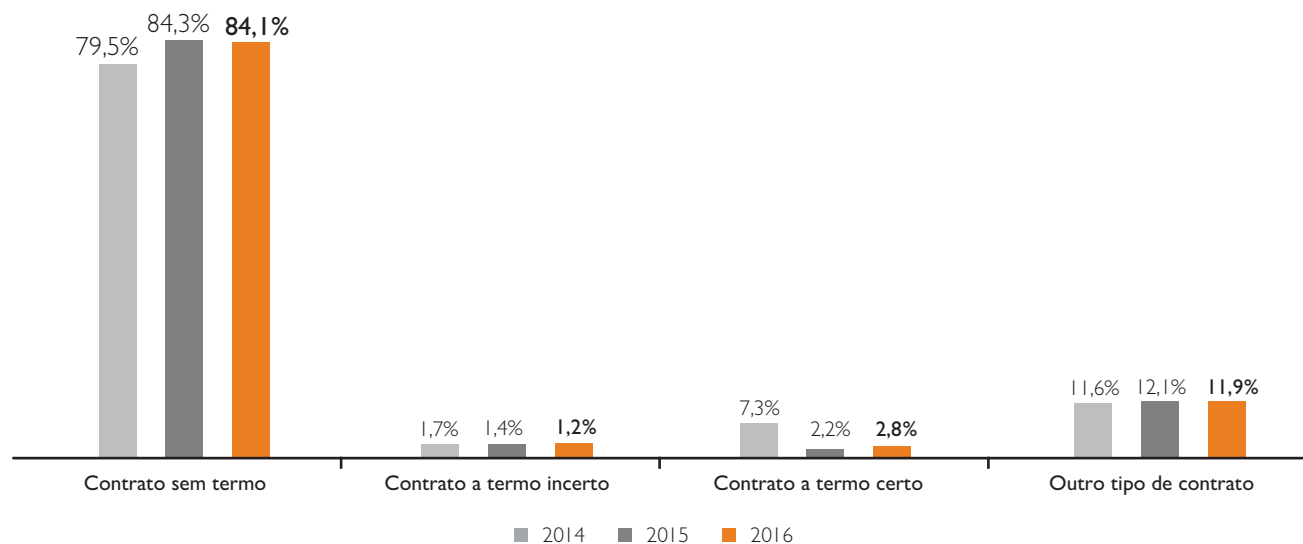
| Mobilidade | 2016 |
|--|------|
| Mobilidade temporária de trabalhadores/as entre empresas do Grupo | 47 |
| Mobilidade temporária de trabalhadores/as para órgãos sociais em empresas do Grupo | 12 |
| Mobilidade definitiva, com cessão do contrato na empresa de origem, para empresas do Grupo | 14 |

Em 2016, as políticas de integração de jovens nas empresas do Grupo, proporcionaram 36 estágios promovendo o contacto dos jovens com o mercado de trabalho.

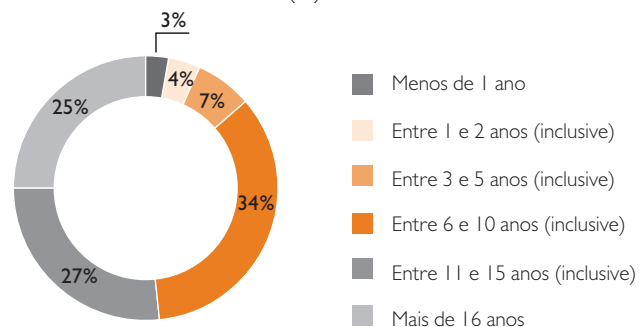
CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DO GRUPO

A estratégia de sustentabilidade do Grupo assenta nos pilares de confiança, integridade, responsabilidade e respeito pelos/as seus/suas trabalhadores/as, privilegiando relações de trabalho estáveis e duradouras, sendo disso prova que 84% dos contratos são sem termo e a antiguidade superior a 6 anos é de 86,5%. Um fator que muito contribui para a fixação da população é a estabilidade do emprego.

Trabalhadores/as por tipo de contrato de trabalho (%)



Antiguidade (%)

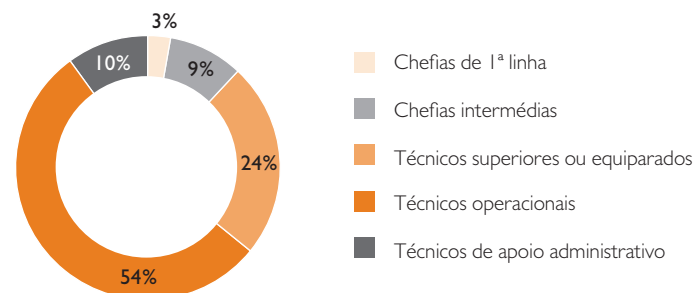


Cerca de 34% dos trabalhadores/as do Grupo têm uma antiguidade entre 6 e 10 anos e 25% mais de 16 anos. A antiguidade média do Grupo é de 13 anos.

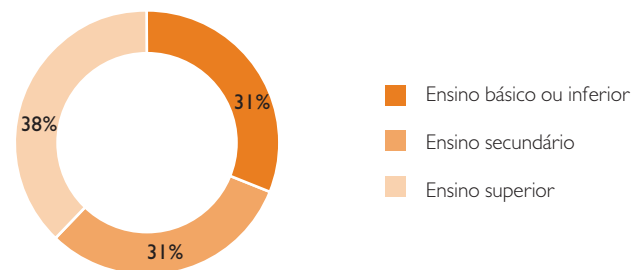
A grande percentagem de trabalhadores/as do Grupo são *técnicos operacionais*.



Trabalhadores/as por categoria profissional (%)



Habilitações literárias dos Trabalhadores/as (%)



38%
Trabalhadores/as
do Grupo com
Ensino Superior

P

VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES.

C

Comprometemo-nos a investir no desenvolvimento dos colaboradores.

A estratégia da Direção de Recursos Humanos Corporativos está alicerçada no cumprimento dos objetivos de excelência do *core business*, através do contributo individual dos trabalhadores/as. São desenvolvidos esforços no sentido de promover a sua motivação e o seu desenvolvimento de competências.

No Grupo durante o ano de 2016, em resultado dos processos de reorganização e consolidação do Grupo, existiu um conjunto significativo de trabalhadores que mudaram de função e/ou chefia, e inclusive de empresa. Neste contexto foi decidido que cada empresa deveria avaliar a situação concreta do seu processo de avaliação, face ao impacto da reestruturação ocorrida, e decidir pela sua realização ou suspensão caso se verifiquem situações de grande disrupção funcional e/ou estrutural. Em 2016 as empresas AdRA, AgdA, EPAL e AdN realizaram os seus processos de avaliação.

A formação é uma aposta forte da política de gestão de Recursos Humanos. Comprometemo-nos a promover ativamente o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos.

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



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Investimento no desenvolvimento dos
Trabalhadores

Classificação: 2,57 - Muito Relevante

LA9

LA10

LA11

É fundamental *dotar os trabalhadores/as com as competências necessárias,*
ao aumento dos níveis de eficácia dos resultados obtidos.

promover o desenvolvimento organizacional, assim como o reforço e consolidação de valores de partilha e de trabalho e desenvolvimento alinhado e conjunto.

Em 2016, os/as trabalhadores/as do Grupo tiveram cerca de 55.610 horas de formação¹³.

Em 2016, o número de horas de formação foi inferior ao verificado em anos anteriores, em resultado do processo de reestruturação ocorrido no Grupo AdP. A complexidade deste processo obrigou à alteração das estruturas funcionais, e ao desenho e implementação de novos processos de gestão de recursos humanos, verificando-se a necessidade de reavaliar as necessidades de desenvolvimento dos/as trabalhadores/as.

O Grupo AdP desempenha um importante papel como catalisador de programas de formação académica e técnica, quer de organização própria quer através do apoio e parcerias com entidades externas, sendo de destacar, em 2016, o lançamento da pós-graduação em "Tecnologias e Gestão da Água" na Academia das Águas Livres da EPAL, numa parceria com a FCT - Faculdade de Ciências e Tecnologia e a NOVA - SBE, e o apoio ao lançamento da nova licenciatura em "Matemática Aplicada à Tecnologia e à Empresa", do ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa.

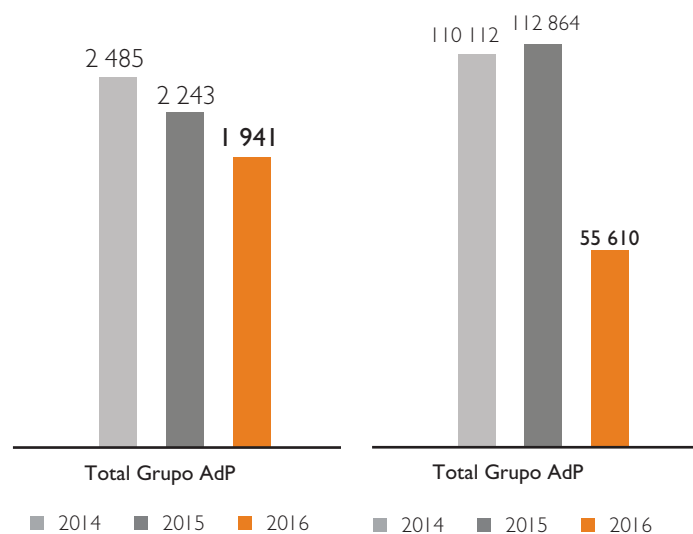
Objetivo:

Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos/as trabalhadores/as

Meta:

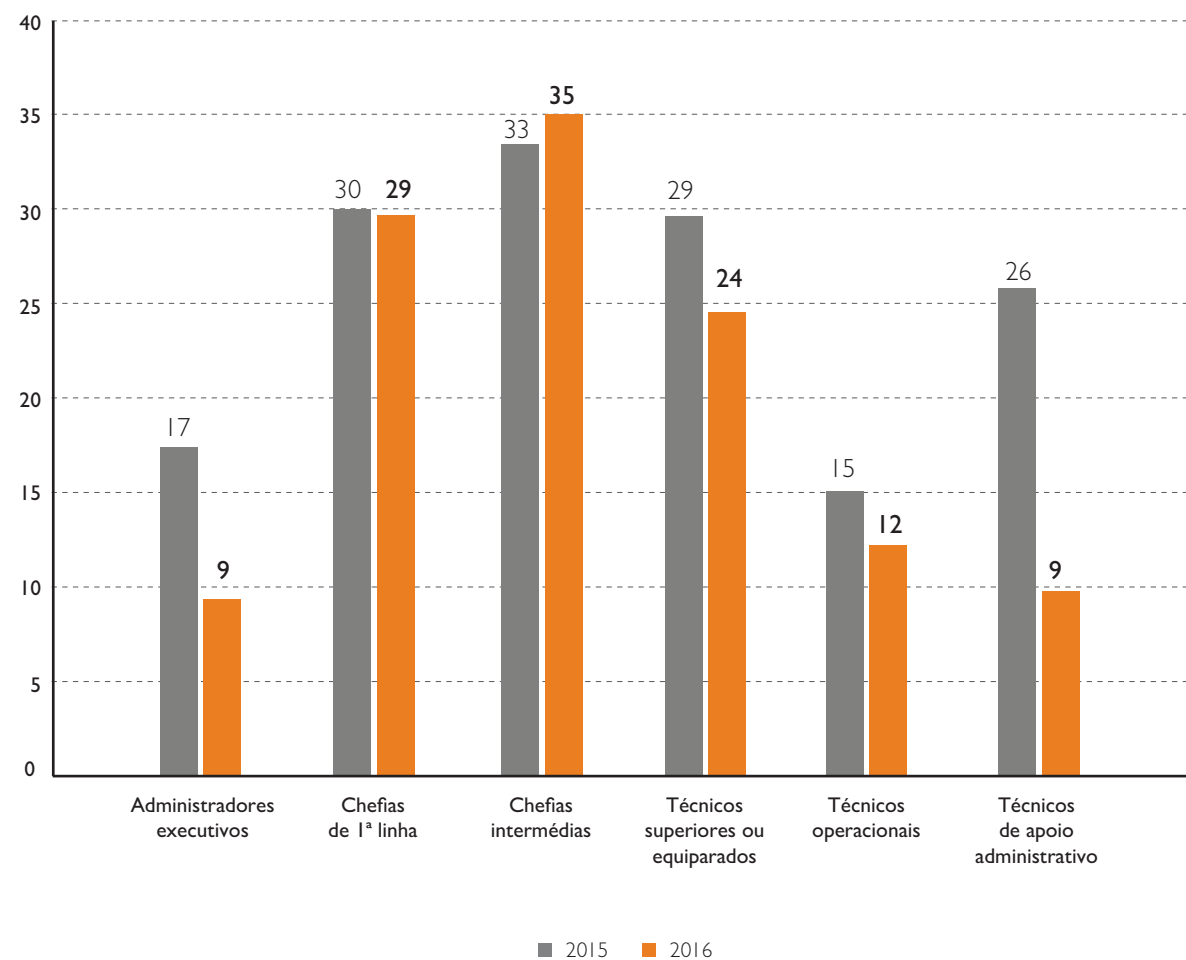
Garantir mais de 35 horas de formação por trabalhador/a por ano

¹³. Inclui os formandos trabalhadores no ativo, suspensos a 31 de dezembro e que saíram no ano em análise.



Apostamos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos que promovam a aquisição das competências necessárias à concretização dos nossos objetivos estratégicos e ao *desenvolvimento pessoal e profissional* dos/as trabalhadores/as.

Média de horas de formação anuais, dos/as trabalhadores/as e administradores/as executivos, por categoria funcional



LA12



Comprometemo-nos a garantir a igualdade de oportunidades e a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional

8

Mulheres
Administração

19

Trabalhadores/as de
Nacionalidades Minoritárias
Técnicos operacionais

59%

Técnicos Superiores ou Equiparados
Entre os 36 e os 45 anos

37%

Chefias de 1ª Linha
Entre os 36 e os 45 anos

56%

Mulheres
Técnicos superiores
ou equiparados

100%

Retorno
Após licença parental



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Promoção da igualdade de
oportunidades
Classificação: 2,43 – Relevante

Promoção do equilíbrio entre a vida
profissional e pessoal
Classificação: 2,52 – Muito Relevante

LA12

A Política de Recursos Humanos do Grupo garante o respeito pela diversidade e igualdade de oportunidades, aumentando a cultura corporativa e coesão social no Grupo. A igualdade de oportunidades no trabalho, é garantida independentemente do género, idade, raça, religião, deficiência e/ou orientação sexual de cada um.

O Grupo AdP tem implementada uma política sustentada da Igualdade. A igualdade e a não discriminação são princípios fundamentais na gestão dos nossos trabalhadores/as, desde o recrutamento e seleção ao desenvolvimento de carreira.

“Emprego não discriminatório: devem ser garantidas, no processo de seleção e recrutamento, *condições iguais para todos os candidatos.*”

in Política de Emprego do Grupo AdP



Reduzir as desigualdades dentro dos países e entre eles.

Para além desta política específica, a existência de um conjunto de políticas de Recursos Humanos, não discriminatórias e o próprio Código de Conduta e Ética e as certificações na norma de Responsabilidade Social SA 8000 solidificam esta temática.

Implementamos planos de ação, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades de género, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional (*promoção da igualdade*).



Entende o Grupo AdP que a política de igualdade de género é, não só um fator de desenvolvimento que permite eliminar e promover um melhor aproveitamento dos recursos humanos, mas também uma componente necessária à evolução das sociedades.



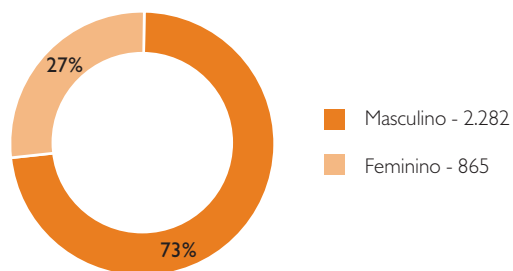
PRÁTICAS LABORAIS

6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

LAI2

Distribuição por género
(%)

A Política de Igualdade de Género definida assenta em dois pilares base:

- Igualdade de tratamento e de oportunidades;
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

Com base nesta Política foi implementado um Plano que visa a implementação de um conjunto de medidas tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. O período de vigência deste plano é de 2014 a 2018.



Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e meninas.

Objetivo:

Garantir o cumprimento do Plano de Igualdade de Género

Meta:

Implementar o Plano em 100% das empresas

O Plano para a Igualdade é composto por iniciativas e metas que concorrem para a prossecução dos seguintes objetivos:

- Inclusão, no planeamento estratégico, de objetivos explícitos e mensuráveis que visem a promoção da igualdade entre homens e mulheres.
- Elaboração ou revisão dos Códigos de Conduta com inclusão do princípio da Igualdade de Género.
- Promoção da equidade na representação de género na composição de júris e comissões.
- Adoção de manuais de acolhimento que facilitem o processo de integração de novos/as trabalhadores/as.
- Criação e manutenção de informação, tratada por género, relativa aos processos de recrutamento e seleção de pessoal.
- Divulgação regular de informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores e das trabalhadoras em matéria de igualdade, não discriminação, saúde, cidadania e maternidade/paternidade.
- Aproveitamento das tecnologias de informação para criação de novas formas de organização e gestão do trabalho, acessíveis a trabalhadores e trabalhadoras que facilitem a conciliação trabalho-família.
- Divulgação dos recursos existentes na área geográfica da empresa que facilitem a conciliação trabalho-família.
- Celebração de protocolos com entidades externas, que tragam valor acrescentado aos trabalhadores e trabalhadoras na gestão das suas necessidades.
- Realização de iniciativas para debate de ideias sobre a promoção da igualdade entre homens e mulheres e a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.
- Criação e divulgação de canais de comunicação que permitam a apresentação de sugestões por parte dos/as trabalhadores/as.
- Consulta aos/as trabalhadores/as sobre o grau de satisfação com as políticas e medidas de Igualdade de Género implementadas.
- Promoção, em parceria com a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, de ações de sensibilização/ formação sobre Igualdade de Género.
- Promoção e realização de ações de sensibilização/ formação sobre temas relacionados com o equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional.
- Utilização de uma linguagem (escrita, não escrita e imagens) neutra, inclusiva e não discriminatória nos processos de comunicação internos e externos.

Os princípios de igualdade de oportunidades criam uma cultura competitiva de “valor de emprego”.

Em 2016, o Grupo AdP deu cumprimento ao seu Plano de Igualdade de Género.

Este Plano está organizado em seis áreas agregadoras. Estas áreas compreendem várias medidas de intervenção, às quais se associam indicadores de sucesso e as entidades/ órgãos responsáveis pela sua execução:

- Estratégia, Missão e Valores;
- Igualdade de Tratamento e de Oportunidades;
- Conciliação Entre a Vida Pessoal, Familiar e Profissional;
- Diálogo Social e Participação;
- Formação e Sensibilização;
- Comunicação e Imagem.

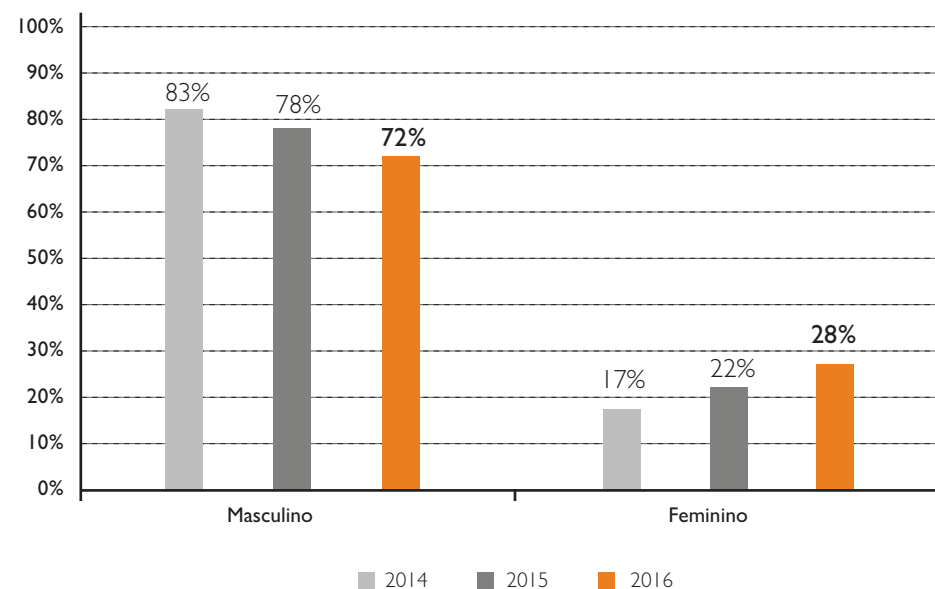
Como principais iniciativas em 2016 que concorrem para os Planos definidos destacamos:

- Realização de ações de sensibilização no âmbito da norma de Responsabilidade Social SA 8000 (requisito 5) onde se enquadra, o repúdio de todas as formas de discriminação, incluindo a baseada no género. Em todos os acolhimentos também este tema foi enfatizado.
- Inclusão de linguagem respeitadora da igualdade de género na maioria das publicações e comunicações.
- O Grupo AdP divulga anualmente no R&C e no Relatório de Sustentabilidade Corporativos a informação relevante de RH desagregada por sexo (bem como nos individuais das empresas). O RS corporativo é enviado aos principais *stakeholders* e é disponibilizado no site do Grupo e das empresas, bem como na intranet.
- Existe ainda no edifício sede e na maioria das empresas do Grupo (nomeadamente nas empresas certificadas na SA 8000), caixas de sugestões e nomeados Representantes das trabalhadoras e trabalhadores para a responsabilidade social. Iremos reforçar a divulgação da existência das caixas de sugestões para recolha de sugestões na temática da Igualdade de Género (entre outras).
- A AdP SGPS integrou o projeto de empreendedorismo feminino Girl Move. A Girl Move é uma fundação que tem como missão a criação de um movimento de vida, de apoio e capacitação, no feminino, através da sua educação e da criação de redes humanas de entreajuda e cooperação entre pares, intergeracional e internacional.
- O Grupo AdP e as suas participadas reforçaram o seu compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas.
- O Grupo AdP e as suas participadas aderiram à Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, onde assumiram o compromisso, entre outros, com o ODS 5 – Igualdade de Género.



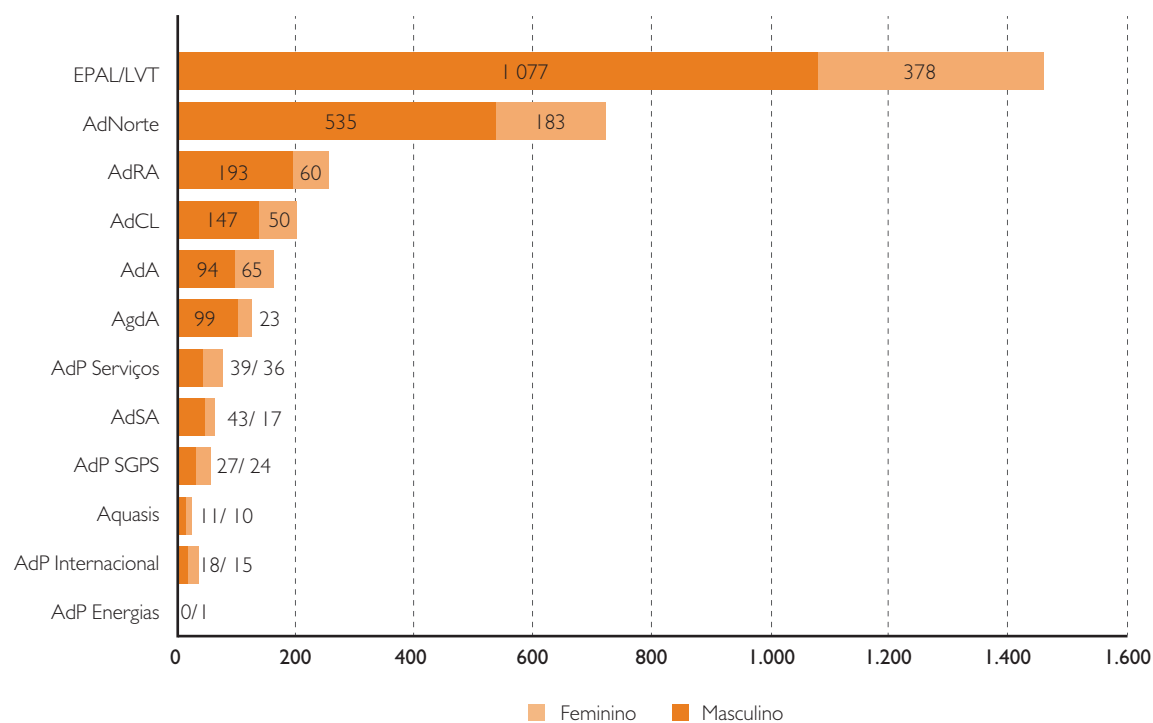
No Grupo existem 29 Administradores/as Executivos/as, 21 homens e 8 mulheres.

Administradores executivos, por género
(%)



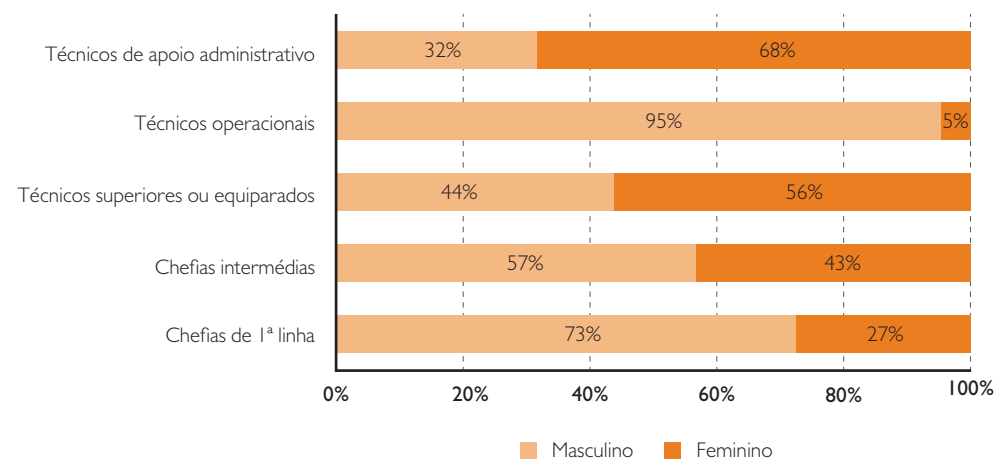
LA12

Trabalhadores vs trabalhadoras, por empresa (nº.)



No Grupo existe um equilíbrio entre o número de trabalhadoras e de trabalhadores. Nas empresas participadas, dado que a atividade de exploração é a que tem maior expressão, e atendendo às características do tipo de funções inerentes, existe naturalmente maior representatividade do género masculino. Em todas as categorias profissionais existem ambos os géneros.

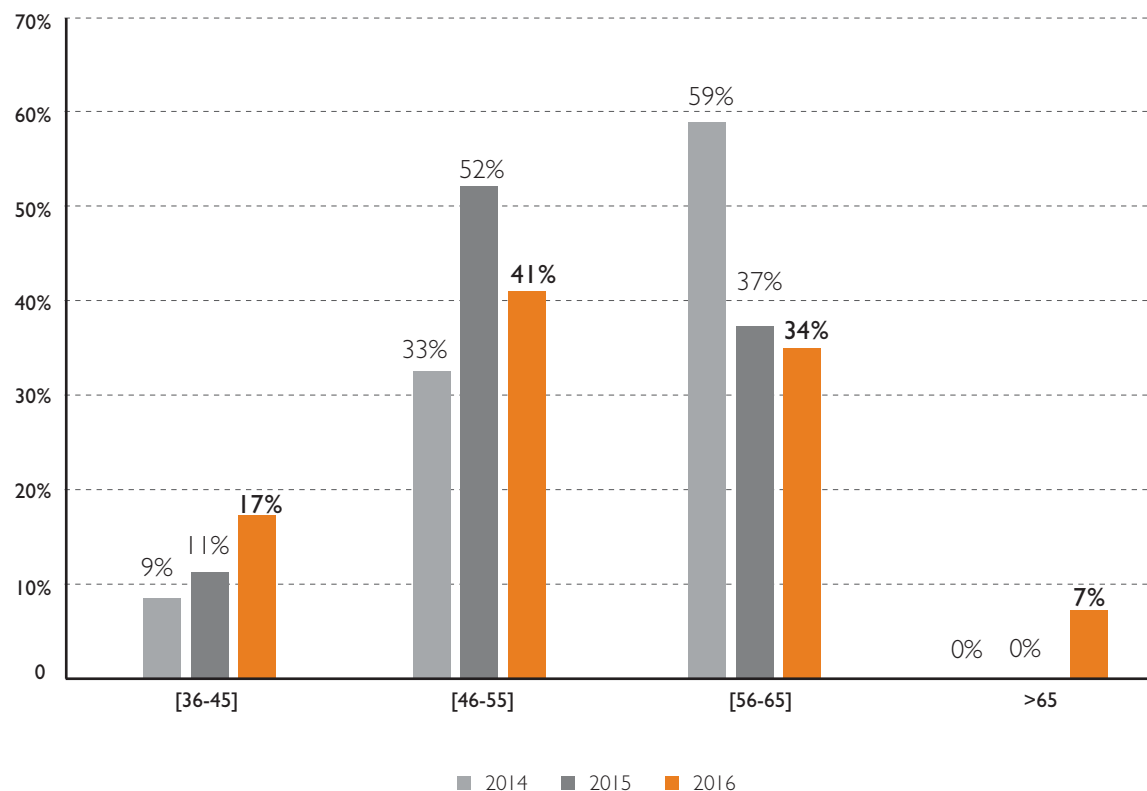
Trabalhadoras vs trabalhadores, por categoria profissional (%)



LAI2

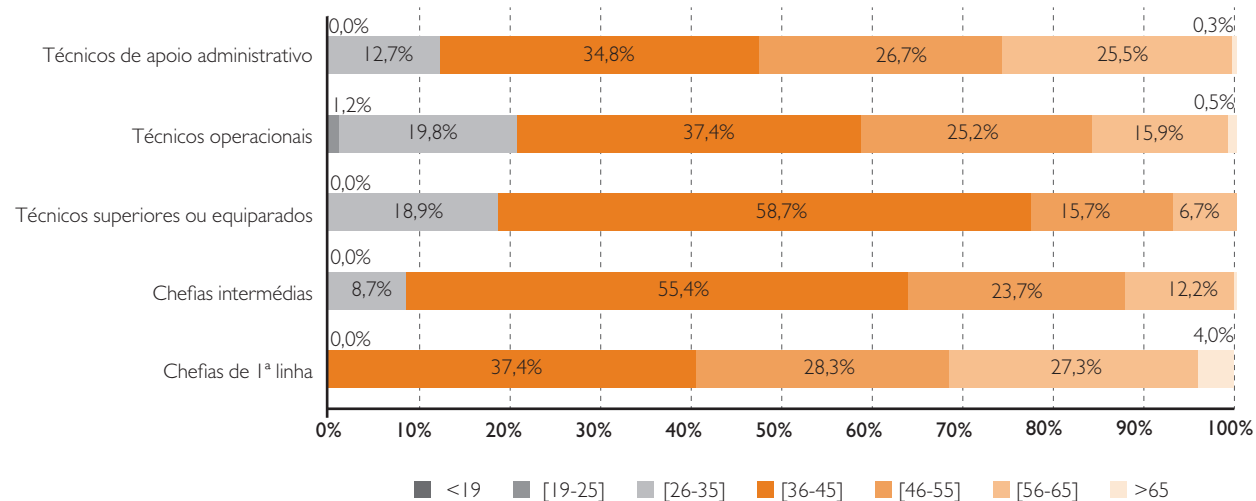
De realçar que o Grupo AdP, um grupo jovem, integra a EPAL, empresa centenária, que influencia a média de quase todas as variáveis. A presença de uma diversidade de idades grande, nas diferentes categorias profissionais, demonstra as políticas de não exclusão do Grupo. Aquando do recrutamento, quando a função o permite, o Grupo dá oportunidade de entrada no mercado de trabalho, a jovens com menos de 19 anos. De um modo geral, a faixa etária dos 36 aos 45 anos predomina nas diferentes categorias. Trabalhadores/as com idades compreendidas entre os 56 e os 65 anos estão presentes em todas as categorias profissionais, com maior incidência nas chefias de primeira linha. A antiguidade média dos/as trabalhadores/as do Grupo é de 13 anos. Os/as trabalhadores/as com antiguidade situada entre 6 e 10 anos representam 33,7% do total. A EPAL apresenta a antiguidade média mais elevada entre as várias empresas.

Administradores/as executivos/as, por faixa etária (%)



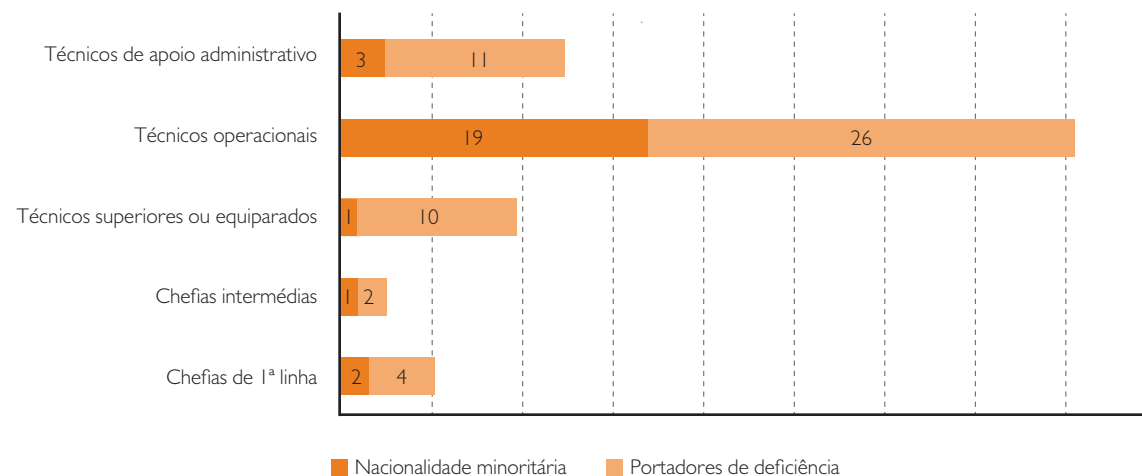
LAI2

Trabalhadores/as, por categoria profissional e faixa etária (%)



Atualmente, 2,5% dos/as trabalhadores/as do Grupo AdP pertencem a grupos minoritários o que reflete a igualdade de oportunidades e a não discriminação no Grupo.

Trabalhadores/as, por categoria profissional e fator de diversidade (n.º)

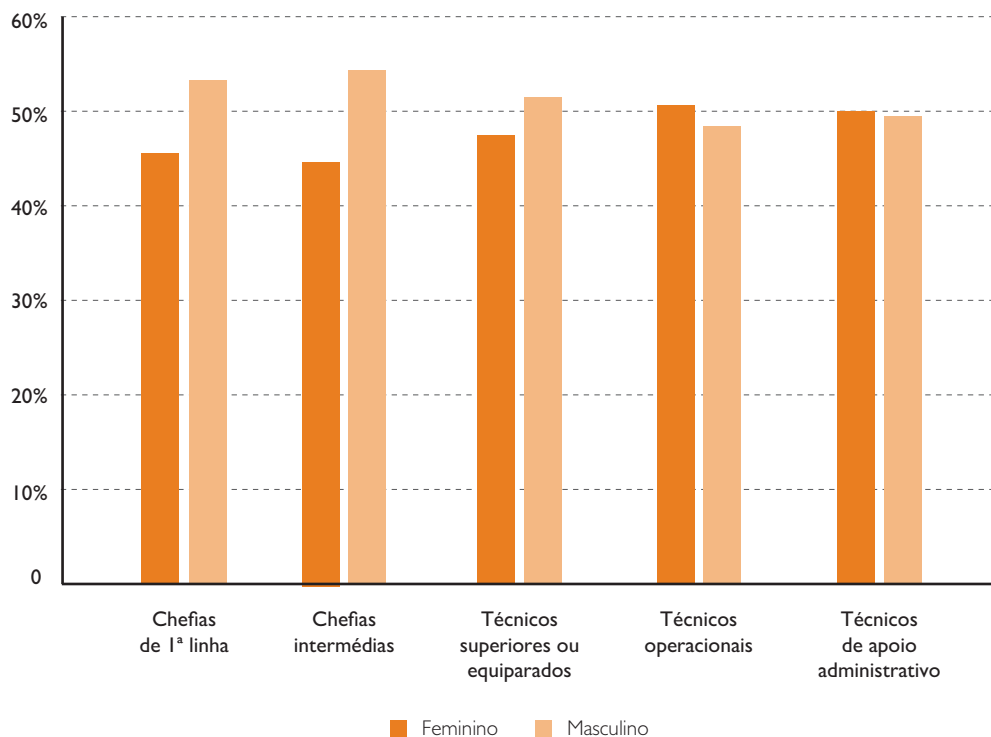


EC1 No Grupo AdP existe equidade, entre homens e mulheres, nas remunerações auferidas. Em 2016, a retribuição base e a retribuição total mensal das mulheres foi ligeiramente superior à dos homens na categoria “Técnicos de apoio administrativo”. A relação entre a remuneração de trabalhadores/as mais bem pagos e a média de remuneração de trabalhadores/as é de um para seis. Em 2016 foram gastos, em salários e benefícios, 94 milhões de euros.

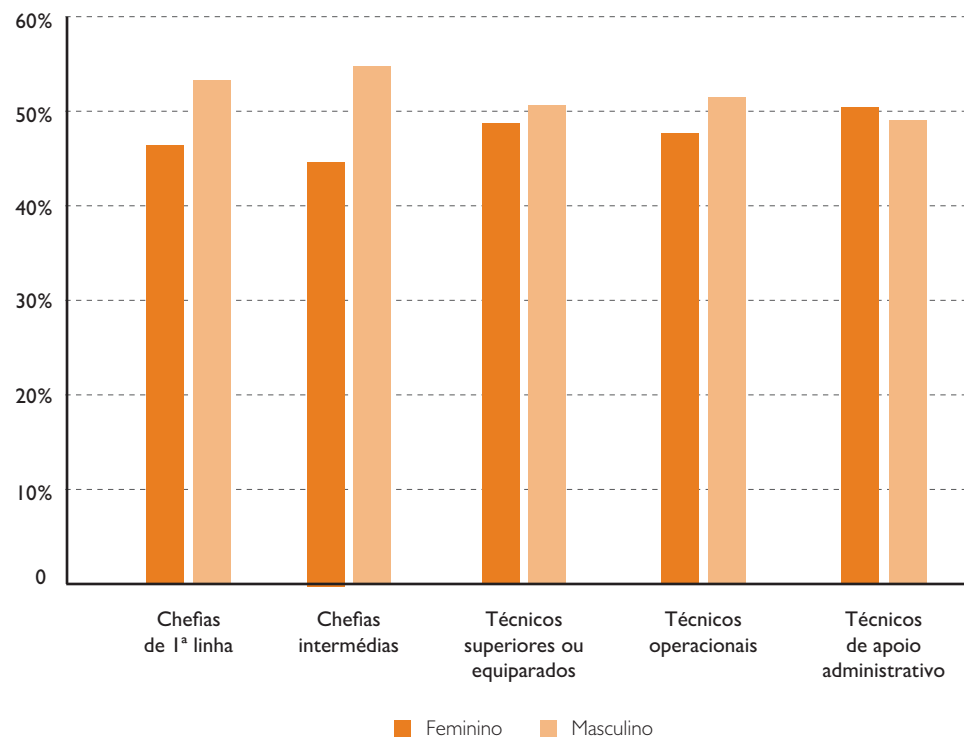
LA2

LA13

Média da retribuição base mensal, por género (%)



Média da retribuição total mensal, por género (%)



Existem no Grupo AdP, benefícios complementares que traduzem a aposta em políticas sociais nas nossas empresas.

Benefícios complementares:

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar
- Seguro de vida
- Subsídio de transporte
- Acordos com ginásios
- Ginástica laboral

- Protocolos com farmácias
- Campos de férias para filhos de trabalhadores/as
- Acordos com instituições culturais
- Dia de aniversário
- Cabaz de Natal

- Cabaz de Berço
- Apoio a formação complementar
- Acordos com instituições culturais

Nota: Estes benefícios não são homogêneos dentro das empresas do Grupo AdP.



Comprometemo-nos a garantir a segurança e saúde no trabalho

LA7

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

A identificação e avaliação das condições de trabalho nas nossas empresas tem contribuído para um ambiente de trabalho mais seguro, permitindo diminuir os riscos potenciais a que os/as trabalhadores/as estão sujeitos no seu dia-a-dia. A implementação crescente de medidas de controlo e a disponibilização de equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como o desenvolvimento e teste de planos de emergência contribuem para a minimização da sinistralidade no trabalho.

Em 2016, 11 empresas do Grupo tinham os seus sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho certificados, resultante de uma postura de prevenção de riscos permanente e contínua. Destas, oito têm a totalidade do âmbito da empresa certificado.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Garantia da segurança e saúde no trabalho

Classificação: 2,68 - Muito Relevante

Objetivo:

Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações

Meta:

100% das empresas com 100% do âmbito certificado



LA5

LA6

SO1

Em 2016, três empresas do Grupo tinham Representante dos Trabalhadores/as eleito. 2.389 trabalhadores/as viram a sua representação em matérias de higiene, saúde e segurança no trabalho assegurada. Os Representantes são um importante veículo de informação entre as Administrações, os Técnicos Superiores de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho e os/as trabalhadores/as.

Em 2016, o número de acidentes de trabalho foi de 243 (destes 13 foram acidentes de viação), apesar da contínua aposta no controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas.

| | 2014 ¹⁵ | 2015 | 2016 |
|--------------------------------------|--------------------|------|------|
| Taxa de frequência | 38 | 41 | 43 |
| Número de acidentes | 206 | 226 | 243 |
| Taxa de doenças ocupacionais | 0 | 0,2 | 0,4 |
| Taxa de gravidade | 901 | 652 | 781 |
| Taxa de absentismo ¹⁴ (%) | 3% | 7% | 4% |
| Número de óbitos | 1 | 0 | 0 |

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

Objetivo:

Prevenir a sinistralidade laboral

Meta:

Reduzir 25% os acidentes de trabalho



Simulacro de incêndio na AdNorte

A Águas do Norte realizou um simulacro de incêndio com evacuação, em simultâneo em várias instalações da empresa. Este simulacro do tipo Live Exercise (LIVEX), à escala real e numa linha de tempo real, teve como objetivos, testar a operacionalidade dos planos ou medidas de autoproteção, criar rotinas e treinar os procedimentos e comunicações inerentes a situações de emergência, avaliar o desempenho da resposta e assegurar a participação ativa de todos os intervenientes.

O resultado do simulacro revelou-se bastante positivo porque proporcionou uma aprendizagem generalizada aos participantes, num total de 591 pessoas (Registo de Presenças Global em anexo), entre trabalhadores/as, trabalhadores/as temporários, prestadores de serviços, fornecedores e visitantes presentes em 79 instalações da AdNorte.

14. Não inclui licenças de parentalidade, licenças de luto e trabalhador/estudante.

15. Dados sem EGF



Comprometemo-nos a garantir uma comunicação interna transversal e eficaz

O Grupo dá particular atenção ao diálogo social na sua política de recursos humanos. A coesão social é um fator muito importante para o bom desempenho das empresas.

A comunicação transversal dentro da nossa organização, dada a dimensão e a dispersão geográfica do Grupo, é da maior importância, permitindo que cada trabalhador/a acompanhe a evolução da sua empresa e do seu Grupo empresarial. Sentimos a necessidade de apostar numa melhoria contínua dos canais de comunicação interna, quer dentro das empresas, quer ao nível do Grupo. O portal interno, ferramenta de comunicação intra e interempresas, está atualmente disponível nas empresas do Grupo AdP.

Objetivo:

Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento

Meta:

100%



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Desenvolvimento do diálogo social
interno

Classificação: 2,53 - Muito Relevante



Em 2016, três empresas do Grupo tinham eleito Representantes dos/as Trabalhadores/as, assegurando a representação dos/as trabalhadores/as em matéria de responsabilidade social, ficando privilegiada a comunicação entre as Administrações e os/as trabalhadores/as.

LA5
SOI

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

O Grupo AdP respeita a *liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva* do Grupo e das empresas.

Foram desenvolvidos mecanismos internos para que os/as trabalhadores/as possam apresentar sugestões e recomendações, contribuindo desta forma para a melhoria do desempenho das empresas e para a satisfação dos/as trabalhadores/as e das suas expectativas.

Efetuamos periodicamente uma auscultação do clima organizacional e das condições de higiene e segurança no trabalho nas empresas, de forma a podermos aferir a satisfação dos/as trabalhadores/as do Grupo e identificar oportunidade de melhoria. Em 2016, foi disponibilizada uma consulta *online*, no site da *holding* e das empresas participadas, de forma a percebermos a relevância de uma lista de temas referentes, entre outros, a recursos humanos. Os resultados obtidos foram:

| | | | |
|---------------|--|------|-----------------|
| Trabalhadores | Investimento no desenvolvimento dos/as Trabalhadores/as | 2,57 | Muito Relevante |
| | Promoção da igualdade de oportunidades | 2,43 | Relevante |
| | Garantia da segurança e saúde no trabalho | 2,68 | Muito Relevante |
| | Promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal | 2,52 | Muito Relevante |
| | Desenvolvimento do diálogo social interno | 2,53 | Muito Relevante |



DIREITOS HUMANOS

3.º Princípio

Apoiar a liberdade de associação no trabalho.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

766
Trabalhadores/as
(24% do total)
Pertencem a
associações sindicais

647
Trabalhadores/as
(21% do total)
Possuem acordos
de negociação coletiva

SIMBIOSE COM A

Comunidade

OS PRINCIPAIS DESAFIOS DO GRUPO NA RELAÇÃO COM OS/AS SEUS/SUAS TRABALHADORES/AS SÃO:

- Educação e sensibilização ambiental;
- Adotar medidas de resposta à realidade social nos meios onde operamos;
- Promover o acesso à água segura e ao saneamento em países em desenvolvimento;
- Promover a economia a nível regional e nacional. Cimentar relações de transparência e confiança na cadeia de fornecimento.



Queremos ir além do nosso *core business*, queremos contribuir para a sociedade de forma positiva, gerindo e potenciando os impactos sociais e ambientais da organização como forma de retribuir o que a sociedade nos dá.

Os nossos Princípios e Compromissos:

PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE:

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

Principais metas para 2016-2020

- Promover 4 campanhas de sensibilização/ educação ambiental/ ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 1.000 visitas às instalações/ ano;
- Realizar 10 auditorias a fornecedores/ ano.



Quanto *mais sustentáveis*, forem os comportamentos dos cidadãos *mais eficiente* será a atividade do Grupo AdP.

2.4. Em Simbiose com a Comunidade

As empresas do Grupo AdP encontram-se integradas na sociedade onde operam, mantendo uma relação de grande proximidade e de parceria com a comunidade local. Partilhamos ativamente os princípios de sustentabilidade em que acreditamos e que sustentam a nossa estratégia, com os nossos *stakeholders*, envolvendo-os nas iniciativas que desenvolvemos em prol de uma sociedade ambientalmente melhor e socialmente mais inclusiva. Acreditamos que o Grupo se completa plenamente ao considerar na sua atividade o respeito pela proteção do ambiente e pelos princípios básicos de direitos humanos.

P

PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE

C

Comprometemo-nos a promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Sensibilização e educação ambiental
para mudança de comportamentos
Classificação: 2,56 - Muito Relevante

A promoção de uma maior consciencialização das populações para a utilização sustentável dos serviços de água e saneamento, tem sido uma constante das empresas do Grupo, nomeadamente, através de ações de sensibilização, de educação ambiental e de promoção de visitas às instalações, aos diversos públicos-alvo. Estas têm incidido no uso racional da água para abastecimento evitando desperdícios e na rejeição adequada de águas residuais urbanas. As ações, desenvolvidas individualmente ou através de parcerias (municípios, associações ou outras entidades), têm tido um forte impacto a nível nacional.

Em 2016, em todas as empresas do Grupo foi desenvolvido o projeto de sensibilização para a importância das profissões da água.

Quase metade dos trabalhadores a nível mundial
- 1,5 mil milhões de pessoas -
trabalham em setores relacionados com a água.”

in Mensagem do Secretário-geral da ONU para o Dia Mundial da Água, 22 de março de 2016



Dia Mundial da Água e as Profissões da Água

Em 2016 o dia Mundial da Água no Grupo AdP foi comemorado dando enfoque às ligações entre a água e o emprego.

Apesar da sua extrema importância, a água, enquanto setor, é geralmente pouco conhecida da população em geral, não recebendo por isso a atenção que merece. Com o objetivo de dar notoriedade às competências e atividades desenvolvidas no âmbito da gestão do ciclo urbano da água, o Grupo AdP comemorou o dia mundial da água divulgando o que 3147 profissionais fazem diariamente para que a água chegue com qualidade e em quantidade aos seus clientes e para que, depois de usada, possa ser devolvida aos meios hídricos em condições ambientalmente seguras.

SO1

EC7

"O nosso trabalho é não deixar faltar água à população."

João Correia, AgdA - Águas Públicas do Alentejo



"Dá-me um prazer especial exercer esta profissão pelo impacto que temos na qualidade da Ria de Aveiro."

Milton Fontes, Águas do Centro Litoral



"É muito gratificante trabalhar numa área cuja responsabilidade é tratar um elemento que é indispensável à vida".

José Carlos Santos, Águas do Norte



Profissões da Água



"O laboratório interage com todas as outras equipas - operação, engenharia, gestão de clientes - para garantir que a água que fornecemos é de excelente qualidade e segurança".

Maria João Benoliel, EPAL



"A água é um recurso essencial, por isso queremos que as suas perdas sejam o mais reduzidas possível e dessa forma estamos a contribuir para sermos mais eficientes no abastecimento às populações".

Pedro Saraiva, EPAL



"Sinto que é algo que fazemos em prol de um futuro melhor, pondo os nossos consumidores a gerir melhor os recursos do planeta".

Francisco Tinoco, Águas do Norte

1.541

Visitas a instalações

77.867
Número de visitantes

A aposta do Grupo AdP na educação ambiental nas escolas atinge o *target* dos futuros líderes de opinião na *mudança para um mundo melhor*.

Objetivo:

Promover ações de sensibilização e de educação ambiental

Meta:

4 campanhas/ano

>1.000 visitas às instalações/ano

>40.000 visitantes/ano



Águas do Norte integra roteiro do Ciência Viva no verão

A Águas do Norte integrou, uma vez mais, o Ciência Viva no Verão 2016, um programa coordenado pela Agência Nacional para a Cultura Científica e Tecnológica e conduzido pela Rede de Centros Ciência Viva, numa lógica de reforço da proximidade com as populações e as instituições.

Considerando a experiência na promoção de ações de comunicação e de envolvimento do público com a ciência, a AdNorte integra este projeto na categoria “Engenharia no Verão”, através da realização de visitas guiadas às suas infraestruturas, possibilitando aos interessados o contacto com a engenharia portuguesa e o impacto que esta tem na vida da população, essencialmente no que se refere aos processos de tratamento da água para consumo humano e de águas residuais.

As ações de sensibilização ambiental das empresas do Grupo promovem a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos.

EC7

SO1

AdRA no Roteiro da Água

A viagem da água da torneira - da origem até às nossas casas e de volta à natureza é uma ação de educação ambiental onde se pretende dar a conhecer e valorizar no local o nosso setor de atividade. Nesta ação percorremos, com crianças dos campos de férias organizados pela CM de Aveiro, o ciclo urbano da água, desde a origem (captação), passando pelo tratamento da água para consumo (ETA) e acabando no tratamento nas águas residuais (ETAR). A aprendizagem é feita com recurso a documentação técnica (folhetos e brochuras) e o acompanhamento de técnicos/ guias que explicam/ narram os processos/ passos envolvidos em cada uma das etapas.



AdCL comemora Dia Mundial da Criança e do Ambiente em prol do (des)envolvimento sustentável

A Águas do Centro Litoral esteve presente na Festa da Criança em Ourém, sensibilizando pequenos e graúdos relativamente à importância do meio ambiente. Foram realizadas ações de sensibilização ambiental e diversos jogos tradicionais, entre eles, a gincana de água. O Dia Mundial da Criança e do Ambiente é uma oportunidade para sublinhar a importância da contribuição de cada cidadão no cumprimento dos seus deveres de cidadania, percebendo a responsabilidade que têm em cuidar do planeta, apoiando um desenvolvimento mais justo e sustentável.



Pátio da Água

Em 2016, a EPAL inaugurou um espaço inovador, Pátio da Água, concebido para promover o consumo da água da torneira, tendo sido destacado como a esplanada ideal para refrescar os dias quentes de verão.

Na 7.ª edição da *Vogue Fashion's Night Out*, o Pátio da Água esteve imparável com a presença de milhares de visitantes. Quem lá passou aderiu ao tema da festa "Beber Água está na Moda" e tirou fotos para receber uma garrafa *Fill Forever* Edição VFNO.



EPAL/LVT promove Ações de Educação Ambiental nas Escolas

A EPAL-LVT realizou atividades de educação ambiental em Estabelecimentos de Ensino da área abrangida pela empresa, com participação direta nos Conselhos Eco-Escolas, colaboração com palestras, *workshops*, seminários e outras atividades lúdico-pedagógicas sobre o Ciclo Urbano da Água e o Uso Eficiente da Água. Envolveram onze estabelecimentos de ensino, com a participação direta de mais de 700 alunos ao longo do ano letivo.

Grupo AdP participa na 9ª edição do Greenfest

A 9ª edição do festival de sustentabilidade que decorreu no Centro de Congressos do Estoril, de 6 a 9 de outubro, foi dedicada ao tema "Economia Circular". Este foi também o principal mote das atividades promovidas pelo Grupo AdP no espaço da exposição, com destaque para o contributo da gestão do ciclo urbano da água na criação de mais valor para a economia, para o ambiente e para a sociedade.

Esta participação e a dinâmica das atividades realizadas resultaram na distinção do Grupo AdP com o prémio "B Green Action Award", atribuído pelo Centro de Congressos do Estoril.

EPAL/LVT promove ações de sensibilização nas praias

Durante os meses de julho e agosto, a EPAL/LVT realizou ações de Sensibilização Ambiental em sete praias fluviais e 10 costeiras. As ações, que envolveram cerca de 800 participantes diretos e tiveram grande receptividade não só junto da população infantojuvenil diretamente envolvida, bem como dos mais velhos, chegando a envolver muitas vezes famílias inteiras. Com o objetivo de sensibilizar para as estratégias de poupança de água e para papel da empresa na gestão do ciclo urbano da água da região, consciencializando para a necessidade de preservação dos recursos hídricos enquanto meios recetores das águas residuais tratadas, e prevenção da poluição, a maioria das ações realizou-se em praias detentoras do galardão Bandeira Azul (BA), pela Associação Bandeira Azul da Europa, sempre em articulação com os respetivos municípios, e as restantes autoridades competentes.

EC7

SO1



Comprometemo-nos a adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais

O compromisso do Grupo com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o reforço dos princípios do Global Compact, ao qual aderimos em 2009, abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção. Neste contexto integramos também a rede Portuguesa Global Compact Network Portugal (GCNP) e a Aliança para os ODS, das quais somos membros do Conselho Geral.

Garantimos uma Política Social consistente, dando resposta às exigências da realidade em que estamos inseridos.

Promovemos ativamente a implementação de projetos de natureza social, sendo esta uma realidade que nos acompanha desde sempre. Estamos atentos não só às necessidades que vão surgindo dentro das nossas empresas, como também na comunidade onde operamos.

São vários os projetos sociais que o Grupo abraça através do seu programa de voluntariado empresarial, procurando despertar consciências a todos/as os/as trabalhadores/as do Grupo Águas de Portugal.

Em 2016, 100% das empresas do Grupo AdP tinham implementado o programa de voluntariado, conferindo ao Grupo AdP, uma área de atuação nacional, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Neste âmbito do voluntariado empresarial, estimulamos a participação voluntária dos trabalhadores e trabalhadoras em ações em prol da comunidade, contribuindo com tempo, com sólidos conhecimentos técnicos mas, sobretudo, com uma enorme generosidade. As relações de proximidade, entre a comunidade e as empresas, que se estabelecem em cada projeto, fortalecem aquela que é a cultura corporativa da AdP no sentido do compromisso com a entreatajuda e o bem-estar de todos.

Em 2016 foram protagonizadas algumas iniciativas, sendo de destacar as campanhas de Recolha de Sangue e Inscrição como Dador de Medula Óssea e a Campanha “Gota a gota alegamos no Natal”.



As empresas e os/as seus/suas trabalhadores/as desempenham um papel determinante enquanto agentes de mudança social.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Envolvimento com a população para as
questões sociais
Classificação: 2,32 - Relevante



Gota a gota, alegramos o Natal no Alto da Cova da Moura

A missão de ajudar 20 famílias carenciadas da Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura, em Lisboa, garantindo uma ceia de Natal reforçada e brinquedos para 33 crianças foi um sucesso!

Com a generosidade de todos os trabalhadores/as, foram doados mais de 330 quilos de bens alimentares e produtos de higiene pessoal a 82 pessoas.

A campanha visou também garantir às 33 crianças destas famílias, entre os 2 meses e os 16 anos, a oferta de um presente, novo e adequado à sua idade, através de uma iniciativa de apadrinhamento.

Foram ainda oferecidos brinquedos, livros e jogos à Associação para o seu espaço de Ocupação de Tempos Livres, que acolhe cerca de 80 crianças.



Atribuídas 30 bolsas de estudo

Em 2016, foram atribuídas 30 bolsas de estudo, 15 bolsas de ensino superior e 15 bolsas destinadas à educação especial no valor de 1.200 euros cada. As bolsas atribuídas abrangem praticamente todas as empresas do Grupo, tendo a partir deste ano incluído também os filhos dos/as trabalhadores/as locais da área internacional. Recorda-se ainda que para a continuidade desta iniciativa conta com a colaboração de todos/as os/as trabalhadores/as, uma vez que todas as bolsas atribuídas resultam das verbas angariadas com o envio dos cartões eletrónicos de Natal do Grupo, que tem associado um donativo de 0,50€ por cada cartão enviado.

“O desenvolvimento e aprendizagem dos/as filhos dos trabalhadores/as é da máxima importância e deve ser uma prioridade para todos, pelo que este programa é um exemplo de responsabilidade empresarial que deve ter continuidade”.

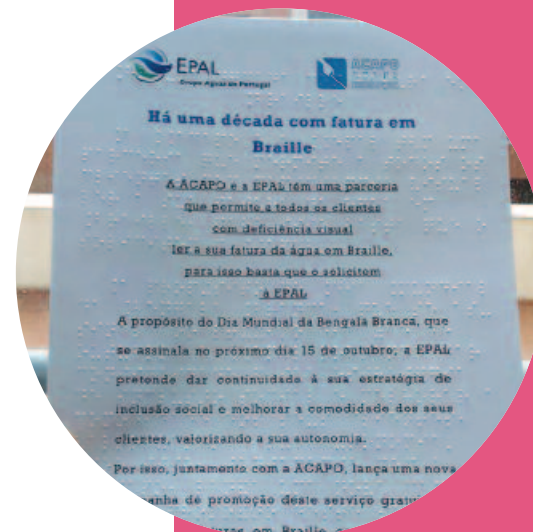
(João Nuno Mendes, Presidente do Grupo AdP)

“É com grande alegria que através deste programa acompanhámos o desenvolvimento dos estudos dos filhos dos/as nossos/as trabalhadores/as, nalguns casos já com licenciaturas concluídas”.

(Fátima Borges, Diretora de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS)

Fatura da água em Braille lembrada no Dia Mundial da Bengala Branca

A propósito do Dia Mundial da Bengala Branca, comemorado a 15 de outubro, a EPAL e a ACAPO lançaram uma nova campanha de divulgação do serviço de faturas da água em *braille*. Disponibilizado pela EPAL gratuitamente há cerca de dez anos, a emissão de faturas em *braille* inscreve-se na sua estratégia de inclusão social e tem por objetivo melhorar a comodidade dos seus clientes, valorizando a sua autonomia.



Grupo AdP coorganiza conferência dedicada aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

O Grupo AdP foi coorganizador da conferência dedicada a três Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - Água Potável e Saneamento (ODS 6), Proteger a Vida Marinha (ODS 14) e Proteger a Vida Terrestre (ODS 15) – realizada no âmbito da 11ª Semana da Responsabilidade Social, que decorreu em Lisboa, entre os dias 30 de maio e 3 de junho.

Presidida pelo Ministro do Ambiente, esta conferência teve por conferencista principal Catarina de Albuquerque, Presidente Executiva da Sanitation and Water for All e integrou também um painel dedicado ao tema da cooperação pela sustentabilidade, com a participação de várias Organizações Não-Governamentais de Ambiente portuguesas.



Grupo AdP acolhe “Estágio de Vida”

Janethy Barros, 28 anos, esteve quatro semanas a estagiar no Grupo AdP. É uma das 13 participantes no projeto Girl Move, cujo objetivo é capacitar jovens moçambicanas através da educação e da cooperação entre pares.

Este projeto piloto decorre em Moçambique, sendo liderado por jovens universitárias finalistas, participantes da Academia Girl Move, que são as mentoras de jovens moçambicanas que vivem em condições de potencial vulnerabilidade. O seu principal objetivo é capacitar estas jovens, através da educação e da cooperação, combatendo o abandono escolar precoce, casamentos e gravidezes prematuras e a violência de género, que são problemas que afetam a população jovem feminina moçambicana e que prejudicam a realização dos direitos humanos básicos e a oportunidade de atingir em pleno o seu potencial humano.

A participação do Grupo AdP no projeto incidiu no acolhimento de um “estágio de vida”, um dos pontos altos do Programa de Liderança e Empreendedorismo Social, no âmbito do qual as 20 jovens participantes na Academia têm a oportunidade de estar em Portugal um mês e meio em empresas de referência.



Garrafa Fill Forever com código ColorADD

A EPAL inovou a gama das garrafas *Fill Forever WaterColors by EPAL* que agora dispõe do símbolo *ColorADD* facilitando a identificação das cores pelos daltónicos, para assinalar o Dia Mundial da Cor.

Este sistema, resultado de um projeto 100% português, consiste num código universal que recorre a símbolos para ajudar os daltónicos a distinguir as cores e que vem sendo progressivamente utilizado em diversos produtos e serviços. Em Portugal, 5% da população sofre de daltonismo. No mundo, uma em cada quatro crianças têm dificuldades visuais e cerca de 350 milhões de pessoas são daltónicas.

EC7

SOI

Grupo AdP apoia projeto empreendedor no Alentejo

O Grupo AdP apoiou a iniciativa "Start & Go Alentejo - Concurso de ideias para combater o despovoamento no Alentejo", promovido pela Associação Alentejo de Excelência.

"O concurso teve por objetivo desafiar a sociedade civil para a apresentação de propostas que permitam combater o despovoamento do interior, o que vai claramente ao encontro dos compromissos assumidos pelo Grupo, no âmbito da sua Política de Responsabilidade Empresarial, nomeadamente de promover uma aproximação crescente à comunidade e contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável".

(Fátima Borges, Diretora de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS)

O projeto Loom foi o vencedor de entre 50 candidaturas recebidas, e consiste em confeccionar peças de vestuário a partir da manta alentejana tecida em tear manual, valorizando recursos naturais e humanos da região. A par de consultoria específica à sua implementação e desenvolvimento, o projeto vencedor receberá um apoio no valor de 2.500,00 euros, patrocinado pelo Grupo AdP.

"A LOOM ao trazer valorização aos labores, ao "feito à mão" e à tradição artesanal possibilita que algumas pessoas, cujo mercado de trabalho segregou, possam vir a exercer uma nova atividade laboral".

(Tânia Neves, Loom)



AdP lança "Águas Sem Fronteiras"

2016 marca o ano do lançamento do Programa de Voluntariado Especializado em Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (A&S) para dar resposta a pedidos de ajuda humanitária e de cooperação internacional.

Trata-se de um programa de ajuda humanitária de emergência, no âmbito do qual será criada uma Unidade de Resposta Rápida para Situações de Emergência, na qual participarão voluntariamente trabalhadoras/es do Grupo AdP tendo por missão ajudar ao restabelecimento de A&S na sequência de catástrofes naturais. Este programa prevê o estabelecimento de parceiras com ONG e surge como uma importante fonte de motivação e partilha do *know-how* de trabalhadoras/es das Empresas do Grupo, chamados a reforçar o seu papel determinante enquanto atores sociais e agentes de mudança.



Águas de Portugal - Associado *premium* do IES

“Empreendedorismo Social é o processo de procura e implementação de soluções inovadoras e sustentáveis para problemas importantes e negligenciados da sociedade que se traduz em Inovação Social sempre que se criam respostas mais efetivas (relativamente às alternativas em vigor) para o problema em questão.” (Filipe Santos, INSEAD 2012 Journal of Business Ethics)

Missão IES: Inspirar e capacitar para um mundo melhor, através do empreendedorismo social.

Em Portugal, aproximadamente 50 iniciativas são já reconhecidas como boas práticas de Inovação e Empreendedorismo Social. Exemplos:



Objetivo:

Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional

Meta:

100% das empresas com programa de voluntariado
10.000 horas de voluntariado/ano

EC7
SOI

Comprometemo-nos em partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico



Parcerias para a implementação dos objetivos.

O Grupo AdP coopera com os países em desenvolvimento, nomeadamente os de língua oficial portuguesa, contribuindo para a melhoria do acesso à água potável e ao saneamento básico, através de projetos de cooperação, de capacitação e de apoio técnico.

Tendo por missão prestar serviços no setor de abastecimento de água e de saneamento, a Águas de Portugal Internacional leva além-fronteiras a experiência, o *know-how* e as soluções tecnológicas do Grupo AdP, implementando iniciativas empresariais e de cooperação para o desenvolvimento, em linha com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

O Grupo está presente em Angola, Azerbaijão, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste. Em 2016 deu continuidade aos projetos de referência no Huambo e no Uíge, e iniciou uma nova parceria no âmbito de um projeto *twinning* no Azerbaijão e em Moçambique.

Promovemos a *universalidade dos serviços de água*, num quadro de eficiência e sustentabilidade social, económica e ambiental.



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Cooperação com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento

Classificação: 2,17 - Relevante

Trabalhamos para construir sociedades mais *sustentáveis, resilientes e inclusivas*.

Objetivo:

Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento

Meta:

5 ações de capacitação em países em desenvolvimento





Comitiva de Cabo Verde visita AdCL

Uma comitiva internacional da Águas de Santiago, Cabo Verde, realizou uma visita técnica a infraestruturas do polo Mondego, com o objetivo de conhecer *in loco* a gestão e operação dos sistemas de água e saneamento. Para além da visita à ETA da Boavista, o contacto com a operação, a manutenção e gestão de ativos, permitiu o enriquecimento do *know-how* dos visitantes, no que respeita às boas práticas implementadas pela AdCL.



Serviços de consultoria para Estudo do Modelo Tarifário em Moçambique - Estrutura e Mecanismo de Subsídios Cruzados e Sustentabilidade de Subsídios de Taxas de Conexões

A AdP, num consórcio liderado pela Castalia (EUA), ganhou em dezembro de 2016 o projeto para Moçambique, que tem como beneficiário o CRA – Conselho Regulador da Água e financiamento do Banco Mundial e que prevê a conceção de um sistema tarifário e uma estrutura mais eficientes para as principais empresas de abastecimento de água do país. Neste sentido, o consórcio irá desenvolver diretrizes que orientarão todo o processo de tarifação. Dessa forma, dotar-se-á o CRA das ferramentas e conhecimentos necessários para definir uma nova estrutura tarifária e, assim, recuperar os custos e aumentar a equidade para os consumidores com maiores carências económicas.

AdPI presente na missão técnica e empresarial de São Tomé e Príncipe

No âmbito do Projeto P3LP – Pontes e Parcerias nos Países de Língua Portuguesa realizou-se uma missão técnica e empresarial de um conjunto de dirigentes e altos quadros do setor da água de São Tomé e Príncipe, na qual a AdP Internacional participou, nomeadamente no Seminário Público “2.ª Missão P3LP – São Tomé e Príncipe e o setor da água” e na visita da delegação de São Tomé e Príncipe às instalações da EPAL. No final realizou-se a reunião de balanço da missão na sede da AdP.



AdPI parceira das Empresas de Água e Saneamento do Huambo e do Uíge

A AdPI encontra-se no Huambo e no Uíge, Angola, a participar em dois projetos de abastecimento de água, que visam contribuir para a consolidação de processos e rotinas, nomeadamente nas áreas de operação e manutenção dos sistemas, gestão comercial, faturação e cobrança, bem como na organização geral e gestão das Empresas de Água e Saneamento do Huambo (EASH) e do Uíge (EASU). De realçar também, no âmbito dos projetos, o desenvolvimento do HAPI (*Hands-on Analysis on Performance Indicators*), uma ferramenta criada especificamente pela AdP para servir como instrumento de monitorização e apoio à decisão aplicado às atividades de Gestão de Contratos. Neste sentido, suportado pelo HAPI, ambas as empresas têm tido resultados visíveis de melhoria do serviço de abastecimento de água. Os dois projetos, financiados pelo Banco Mundial, tiveram início em 2015.





Comprometemo-nos a investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento

EN32

HR10

HR11

EC7

EC8

EC9

LA13

LA14

LA15

SO9

SO10



CONSULTA AOS
STAKEHOLDERS 2016

Investimento na relação e na partilha de valores (ambientais, de responsabilidade social e de higiene e segurança no trabalho) na cadeia de fornecimento

Classificação: 2,52 - Muito Relevante

A excelência da prestação de um serviço contínuo e de qualidade por parte do Grupo AdP está estritamente ligada ao sucesso das suas parcerias na cadeia de fornecimento.

A seleção dos nossos fornecedores de bens e serviços é feita de forma rigorosa e transparente, com base na legislação em vigor para as

empresas do estado. Os processos de concurso para a sua contratação obedecem a regras e critérios objetivos, visando a otimização do binómio qualidade/ preço para todas as aquisições.

Contamos, atualmente, com uma extensa rede de fornecedores, com uma grande diversidade de atuação, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia,

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

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

Pretendemos que os nossos compromissos sejam um *denominador comum* com a nossa cadeia de fornecimento.

criando postos de trabalho à escala local, refletindo-se a nível nacional, com impacto sobretudo nas zonas mais interiores. Em 2016, cerca de 92% das nossas aquisições de bens e serviços foram de origem portuguesa.

O alinhamento de princípios sociais, ambientais, de conduta e ética entre o Grupo AdP e a sua cadeia de fornecimento, bem como a disseminação dos compromissos assumidos pelo Grupo no âmbito do Pacto Global das Nações Unidas, tem repercussões no desempenho da atividade e na sociedade em que nos inserimos.

São diversas as ferramentas que visam assegurar um maior compromisso dos fornecedores tais como regulamento de fornecedores, declaração de responsabilidade social e código de conduta e ética, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores.

Promovemos os compromissos assumidos no *Pacto Global das Nações Unidas* junto da cadeia de fornecimento.

Com quem trabalhamos

O Grupo AdP conta com 31 Prestadores de Serviços associados ao *core business* de exploração de infraestruturas, estando estes responsáveis por 0,2% do caudal captado e por 21% do caudal de águas residuais tratadas rejeitadas. Estas parcerias contribuíram em 2016, para a existência de 557 postos de trabalho.

Temos uma *relação sólida e transparente* com os nossos fornecedores.

EC9
LA13
LA14
LA15
EN32
HR9
HR10
HR11
SO9
SO10

Acreditamos que as nossas *parcerias com entidades externas* contribuem para aumentar a sustentabilidade da sociedade de uma forma mais abrangente.

O Regulamento de Fornecedores visa assegurar:

- Qualidade e segurança do produto;
- Continuidade do fornecimento;
- Uso eficiente e sustentável dos recursos;
- Aplicação de critérios de eficiência energética;
- Minimização dos impactes ambientais e dos riscos de segurança.

18 Auditorias a fornecedores

15 Ações de sensibilização a fornecedores

Objetivo:

Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

Metas:

10 auditorias a fornecedores/ano | 10 ações de sensibilização/ano



DIREITOS HUMANOS

1.º Princípio

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

2.º Princípio

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

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



PRÁTICAS LABORAIS

4.º Princípio

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

5.º Princípio

As empresas devem abolir o trabalho infantil.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

A full-page background image of a surfer in a black wetsuit riding a wave. The surfer is leaning forward, and a large splash of white water is behind him. The ocean is a deep blue. In the bottom right corner, there is a large, white, stylized number '3'.

ANEXOS

*A sustentabilidade tem que ser
um comportamento
comprovado.*

3

SIGLAS

A

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

B - C

CO₂ – Dióxido de Carbono
COSO – Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commissions
COVNM – Composto Orgânico Volátil não Metânico

D - E

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

F - G

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

H - I

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

J - K - L - M

MA – Ministério do Ambiente
MF – Ministério das Finanças

N

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

O

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

P

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

Q - R

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

S

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

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

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

ÍNDICE GRI

| ESTRATÉGIA E ANÁLISE | | PÁGINAS |
|--|--|------------------------------------|
| G4-1 - Declaração do Presidente do Conselho de Administração | | 6 |
| G4-2 - Principais impactos, riscos e oportunidades | | 19-24, 39-41, 48, 50, 82, 102, 124 |
| PERFIL ORGANIZACIONAL | | PÁGINAS |
| G4-3 - Nome da organização | | 14 |
| G4-4 - Principais produtos e serviços | | 18, 34-36, 52 |
| G4-5 - Localização da sede da organização | | contracapa |
| G4-6 - Países em que opera | | 17 |
| G4-7 - Tipo e natureza legal de propriedade | | 13, 14, 15 |
| G4-8 - Mercados servidos | | 17, 90-94 |
| G4-9 - Dimensão da organização | | 9, 13, 14, 54, 58, 85 |
| G4-10 - Caracterização dos/as trabalhadores/as | | 104, 105, 108, 109, 114-116 |
| G4-11 - Percentagem de trabalhadores/as abrangidos/as por acordos de negociação coletiva | | 123 |
| G4-12 - Cadeia de fornecimento | | 13, 18, 52, 141, 142 |
| G4-13 - Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório | | 10, 11, 16, 19 |
| G4-14 - Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização | | 39-41 |
| G4-15 - Cartas, princípios ou outras iniciativas externas sobre questões económicas, ambientais e sociais que a empresa subscreva ou endosse | | 27-30 |
| G4-16 - Principais adesões a associações e/ou organizações nacionais ou internacionais | | 81 |
| ASPETOS MATERIAIS E LIMITES | | PÁGINAS |
| G4-17 - Lista das entidades a considerar num relatório financeiro consolidado | | 15, 31, R&C 2016 |
| G4-18 - Processo para definição do conteúdo e limites do relatório | | 5, 182 |
| G4-19 - Lista dos aspetos materiais identificados | | 182 |
| G4-20 - Identificação dos aspetos materiais no interior da organização e seus limites | | 21-24, 182-185 |
| G4-21 - Identificação dos aspetos materiais no exterior da organização e seus limites | | 21-24, 182-185 |
| G4-22 - Efeitos de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações | | (-) |
| G4-23 - Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito e limites | | 10, 11 |

ÍNDICE GRI

| ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS | | PÁGINAS |
|---|--|--|
| G4-24 - Lista das partes interessadas da organização | | 43 |
| G4-25 - Base para identificação das principais partes interessadas | | 42, 43 |
| G4-26 - Formas de consulta às partes interessadas | | 44, 182 |
| G4-27 - Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas como resultado da consulta e como a organização responde a estas questões e preocupações | | 45, Capítulo 2, 182 |
| PERFIL DO RELATÓRIO | | PÁGINAS |
| G4-28 - Período coberto pelo relatório | | 5 |
| G4-29 - Data do relatório anterior mais recente | | 5 |
| G4-30 - Ciclo de emissão de relatórios | | 5 |
| G4-31 - Dados para contactos em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo | | 186 |
| G4-32 - Nível de aplicação, índice de conteúdo da GRI, referência ao relatório de verificação externa | | 5 |
| G4-33 - Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório | | 5 |
| GOVERNANCE | | PÁGINAS |
| G4-34 - Estrutura de governação da organização | | 31, 32, 37 |
| G4-35 - Processo de delegação de autoridade (nas áreas económica, ambiental e social) da gestão de topo em membros executivos ou outros/as trabalhadores/as | | 15, 31-33, Relatório de Governo Societário 2016 (RGS 2016) |
| G4-36 - Identificação de membros de nível executivo com responsabilidade por temas económicos, ambientais e sociais | | 32, RGS 2016 |
| G4-37 - Processos de consulta entre as partes interessadas e a gestão de topo da organização | | 42-46 |
| G4-38 - Composição do Conselho de Administração | | 32 |
| G4-39 - Indicação se o Presidente do Conselho de Administração é membro executivo e suas funções | | 32 |
| G4-40 - Procedimentos de seleção e nomeação dos membros do Conselho de Administração e critérios seguidos | | 32, RGS 2016 |
| G4-41 - Procedimentos para a gestão de topo evitar e gerir conflitos de interesse | | 32, 37, 38, 88, RGS 2016 |
| G4-42 - Envolvimento do Conselho de Administração e membros executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização da visão, missão, estratégia, política e metas relacionadas com os impactos económico, ambiental e social da organização | | RGS 2016 |
| G4-43 - Medidas para desenvolver e melhorar os conhecimentos globais do Conselho de Administração nas áreas económica, ambiental e social | | 110, 111, RGS 2016 |

ÍNDICE GRI

| GOVERNANCE (continuação) | PÁGINAS |
|---|--|
| G4-44 - Procedimentos de avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que diz respeito às áreas económica, ambiental e social; independência e frequência da avaliação; ações tomadas em resposta à avaliação (alterações de práticas organizacionais, mudanças de cargos) | 110, RGS 2016 |
| G4-45 - Envolvimento do Conselho de Administração na identificação e gestão dos impactos, dos riscos e das oportunidades e na implementação de processos de diligência; consulta às partes interessadas durante o processo | 39-41, RGS 2016 |
| G4-46 - Envolvimento do Conselho de Administração na revisão da eficácia dos processos de gestão de risco da organização nas áreas económica, ambiental e social | 37-41, RGS 2016 |
| G4-47 - Frequência com que o Conselho de Administração revê os impactos (económico, ambiental e social), os riscos e as oportunidades | 37-41, RGS 2016 |
| G4-48 - Comissão ou função que inclui a revisão formal e aprovação do Relatório de Sustentabilidade da organização e assegura a cobertura de todos os aspetos materiais | 32 |
| G4-49 - Processo para a comunicação crítica no que respeita à gestão de topo. | 113, 121-123 |
| G4-50 - Número e natureza de preocupações críticas comunicadas à gestão de topo e mecanismos utilizados para responder e resolver | 100, 113, 121-123 |
| G4-51 - Política de remuneração do Conselho de Administração e membros executivos: fixa e variável, bónus e incentivos, benefícios, pagamentos de rescisão, relação com objetivos | RGS 2016 |
| G4-52 - Processo para determinar remuneração; envolvimento de consultores independentes no processo | 31-32 |
| G4-53 - Integração da opinião das partes interessadas quanto à remuneração | 31-32 |
| G4-54 - Relação entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem-pago e a média das remunerações totais anuais de todos/as os/as trabalhadores/as (exceto o mais bem-pago) | 119 |
| G4-55 - Relação entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem-pago e o aumento percentual médio das remunerações totais anuais de todos/as os/as trabalhadores/as (exceto o mais bem-pago) | Não Aplicável |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | PÁGINAS |
| G4-56 - Valores, princípios, padrões e normas de comportamento, tais como códigos de conduta e códigos de ética | 8, 21-23, 27-29, 37, 38, 87, 106, 113-115, 141 |
| G4-57 - Mecanismos internos e externos para obtenção de aconselhamento em comportamento legal, ético e de integridade da organização | 37, 38, 87, 106, 113-115, 121, 123, 141 |
| G4-58 - Mecanismos internos e externos para denúncia de comportamento ilegal ou anti-ético ou questões sobre integridade da organização | 37, 38, 87, 106, 113-115, 121, 123, 141 |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES ECONÓMICOS - EC

FORMAS DE GESTÃO_ Desempenho Económico

| | | | | | |
|-----------|---|---|------------------|--|------------|
| G4 EC1 | Valor económico direto gerado e distribuído | Valor económico direto gerado | € 667 234 357,62 | O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do <i>core-business</i> das empresas. | 85, 119 |
| | | Valor económico direto distribuído | € 699 832 386,15 | | |
| | | Custos operacionais | € 457 751 051,82 | | |
| G4 EC2 | Implicações financeiras para a organização e outros riscos e oportunidades, decorrentes das alterações climáticas | Salários e benefícios dos/as trabalhadores/as | € 94 172 502,65 | | 41, 67, 68 |
| | | Pagamentos a financiadores | € 104 790 345,26 | | |
| | | Pagamentos ao estado | € 42 945 597,28 | | |
| G4 EC3 | Planos de benefícios na aposentação, oferecidos pela organização | Investimentos na comunidade | € 172 889,15 | A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os seus trabalhadores, que tem inerente o pagamento de complemento de pensões de reforma (por velhice ou invalidez), suportando, adicionalmente, as responsabilidades decorrentes de situação de pré-reforma. O sistema de benefícios com pensões da empresa consubstancia-se em dois tipos de planos de pensões, de contribuição definida e de benefícios definidos. | (-) |
| | | Valor económico direto acumulado | -€ 32 598 028,54 | | |
| | | | (-) | | |
| G4 EC4 | Benefícios financeiros recebidos do Governo | | € 56 257 470,42 | | (-) |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES ECONÓMICOS - EC (CONTINUAÇÃO)

FORMAS DE GESTÃO_ Presença no Mercado

| | | | | | |
|-----------|--|---|---------------|--|-----|
| G4 EC5 | Proporção entre o salário mais baixo, por género, e o salário mínimo local | M | 1,00 | | (-) |
| | | F | 1,11 | | |
| G4 EC6 | Percentagem de pessoal contratado na comunidade local para postos de alta gestão | | Não aplicável | O Conselho de Administração é eleito em Assembleia-Geral, que designa também o seu Presidente. | (-) |

FORMAS DE GESTÃO_ Impactes Indiretos

| | | | | | |
|-----------|---|--|-----|---|-----------------------|
| G4 DMA | Descrição da metodologia de levantamento dos impactos económicos indirectos; significado dos impactos num contexto de <i>benchmark</i> externo e de prioridades para as partes interessadas; existência de avaliação das necessidades da comunidade local | | (-) | | 19-24, 42-46, 182-185 |
| G4 EC7 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços para benefício público | | (-) | Os investimentos realizados no <i>core-business</i> do Grupo AdP são para benefício da comunidade no setor da água e do saneamento. | 50, 126-141 |
| G4 EC8 | Descrição dos impactos económicos indirectos significativos e sua extensão | Impactos da atividade das empresas na comunidade | (-) | | 50, 57, 141 |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES ECONÓMICOS - EC (continuação)

FORMAS DE GESTÃO_ Práticas de *Procurement*

| | | | | | |
|-----------|---|-------------------------|-----|---|------------------------------|
| G4 DMA | Descrição da metodologia para identificar e ajustar as práticas de <i>procurement</i> que causam ou contribuem para impactos negativos na cadeia de fornecimento; de políticas e práticas usadas na seleção de fornecedores locais e que promovam a inclusão social | | | | 42-46, 75, 141, 142, 182-185 |
| G4 EC9 | Proporção de gastos com fornecedores locais em compras e operações significativas | Fornecedores locais (%) | 92% | Considerou-se como fornecedores locais os fornecedores, cujas sedes se encontram em Portugal. | 141, 142 |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN

FORMAS DE GESTÃO_ Materiais

| | | | | | |
|-----------|--|--|----------|---|------------|
| G4 EN1 | Consumo de materiais, por peso ou volume | Água captada por origem | Ver EN8 | | (-) |
| | | Águas residuais tratadas (pela empresa), por nível de tratamento | Ver EN22 | | |
| | | Consumo de reagentes, total (ton) | 90 465,9 | O valor corresponde à quantidade de reagentes necessários aos processos de tratamento de água (fase líquida e fase sólida) e de águas residuais (fase líquida, sólida e gasosa). O valor corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas em regime de <i>outsourcing</i> . | |
| | | Consumo de reagentes no tratamento de água para consumo | 55 444,8 | | |
| | | Consumo de reagentes no tratamento de águas residuais | 35 020,9 | | |
| G4 EN2 | Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem | | (-) | As empresas do Grupo AdP não utilizam materiais reciclados no seu <i>core-business</i> . Em atividades transversais existem boas práticas implementadas. | 60, 74, 75 |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)

FORMAS DE GESTÃO_ Energia

| | | | | | |
|-----------|--|---|-----------|--|------------|
| G4 DMA | Política ou regulação energética, a nível nacional, regional ou industrial, a que a organização fica sujeita | | | | 69 |
| G4 EN3 | Consumo de energia na organização | Consumo total de energia (GJ/ ano) | 2 908 007 | Não inclui a queima de biogás em <i>flare</i> , nem o consumo de energia térmica. O consumo de combustíveis está associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (exclui a frota de serviço de prestadores de serviços) e está associado às instalações em regime de exploração direta e <i>outsourcing</i> . O consumo de eletricidade está associado às instalações em regime de exploração direta e <i>outsourcing</i> . | 67, 69, 71 |
| | | Eletricidade da rede (GJ/ ano) | 2 553 728 | | |
| | | Gasolina (GJ/ ano) | 2 179 | = Consumo de gasolina l/ ano x 0,034 GJ/ l | |
| | | Gasóleo (GJ/ ano) | 94 207 | = Consumo de gasóleo l/ ano x 0,036 GJ/ l | |
| | | GPL (GJ/ ano) | 186 032 | = Consumo de GPL l/ ano x 0,024 GJ/ l | |
| | | Propano (GJ/ ano) | 33 | = Consumo de propano kg/ ano / 0,5 l/kg/ l x 0,024 GJ/ l | |
| | | Gás natural (GJ/ ano) | 15 481 | = Consumo de gás natural m³/ ano x 0,038 GJ/ m³ | |
| | | Energia hídrica (GJ/ ano) | 40 | | |
| | | Energia fotovoltaica, autoconsumo (GJ/ ano) | 5 014 | | |
| | | Energia elétrica produzida por cogeração, autoconsumo (GJ/ ano) | 51 333 | | |
| | | Energia hídrica, vendida (GJ/ ano) | 48 | | |
| | | Energia fotovoltaica, vendida (GJ/ ano) | 7 505 | | |
| | | Energia elétrica produzida por cogeração, vendida (GJ/ ano) | 23 599 | | |
| G4 EN4 | Consumo de energia fora da organização | Combustíveis (GJ/ano) | 146 546 | O valor reportado encontra-se muito subestimado, sendo referente a alguns prestadores de serviço ao Grupo AdP, nomeadamente de transporte de lamas e exploração/operação/manutenção de infraestruturas. | (-) |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)

FORMAS DE GESTÃO_ Energia (continuação)

| | | | | | |
|-----------|---|---|-------|--|-------------------|
| G4 EN5 | Intensidade energética | Abastecimento de água (KWh/ m³) | 0,588 | | (-) |
| | | Saneamento de águas residuais (KWh/ m³) | 0,604 | | |
| G4 EN6 | Redução do consumo de energia | Redução total do consumo de energia (combustíveis+eletricidade) (GJ/ ano) | (-) | | 41, 67-71, 74 |
| G4 EN7 | Redução dos requisitos energéticos dos produtos ou serviços | | (-) | | 41, 67-71, 74, 75 |

FORMAS DE GESTÃO_ Água

| | | | | | |
|-----------|---|---|-------------|--|------------|
| G4 EN8 | Total de água captada por origem | Total de água captada direta e indiretamente (m³/ ano) | 603 913 905 | | 54, 55, 60 |
| | | Captações superficiais (processo de abastecimento) (m³/ ano) | 495 267 042 | O valor reportado é referente à água captada para o <i>core-business</i> das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> . | |
| | | Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m³/ ano) | 72 628 858 | O valor reportado é referente à água captada para o <i>core-business</i> das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> . | |
| | | Captações para efeito de processos industriais (em captações próprias ou sob responsabilidade da empresa) (m³/ ano) | 19 200 789 | A empresa Águas de Santo André captou no rio Sado, em 2016, 19,2 milhões de m³ para alimentar a albufeira de Morgavel, da qual foram retirados 12,8 milhões de m³ para produção de água industrial. | |
| | | Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m³/ ano) | 1 434 735 | O valor reportado é referente a consumos nos edifícios administrativos e operacionais, em instalações geridas pelas empresas do Grupo e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de <i>outsourcing</i> . A estimativa é obtida mediante valores faturados e valores medidos. | |
| | | Captações próprias de água para uso interno (m³/ ano) | 519 145 | | |
| | | Água reutilizada para uso interno (m³/ ano) | 14 863 336 | Inclui AA e AR | |
| G4 EN9 | Origens afetadas significativamente pelas captações de água | | (-) | | 54, 55 |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)

FORMAS DE GESTÃO_ Água (continuação)

| | | | | | |
|------------|---|--|-------------|--|--------|
| G4 EN10 | Percentagem e total de volume de água reciclada e reutilizada | Total de água reutilizada (m³/ ano) | 6 378 211,5 | Volume referente a água residual tratada reutilizada. Acresce que em 2016 foram ainda reutilizados 8 485 115 m³ de água nos sistemas de abastecimento. | 59, 60 |
| | | Para uso interno (m³/ ano) | 5 293 525,5 | Volume referente a água residual tratada reutilizada nas instalações de saneamento em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> . | |
| | | Para uso interno (%) | 83% | | |
| | | Fornecida a entidade externa (m³/ ano) | 1 084 696 | Volume referente a água residual tratada cedida/ vendida para uso de entidades externas ao Grupo. | |
| | | Fornecida a entidade externa (%) | 17% | | |
| | | Água reutilizada face ao EN8 (%) | 1,15% | Volume de água residual tratada reutilizada face ao volume captado. | |

FORMAS DE GESTÃO_ Biodiversidade

| | | | | | |
|------------|---|---|-----|--|--------------------|
| G4 DMA | Descrição da estratégia da organização para atingir a sua política de gestão de biodiversidade | | (-) | | 21-24, 49, 182-185 |
| G4 EN11 | Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas | Terrenos localizados em áreas protegidas (ha) | 374 | O valor reportado corresponde a instalações localizadas em Parques Naturais, Parques Nacionais, Rede Natura, Reserva Natural e Paisagem Protegida. Condutas adutoras, coletores e emissários não estão incluídas no valor reportado. | 61, 65, 66 |
| G4 EN12 | Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas | | (-) | | 50, 59, 65 |
| G4 EN13 | Habitats protegidos ou restaurados | | (-) | | 65, 66 |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Biodiversidade (continuação)**

| | | | | | |
|------------|--|--|-----|--|---------------------------|
| G4 EN14 | Estratégias, medidas em vigor e planos atuais ou futuros para a gestão de impactos na biodiversidade | | (-) | | 21-24, 61, 65 66, 98, 183 |
|------------|--|--|-----|--|---------------------------|

FORMAS DE GESTÃO_ Emissões

| | | | | | |
|------------|--|--|-----------|---|--------|
| G4 DMA | Política ou regulação sobre emissões, a nível nacional, regional ou industrial, a que a organização fica sujeita | | (-) | | 21-24 |
| G4 EN15 | Emissões diretas de gases com efeito de estufa | Total de emissões de CO ₂ eq. (ton CO ₂ eq./ ano) | 18 852 | O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de combustíveis da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (excluindo frota de serviço de prestadores de serviços) e às fontes móveis existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços. Não inclui as emissões difusas provenientes das ETAR. | 72, 73 |
| | | Emissões provenientes do consumo de gasolina (ton CO ₂ eq./ano) | 150,77 | = Consumo de gasolina l/ano × 0,034 GJ/l × 0,0692 tonCO ₂ /GJ | |
| | | Emissões provenientes do consumo de gasóleo (ton CO ₂ eq./ ano) | 6 971,35 | = Consumo de gasóleo l/ano × 0,036 GJ/l × 0,074 tonCO ₂ /GJ | |
| | | Emissões provenientes do consumo de GPL (ton CO ₂ eq./ ano) | 11 720,02 | = Consumo de GPL l/ano × 0,024 GJ/l × 0,063 tonCO ₂ /GJ | |
| | | Emissões provenientes do consumo de propano (ton CO ₂ eq./ ano) | 9,31 | = Consumo de propano kg/ano/ 0,5 l kg/l × 0,024 GJ/l × 0,074 tonCO ₂ /GJ | |
| | | Emissões provenientes do consumo de gás natural (ton CO ₂ eq./ ano) | 0,87 | = Consumo de gás natural l × 0,038 GJ/l × 0,0561 tonCO ₂ /GJ | |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)

FORMAS DE GESTÃO_ Emissões (continuação)

| | | | | | |
|------------|---|--|------------|---|--------|
| G4 EN16 | Emissões indiretas de gases com efeito de estufa | Total de emissões de CO ₂ eq. (tonCO ₂ eq./ano) | 163 371 | O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços (rede e autoconsumo). Acrescem 99,42 toneladas de CO ₂ referentes à produção de eletricidade para venda e 18.852 ton CO ₂ /eq/ano provenientes dos consumos de combustíveis. O valor inclui as emissões das sedes. | 72, 73 |
| | | Emissões de CO ₂ eq. provenientes do consumo de energia elétrica da rede (tonCO ₂ eq./ano) | 163 154,86 | = Consumo de eletricidade KWh/ano × 230 g CO ₂ /KWh × 10 ⁻⁶ | |
| | | Emissões provenientes do consumo de energia elétrica produzida por cogeração, autoconsumo (tonCO ₂ eq./ano) | 216,26 | = Consumo de eletricidade (produzida por cogeração) × 0,0546 | |
| G4 EN17 | Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa | | (-) | As emissões provenientes da queima de biogás são monitorizadas pontualmente de acordo com as licenças e com os pareceres das entidades competentes sendo, no entanto, os valores emitidos muito baixos | (-) |
| G4 EN18 | Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa | Abastecimento de água (gCO ₂ /m ³) | 135,39 | Valor calculado com base no consumo de eletricidade da rede. | (-) |
| | | Saneamento de águas residuais (gCO ₂ /m ³) | 139,03 | Valor calculado com base no consumo de eletricidade da rede. | |
| G4 EN19 | Redução de emissões de gases com efeito de estufa | Redução de emissões através da produção de energia renovável (gCO ₂) | 5 602,00 | Valor correspondente à redução de emissões proveniente da produção de energia por cogeração, fotovoltaica e hídrica. Deste valor, o Grupo através do autoconsumo de parte da energia produzida reduz 3.600 gCO ₂ . O restante valor corresponde à parcela de energia vendida à rede. | (-) |
| G4 EN20 | Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono | | (-) | As empresas do Grupo AdP não utilizam substâncias destruidoras da camada de ozono nas suas atividades. As únicas fontes existentes estão associadas a equipamentos de ar condicionado, <i>chillers</i> , frigoríficos e outros sistemas de refrigeração, como estufas, unidades de tratamento de ar, etc. As empresas do Grupo têm realizado um levantamento dos equipamentos existentes e um plano para a substituição de gases, sempre que esta for necessária de acordo com a legislação em vigor. Para assegurar o funcionamento adequado destes equipamentos, são realizadas ações de manutenção e de deteção de fuga. | (-) |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Emissões (continuação)**

| | | | | | | |
|------------|--|--|--------|--|--|----|
| G4 EN2I | NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas | Fontes fixas - NOx, SOx, COT, partículas e outros poluentes (kg/ano) | (-) | | As empresas efetuam medições pontuais, segundo a legislação em vigor, por vezes com periodicidade trienal, mediante parecer da entidade competente. Estas medições revelam valores de emissão muito baixos. | 73 |
| | | Fontes móveis - NOx (kg/ano) | 75 003 | | = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,6 kgNOx/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,8 kgNOx/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis. | |
| | | Fontes móveis - SOx (kg/ano) | 19 573 | | = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,075 kgSOx/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,21 kgSOx/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis. | |
| | | Fontes móveis - COVNM (kg/ano) | 20 629 | | = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 1,5 kgCOVNM/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,2 kgCOVNM/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis. | |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Efluentes e Resíduos (continuação)**

| | | | | | |
|------------|--|--|-------------|--|------------|
| G4 EN22 | Total de águas residuais rejeitadas por tipo de tratamento e destino final | Total de água rejeitada (m³/ano) | 554 989 948 | O valor inclui toda a água que é rejeitada na linha de água, pelas empresas do Grupo (tratadas nas empresas ou por entidade externa) | 58, 59, 60 |
| | | Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (m³/ano) | 414 195 851 | | |
| | | Águas residuais tratadas rejeitadas no mar (m³/ano) | 140 600 935 | | |
| | | Águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m³/ano) | 193 162 | | |
| | | Águas residuais tratadas rejeitadas noutros destinos (m³/ano) | (-) | | |
| | | Total de água tratada (m³/ano) | 541 403 474 | O valor inclui toda a água que é tratada pelas empresas do Grupo. | |
| | | Águas residuais rejeitadas, com tratamento preliminar (%) | 4% | | |
| | | Águas residuais rejeitadas, com tratamento primário (%) | 9% | | |
| | | Águas residuais rejeitadas, com tratamento secundário (%) | 63% | | |
| | | Águas residuais rejeitadas, com tratamento terciário(%) | 24% | | |
| | | Águas residuais rejeitadas, com desinfecção (%) | 31% | | |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)

FORMAS DE GESTÃO_ Efluentes e Resíduos (continuação)

| | | | | | |
|------------------------------------|--|---|---------|---|------------|
| G4 EN23 | Peso total de resíduos por tipo e método de eliminação | Total de resíduos produzidos (ton/ano) | 2 426 | Os valores reportados são referentes a resíduos produzidos pelo Grupo AdP (exceto resíduos de processo), que saíram das instalações do Grupo AdP, com guias de acompanhamento de resíduos. Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagens) e aos resíduos indiferenciáveis, produzidos sobretudo nos edifícios administrativos, estes são encaminhados respetivamente para ecopontos e contentores de indiferenciados, não sendo o registo de quantidades produzidas efetuado por todas as empresas. | 62, 63, 64 |
| | | Resíduos perigosos (ton/ano) | 117 | | |
| | | Valorização (Códigos R) (%) | 2% | | |
| | | Eliminação (Códigos D) (%) | 3% | | |
| | | Resíduos não perigosos (ton/ano) | 2 309 | | |
| | | Valorização (Códigos R) (%) | 47% | | |
| | | Eliminação (Códigos D) (%) | 48% | | |
| | | Total de resíduos de processo produzidos (ton/ano) | 371 080 | Os valores reportados são referentes a resíduos de processo produzidas em instalações em regime de exploração direta e em regime de <i>outsourcing</i> , que saíram das instalações do Grupo AdP, com guias de acompanhamento de resíduos. Poderão contemplar uma parcela referente a <i>stock</i> de resíduos em armazém referentes ao ano anterior; e/ou não contemplar pequenas parcelas referentes a produções de 2016, que se encontrem armazenadas e que transitem para 2017. | |
| | | Lamas enviadas para destino final – abastecimento (ton/ano) | 15 555 | | |
| | | Lamas valorizadas - abastecimento (%) | 85% | | |
| | | Lamas eliminadas - abastecimento (%) | 15% | | |
| | | Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton/ano) | 331 459 | | |
| | | Lamas valorizadas - saneamento (%) | 99% | | |
| | | Lamas eliminadas - saneamento (%) | 1% | | |
| | | Gradados - Saneamento (ton/ano) | 8 472 | | |
| | | Areias - Saneamento (ton/ano) | 11 164 | | |
| | | Gorduras - Saneamento (ton/ano) | 2 569 | | |
| Outros - Saneamento (ton/ano) | 1 850 | | | | |
| Gradados - Abastecimento (ton/ano) | (-) | | | | |
| Areias - Abastecimento (ton/ano) | 12 | | | | |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Efluentes e Resíduos (continuação)**

| | | | | | |
|------------|--|--------------|-----|---|------------|
| G4 EN24 | Número total e volume de derrames significativos | Número (n.º) | 4 | Não foram contabilizados volumes dos derrames registados. | (-) |
| | | Volume (m³) | ND | | |
| G4 EN25 | Quantidade de resíduos perigosos transportados, importados, exportados nos termos da convenção de Basileia, e a quantidade de resíduos transportados internacionalmente | | 0 | | (-) |
| G4 EN26 | Identidade, dimensão, estado de proteção e valor de biodiversidade das fontes de água (e respetivos ecossistemas ou <i>habitats</i>) significativamente afetados pela descarga e escoamentos de água da organização | | (-) | | 10, 65, 66 |

FORMAS DE GESTÃO_ Produtos e Serviços

| | | | | | |
|------------|--|--|---------------|--|-----------------------|
| G4 EN27 | Extensão da mitigação de impactes ambientais dos produtos e serviços | | (-) | | 54-71, 74, 75, 97, 98 |
| G4 EN28 | Percentagem de produtos e embalagens recuperadas, por categoria | | Não aplicável | | (-) |

FORMAS DE GESTÃO_ Conformidade

| | | | | | |
|------------|--|-------------------------------|---------|---|-----|
| G4 EN29 | Valor monetário de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais | Número de inspeções | 21 | Inspeções ambientais realizadas pela CCDR Centro, GNR, IGA. | (-) |
| | | Valor monetário de coimas (€) | Ver SO8 | | |
| | | Sanções não monetárias | (-) | | |

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Transporte**

| | | | | | |
|------------|--|--|-----|---|-----|
| G4 EN30 | Impactos ambientais significativos resultantes do transporte de produtos, bens e materiais e das deslocações de trabalhadores/as | | (-) | Existem no Grupo emissões de CO ₂ não contabilizadas, associadas às atividades de suporte à exploração de infraestruturas - tais como transporte de resíduos produzidos, transporte de reagentes, atividade de manutenção, entre outros - transporte de bens e serviços, bem como às deslocações de trabalhadores/as em viaturas próprias e em transportes coletivos, nomeadamente casa - empresa/ empresa - casa. Os impactes ambientais resultantes são os inerentes ao consumo de combustíveis e respetivas emissões. | (-) |
|------------|--|--|-----|---|-----|

FORMAS DE GESTÃO_ Global

| | | | | | |
|------------|---|---|-------------|--|-----|
| G4 EN31 | Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo | Gestão de resíduos produzidos | € 5 228 678 | | (-) |
| | | Seguro de responsabilidade ambiental | € 65 934 | | |
| | | Auditorias ambientais (internas e externas) | € 36 306 | | |
| | | Formação/ Sensibilização Ambiental | € 62 538 | | |

FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedor

| | | | | | |
|------------|---|--|-----|--|--------------------------|
| G4 DMA | Sistema de seleção de fornecedores com base no impacto ambiental | | (-) | | 21-24, 75, 141, 142, 185 |
| G4 EN32 | Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios ambientais | | (-) | | 141, 142 |
| G4 EN33 | Impactes ambientais negativos significativos, atuais e potenciais, dos fornecedores e ações tomadas | | (-) | | 75, 141, 142 |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES AMBIENTAIS - EN (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Mecanismos de Reclamação**

| | | | | | |
|------------|---|--|-----|---|--------------------------|
| G4 DMA | Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos ambientais; formação administrada nestes mecanismos e processos; partes interessadas envolvidas na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos | | (-) | | 42-45, 87, 100, 141, 142 |
| G4 EN34 | Número de reclamações relacionadas com impactos ambientais, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação | | (-) | Em 2016, o Grupo recebeu 610 reclamações nas empresas em "alta" e 6.396 nas empresas em "baixa", incluindo nestes valores reclamações de todas as áreas (não só ambientais) | 100 |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

FORMAS DE GESTÃO_ Emprego

| | | | | | |
|-----------|---|--|-------|--|------------------------------|
| G4 DMA | Descrição das ações tomadas para determinar e lidar com situações de condições de trabalho inapropriadas, incluindo na cadeia de fornecimento | | (-) | | 37, 38, 42-46, 123, 141, 142 |
| G4 LAI | Número total e taxas de entradas e saídas de trabalhadores/as, por faixa etária, género e região | Total de trabalhadores/as que entraram no Grupo (n.º) | 89 | AdP SGPS - 1,1%, AdPI - 4,5%, EPAL - 32,6%, AdN - 29,2%, AgdA - 3,4%, AdRA - 10,1% AdCL - 20,2% | (-) |
| | | Total de trabalhadores/as que saíram do Grupo (n.º) | 96 | AdP SGPS - 5,2%, AdP Serviços - 2,1%, AdPI - 3,1%, EPAL - 66,7%, AdN - 4,2%, AdA - 2,1%, AgdA - 5,2%, AdRA - 8,3%, AdCL - 3,1% | |
| | | Percentagem de trabalhadores/as que entraram (%) | 2,8% | | |
| | | M | 2,07% | | |
| | | F | 0,76% | | |
| | | Percentagem de trabalhadores/as que saíram (%) | 3,1% | | |
| | | M | 2,54% | | |
| | | H | 0,51% | | |
| | | Percentagem de trabalhadores (género masculino) que entraram (%) | | | |
| | | <19 | 0,0% | | |
| | | [19-25] | 0,3% | | |
| | | [26-35] | 0,8% | | |
| | | [36-45] | 0,6% | | |
| | | [46-55] | 0,2% | | |
| | | [56-65] | 0,2% | | |
| | | >65 | 0,0% | | |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Emprego (continuação)

| | | | | | |
|-----------|---|--|------|--|-----|
| G4 LAI | Número total e taxas de entradas e saídas de trabalhadores/as, por faixa etária, género e região | Percentagem de trabalhadores (género masculino) que saíram (%) | | | (-) |
| | | <19 | 0,0% | | |
| | | [19-25] | 0,0% | | |
| | | [26-35] | 0,2% | | |
| | | [36-45] | 0,6% | | |
| | | [46-55] | 0,2% | | |
| | | [56-65] | 0,8% | | |
| | | >65 | 0,7% | | |
| | | Percentagem de trabalhadoras (género feminino) que entraram (%) | | | |
| | | <19 | 0,0% | | |
| | | [19-25] | 0,0% | | |
| | | [26-35] | 0,5% | | |
| | | [36-45] | 0,2% | | |
| | | [46-55] | 0,0% | | |
| | | [56-65] | 0,0% | | |
| | | >65 | 0,0% | | |
| | | Percentagem de trabalhadoras (género feminino) que saíram (%) | | | |
| | | <19 | 0,0% | | |
| | | [19-25] | 0,0% | | |
| | | [26-35] | 0,1% | | |
| | | [36-45] | 0,2% | | |
| | | [46-55] | 0,0% | | |
| | | [56-65] | 0,1% | | |
| | | >65 | 0,1% | | |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Trabalho/ Relações de Gestão**

| | | | | | |
|-----------|--|--|------|---|-----|
| G4 LA2 | Benefícios para os trabalhadores/as com contrato a termo incerto, a termo certo, sem termo, a tempo parcial e estagiários/as | | (-) | | 119 |
| G4 LA3 | Taxas de regresso ao trabalho após licença parental, por género | Número de trabalhadores/as no ativo que usufruíram de licença parental em 2016 | 168 | Taxa calculada relativamente ao total de trabalhadores/as no ativo. | (-) |
| | | M | 3,6% | | |
| | | F | 1,7% | | |
| | | Número de trabalhadores/as no ativo que retomaram ao trabalho em 2016 após conclusão da licença parental | 100% | | |
| | | Número de trabalhadores/as no ativo que concluíram em 2016 12 meses de trabalho após conclusão da licença parental | 100% | | |

FORMAS DE GESTÃO_ Relação Gestão/ Trabalho

| | | | | | |
|-----------|---|--|-----|--|-----|
| G4 LA4 | Prazo mínimo de aviso prévio em caso de alterações operacionais | | (-) | As empresas do Grupo AdP não têm definido internamente um período mínimo de anúncio acerca de mudanças nas operações, respeitando a legislação em vigor; com exceção da EPAL. Não tendo havido alterações ao acordo de empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais representativas dos trabalhadores/as ao serviço da empresa, mantém-se o estabelecido no capítulo VII do AE, que define um pré-aviso de 48 horas para mudanças de área ou de local de trabalho. Determina também a necessidade de acordo do trabalhador para mudança de área geográfica, acordo não exigido para mudança de local de trabalho dentro da mesma área. | (-) |
|-----------|---|--|-----|--|-----|

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Saúde e Segurança Ocupacional

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|--|----------|---|--|---|------|--|---|-----|--|------------------------------|--|--|--|--|-----|--|---|-----|--|--|--|--|--|-------------------|--|--|--|-----|--|--|---|---|--|--|-----|--|---|----|--|--------------------|--|--|--|--|------|--|---|------|--|--|---|--|--|--|------|--|--------|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|-----|
| G4 DMA | Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco existentes para os/as trabalhadores/as, as suas famílias ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves | | (-) | As empresas do Grupo AdP dispõem de serviços de Medicina do Trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer <i>in loco</i> as condições de trabalho dos trabalhadores/as, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os trabalhadores/as estão sujeitos e definir planos de ação, de forma a que as empresas atuem ao nível da prevenção. Manutenção da subscrição do “Código de Conduta Empresas e VIH”, elaborado no âmbito da Plataforma Laboral contra a SIDA, assumindo-se as empresas como interlocutoras privilegiadas na resposta à infeção pelo VIH no local de trabalho, nomeadamente nas vertentes da não discriminação, da prevenção e do acesso ao tratamento. | (-) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G4 LA5 | Percentagem de trabalhadores/as representados/as formalmente em comités de saúde e segurança no trabalho, que apoiem na monitorização e no aconselhamento na saúde ocupacional e nos programas de segurança | Percentagem de trabalhadores/as com representante para as questões de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho | 75% | Em 2016 tínhamos 21 representantes eleitos em 3 empresas do Grupo (EPAL/ LVT, AdN e AdCL). Existe também na AdA, AdCL e AdN representantes para as questões da responsabilidade social. | 121, 123 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G4 LA6 | Tipo de lesões e taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número total de óbitos, por região e género | <table><tr><td>Taxa de frequência</td><td></td><td>42,7</td><td rowspan="3">= número total de acidentes/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000. Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de saúde. Se considerarmos apenas os acidentes que originaram baixa, a taxa é de 27. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar.</td></tr><tr><td></td><td>M</td><td>37,3</td></tr><tr><td></td><td>F</td><td>5,4</td></tr><tr><td></td><td>Taxa de doenças ocupacionais</td><td></td><td rowspan="3">= número de doenças ocupacionais/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000. São consideradas doenças ocupacionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar.</td></tr><tr><td></td><td></td><td>0,4</td></tr><tr><td></td><td>M</td><td>0,4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td rowspan="3">= número total de dias não trabalhados/número potencial de horas trabalháveis x 1.000.000. O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem inicia-se no dia a seguir ao acidente.</td></tr><tr><td></td><td>Taxa de gravidade</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>781</td></tr><tr><td></td><td></td><td>M</td><td rowspan="3">= número total de horas de ausência/número potencial de horas trabalháveis x 100. Inclui ausências dos trabalhadores/as por impossibilidade de trabalhar, provenientes de acidentes e doenças (de trabalho ou não). Exclui licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudos, licença de parentalidade ou por luto.</td></tr><tr><td></td><td></td><td>740</td></tr><tr><td></td><td>F</td><td>41</td></tr><tr><td></td><td>Taxa de absentismo</td><td></td><td rowspan="3"></td></tr><tr><td></td><td></td><td>4,4%</td></tr><tr><td></td><td>M</td><td>2,8%</td></tr><tr><td></td><td></td><td>F</td><td rowspan="3"></td></tr><tr><td></td><td></td><td>1,6%</td></tr><tr><td></td><td>Óbitos</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>0</td></tr><tr><td></td><td></td><td>M</td></tr><tr><td></td><td></td><td>0</td></tr><tr><td></td><td></td><td>F</td></tr><tr><td></td><td></td><td>0</td></tr></table> | Taxa de frequência | | 42,7 | = número total de acidentes/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000. Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de saúde. Se considerarmos apenas os acidentes que originaram baixa, a taxa é de 27. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar. | | M | 37,3 | | F | 5,4 | | Taxa de doenças ocupacionais | | = número de doenças ocupacionais/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000. São consideradas doenças ocupacionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar. | | | 0,4 | | M | 0,4 | | | | = número total de dias não trabalhados/número potencial de horas trabalháveis x 1.000.000. O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem inicia-se no dia a seguir ao acidente. | | Taxa de gravidade | | | | 781 | | | M | = número total de horas de ausência/número potencial de horas trabalháveis x 100. Inclui ausências dos trabalhadores/as por impossibilidade de trabalhar, provenientes de acidentes e doenças (de trabalho ou não). Exclui licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudos, licença de parentalidade ou por luto. | | | 740 | | F | 41 | | Taxa de absentismo | | | | | 4,4% | | M | 2,8% | | | F | | | | 1,6% | | Óbitos | | | | 0 | | | M | | | 0 | | | F | | | 0 | 121 |
| Taxa de frequência | | 42,7 | = número total de acidentes/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000. Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de saúde. Se considerarmos apenas os acidentes que originaram baixa, a taxa é de 27. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | M | 37,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | F | 5,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Taxa de doenças ocupacionais | | = número de doenças ocupacionais/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000. São consideradas doenças ocupacionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | M | 0,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | = número total de dias não trabalhados/número potencial de horas trabalháveis x 1.000.000. O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem inicia-se no dia a seguir ao acidente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Taxa de gravidade | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 781 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | M | = número total de horas de ausência/número potencial de horas trabalháveis x 100. Inclui ausências dos trabalhadores/as por impossibilidade de trabalhar, provenientes de acidentes e doenças (de trabalho ou não). Exclui licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudos, licença de parentalidade ou por luto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 740 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | F | 41 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Taxa de absentismo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | M | 2,8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Óbitos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Saúde e Segurança Ocupacional (continuação)

| | | | | | |
|-----------|---|--|-----|---|-----|
| G4 LA7 | Trabalhadores/as com elevada incidência ou elevado risco de doenças relacionadas com a sua ocupação | | (-) | A taxa de doenças ocupacionais no Grupo é de 0,4. As empresas têm matrizes de identificação e quantificação de perigos e riscos que permitem atuar na prevenção. | 120 |
| G4 LA8 | Tópicos de saúde e segurança cobertos em acordos formais com os sindicatos | | (-) | No Grupo AdP, a EPAL possui acordo de empresa. Este apresenta um capítulo referente a questões de higiene e segurança no trabalho no qual são abordados os temas comissões de segurança e medicina no trabalho, abrangendo todos/as os/as trabalhadores/as da EPAL. | (-) |

FORMAS DE GESTÃO_ Formação e Educação

| | | | | | |
|-----------|--|--|--------|---|----------|
| G4 LA9 | Média de horas de formação por ano, por trabalhador/a, por género e por categoria profissional | Total de Horas de Formação | 55 374 | Não inclui horas de formação dadas a administradores/as e trabalhadores/as que a 31 de dezembro não se encontravam no ativo (suspensos e saídas). | 110, 111 |
| | | Administradores/as executivos/as (h) | 272 | Não inclui 349 horas de formação dadas a órgãos sociais que a 31 de dezembro não se encontravam em funções. | |
| | | Trabalhadores/as (h) | 55 102 | Não inclui 508 horas de formação dadas a trabalhadores/as que a 31 de dezembro não se encontravam em funções (suspensos e saídas). | |
| | | Administradores/as executivos/as (h/administrador/a) | 10 | | |
| | | M | 8 | | |
| | | F | 14 | | |
| | | Trabalhadores/as (h/trabalhador/a) | 18 | | |
| | | M | 16 | | |
| | | F | 22 | | |
| | | Chefias de 1ª linha (h/trabalhador/a) | 29 | = Horas de formação Chefias de 1ª/Chefias de 1ª linha | |
| | | (%) | 5,3% | = Horas de formação Chefias de 1ª/Total de horas de formação dos/as trabalhadores/as | |
| | | Chefias intermédias (h/trabalhador/a) | 35 | = Horas de formação Chefias intermédias/Chefias intermédias | |
| | | (%) | 18,4% | = Horas de formação Chefias intermédias/Total de horas de formação dos/as trabalhadores/as | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados (h/trabalhador/a) | 24 | = Horas de formação Técnicos superiores ou equiparados/Técnicos superiores ou equiparados | |
| | | (%) | 32,9% | = Horas de formação Técnicos superiores ou equiparados/Total de horas de formação dos/as trabalhadores/as | |
| | | Técnicos operacionais (h/trabalhador/a) | 12 | = Horas de formação Técnicos operacionais/Técnicos operacionais | |
| | | (%) | 38,1% | = Horas de formação Técnicos operacionais/Total de horas de formação dos/as trabalhadores/as | |
| | | Técnicos de apoio administrativo (h/trabalhador/a) | 9 | = Horas de formação Técnicos de apoio administrativo/ Técnicos de apoio administrativo | |
| | | (%) | 5,4% | = Horas de formação Técnicos de apoio administrativo/Total de horas de formação dos/as trabalhadores/as | |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Formação e Educação (continuação)

| | | | | | |
|------------|---|---|-----|--|-----|
| G4 LA10 | Programa de gestão de competências que suporta a empregabilidade dos/as trabalhadores/as e os assiste em fase de final de carreira | | (-) | | 110 |
| G4 LA11 | Percentagem de trabalhadores/as que recebem, regularmente, a sua avaliação e respetiva revisão de carreira, por género e por categoria profissional | Trabalhadores/as que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (n.º) | (-) | | 110 |
| | | M (%) | (-) | | |
| | | F (%) | (-) | | |
| | | Trabalhadores/as que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por categoria profissional | | | |
| | | Chefias de 1ª linha (%) | (-) | | |
| | | Chefias intermédias (%) | (-) | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados (%) | (-) | | |
| | | Técnicos operacionais (%) | (-) | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo (%) | (-) | | |

FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades

| | | | | | |
|------------|--|--|--------|--|---------|
| G4 LA12 | Caracterização dos/as trabalhadores/as e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional | Chefias de 1ª linha (%) | 3,15% | | 112-118 |
| | | Chefias intermédias (%) | 9,12% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados (%) | 23,71% | | |
| | | Técnicos operacionais (%) | 53,80% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo (%) | 10,23% | | |
| | | Administradores/as executivos/as (n.º) | 29 | | |
| | | M (%) | 72% | | |
| | | F (%) | 28% | | |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades (continuação)

| | | | | | |
|------------|--|---|-------|--|---------|
| G4 LA12 | Caracterização dos/as trabalhadores/as e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional | Administradores/as Executivos [26 - 35[(%) | 0,0% | | 112-118 |
| | | Administradores/as Executivos [36 - 45[(%) | 17,2% | | |
| | | Administradores/as Executivos [46 - 55[(%) | 41,4% | | |
| | | Administradores/as Executivos [56 - 65[(%) | 34,5% | | |
| | | Administradores/as Executivos >65 (%) | 6,9% | | |
| | | Administradores/as Executivos - nacionalidade minoritária (n.º) | 1 | | |
| | | Administradores/as Executivos - portadores de deficiência (n.º) | 0 | | |
| | | Chefias de 1ª linha (n.º) | 99 | | |
| | | M (%) | 73% | | |
| | | F (%) | 27% | | |
| | | Chefias de 1ª linha <19 (%) | 0,0% | | |
| | | Chefias de 1ª linha [19 - 25[(%) | 0,0% | | |
| | | Chefias de 1ª linha [26 - 35[(%) | 3,0% | | |
| | | Chefias de 1ª linha [36 - 45[(%) | 37,4% | | |
| | | Chefias de 1ª linha [46 - 55[(%) | 28,3% | | |
| | | Chefias de 1ª linha [56 - 65[(%) | 27,3% | | |
| | | Chefias de 1ª linha >65 (%) | 4,0% | | |
| | | Chefias de 1ª linha - nacionalidade minoritária (n.º) | 2 | | |
| | | Chefias de 1ª linha - portadores de deficiência (n.º) | 4 | | |
| | | Chefias intermédias (n.º) | 287 | | |
| | | M (%) | 57% | | |
| | | F (%) | 43% | | |
| | | Chefias intermédias <19 (%) | 0,0% | | |
| | | Chefias intermédias [19 - 25[(%) | 0,0% | | |
| | | Chefias intermédias [26 - 35[(%) | 8,7% | | |
| | | Chefias intermédias [36 - 45[(%) | 55,4% | | |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades (continuação)

| | | | | | |
|------------|--|--|-------|--|---------|
| G4 LA12 | Caracterização dos/as trabalhadores/as e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional | Chefias intermédias [46 - 55[(%) | 23,7% | | 112-118 |
| | | Chefias intermédias [56 - 65[(%) | 12,2% | | |
| | | Chefias intermédias >65 (%) | 0,0% | | |
| | | Chefias Intermédias - nacionalidade minoritária (n.º) | 1 | | |
| | | Chefias Intermédias - portadores de deficiência (n.º) | 2 | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados (n.º) | 746 | | |
| | | M (%) | 44% | | |
| | | F (%) | 56% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados <19 (%) | 0,0% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados [19 - 25[(%) | 0,0% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados [26 - 35[(%) | 18,9% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[(%) | 58,7% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados [46 - 55[(%) | 15,7% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados [56 - 65[(%) | 6,7% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados >65 (%) | 0,0% | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados - nacionalidade minoritária (n.º) | 1 | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados - portadores de deficiência (n.º) | 10 | | |
| | | Técnicos operacionais (n.º) | 1 693 | | |
| | | M (%) | 95% | | |
| | | F (%) | 5% | | |
| | | Técnicos operacionais <19 (%) | 0,0% | | |
| | | Técnicos operacionais [19 - 25[(%) | 1,2% | | |
| | | Técnicos operacionais [26 - 35[(%) | 19,8% | | |
| | | Técnicos operacionais [36 - 45[(%) | 37,4% | | |
| | | Técnicos operacionais [46 - 55[(%) | 25,2% | | |
| | | Técnicos operacionais [56 - 65[(%) | 15,9% | | |

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Diversidade e Igualdade de Oportunidades (continuação)

| | | | | | |
|------------|--|--|-------|--|---------|
| G4 LA12 | Caracterização dos/as trabalhadores/as e da administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional | Técnicos operacionais >65 (%) | 0,0% | | 112-118 |
| | | Técnicos operacionais - nacionalidade minoritária (n.º) | 19 | | |
| | | Técnicos operacionais - portadores de deficiência (n.º) | 26 | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo (n.º) | 322 | | |
| | | M (%) | 32% | | |
| | | F (%) | 68% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo <19 (%) | 0,0% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo [19 - 25[(%) | 0,0% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo [26 - 35[(%) | 12,7% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo [36 - 45[(%) | 34,8% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo [46 - 55[(%) | 26,7% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo [56 - 65[(%) | 25,5% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo >65 (%) | 0,3% | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo - nacionalidade minoritária (n.º) | 3 | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo - portadores de deficiência (n.º) | 11 | | |

FORMAS DE GESTÃO_ Igualdade na Remuneração Homens/ Mulheres

| | | | | | |
|-----------|--|--|-----|--|---------------|
| G4 DMA | Ambiente legal e socio-económico que providencia ou dificulta igualdade de oportunidades e remuneração entre géneros | | (-) | | 114, 115, 119 |
|-----------|--|--|-----|--|---------------|

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)
FORMAS DE GESTÃO_ Igualdade na Remuneração Homens/ Mulheres (continuação)

| | | | | | |
|------------|---|--|-----|--|-----|
| G4 LA13 | Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria | Rácio da retribuição base mensal média (M/F) | | | 119 |
| | | Administradores executivos | 1,0 | | |
| | | Chefias | 0,9 | | |
| | | Chefias intermédias | 0,8 | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados | 0,9 | | |
| | | Técnicos operacionais | 1,1 | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo | 1,0 | | |
| | | Rácio da retribuição total mensal média (M/F) | | | |
| | | Administradores executivos | 1,1 | | |
| | | Chefias | 0,9 | | |
| | | Chefias intermédias | 0,8 | | |
| | | Técnicos superiores ou equiparados | 1,0 | | |
| | | Técnicos operacionais | 0,9 | | |
| | | Técnicos de apoio administrativo | 1,0 | | |

FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedores

| | | | | | |
|------------|---|--|-----|--|----------------------|
| G4 DMA | Procedimentos de identificação e priorização dos fornecedores para avaliação dos impactos nas práticas laborais. Práticas de avaliação e auditoria a fornecedores e seus produtos/ serviços utilizando critérios laborais | | (-) | | 21-24, 141, 142, 185 |
| G4 LA14 | Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de práticas laborais | | (-) | | 141, 142 |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES SOCIAIS - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedores (continuação)**

| | | | | | |
|------------|--|------------------------------|----|--|----------|
| G4 LA15 | Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, das práticas laborais dos fornecedores e ações tomadas | Fornecedores avaliados (n.º) | 18 | | 141, 142 |
|------------|--|------------------------------|----|--|----------|

FORMAS DE GESTÃO_ Mecanismos de Reclamação

| | | | | | |
|------------|--|--|-----|---|----------------------------------|
| G4 DMA | Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos nas práticas laborais, formação administrada nestes mecanismos e processos, partes interessadas envolvidas na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos | | (-) | | 37, 38, 42-46, 87, 123, 141-142, |
| G4 LA16 | Número de reclamações relacionadas com práticas laborais, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação | | (-) | Em 2016 foram registadas 610 reclamações nas empresas em "alta" e 6.396 nas empresas em "baixa", incluindo nestes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo). | 100 |

INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS

FORMAS DE GESTÃO_ Investimento

| | | | | | |
|-----------|---|---|-------|--|--|
| G4 DMA | Estratégias para estender políticas e procedimentos a terceiros, tal como <i>joint ventures</i> ou subsidiários, descrição de critérios ou cláusulas contratuais que incluam direitos humanos | | (-) | | 21-24, 33, 87 141, 142, 183-185 |
| G4 HRI | Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos | Contratos estabelecidos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos (%) | 79% | O valor reportado contempla o número de contratos de investimentos significativos que foram celebrados com inclusão de subscrição de declaração de compromisso com o respeito pelos direitos humanos (no entanto, a definição de "contratos de investimento significativos" não é homogênea nas empresas do Grupo, podendo o valor apresentar um desvio da realidade). Não obstante, o Código de Conduta e Ética, que abrange 100% dos colaboradores do Grupo, define as diretrizes gerais que devem reger a conduta da Gestão de topo e dos Colaboradores tanto nas relações internas como com o mercado. | (-) |
| G4 HR2 | Total de horas de formação para os/as trabalhadores/as em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que recebeu formação | Horas de formação por trabalhador/a (h/ trabalhador/a) | 0,010 | | (-) |
| | | Número de trabalhadores/as formados/as (n.º) | 6 | | |

FORMAS DE GESTÃO_ Não Discriminação

| | | | | | |
|-----------|---|--|---|--|-----|
| G4 HR3 | Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | | 0 | Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de responsabilidade social que permitem verificar o cumprimento dos direitos humanos. | (-) |
|-----------|---|--|---|--|-----|

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Liberdade de Associação e Negociação**

| | | | | | |
|-----------|---|--|---|--|-----|
| G4 DMA | Políticas ou procedimentos que poderão afetar a decisão dos colaboradores aderirem a sindicatos ou a negociação coletiva | | 0 | | 123 |
| G4 HR4 | Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado que poderão ser colocados em risco os direitos de liberdade de associação e negociação coletiva e medidas tomadas para suportar esse risco | | 0 | Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos. | (-) |

FORMAS DE GESTÃO_ Trabalho Infantil

| | | | | | |
|-----------|---|--|---|--|-----|
| G4 HR5 | Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado o risco de recurso ao trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho infantil | | 0 | Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos. | (-) |
|-----------|---|--|---|--|-----|

FORMAS DE GESTÃO_ Trabalho Forçado ou Compulsório

| | | | | | |
|-----------|---|--|---|--|-----|
| G4 HR6 | Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado o risco de recurso ao trabalho forçado ou compulsório e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho forçado ou compulsório | | 0 | Nas empresas certificadas na norma SA 8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos. | (-) |
|-----------|---|--|---|--|-----|

INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS**FORMAS DE GESTÃO_ Práticas de Segurança**

| | | | | | |
|-----------|---|--|-----|--|-----|
| G4 HR7 | Percentagem de segurança pessoal que receberam formação em políticas de direitos humanos ou em procedimentos relevantes para as operações | | (-) | Nas empresas certificadas na norma SA 8000, realizam ações de formação às empresas Prestadoras de Serviços, incluindo empresas de segurança das instalações. | (-) |
|-----------|---|--|-----|--|-----|

FORMAS DE GESTÃO_ Direitos dos Indígenas

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------------|--|-----|
| G4 HR8 | Número total de incidentes de violação dos direitos dos indígenas | | Não aplicável | | (-) |
|-----------|---|--|---------------|--|-----|

FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação

| | | | | | |
|-----------|--|--|---|---|--------------|
| G4 HR9 | Número total e percentagem de operações com avaliação dos impactos em direitos humanos | | 0 | As empresas certificadas na norma SA 8000 são auditadas periodicamente. | 87, 106, 142 |
|-----------|--|--|---|---|--------------|

FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedores

| | | | | | |
|------------|--|--|-----|--|----------------------|
| G4 DMA | Sistema de seleção de fornecedores com base em critérios de direitos humanos. Procedimentos de identificação e priorização dos fornecedores para avaliação dos impactos em direitos humanos. Práticas de avaliação e auditoria a fornecedores e seus produtos/ serviços utilizando critérios de direitos humanos | | (-) | | 21-24, 141, 142, 185 |
| G4 HR10 | Percentagem e número total de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de direitos humanos | | 18 | | 141, 142 |
| G4 HR11 | Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, nas práticas de direitos humanos dos fornecedores e ações tomadas | | (-) | | 75, 141, 142 |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Mecanismos de Reclamação**

| | | | | | |
|------------|--|--|-----|---|----------------------------------|
| G4 DMA | Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos dos direitos humanos, incluindo ao longo da cadeia de fornecimento, e envolvimento das partes interessadas (incluindo fornecedores, comunidades locais e representantes dos colaboradores) na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos | | (-) | | 37, 38, 42-46, 87, 123, 141, 142 |
| G4 HR12 | Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação | | (-) | Em 2016, o Grupo recebeu 610 reclamações nas empresas em “alta” e 6.396 nas empresas em “baixa”, incluindo nestes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo). | 100 |

INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE**FORMAS DE GESTÃO_ Comunidades Locais**

| | | | | | |
|-----------|---|--|-----|--|---|
| G4 DMA | Declarações sobre direitos das comunidades locais. Envolvimento com as comunidades locais. Autoridade de comissões ou outros corpos representativos dos/as trabalhadores/as para lidar com os impactos nas comunidades locais | | (-) | | 21-24, 27, 29, 42-46, 95-100, 121, 123, 138 |
| G4 SO1 | Percentagem de operações com mecanismos implementados para envolvimento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento com as comunidades locais | | (-) | | 42-46, 50, 95-100, 121, 123, 126-140 |
| G4 SO2 | Operações com impacto negativo ou potencialmente negativo nas comunidades locais | | (-) | | 50 |

FORMAS DE GESTÃO_ Anticorrupção

| | | | | | |
|-----------|--|--|-----|--|------------------------|
| G4 DMA | Procedimentos de avaliação de risco de corrupção. Mecanismos de identificação e gestão de conflitos de interesse de trabalhadores/as ou outras pessoas relacionadas com a atividade da organização. Mecanismos para assegurar que donativos não são formas de suborno, formação em anticorrupção da gestão de topo e restantes trabalhadores/as e outros parceiros | | (-) | É norma do Grupo AdP a recusa deliberada de ofertas cujo valor estimado exceda os 100€, podendo em casos superiores ser aceites se forem destinados ao uso comum dos trabalhadores/as do Grupo, registando sempre essa oferta nos dados do departamento de Recursos Humanos. | 29, 37-41, 87 |
| G4 SO3 | Número total e percentagem de operações com avaliação de risco relacionadas com corrupção e riscos significativos identificados | | (-) | O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas tem definidas as operações com avaliação de risco. | 37, 38, 40, 41, 87, 88 |

INDICADOR

VALOR 2016

OBSERVAÇÕES

PÁGINA

INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE (CONTINUAÇÃO)**FORMAS DE GESTÃO_ Anticorrupção (continuação)**

| | | | | | |
|-----------|--|--|-----|--|-----------|
| G4 SO4 | Comunicação e formação em procedimentos e política anticorrupção | | (-) | As empresas do Grupo disponibilizam no portal interno e no site da internet o Código de Conduta e Ética e o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, onde estão salvaguardados aspetos relacionados com anti-corrupção. Esta posição está reforçada nas empresas certificadas na norma SA 8000. | 37, 86-87 |
| G4 SO5 | Incidentes de corrupção confirmados e ações tomadas | | 0 | | (-) |

FORMAS DE GESTÃO_ Políticas Públicas

| | | | | | |
|-----------|--|--|---------------|--|-----|
| G4 DMA | Descrição de temas significativos que são o focus da participação da organização no desenvolvimento e lobby de políticas públicas. | | Não aplicável | | (-) |
| G4 SO6 | Valor total de contribuições políticas por país e beneficiário | | Não aplicável | | (-) |

FORMAS DE GESTÃO_ Comportamentos anticompetitivos

| | | | | | |
|-----------|---|--|---|--|-----|
| G4 SO7 | Número total de ações legais por comportamentos anticompetitivos, anticonfiáveis e práticas de monopólio e resultados | | 0 | | (-) |
|-----------|---|--|---|--|-----|

FORMAS DE GESTÃO_ Conformidade

| | | | | | |
|-----------|--|--|-----|---|----------|
| G4 SO8 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetários por não cumprimento de leis e regulamentos | | (-) | Nas empresas do Grupo AdP registaram-se em 2016, 203 inspeções por entidades externas, às infraestruturas operacionais. | R&C 2016 |
|-----------|--|--|-----|---|----------|

INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE**FORMAS DE GESTÃO_ Avaliação de Fornecedor**

| | | | | | |
|------------|--|--|-----|--|--------------|
| G4 DMA | Sistema de seleção de fornecedores com base no impacto na sociedade | | (-) | | 141-142, 185 |
| G4 SO9 | Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de impacto na sociedade | | (-) | | 141, 142 |
| G4 SO10 | Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, na sociedade, dos fornecedores e ações tomadas | | (-) | | 75; 141, 142 |

FORMAS DE GESTÃO_ Mecanismos de Reclamação

| | | | | | |
|------------|---|--|-----|---|----------------------------|
| G4 DMA | Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação por impactos na sociedade, incluindo ao longo da cadeia de fornecimento e envolvimento das partes interessadas (incluindo fornecedores, comunidades locais e representantes dos colaboradores) na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos | | (-) | | 37-38, 42-46, 87, 141, 142 |
| G4 SO11 | Número de reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação | | (-) | Em 2016, o Grupo recebeu 610 reclamações nas empresas em "alta" e 6.396 nas empresas em "baixa", incluindo nestes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo). | 100 |

INDICADORES SOCIAIS - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

FORMAS DE GESTÃO_ Segurança e Saúde do Consumidor

| | | | | | |
|-----------|--|--|-------|---|-------------------|
| G4 DMA | Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados tendo em vista a melhoria | | (-) | | 15, 18, 87, 95-98 |
| G4 PRI | Porcentagem de categorias de produto e serviços para os quais os impactos na saúde e segurança são avaliados tendo em consideração a melhoria | | (-) | Todos os produtos são avaliados (análises de qualidade) | 15, 18, 87, 95-98 |
| G4 PR2 | Número total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários referentes a impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança, durante o ciclo de vida, por tipo de resultado | Qualidade da água (%) - Alta | 99,7% | | 96, 97, 98 |
| | | Qualidade da água (%) - Baixa | 99,0% | | |
| | | Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Alta | 93,8% | | |
| | | Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Baixa | 67,5% | | |
| | | Falhas no abastecimento (n.º) - Alta | 80 | | |
| | | Falhas no abastecimento (n.º) - Baixa | 108 | | |
| | | Colapsos estruturais em coletores (n.º) - Alta | 74 | | |
| | | Colapso estruturais em coletores (n.º) - Baixa | 3 | | |

FORMAS DE GESTÃO_ Produtos e Serviços de Rotulagem

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------------|--|--------------|
| G4 DMA | Descrição das práticas existentes na organização, com o objetivo de manter os clientes satisfeitos | | (-) | 4 empresas (em 8) avaliaram a satisfação dos seus clientes | 99, 100, 101 |
| G4 PR3 | Tipo de informação de produtos e serviços requerida pelos procedimentos da organização para informação e rotulagem de produtos e serviços | | Não aplicável | | (-) |

INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE**FORMAS DE GESTÃO_ Produtos e Serviços de Rotulagem**

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------------|--|----------|
| G4 PR4 | Número total de incidentes por incumprimentos de regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, por tipo de resultados | | Não aplicável | | (-) |
| G4 PR5 | Resultados de questionários de avaliação de satisfação de clientes | | (-) | | 100, 101 |

FORMAS DE GESTÃO_ Comunicação de Marketing

| | | | | | |
|-----------|--|--|---------------|--|-----|
| G4 PR6 | Venda de produtos proibidos ou contestados | | Não aplicável | | (-) |
| G4 PR7 | Número total de incidentes de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicação de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado | | Não aplicável | | (-) |
| G4 PR8 | Número total de reclamações referentes a violação da privacidade e perda de informação dos clientes | | (-) | Em 2016, o Grupo recebeu 610 reclamações nas empresas em "alta" e 6.396 nas empresas em "baixa" incluindo nestes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo). | 100 |

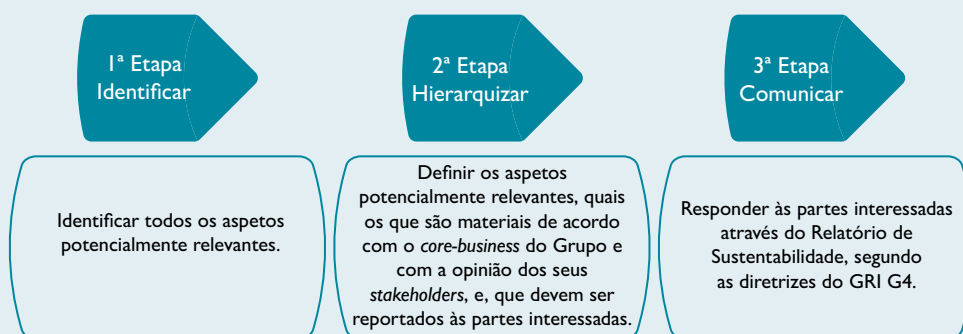
FORMAS DE GESTÃO_ Conformidade

| | | | | | |
|-----------|--|--|---------|------------|-----|
| G4 PR9 | Valor monetário de multas significativas decorrentes de não conformidades com a legislação e regulamentos relativamente ao fornecimento e uso de produtos e serviços | | ver SO8 | I inspeção | (-) |
|-----------|--|--|---------|------------|-----|

ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Os indicadores abordados no Relatório de Sustentabilidade foram definidos de acordo com a relevância para o Grupo AdP e para as partes interessadas com quem o Grupo se relaciona (pág. 42-46, O envolvimento com os *Stakeholders*).

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



TEMAS MATERIAIS

• Conservação e valorização dos recursos hídricos (água superficial e subterrânea)

Captar o volume de água essencial para as necessidades de abastecimento das populações; reduzir as perdas de água; rejeitar no meio hídrico as águas residuais tratadas em condições ambientalmente corretas; reutilizar a água residual tratada sempre que economicamente viável.

• Promoção da eficiência energética

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

• Antecipação e gestão de riscos e crises

Existência de um modelo de gestão com especial enfoque numa prudencial gestão do risco.

• Sustentabilidade económico-financeira do modelo de gestão

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

• Garantia da qualidade do produto (água de abastecimento e água residual tratada)

Garantir água de abastecimento da maior confiança e rejeitar água residual tratada com qualidade.

• Eficiência da prestação de serviços

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

• Garantia da acessibilidade aos serviços de água e saneamento

Assegurar elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento.

• Justiça social no acesso à água e ao saneamento

Assegurar uma gestão que permita promover um preço justo, no abastecimento e no saneamento, e homogéneo territorialmente.

• Investimento no desenvolvimento dos colaboradores

Investir na formação e desenvolvimento dos trabalhadores.

• Garantia da segurança e saúde no trabalho

Prevenir a sinistralidade laboral.

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2016-2020 - OBJETIVOS E METAS

OBJETIVOS

METAS GRUPO 2016-2020

EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE

PRINCÍPIO: Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

| | | |
|--|---|--|
| COMPROMISSO: Conservar e valorizar as massas de água | Prevenir e reduzir as perdas físicas de água | Reduzir para 3% perdas físicas de água (alta) |
| | Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada | Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada |
| | Promover estudos de avaliação do impacte das captações na disponibilidade hídrica das fontes | 2 estudos |
| | Promover estudos de avaliação do impacte das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente | 2 estudos |
| | Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga | 100% Análises de águas residuais (alta e baixa) 98% Cumprimento dos parâmetros de descarga (alta) |
| | Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações | 100% em 2020 |
| COMPROMISSO: Valorizar os resíduos produzidos | Valorizar as lamas de ETAR | 99% de lamas ETAR valorizadas |
| | Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos | 5 iniciativas com a indústria |
| | Valorizar lamas de ETA | 85% de lamas de ETA valorizadas |
| COMPROMISSO: Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas | Identificar serviços de ecossistemas relevantes para o <i>core-business</i> do Grupo | 2 estudos piloto de serviços de ecossistemas (I - AA; I - AR) |
| COMPROMISSO: Apostar na Investigação e Desenvolvimento | Investir em I&D | €250 000 anual de investimento em ID |
| | Mobilizar os nossos <i>expertises</i> no caminho do I&D | Prémio anual de I&D |
| | Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano de água | 2 projetos por ano de I&D |

PRINCÍPIO: Contribuímos para o combate às alterações climáticas

| | | |
|--|---|--|
| COMPROMISSO: Garantir a ecoeficiência do Grupo | Avaliar o impacte das alterações climáticas no ciclo urbano da água | 1 estudo |
| | Garantir a eficiência das instalações | Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001 |
| | Avaliar a pegada de Carbono | 1 estudo |
| | Reduzir a dependência energética do exterior | Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida |
| | | 4 horas de formação/ colaboradores em boas práticas de ecoeficiência |

OBJETIVOS

METAS GRUPO 2016-2020

EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES

PRINCÍPIO: Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente

| | | |
|---|---|---|
| COMPROMISSO: Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas | Garantir a eficiência operacional | |
| | Promover a gestão integrada do ciclo urbano da água | 5 estudos conducentes à integração da baixa/alta |
| COMPROMISSO: Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo | Sensibilizar os colaboradores para o Código de Conduta e Ética | 100% de colaboradores do Grupo |
| | Publicar o Relatório do Sustentabilidade | 100% das empresas |
| | Promover a aproximação aos <i>stakeholders</i> no âmbito da sustentabilidade | 1 encontro/ ano para apresentação do RS |
| | Promover a melhoria contínua nos sistemas de gestão da qualidade | Adaptar o sistema de gestão empresarial às novas versões das normas implementadas ISO e SA 8000 |
| COMPROMISSO: Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável | Impacto social, ambiental e económico das atividades do Grupo na economia local | 1 estudo sobre o impacto socio-económico |
| | Contribuir para a viabilidade económica e financeira dos fornecedores do Grupo | Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores |
| | Promover a economia nacional | 95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens |

PRINCÍPIO: Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações

| | | |
|---|---|--|
| COMPROMISSO: Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações | Garantir a execução dos planos de investimento de infraestruturas previstos contratualmente | 100% execução |
| COMPROMISSO: Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto | Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto | 100% empresas com Plano de Segurança da Água |
| | | 100% - Água segura (alta e baixa) |
| | Garantir a eficiência do serviço | AA - 50 (alta); 100 (baixa) - Falhas no abastecimento AR - 50 (alta); 0 (baixa) - Colapsos estruturais em coletores |
| COMPROMISSO: Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade | Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços | Realizar questionário de avaliação da satisfação dos clientes de 2 em 2 anos |
| | | Respostas a reclamações escritas 100% AA e AR |

OBJETIVOS

METAS GRUPO 2016-2020

EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

PRINCÍPIO: Valorizamos a relação com os colaboradores

| | | |
|--|---|---|
| COMPROMISSO: Investir no desenvolvimento dos colaboradores | Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos colaboradores | Garantir >35 horas de formação/ colaborador por ano |
| | Garantir a avaliação de desempenho dos colaboradores | 100% dos colaboradores do Grupo |
| COMPROMISSO: Garantir a igualdade de oportunidades | Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade do Género | Implementar o Plano em 100% das empresas |
| | Promover a diversidade | |
| | Obter a certificação segundo a norma SA 8000 | 100% das empresas do Grupo |
| COMPROMISSO: Garantir a segurança e saúde no trabalho | Prevenir a sinistralidade laboral | 8 horas/ ano/ colaborador em formação em segurança |
| | | Reduzir 25% os acidentes de trabalho |
| | | 0 óbitos |
| | Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações | 100% de empresas com 100% do âmbito certificado |
| COMPROMISSO: Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal | Promover a mobilidade interna | % de pedidos/ % de pedidos aceites >80% |
| COMPROMISSO: Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz | Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento | 100% das empresas com <i>intranet</i> de Grupo |
| | Promover o diálogo social | 100% das empresas com questionário de clima organizacional de 2 em 2 anos |

EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

PRINCÍPIO: Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

| | | |
|--|---|--|
| COMPROMISSO: Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento | Promover ações de sensibilização e de educação ambiental | 4 campanhas/ ano |
| | | >1 000 visitas às instalações/ ano |
| | | >40 000 visitantes/ ano |
| COMPROMISSO: Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais | Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional | 10 000 de horas de voluntariado/ano |
| | | 100% das empresas com programa de voluntariado |
| COMPROMISSO: Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico | Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento | 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento |
| | Avaliar o impacto em ações de cooperação | 30 000 euros/ ano em projetos de cooperação em países em desenvolvimento |
| COMPROMISSO: Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento | Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores | 1 avaliação/ ano |
| | | Implementar Regulamento de Fornecedores |
| | | 10 ações de sensibilização/ ano |
| | | 10 auditorias de 3ª parte/ ano |

Contactos

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

O seu contributo é muito importante para nós!

Ficha Técnica

Edição:

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Design gráfico e paginação:

AdP - Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A.

Direção de Marketing e Comunicação



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

