

# Relatório de Sustentabilidade 2017



# Relatório de Sustentabilidade **2017**

[ esta página está intencionalmente em branco ]

índice

**1. Mensagem do Presidente.....7**  
Mensagem do Presidente.....8

**2. Perfil do Relatório .....11**

**3. Perfil da EPAL.....15**  
3.1 Princípios e indicadores de sustentabilidade.....16  
3.2 Factos e dados chave 2017.....18  
3.3 A EPAL.....23  
3.4 Modelo de governação e organização.....39

**4. Estratégia - Riscos, Partes interessadas, Impactos e Oportunidades .....53**  
4.1 Riscos .....54  
4.2 Partes interessadas / stakeholders.....55  
4.3 Impactos .....56  
4.4 Aspetos materiais identificados e medidas.....57  
4.5. I&D, Inovação e estabelecimentos de ensino .....67  
4.6 oportunidades .....69

**5. Desempenho e abordagem da gestão.....73**  
5.1 Indicadores de desempenho económico .....74  
5.2 Indicadores de desempenho ambiental.....80  
5.3 Indicadores de desempenho social .....94

**6. Índice GRI 4.....113**

[ esta página está intencionalmente em branco ]



# 1. Mensagem do Presidente



## Mensagem do Presidente

O ano de 2017 ficou marcado por diversos acontecimentos nomeadamente a conclusão da reestruturação do setor público de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, iniciada em 2015. Com a publicação do Decreto-Lei nº 34/2017, de 24 de março, que promoveu a cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, foram criados dois sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais, o sistema da Grande Lisboa e Oeste e o Sistema da Península de Setúbal e foi redenominada a sociedade Águas de Lisboa e Vale do Tejo, para Águas do Vale do Tejo, tendo por essa via sido substancialmente alterado o âmbito territorial da gestão delegada da EPAL.

Para além do descrito, a atividade da EPAL foi marcada pela seca severa e extrema que assolou Portugal, com impacto sentido essencialmente ao nível dos ativos da Águas do Vale do Tejo. Ainda assim, o planeamento efetuado, ao longo dos anos, os planos de contingência implementados, bem como a gestão direta e local, permitiram a manutenção dos níveis de serviço necessários para a satisfação da população.

Neste âmbito, importa realçar o reforço no desenvolvimento de campanhas lançadas para promoção do uso eficiente da água e redução de perdas.

A nível económico e financeiro a EPAL revela-se sólida tendo obtido, em 2017, um resultado Líquido do Exercício, no montante de 50,1 milhões de euros, correspondendo ao melhor valor da história da empresa, o terceiro ano consecutivo em que tal sucede, sem operações não recorrentes. Esta situação revela o empenho de todas as trabalhadoras e trabalhadores que, apesar das alterações organizacionais, decorrentes do referido processo de cisão, levaram a EPAL a atingir excelentes resultados.

Ao nível da qualidade do serviço público prestado a EPAL foi distinguida, pela ERSAR em parceria com o Jornal “Água e Ambiente”, com 3 Selos de Qualidade de Serviços de Águas e Resíduos, os quais visam distinguir e divulgar as boas práticas na prestação dos serviços de abastecimento público de águas e saneamento de águas residuais urbanas.

Em 2017, a organização, centrada na garantia da fiabilidade e segurança e na garantia da qualidade, realizou investimento ao nível da renovação das redes de adução e distribuição, bem como na reabilitação da Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra, num total de 16,3 milhões de euros.

No ano em análise há, também, a destacar o lançamento e execução de um ambicioso projeto de transformação da ETA da Asseiceira, a maior ETA do país, na primeira instalação do género, a nível mundial, 100% autossustentável em energia, com enormes vantagens ambientais e económicas. Trata-se de um projeto assente na capacidade dos seus trabalhadores e trabalhadoras, que com um investimento reduzido resulta em enormes poupanças, bem como na criação de valor para a empresa e para os *stakeholders*.

Ocorreu, no ano, o lançamento da Garrafa Siza - *Lisbon Soul*. Uma garrafa com assinatura de Álvaro Siza Vieira e mais uma criação da EPAL que pretende afirmar a excelência da água da torneira da cidade de Lisboa através de uma peça de design absolutamente exclusiva. Este projeto foi distinguido, no ENEG 2017, com o Tubo de Ouro na categoria “melhor ação de inovação”.

Ainda no ENEG 2017 e, para além da Garrafa *Lisbon Soul*, a EPAL foi distinguida com uma menção honrosa para o trabalho “Estratégia da EPAL para adaptação às alterações climáticas” na categoria “melhor estratégia de adaptação às alterações climáticas”.

Pela excelência do trabalho realizado, a permanente cooperação da empresa com os municípios envolvidos, com o Acionista, a Entidade Reguladora e da Tutela, foi possível alcançar a melhoria dos resultados, da sustentabilidade e dos indicadores de qualidade de serviço da EPAL, tem vindo a ser reconhecida como uma das principais referências, a nível internacional, do setor da água.

José Manuel Sardinha  
**Presidente do Conselho de Administração**

[ esta página está intencionalmente em branco ]



## 2. Perfil do Relatório

[ esta página está intencionalmente em branco ]

O presente relatório respeita ao período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2017 e, à semelhança dos anteriores, foi elaborado de acordo com a 4ª geração (G4) das “Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade” da *Global Reporting Initiative*, mantendo assim os critérios e métodos anteriormente adotados.

A EPAL publica há doze anos, com periodicidade anual, o seu Reporte de Sustentabilidade, tendo optado, desde 2012, pelo modelo *In Accordance* – Abrangente. Não inclui informação nem aspetos sobre os quais a organização não tem controlo nem informação detalhada (ver índice GRI – capítulo 6 deste relatório).

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

Por razões de contenção de custos, o presente relatório não foi verificado por entidade externa. Dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser remetidos à Direção de Sustentabilidade Empresarial ([mcristovao@adp.pt](mailto:mcristovao@adp.pt)).

Considera-se ainda importante referir que ao longo do ano de 2017, ainda no âmbito do processo de reorganização do setor de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, com a publicação do Decreto-Lei nº 34/2017, de 24 de março, que promoveu a cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, foram criados dois sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais, o sistema da Grande Lisboa e Oeste e o Sistema da Península de Setúbal, e foi redenominada a sociedade Águas de Lisboa e Vale do Tejo, para Águas do Vale do Tejo, tendo por essa via sido substancialmente alterado o âmbito territorial da gestão delegada da EPAL. Ainda assim, manteve-se o estabelecido no Decreto-Lei nº 94/2015, de 29 de maio, pelo que a EPAL deu continuidade à gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e saneamento do Vale do Tejo (AdVT), sendo que a componente relativa à operação do mesmo, está descrita em relatório autónomo (Relatório de Sustentabilidade AdVT 2017).



[ esta página está intencionalmente em branco ]

### 3. Perfil da EPAL

### 3.1 PRINCÍPIOS E INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

A Organização das Nações Unidas (ONU), na Cimeira realizada em setembro de 2015, em Nova Iorque, aprovou a agenda de ação até 2030, constituída por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) tendo como objetivo a criação de um modelo global para acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar de todos, proteger o ambiente e combater as alterações climáticas.



De acordo com o Banco Mundial, a segurança hídrica continua a constituir um dos principais riscos mundiais em termos de impacto no desenvolvimento sustentável, do século XXI, concretamente - desenvolvimento humano, cidades habitáveis, alterações climáticas, segurança alimentar e segurança energética – não se resolverão a menos que se melhore a gestão de recursos hídricos e se garanta o acesso a serviços de qualidade de abastecimento de água e de saneamento.

Em novembro de 2017 a Assembleia Geral da ONU relançou o diálogo sobre a gestão global da água na COP23 (*Cities and local governments for climate action*), em Bona.

Pelo exposto e como não poderia deixar de ser, a EPAL está altamente comprometida com os ODS, o ODS 6 – “Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos”, cujas metas passam por alcançar o acesso universal e equitativo à água potável, melhorando a sua qualidade, reduzir as águas residuais não tratadas e aumentar a eficiência no uso da água em todos os setores, promovendo a sua reciclagem e reutilização e combatendo a sua escassez, a nível global. Para além disso está, também, estabelecido o objetivo de, até 2020, manter protegidos e restaurados os ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, pântanos, rios, aquíferos e lagos.

A água não está presente apenas no ODS 6, mas em vários outros, designadamente no ODS 2 porque o abastecimento de água em quantidade é vital para a produção de alimentos e essencial para atingir a segurança alimentar; os sistemas de saneamento e de produção de água potável e segura são necessários para a saúde, como exigido nos ODS 3, a água é necessária para alimentar indústrias e criar empregos de acordo com os ODS 7 e 8 e sem água não é possível alimentar os serviços dos ecossistemas do planeta identificados nos ODS 13, 14 e 15.

Pelo exposto trata-se de um setor com enormes exigências quer ao nível dos compromissos internacionais- ODS, Crescimento Verde, *Global Compact*, Visão 2050, o futuro que nós queremos (Rio + 20), etc. quer nacionais com os objetivos definidos nas políticas nacionais, como o plano setorial – PENSAAR 2020 — Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais- focado 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, promovendo um novo enquadramento do grupo AdP e da sua relação com os *stakeholders*.

Este último, ao qual pertence a EPAL, tem definida uma Estratégia de Sustentabilidade com seis princípios e vinte compromissos e com objetivos e metas estabelecidas para o período 2016-2020 abrangendo temas como a conservação das massas de água e da biodiversidade, a adaptação às alterações climáticas, o desenvolvimento de uma economia local responsável, a valorização da relação com os trabalhadores e uma aproximação crescente à comunidade, entre outros. Em 2017 a EPAL subscreveu, a Estratégia de Sustentabilidade do Grupo AdP e manteve os 5 Princípios de Desenvolvimento Sustentável, abaixo.

#### Valor Económico e Social do Serviço

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

#### Ecoeficiência e Proteção Ambiental

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

#### Proteção e Desenvolvimento das Pessoas

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

#### Envolvimento da sociedade na Gestão Sustentável da Água

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

#### Inovação e Desenvolvimento

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

No ano de 2017, a EPAL continuou empenhada em contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, aliando o crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações de hoje e das gerações futuras. Caminhámos com afinco no combate às alterações climáticas, na concretização da economia circular e no cumprimento dos ODS, sempre através do envolvimento ativo na sociedade e no ambiente, promovendo uma gestão adequada dos recursos, de forma a desenvolver uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a comunidade.

## 3.2 FACTOS E DADOS CHAVE 2017

### FACTOS

O ano de 2017 ficou marcado pelo processo de reorganização do setor, com a publicação do Decreto-Lei nº 34/2017, de 24 de março, que estabeleceu a cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, criando dois sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais, o sistema da Grande Lisboa e Oeste e o Sistema da Península de Setúbal, tendo ainda sido redenominada a sociedade Águas de Lisboa e Vale do Tejo, para Águas do Vale do Tejo, tendo por essa via sido alterado o âmbito territorial da gestão delegada da EPAL, pois dos anteriores oito sistemas agregados mantiveram-se cinco na AdvT, sendo que um deles apenas na atividade de abastecimento.

Foi pois um novo desafio que a EPAL conseguiu ultrapassar, ao nível da gestão da própria empresa, dando-se continuidade ao aperfeiçoamento de metodologias e práticas tendo como fim a melhoria generalizada dos processos da empresa, bem como o relacionamento com os municípios por ela servidos.

O ano de 2017 e a atividade da EPAL, foram significativamente marcados pela seca severa e extrema que assolou o nosso País, tendo a EPAL atravessado esse período crítico sem qualquer diminuição dos seus níveis de serviço, em virtude do eficaz planeamento efetuado ao longo dos anos, permitindo assim estar preparada para este tipo de ocorrências. Mesmo ao nível da Águas do Vale do Tejo, empresa mais recente os planos de contingência implementados e a gestão direta e nos próprios locais, permitiram igualmente a manutenção dos níveis de serviço necessários para a satisfação da população, tendo-se promovido diversas iniciativas, como por exemplo a Campanha “Um minuto por dia, vamos fechar a torneira à seca”.

Um desempenho económico extremamente positivo, marcou, também, 2017 tendo-se alcançado um resultado líquido do exercício, no montante de 50,1 milhões de euros, que se consubstancia no melhor resultado de sempre da Empresa ao longo da sua existência, expurgando operações extraordinárias e não recorrentes. Com o sustentado crescimento do volume de negócios, assim como do EBITDA, verifica-se uma melhoria global nos indicadores da Empresa, o que reforça a consolidação de uma sólida estrutura e posição financeira.

No que concerne aos investimentos da EPAL em 2017, que teve um aumento em quase 25% face ao ano anterior, destaca-se a reabilitação da Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra. Esta “nova” ETA vê remodeladas e reformuladas as suas etapas de tratamento, que garantem o cumprimento da legislação em vigor, no que diz respeito à qualidade da água para consumo humano.

Durante o ano em análise a EPAL iniciou o processo de renovação da sua frota a qual, fruto dos diversos impedimentos, se encontrava muito envelhecida e desadequada em termos ambientais. Assim, a EPAL, em estreita articulação com a AdP Energias, lançou os procedimentos para todas as empresas do grupo AdP, para aquisição de viaturas operacionais elétricas em regime de AOV, com o apoio financeiro do Fundo Ambiental. Também foram lançados os concursos para a substituição das restantes viaturas.

Em 2017 comemoraram-se os 30 anos da instalação do Castelo do Bode, aproveitando para se proceder ao lançamento do Projeto 0% energia da ETA da Asseiceira. De extrema importância não só para a Empresa, mas também para o País, pelo exemplo que representará para outras empresas do setor, irá transformar esta instalação de abastecimento na primeira 100% autossustentável em energia, com enormes vantagens ambientais e económicas, permitindo com pouco, fazer muito, ou seja, com um reduzido investimento potenciar enormes poupanças futuras.

Regista-se, ainda, a inauguração do novo Centro de Comando Central da EPAL, sediado no Parque das Nações, que contou com a presença do Secretário de Estado do Ambiente, Carlos Martins, o qual dispõe de um Centro de Operações e de um Centro de Intervenções responsáveis pela receção, controlo e vigilância dos dados dos sistemas de distribuição de água, permitindo uma gestão mais eficiente dos sistemas, durante 24 horas/dia, 365 dias/ano.

Ao nível do AQUAmatrix®, produto líder de mercado, assinalou-se, no ano em análise, um importante reforço com a implementação em três novos clientes, os SMAS de Peniche, a Águas de Santiago em Cabo Verde e o UIGE, estando presente em 33 entidades gestoras de Água, Saneamento e Resíduos em Portugal e em 4 empresas africanas (Maputo, Cabo Verde e duas em Angola), com responsabilidade na gestão comercial de 60 municípios.

Ao nível da aposta, contínua, na educação ambiental foi inaugurado, na kidZania, o novo Laboratório de Água da EPAL para crianças. Com esta atividade, a EPAL pretende alertar para a importância e segurança do consumo de água da torneira junto do público-alvo e das suas famílias e estimular a adoção de atitudes ambientalmente responsáveis. A este nível destaca-se, ainda, o Projeto AX – Aqua eXperience, que visa a educação, sensibilização e ação para a eficiência hídrica e nexus água-energia, indutora de mudança de comportamentos dos utilizadores de água em meio urbano, em particular nos edifícios.

Uma especial referência ao lançamento da Garrafa Siza - *Lisbon Soul*. Uma garrafa com assinatura de Álvaro Siza Vieira e mais uma criação da EPAL, que pretende afirmar a excelência da água da torneira da cidade de Lisboa, incentivando, assim, o consumo deste bem essencial à vida, através de uma peça de design absolutamente exclusiva.

No ano em que o Museu da Água fez 30 anos de atividade, os vários espaços tiveram um aumento de 26% no número de visitantes o que ilustra bem a importância de um museu deste tipo no panorama nacional histórico, cultural e museológico.

Fruto do êxito alcançado na 1.ª edição da Pós-Graduação em “Tecnologias e Gestão da Água”, curso que junta as competências de duas faculdades de referência nacional e internacional – a FCT, na área da engenharia sanitária, e a NOVA SBE, na área da gestão, que se aliam às competências de um conjunto de formadores oriundos do mundo empresarial do setor, iniciou-se em 2017 a 2.ª edição, ministrada na Academia das Águas Livres, com reforço da participação de formandos provenientes de organizações fora do grupo AdP o que demonstra bem o reconhecimento, pela comunidade do setor da água, da importância desta iniciativa, da EPAL.

### DADOS

#### PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

O volume de água captada foi de 229,0 Mm³, superior em 4,3% ao verificado em período homólogo.

- 86% da água captada teve origem na Albufeira de Castelo do Bode, um aumento de 9,2% face a 2016;
- 13% tiveram origem na captação superficial do rio Tejo - Valada Tejo - (14,6 Mm³), menos 34,4% que no ano anterior e nas origens subterrâneas (14,9 Mm³), mais 2,3%, que em 2016;
- 1% provieram das origens subterrâneas do oeste, (1,6 Mm³), valor superior a 2016, em 7,3%.

O volume de água não faturada na rede de distribuição manteve-se num nível de excelência, apresentando um valor de 11,1 milhões de m³. No sistema de adução o volume de água não faturada foi de 13,6 milhões de m³, o que corresponde a 5,9% da água entrada no sistema.

O desempenho da Rede em 2017 foi positivo, com uma redução de 13% no número de avarias face a 2016. O sistema Oeste, cuja gestão a EPAL assumiu no ano de 2016, apresentou um total de 13 avarias, menos 21 que no ano anterior.

No que se refere ao desempenho em termos de avarias e roturas 2017 apresentou pior desempenho que o ano anterior, com um aumento quer do número de avarias em condutas, quer do número de roturas em ramais. Verificaram-se 470 avarias em condutas (mais 88 que em 2016) e 661 roturas em ramais (mais 24 que em igual período do ano anterior). O indicador de avarias em condutas por 100 km de rede atingiu em 2017 o valor de 33 avarias/100 km rede/ano, mais 7 que no ano anterior.

NEGÓCIO

O volume de água vendido em 2017 foi de 2 04,3 milhões de m³, mais 8,7 milhões de m³ face às vendas, em 2016

- Este aumento resulta do crescimento de 8,2 milhões de m³ nos clientes municipais e multimunicipais e de um aumento de 0,46 milhões de m³ nos clientes diretos.
- Aumento de 0,7% do Resultado Líquido, face a 2016, de 49,7MEuros para 50,1MEuros.

TRABALHADORES E COMUNIDADE

Uma resposta cabal às questões sociais envolve implementação de ações em duas vertentes, concretamente ao nível dos/as trabalhadores/as e da comunidade envolvente. Se para os/as primeiros/as a organização objetiva a respetiva valorização e motivação, para com os segundos pretende promover uma aproximação crescente.

Nesse sentido foram implementadas medidas e promovidas atividades, nomeadamente:

- Remodelação de Instalações em Reguengo Grande para melhoria das condições de trabalho dos de colaboradores afetos ao Polo Oeste;
- Realização de diversos *workshops* com participação de várias direções da EPAL, sobre temas relevantes para a empresa e a promoção de debate, nomeadamente o novo Regulamento de Proteção de Dados Pessoais e respetiva implementação, e-GAR, REACH e CLP, de entre outros;
- Preparação do sistema para funcionamento em mobilidade, otimizando o tempo dos recursos humanos envolvidos na Operação e Manutenção. O acesso passou a ser feito através de tablets específicos para o efeito que permitem o trabalho *on-line*;
- A campanha “Juntos Somos + Solidários” que contou com 4 ações vocacionadas para recolha de bens específicos, por campanha, destinados a crianças, adultos e animais domésticos. Foram entregues a instituições de solidariedade social, e a trabalhadores/as com situações económicas mais desfavoráveis;
- Comemoração do Dia Mundial do Ambiente, do Dia Internacional da Biodiversidade, do Dia Mundial das Zonas Húmidas e do Dia Mundial da Terra, para sensibilização da comunidade;
- Desenvolvimento de inúmeras campanhas de comunicação/sensibilização ambiental e para aumentar a confiança e incentivar ao do consumo de água da torneira. Desafio, a Entidades Publicas e Privadas, para uma adesão ao consumo, exclusivo, de água da rede pública nas suas instalações, tendo-se conquistado 16 novas entidades e totalizando 56 até à data entre Empresas e IPSS, Hotéis, Órgãos de Estado, Ministérios e Entidades Públicas e Lares da cidade de Lisboa;
- Implementação do novo sistema de gestão de “Contact Center”, com ferramentas de agilização de contactos (sms, email);
- A Disponibilização do Livro Vermelho, para registo, *on-line*, de reclamações está apresentado, com destaque no site da EPAL. Constatou-se que a partir de 1 de Julho de 2017, data de disponibilização deste novo mecanismo, o prazo de resposta a reclamações registadas no referido Livro (físico e *on-line*) e do ERSAR diminuiu para 15 dias.
- No âmbito da Celebração do Ano Internacional do Turismo Sustentável e, em parceria com a AHP – Associação da Hotelaria de Portugal,



a EPAL lançou uma inovadora garrafa com a assinatura do prestigiado arquiteto português Álvaro Siza Vieira, a Garrafa *Lisbon Soul*, com o objetivo de promover a excelência da água da torneira junto dos turistas que visitam Lisboa. Esta ação arrecadou o prémio “Tubo d’Ouro”, no ENEG2017, para a melhor ação de Inovação.

INOVAÇÃO. CRIAÇÃO DE VALOR E PARTILHA

Sustentada na sua visão estratégica, a EPAL, tem vindo a fazer investimentos, de forma continuada, na Investigação e Desenvolvimento (I&D) e na partilha de conhecimento por forma a promover e a valorizar Clientes, Acionistas e Trabalhadores e Trabalhadoras. Para alcançar tais objetivos, aposta no envolvimento, destes últimos, como potencial génese de criação de inovação, através da geração de ideias que posteriormente são analisadas e capitalizadas em benefício da eficácia e eficiência da EPAL.

Na componente de Inovação, no ano de 2017 realizou-se a 5ª edição do Prémio EPAL in, concurso de inovação que se apresenta como catalisador do envolvimento dos colaboradores de diversas áreas, da EPAL e que distinguiu, das 7 candidaturas finalistas, 2 com o Prémio Vencedor, em ex-âqueo e 2 Menções Honrosas. Realça-se a transversalidade dos projetos ao nível das áreas funcionais, bem como o potencial dos projetos para a criação de novos produtos e serviços.

Na componente de Desenvolvimento, a EPAL mantém a sua procura por Centros de Conhecimento, para estabelecer parcerias, desde os Estabelecimentos de Ensino Técnico e Profissional, que representam os níveis académicos base, até aos de excelência, representados pelas Universidades e Centros de Investigação. Esta estratégia de parcerias irá permitir, à EPAL, acompanhar o desenvolvimento tecnológico numa conjectura em que a velocidade da transformação digital, nas empresas e no mundo em geral, obriga a uma mudança organizacional na forma de encarar os processos geradores de inovação tecnológica e de investigação, sendo cada vez mais necessário optar pela construção de sistemas em rede.

A EPAL, no ano em análise, foi parceira nos seguintes projetos de investigação, o BINGO, o LIFE IMPETUS, o EnviHealth&Co e teve início o Interreg IDIA-QUA, detalhados mais à frente, no presente relatório.

Em 2017, no que se refere a prémios e distinções externas, foram atribuídos pela ERSAR em parceria com o Jornal “Água e Ambiente”, 3 Selos de Qualidade de Serviços de Águas e Resíduos, os quais visam distinguir e divulgar as boas práticas na prestação dos serviços de abastecimento público de águas e saneamento de águas residuais urbanas. Já no ENEG 2017 a EPAL foi distinguida com o Tubo de Ouro para a Garrafa *Lisbon Soul*, na categoria “melhor ação de inovação” e uma menção honrosa para o trabalho “Estratégia da EPAL para adaptação às alterações climáticas” na categoria “melhor estratégia de adaptação às alterações climáticas”.



A Associação Portuguesa de Ética Empresarial, na sua 3ª edição do Prémio Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social, entregou à EPAL o Diploma de Reconhecimento relativo aos projetos “Juntos Somos + Energia”, na categoria “comunicação” e “Pátio da Água”, na categoria “comunidade”.

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

INDICADORES SUSTENTABILIDADE EPAL

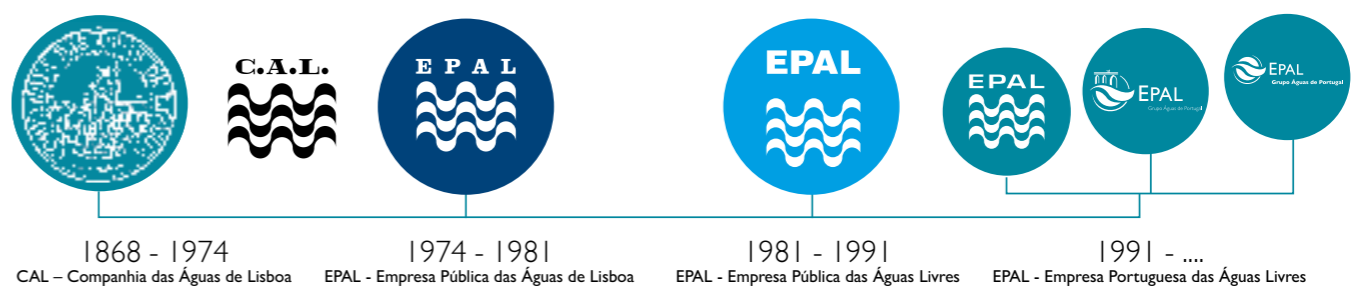
	2015	2016	2017
Eixo Económico			
Volume de negócios (M€)	143,9	151,0	159,3
Volume de água vendida (Mm³)	197,0	195,6	204,3
Resultado líquido (M€)	47,1	49,7	50,1
Eixo Social			
Trabalhadores (n.º)	1 494	1 467	1 007
Acidentes de trabalho (n.º)	76	97	78
Clientes directos (n.º)	351 041	354 302	356 094
Clientes municipais (n.º)	17	17	17
Clientes multimunicipais (n.º)	2	2	2
Municípios <sup>1</sup> (direta e indiretamente) abastecidos (n.º)	34	34	34
Consumidores (n.º)	2 842 185	2 843 632	2 850 476*
Área abastecida (km²)	7 095	7 095	7 095**
Eixo Ambiental			
Água não faturada (%)	10,0	10,9	10,8
Energia não renovável consumida (GJ)	448 224	447 917	464 274
CO <sub>2</sub> emitido - emissões diretas e indiretas (ton CO <sub>2</sub> )	51 547	45 159	60 700
CO <sub>2</sub> evitado (microgeração - venda) (ton CO <sub>2</sub> )	25	16	26
CO <sub>2</sub> evitado (microgeração - autoconsumo) (ton CO <sub>2</sub> )	33	29	39
Resíduos produzidos (ton)	7 523	6 466	5 340

<sup>1</sup> Não inclui Lisboa  
\* INE - População residente na área abastecida (Estimativas anuais INE, ano de referência 2016)  
\*\* Área em Km² (ano de referência 2016)

3.3 A EPAL

A figura seguinte concentra a História da EPAL.

A área de intervenção da EPAL, até 1935, limitava-se ao abastecimento e distribuição de água ao concelho de Lisboa. A partir desse ano, a EPAL passa, também, a abastecer em Alta o município de Oeiras, tendo ao longo do tempo vindo a expandir esta atividade a outros municípios, servindo, à data, 35 municípios em Alta (incluindo Lisboa).



A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA, é uma empresa do setor empresarial do Estado, detida a 100% pela AdP – Águas de Portugal, SGPS, SA e rege-se pelo Decreto-Lei n.º 230/91, de 21 de junho, e respetivos Estatutos, anexos a esse diploma.

Em julho de 2015, a EPAL ficou responsável pela gestão delegada do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo (LVT), atribuída pelo Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, sistema que integra um universo de 86 municípios. A área servida pela EPAL e LVT abrangia 95 municípios com uma área territorial correspondente a um terço do território continental português, servindo 3,8 milhões de habitantes. Esta alteração, no quadro legislativo e organizativo afetou, significativamente a atividade da EPAL. Desde logo, ao nível da sua Missão, que passou a incluir a gestão e exploração de sistemas de saneamento e a gestão delegada do sistema multimunicipal de Lisboa e Vale do Tejo.

Em 2017 foi efetivada mais uma ação no processo de reorganização do setor, com a publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março, que estabeleceu a cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, criando dois sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais, o sistema da Grande Lisboa e Oeste e o Sistema da Península de Setúbal, tendo ainda sido redenominada a sociedade Águas de Lisboa e Vale do Tejo, para Águas do Vale do Tejo, tendo por essa via sido alterado o âmbito territorial da gestão delegada da EPAL, pois dos anteriores oito sistemas agregados mantiveram-se cinco na AdVT, sendo que um deles apenas na atividade de abastecimento (figura seguinte).

No âmbito da gestão delegada da Águas do Vale do Tejo, e nos termos do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, a EPAL assumiu a posição contratual da sociedade LVT nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, isto é, as trabalhadoras e trabalhadores da sociedade LVT foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, passando a contratar, em nome próprio da EPAL, o pessoal necessário a gestão do sistema da AdVT.

Com o início da gestão delegada do sistema da então Águas de Lisboa e Vale do Tejo, a EPAL passou a integrar os trabalhadores/as originários/as das oito empresas agregadas.

Com a cisão ocorrida em 2017, e conforme preconizado no Decreto-Lei n.º 34/2017 de 24 de março, verificou-se a saída de trabalhadores para as novas entidades gestoras – Águas do Tejo Atlântico e Simarsul.



### 3.3.1 ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

O sistema de Produção e Transporte da EPAL é constituído pelos subsistemas de Castelo de Bode, Tejo e Alviela, que se desenvolvem com recurso aos elementos apresentados no quadro abaixo, com uma capacidade nominal de produção que pode atingir mais de um milhão de m³/dia e uma capacidade de reserva de cerca de 370 000 m³, acrescida de cerca de 41 000 m³ associada ao sistema de Oeste Abastecimento (AA) e que possibilitam efetuar transferências de caudal entre si, conferindo, aos sistemas, grande versatilidade e uma fiabilidade reforçada.

Infraestruturas de Captação:

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

A água produzida é aduzida ao sistema por meio dos adutores de Castelo do Bode e do Tejo. No percurso até Lisboa e para entrega aos municípios clientes são ainda utilizadas outras importantes infraestruturas de transporte como o aqueduto Alviela, o adutor Vila Franca de Xira-Telheiras, o adutor de Circunvalação e o adutor da Costa do Sol e outras também apresentadas na tabela abaixo:

Infraestruturas	2014	2015	2016		2017	
	EPAL	EPAL	EPAL	Oeste AA	EPAL	Oeste AA
Extensão de Condutas (km)	710	695	694	377	696	379
Estações Elevatórias (n.º)	31	31	31	31	31	31
Reservatórios (n.º)	28	28	28	38	28	38
Estações de Tratamento de Água (n.º)	2	2	2	-	2	1

DIAGRAMA DE FLUXOS DE ABASTECIMENTO DA EPAL



A rede de distribuição de água na cidade de Lisboa, com uma extensão de 1 445 km de condutas, é bastante complexa devido às características topográficas da cidade, com quatro zonas altimétricas distintas: Zona Baixa (Cota Rio Tejo até 30 m), Zona Média (cota 30 a 60 m), Zona Alta (cota 60 a 90 m) e Zona Superior (Z.S.) (composta por duas redes independentes, Z.S. de Monsanto e Z.S. da Charneca, que abastecem acima da cota 90 m).

Cada Zona é composta por reservatórios, para reserva de água e regulação das solicitações de caudal, e é abastecida por uma ou mais estações elevatórias. As Zonas estão interligadas por estações elevatórias e válvulas denominadas de válvulas de Ligação de Zona, que são manobradas como recurso e alternativa ao normal regime de exploração. A rede de distribuição de Lisboa possui 160 Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC), abrangendo a quase totalidade da rede, de forma a monitorizar e controlar em contínuo os caudais, consumos e pressões.

No ano de 2017 o desempenho em termos de avarias e roturas piorou, com um aumento do número de avarias em condutas e do número de roturas em condutas e ramais.












Verificaram-se 470 avarias em condutas (mais 88 que em 2016) e 661 roturas em ramais (mais 24 que em igual período do ano anterior).

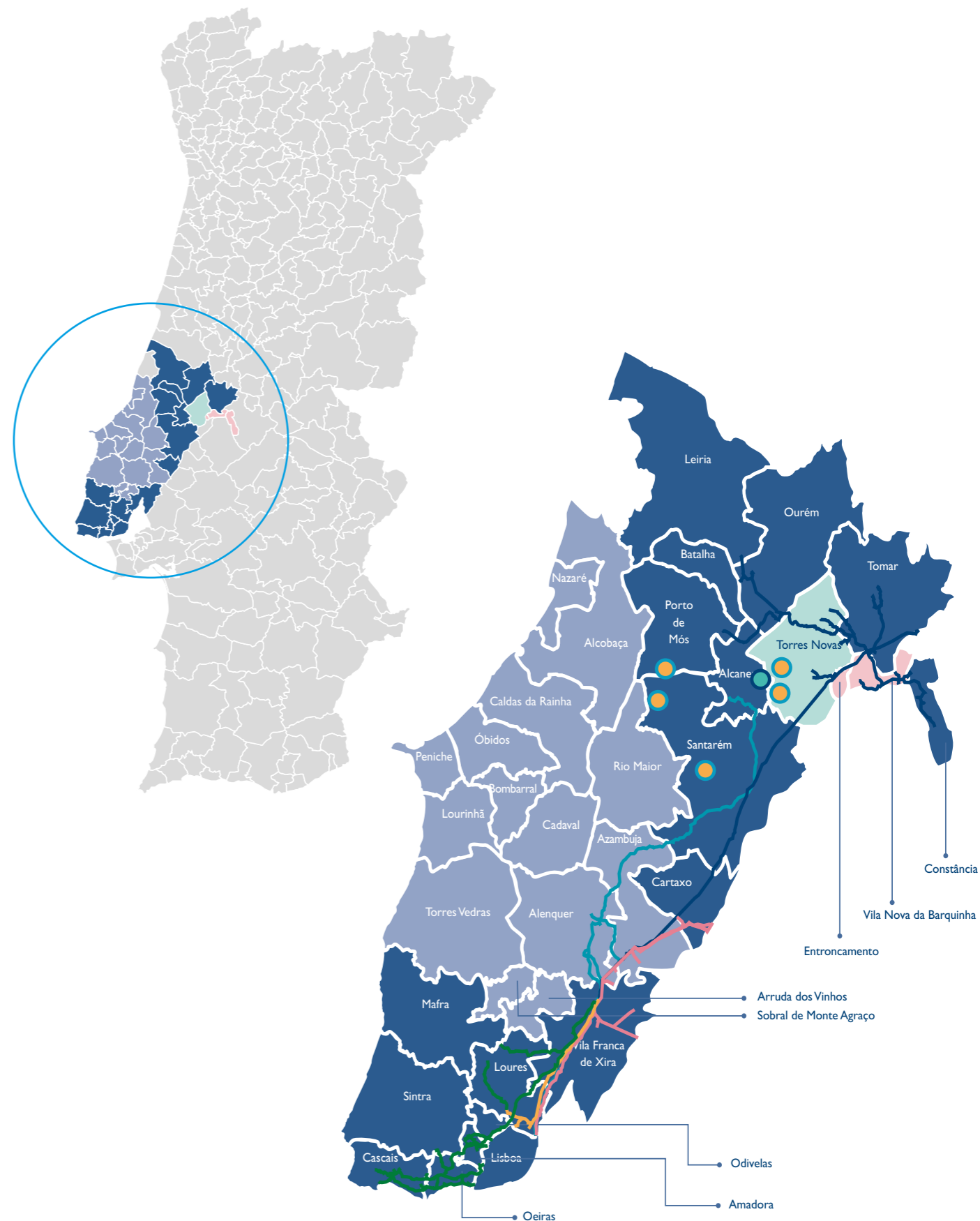
O indicador de avarias em condutas de distribuição por 100 km de rede aumentou, em 2017, para 33 avarias/100 km rede/ano, considerado como desempenho “Mediano”, pela ERSAR.

## Cientes

No ano em análise, a EPAL abasteceu, em “Alta”, água para consumo humano, a 35 municípios, incluindo Lisboa, de acordo com a imagem anterior; repartidos por 2 entidades gestoras multimunicipais (Águas do Vale do Tejo e Águas do Ribatejo) e 17 Clientes municipais, localizados na margem norte do rio Tejo. Assegura, ainda, a distribuição, “em Baixa”, no município de Lisboa

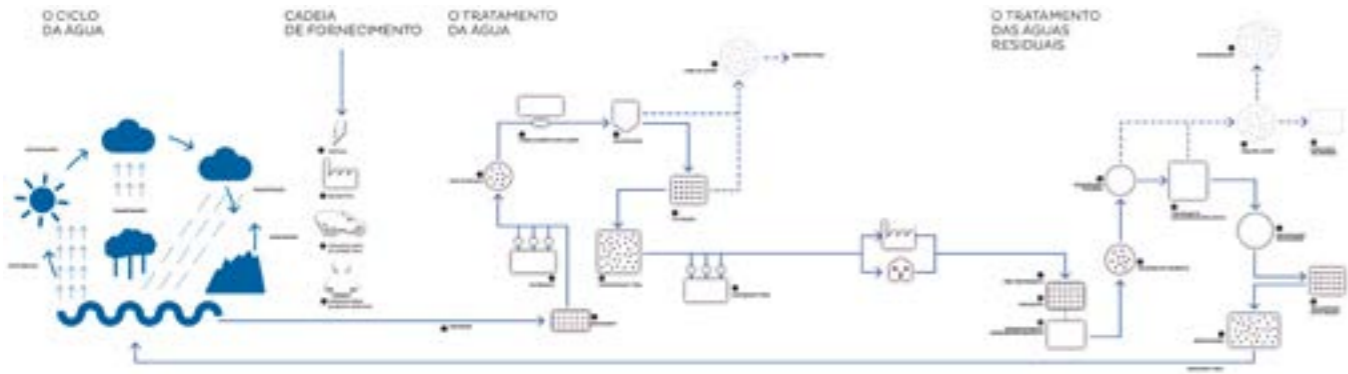
## Cientes da EPAL

-  Concelhos diretamente abastecidos pela EPAL
-  Concelhos abastecidos pela EPAL através da Águas do Oeste
-  Concelhos abastecidos pela EPAL através da Águas do Centro
-  Concelho abastecido pela EPAL através da Águas do Ribatejo
-  Aqueduto Alviela
-  Adutor Castelo do Bode
-  Adutor Circunvalação
-  Aqueduto Tejo
-  Adutor Vila Franca de Xira-Telheiras
-  Estação de Tratamento de Água
-  Captação de Água



Produção, Venda e Perdas de Água

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



Cadeia de fornecimento da da EPAL

A evolução do volume de água captada, tratada, vendida e não faturada pode ser analisada, no quadro abaixo.

Captação			Tratamento			Adução			Armazenamento			Distribuição		
2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Água Captada (Mm³)			Água Tratada (Mm³)			Água Vendida (Mm³)								
						197,0	195,6	2014,3						
						Não Faturada (Baixa Mm³)								
218,9	219,5	229,0	218,3	219,3	228,5	8,7	10,3	11,1						
						Não Faturada (Alta Mm³)								
						13,2	13,5	13,6						

Serviços Pós Venda

No âmbito do serviço prestado ao Município de Lisboa, a EPAL disponibiliza vários serviços, concretamente um serviço de atendimento telefónico, durante 24H00, sete dias por semana, assim como serviços de Assistência Domiciliária. Os resultados obtidos, no ano em análise, refletem uma diminuição no número de clientes que recorreu aos serviços de atendimento. Menos 10,5% no que se refere ao Contact Center e menos 4,3% no atendimento presencial.

Atendimento a clientes – Contact Center	2015	2016	2017
Clientes atendidos (n.º)	310 882	326 488	292 229
Tempo médio de espera (seg.)	159	80	208
% de atendimento	83	91	80
Atendimento presencial	2015	2016	2017
Clientes atendidos nas lojas (n.º)	157 032	142 996	136 827
Clientes c/ tempo de espera na loja da sede inferior a 15 min. (%)	43	52	36
Tempo médio de espera loja da sede (min.)	20	16	27
Serviços de Assistência Domiciliária	2015	2016	2017
N.º de leituras de contadores *	682 200	658 699	638 075
Serviços domiciliários realizados (n.º)	199 833	182 741	165 472
Instalação de Telemetria (n.º)	1 956	2 808	3 152

\* Taxa de realização da leitura primária (n.º locais a ler com contrato/ n.º de leituras realizadas): 85%.

3.3.2 MARCAS, PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES E CONEXOS COM O CICLO URBANO DA ÁGUA

A partir do 2º semestre de 2015, a acrescer às atividades de abastecimento de água, em Alta e em Baixa, já apresentadas, a EPAL passou a fazer a gestão delegada do sistema da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, presentemente sistema da Águas do Vale do Tejo (na sequência da cisão), que envolve a atividade de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, ambas em Alta, bem como de um conjunto de atividades acessórias e complementares.

Paralelamente com a sua atividade principal, a EPAL tem vindo a desenvolver e a potenciar outros serviços e produtos relacionados com o ciclo da água, de onde se destaca:

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

Manutenção de Contadores de Água e Medidores de Caudal

A EPAL assegura a gestão e manutenção do respetivo parque de contadores de água e de medidores de caudal, constituído atualmente por mais de 350 000 unidades, dando sequência à prática adotada, desde a sua fundação em 1868, pela Companhia das Águas de Lisboa. Herdeira deste conhecimento, a Área de Laboratório de Contadores congrega competências nos domínios da medição, gestão do parque, planeamento da manutenção, reparação, controlo metrológico e calibração de contadores mecânicos de água fria e de medidores de caudal eletromagnéticos.

No ano de 2017 a oficina e o laboratório de contadores renovaram a qualificação de Reparador Qualificado de contadores de água e de Organismo de Verificação Metrológica (OVM) de contadores de água. Foi mantida a acreditação do laboratório de ensaios e calibração de contadores de água e medidores de caudal eletromagnéticos.

Remontando à data de fundação da antiga Companhia das Águas de Lisboa, a oficina de reparação e o laboratório de ensaio e calibração de contadores de água da EPAL, acreditado desde há 25 anos, tem vindo a apoiar as entidades gestoras na garantia da fiabilidade da medição de volumes de água circulantes na respetiva rede.

Ao longo de 2017, a EPAL retirou da rede 29 700 contadores, que deram entrada na Oficina de Contadores, tendo-se reparado e verificado metrologicamente cerca de 6 600 que foram disponibilizados para instalação.

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

Trabalhos do Laboratório de Contadores para Entidades Externas	2015	2016	2017
Total (n.º)	117	163	155
Valor faturado (€)	49 388	44 537	39 147

Amostragem e monitorização da qualidade de águas

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

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

Relativamente ao ano 2016, registou-se uma redução no número de propostas apresentadas para prestações de serviços a entidades externas, bem como uma redução do número de propostas adjudicadas, decorrentes do facto da EPAL/Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água ter assumido a execução da amostragem e das análises realizadas para controlo da qualidade da água dos subsistemas das regiões de Lisboa-Oeste e Alentejo Norte, as análises realizadas para controlo da qualidade da água dos subsistemas da região da Beira Baixa (zona Raia) e as análises efetuadas no âmbito do cumprimento de Contratos de Concessão de captações superficiais utilizadas por AdVT para produção de água destinada ao consumo humano

Trabalhos da Direção de Laboratórios para Entidades Externas	2015	2016	2017
Serviços realizados (n.º)	49	21	34
Número de amostras (n.º)	2 226	1 915	2 303
Determinações de substâncias individualizadas (n.º)	14 107	10 284	11 211
Valor faturado (€)	111 056	82 584	106 715

Os clientes mais importantes da Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água da EPAL, no que concerne ao quantitativo das análises efetuadas e ao montante financeiro envolvido, foram as autarquias, através das Câmaras Municipais ou dos seus Serviços Municipalizados e as empresas do Grupo AdP.

Sistema de informação e gestão comercial – AQUAmatrix

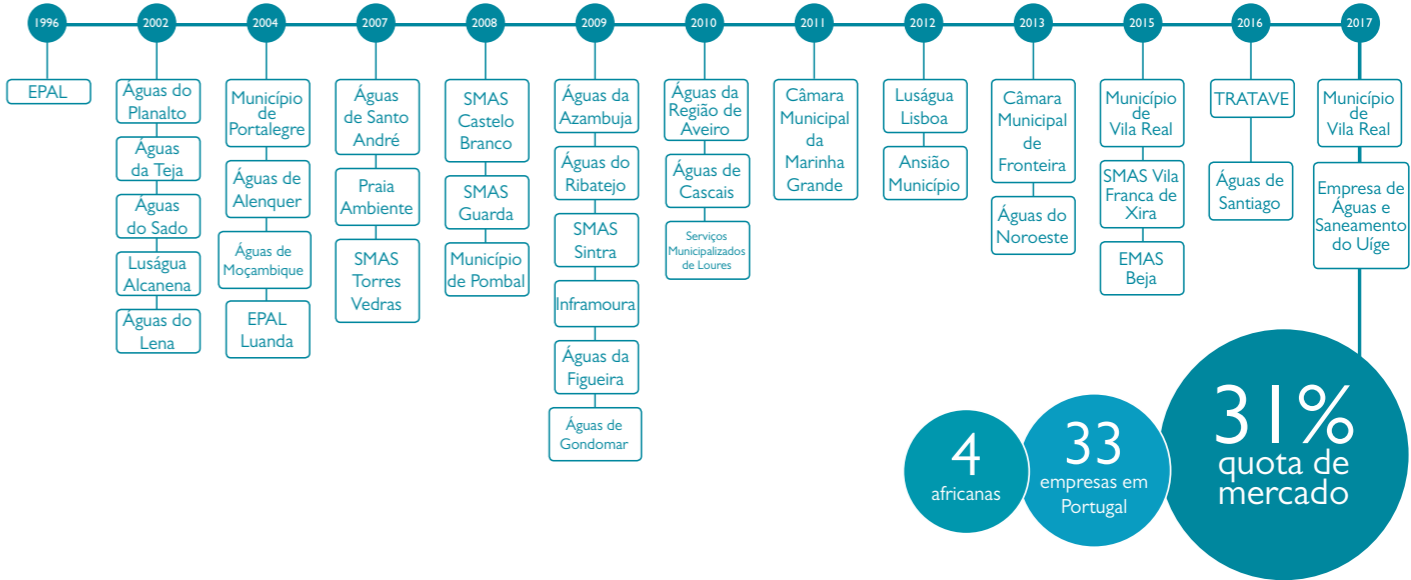


O AQUAmatrix é um projeto criado no seio da EPAL em 1995, que teve o seu arranque em novembro de 1996. Desde então que a EPAL tem vindo a desenvolver a aplicação e a comercializa-la a outras entidades. Tem por objetivo melhorar o modelo de gestão através de uma abordagem integrada da gestão comercial e técnica, suportada em sistemas de informação que garantem o aumento da eficiência e eficácia. Tem vindo a ser sistematicamente enriquecido com funções de mobilidade e incrementado ao nível da informação estratégica, operacional e tática.

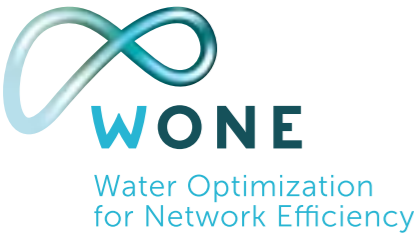
Este produto teve um desenvolvimento comercial relevante, no ano em análise, com a implementação em 3 novos clientes, os SMAS de Peniche, as Águas de Santiago em Cabo Verde e o UIGE, estando presente em 33 entidades gestoras de Água, Saneamento e Resíduos em Portugal e em 4 empresas africanas (Maputo, Cabo Verde e duas em Angola), com responsabilidade na gestão comercial de 60 municípios.

Foram, ainda, renovados contratos com dois clientes, que resulta numa quota de mercado nacional de 31% e 1,7 milhões de clientes finais.

No sentido de dar maior robustez e qualidade à operação AQUAmatrix iniciou-se o processo conducente à obtenção da certificação ISO 27001.



Sistema de redução de perdas de água – WONE



O WONE® Water Optimization for Network Efficiency é um sistema que, com base na Implementação de zonas de monitorização e controlo (ZMC) e na análise dos respetivos dados de caudal e pressão, permite combinar processos e integrar a informação relevante para a gestão de redes e o controlo de perdas de água.

O WONE® é vocacionado para uma estratégia focada na eficiência, na redução de perdas e na otimização do sistema de abastecimento, cujos resultados são relevantes em termos económicos, sociais e ambientais. É suportado por uma aplicação informática

que permite automatizar a integração dos dados de monitorização das ZMC. A aplicação WONE® inclui indicadores de desempenho das ZMC, hierarquizando-as com base nos consumos totais diários e no consumo mínimo noturno, e possibilita análises de tendência e a geração de alertas de intervenção.

Dos trabalhos realizados no ano, que abrangem quer o diagnóstico de redes como a deteção de fugas e a comercialização do sistema WONE, destacam-se os seguintes:

- Município de Viana do Alentejo - Licença WONE;
- Município de Vendas Novas - Deteção de Fugas/Licença WONE;
- Município de Alandroal – Licença WONE;
- Município de Arruda de Vinhos - Deteção de Fugas/Licença WONE;
- Município de Fronteira – Licença WONE;
- Município de Alter do Chão – Licença WONE;
- Município de Montemor-o-Novo – Licença WONE/Deteção Fugas;
- Município de Borba – Licença WONE;
- Município de Reguengos de Monsaraz – Licenças WONE;
- SMAS Torres Vedras – Licença WONE;
- Valorsul - Deteção de Fugas;
- Fundação Calouste Gulbenkian- Deteção de fugas;
- Construbuild (SCML) – Deteção de fugas;
- Instituto de Gestão Financeira (Comando da PSP) – Deteção de fugas;
- EPAL, EP – Formação e Segmentação da Rede Ilha Luanda. (incluí agora).

No final de 2017, para além da EPAL e da AdVT, existiam mais 12 entidades gestoras com licenças WONE para monitorizar as suas redes de abastecimento de água, nomeadamente os seguintes municípios: Alter-do-Chão, Arruada dos Vinhos, Torres Vedras, Fronteira, Reguengos de Monsaraz, Mourão, Redondo, Borba, Vendas Novas, Viana do Alentejo, Montemor-o-Novo e Alandroal.

No ano em análise foram promovidas melhorias do sistema WONE (eficiência de perdas), tendo sido feita a atualização do sistema com novas capacidades, tais como a integração com novos sistemas de telemetria, relatórios gráficos, integração de hidrantes, entre outros.

O volume de faturação gerado em 2017 pela prestação de serviços WONE foi de 90 005€ (valor sem IVA).

WONE	2015	2016	2017
Prestações de Serviços ao exterior (n.º)	11	18	22
Valor faturado (€)	152 840	153 980	90 005

myAQUA



O myAQUA® é uma aplicação gratuita para smartphones que permite ao Cliente consultar e gerir os seus dados de contrato, comunicar leituras de acordo com as suas preferências, consultar contas da água, e muito mais. Permite, também, aceder a mais do que um contrato, podendo consultar e gerir a informação relativa a vários locais de consumo de forma simples, cómoda e com único código de acesso.

Este produto registou um desenvolvimento comercial durante 2017 relevante, encontrando-se em funcionamento em 14 entidades gestoras incluindo a EPAL, estando disponível para cerca de 1 milhão de clientes finais.

Sistema de monitorização e alerta de consumos anómalos em redes privadas – Waterbeep



O waterbeep® é um serviço inovador em Portugal através do qual é possível disponibilizar aos clientes informação sobre o consumo de água, permitindo-lhes otimizar o uso da água nas suas habitações, espaços comerciais, industriais ou escritórios. Este serviço inclui ainda a emissão de alertas, cujo envio pode ser efetuado por sms e/ou e-mail, sinalizando consumos de água diferentes do padrão habitual e ainda possíveis roturas, permitindo, assim ao cliente minimizar as perdas e gastos desnecessários de água.

O waterbeep® apresenta-se em quatro modalidades, com diferentes níveis de detalhe de informação, podendo os clientes optar pela que melhor se adequa às suas necessidades.

As modalidades waterbeep® plus, pro e premium permitem a emissão de alertas, sendo os mesmos enviados aos clientes aderentes sempre que se verifiquem:


- Desvios significativos do padrão habitual de consumo de água;
- Situações de consumos contínuos durante um período alargado de tempo, que poderão ser indicadores de roturas ou dispositivos abertos/avariados.

Os parâmetros dos alertas são pré-definidos pela Entidade Gestora de Água especificamente para cada local, podendo ser personalizados pelo cliente a qualquer momento.

Waterbeep	2015	2016	2017
Adesões (acumulado) (n.º)*	4 194	6 698	7 980
Waterbeep home	3 543	5 653	6 749
Waterbeep plus	591	933	1 064
Waterbeep pro	55	106	146
Waterbeep premium	5	6	21
Valor faturado (€)	11 923	15 497	25 070

\* Os dados apresentados correspondem ao total de clientes aderentes que usufruíam do serviço no final de 2017.

WattWater




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

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

Esta nova aplicação de gestão tem como principais vantagens: automatizar a recolha e tratamento dos dados; efetuar a correlação entre o consumo de energia, os seus custos e os volumes movimentados. Permite ainda a configuração de alertas, por parte do utilizador, para qualquer uma das variáveis.

Academia das Águas Livres (AAL)



Em 2017, o quarto ano de atividade, a Academia das Águas Livres (AAL) realizou 88 ações de formação, abrangendo 1 288 formandos.

Das formações implementadas, algumas foram ministradas nas instalações disponibilizadas pelas Águas do Algarve, Águas de Santiago (Cabo Verde), Águas do Norte, Câmara Municipal de Loulé, ERSARA (Ilhas de São Miguel, Faial e Terceira) e Ordem dos Engenheiros da Madeira. Foram, maioritariamente, realizadas em sala, com uma forte componente prática sendo, esta formação prática ministrada através de visitas aos locais e instalações em que os formandos exercem as suas funções, bem como à exemplificação com recurso a instrumentos e equipamentos com os quais trabalham.

A formação contou com 77% dos formandos da EPAL-AdVT, contribuindo, assim, para a qualificação dos atuais trabalhadores de forma a permitir o acesso a novas competências e atualizar as já adquiridas, pela experiência profissional e formação contínua.

Foi, ainda, iniciada em setembro a segunda edição da Pós-Graduação em Tecnologias e Gestão da Água, a terminar em junho de 2018 e que conta com a participação de 28 formandos da EPAL-AdVT, AdTejo Atlântico, AdNorte, AdDouro e Paiva, AdRegião de Aveiro,

AdAlgarve, AdCentro Litoral, SIMARSUL, Águas da Azambuja, Luságua Lisboa e Câmara Municipal de Seia. À semelhança da primeira edição, esta ação também conta com a colaboração da SBE e FCT ambas da Universidade Nova de Lisboa.

Para do descrito, teve lugar, na AAL um curso de Formação Avançada “Auditores de Energia Especialistas do Ciclo Urbano da Água”, cujo programa, para trabalhadores do Grupo AdP, foi desenhado pela AdP, SGPS e AdP Energias em colaboração com a Academia das Águas Livres da EPAL, sempre com a participação de parceiros e especialistas de relevo, nesta temática.

O volume de formação concretizou-se em cerca de 30 820 horas, um aumento de 21% face ao ano anterior, o que ilustra o reconhecimento da qualidade dos serviços prestados pela AAL para formação do setor.

Fill Forever

A “Fill Forever” é uma garrafa 100% nacional, inovadora, elegante, discreta, sofisticada, reutilizável, ecológica, ultra leve e funcional na sua utilização, concebida para receber e transportar a água da torneira.

Todos os pormenores do seu design foram considerados no seu desenvolvimento, de modo a otimizar a quantidade de material e energia utilizados na sua produção. Ao disponibilizar no mercado esta garrafa ergonómica a EPAL lança aos munícipes, clientes e público fill forever em geral, o desafio de se fazerem acompanhar sempre de água da torneira. Leve no preço. Leve no ambiente.

A “Fill Forever” foi já distinguida com o prémio iF Design Award, um dos prémios de design de maior prestígio a nível mundial, reconhecido internacionalmente há mais de 60 anos como um símbolo da excelência em design. O júri deste prémio avaliou cerca de 5 000 projetos provenientes de 53 países para determinar quais é que seriam merecedores do selo de excelência da iF.

Durante o ano em análise foi conseguido um volume de vendas da “Fill Forever”, na ordem de 21 500 unidades que, para além de comercializada, tem sido um veículo, por excelência, de comunicação para a sensibilização da população para o consumo da água da torneira, destacando-se as seguintes parcerias e patrocínios:

- No lançamento de uma campanha promocional da garrafa Fill Forever nos seus outdoors publicitários. Com o mote “FAZ PARTE DE SI”, pretendeu lembrar os Clientes e Consumidores da capital que a água da torneira é parte integrante de todos os momentos do quotidiano, passando a mensagem do seu consumo em todo o lado através de uma embalagem de design;
- Com a criação da Fill Forever, a EPAL inovou com uma solução para transportabilidade da água da torneira, assegurando o consumo de água de excelência nas atividades de lazer, nos transportes, no escritório, na prática de exercício físico e ao ar livre. A campanha, que teve como palavras-chave “Faz parte do seu LAZER”, “CONFORTO”, “SUCESSO”, “VIAGEM”, “NATUREZA”, “RITMO”, “VIDA”, esteve patente também nos canais digitais da empresa com enfoque nas Redes Sociais;



- Hora do Planeta;
- Corrida da Liberdade, com a participação de mais de 6 500 pessoas;
- Aldeias de Portugal: 7 Maravilhas. Programa da RTP onde a Fill Forever marcou presença em direto, na versão dourada;
- Nova *Medical School*, da Universidade Nova de Lisboa;
- Volvo Ocean Race, considerada a maior regata internacional, deu-se ao sabor da água da torneira;
- Noite da Medicina;
- Instituto Nacional de Emergência Médica;
- Comissão de Ambiente, Ordenamento do Território, Descentralização, Poder Local e Habitação da Assembleia da República.

Em junho de 2017, a “Fill Forever” associou-se às Festas de Lisboa com o lançamento de uma edição especial, que este ano se vestiu com os núcleos do Museu da Água da EPAL. Para além de uma banca especial, para venda ao público, a “Fill Forever” desfilou na Avenida da Liberdade, ao som das marchas e acompanhada com os aguadeiros que deram de beber a todos aqueles que festejaram a noite de Santo António.

#### **Garrafa Siza *Lisbon Soul* by EPAL**

A EPAL lançou em julho de 2017 a Garrafa Siza - *Lisbon Soul*. Uma garrafa com assinatura de Álvaro Siza Vieira e mais uma criação da EPAL que pretende afirmar a excelência da água da torneira da cidade de Lisboa através de uma peça de design absolutamente exclusiva.

Fruto de uma parceria entre a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. e a AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, a Garrafa Siza destina-se à divulgação junto do Turismo da cidade de Lisboa, hoje um dos destinos mais apetecíveis e onde a água da rede pública alcança níveis de qualidade exemplares, cumprindo as mais exigentes normas de qualidade nacionais e internacionais.

Produzida em vidro por uma vidreira de referência nacional, o Depósito da Marinha Grande, tem cerca de 920 gramas de peso, 22 centímetros de altura e 0,65 litros de capacidade, a garrafa representa uma opção de prestígio e de sustentabilidade e está acondicionada numa embalagem em madeira, feita também no nosso País (valorizando as matérias-primas e os produtos portugueses), assinada pelo mesmo autor.

Esta peça caracteriza-se por contornos geométricos distintos, inspirados no património arquitetónico único da capital, com enfoque num dos seus monumentos mais emblemáticos – O Castelo de São Jorge - posicionando-a como uma peça icónica, sob uma narrativa cativante enraizada na lenda da edificação da cidade a qual reza que havia no extremo ocidental da Europa, um lugar chamado Ofiusa – a Terra das Serpentes - governado por uma Rainha, meio mulher, meio cobra, escoltada por um exército de serpentes que envenenava quem ousasse disputar-lhe o trono.

A Garrafa Siza evoca, em linhas singulares, o património e a lenda. Mais do que uma forma bonita de beber a melhor água de Lisboa, esta peça de design é uma nova viagem. Inesquecível.

Com o lançamento da Garrafa Siza – *Lisbon Soul*, a EPAL pretende promover a excelência da qualidade da água da torneira da cidade de Lisboa, incentivando, assim, o consumo deste bem essencial à vida.



A empresa desenvolveu várias iniciativas de promoção deste novo produto:

- Participação no 29º congresso da AHP com stand dedicado onde, pela primeira vez, a EPAL contribuiu com a oferta de duas garrafas “*Lisbon Soul*” para o sorteio dos serviços dos expositores, a dois Gestores de Hotéis. O interesse e a receptividade demonstrada pelos Congressistas foram notórios, tendo-se estabelecido vários contactos com vista à comercialização da Garrafa, concluindo-se esta iniciativa com sucesso.
- Presença no ENEG 2017, também com stand alusivo à divulgação da garrafa de autor, tendo sido reconhecida pela sua originalidade e comercializada diretamente aos interessados.
- No mês de dezembro, e enquadrado na época natalícia, a EPAL lançou uma campanha nos outdoors da empresa instalados na cidade promovendo esta peça como uma opção de prestígio e sustentabilidade.

A Garrafa Siza está a ser comercializada nos Hotéis aderentes associados à AHP, no Museu da Água e nas Lojas EPAL, tendo sido vendidas um total de 513 unidades até ao final do ano de 2017 a hotéis, restaurantes, empresas e particulares.

Foi premiada no ENEG 2017 com o Tubo de Ouro na categoria “Melhor Ação de Inovação”.



Sistema de Inspeções

A EPAL desenvolveu um Sistema de Gestão das suas infraestruturas assente no desenvolvimento de uma metodologia de avaliação e monitorização da condição física dos ativos de construção civil ao longo do ciclo de vida (reservatórios, condutas, estações elevatórias,...), através da realização de Inspeções Sistemáticas e periódicas.

Neste sentido, a EPAL possui atualmente uma equipa técnica de profissionais especializados na realização de Inspeções a infraestruturas que pode colaborar e apoiar as entidades gestoras que detenham património para gerir, na implementação de um Sistema desta natureza, através das seguintes atividades:

- Análise da informação existente e elaboração e desenvolvimento de inventário técnico;
- Realização de inspeções técnicas aos ativos;
- Elaboração de relatórios de inspeção;
- Definição, valorização e especificação, ao nível de caderno de encargos, de trabalhos de reparação/manutenção;
- Apoio à tomada de decisão, através de produção de informação crítica, de modo a permitir selecionar, priorizar e calendarizar os investimentos de forma criteriosa.

A atividade de Inspeções, encontra-se certificada, segundo o referencial normativo ISO9001 e a avaliação efetuada e os resultados obtidos através das Inspeções realizadas aos ativos, permite ir ao encontro dos requisitos legais vigentes, através do Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de agosto, que estabelece o dever, por parte das entidades concessionárias de sistemas multimunicipais de captação, tratamento e abastecimento de água para consumo humano, de “enviar ao concedente e à entidade reguladora, com periodicidade quinquenal, um relatório técnico referente à aptidão funcional, segurança, estado de conservação das principais infraestruturas e equipamentos necessários à prestação sustentável dos serviços evidenciando as prioridades de reabilitação ou substituição e sua respetiva calendarização”.

CAL - Chave Águas Livres

As redes urbanas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais e serviços de incêndio são constituídas por um vasto conjunto de conexões, órgãos e acessórios, que devido à sua grande variedade, implicam a utilização de um número elevado de diferentes ferramentas para o acesso e manobrabilidade de todos os órgãos e acessórios (marcos de água, bocas-de-incêndio, válvulas, tampas, capacetes móveis, de vários tipos).

A EPAL projetou uma chave multifunções, manual, que conjuga várias ferramentas de forma ergonómica e não aleatória em função da configuração dos órgãos e acessórios e da sua disposição no terreno. Por conseguinte, reduz a mão-de-obra, primando a mobilidade devido ao seu porte, em relação ao conjunto das ferramentas existentes e capacidade de maneabilidade nos mais variados trabalhos aquando da necessidade premente de executar várias manobras sequenciais.

Dada a universalidade da chave multifunções e a standardização dos órgãos e acessórios, esta poderá ser utilizada por um elevado número de entidades gestoras de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, assim como de equipas de combate a incêndios.

A CAL - Chave Águas Livres, foi premiada com *Project Innovation Awards of the International Water Association (IWA)*, na categoria Pequenos Projetos.

3.4 MODELO DE GOVERNAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

3.4.1 Estrutura e Composição do Modelo de Governação

São órgãos da sociedade, nos termos do artigo 7.º dos seus estatutos, a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Fiscal Único. Junto do Conselho de Administração funciona o Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável.

O modelo de governo da EPAL visa a transparência e a eficácia do funcionamento da empresa, assente numa separação clara de poderes entre os diversos órgãos sociais. Assim, o Conselho de Administração desempenha funções de supervisão, de controlo e de acompanhamento de questões estratégicas e do relacionamento entre acionistas e restantes órgãos sociais, assim como de funções de natureza operacional, que consistem na gestão corrente da atividade. Já o Fiscal Único é responsável pelo exercício de funções de fiscalização da atividade da administração, das contas da Sociedade, dos sistemas de controlo e gestão de riscos e auditoria interna, avaliação das práticas e métodos contabilísticos e verificação de irregularidades.

Assembleia Geral

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

Em 2017, estiveram em funções os membros da Mesa da Assembleia Geral da sociedade eleitos em 30 de junho de 2015, para o mandato 2015-2017, abaixo identificados.

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

Administração e Supervisão

Conselho de Administração (CA)

Em termos de administração e supervisão o modelo de governo é assegurado por um Conselho de Administração e a respetiva fiscalização cometida ao Fiscal Único.

As disposições que regulam a composição e funcionamento do Conselho de Administração constam do Capítulo III, Secção II, artigos 12.º a 17.º dos estatutos da empresa. O CA tem os poderes de gestão e representação da sociedade cometidos por lei, pelos artigos 13.º e 14.º dos estatutos da sociedade e pelas deliberações dos acionistas.

O Conselho de Administração só poderá funcionar estando presente ou representada a maioria dos seus membros, sendo as suas deliberações tomadas por maioria de votos expressos. As deliberações constarão sempre em ata, que consignará os votos de vencido.

Em 22 de junho de 2016 foi deliberado por unanimidade de votos do acionista único eleger, para o mandato 2016-2018, o Conselho de Administração, composto por cinco membros, todos eles executivos.

**Presidente** José Manuel Leitão Sardinha  
**Vogal** Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado  
**Vogal** Ana Sofia Pereira da Silveira  
**Vogal** Barnabé Francisco Primo Pisco  
**Vogal** Rui Manuel Gonçalves Lourenço

Em 2017 realizaram-se 51 reuniões.

**Secretário da Sociedade**

Este órgão foi constituído por:

**Efetivo** José Manuel Zenha  
**Suplente** Luís Durão

A partir de 6 de abril de 2017 e até ao final do ano, a sua composição passou a ser:

**Efetivo** Luís Durão  
**Suplente** Bruno Cortes Lopes

**Órgão de Fiscalização**

A este órgão compete a fiscalização da sociedade e a certificação legal das contas de cada exercício. Atualmente a fiscalização da sociedade é assegurada por um Fiscal Único, o qual assegura também as funções de Revisor Oficial de Contas.

Em 2017, a fiscalização da sociedade é assegurada por um Fiscal Único, o qual assegura também as funções de Revisor Oficial de Contas.

**Fiscal Único Efetivo** Ernst & Young Audit & Associados – SROC S:A., representada por Rui Manuel da Cunha Vieira  
**Fiscal Único Suplente** Rui Abel Serra Martins

**Auditor Externo**

O auditor externo da EPAL, a Ernst & Young Audit & Associados, SROC, SA, foi contratado através de um concurso público feito pela AdP – Águas de Portugal, SGPS, SA, para os serviços de auditoria financeira externa para as empresas do Grupo.

**Revisor de Contas Efetivo** Ernst & Young Audit & Associados – SROC S:A., representada por Rui Manuel da Cunha Vieira  
**Revisor de Contas Suplente** Rui Abel Serra Martins

**Comissão de Vencimentos**

Os órgãos estatutariamente competentes para a determinação das remunerações dos órgãos sociais são a Assembleia Geral e a Comissão de Vencimentos. Sem prejuízo das competências da assembleia geral, as remunerações dos membros dos órgãos sociais podem ser fixadas por uma comissão eleita pelos acionistas em Assembleia Geral.

A Comissão de Vencimentos da EPAL tem a seguinte composição:

**Presidente** João Nuno Marques de Carvalho Mendes  
**Vogal** Paulo Jorge Pinto da Silva

**Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável (CCDS)**

Os membros do Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável são eleitos pela assembleia geral sob proposta do conselho de administração. A sua eleição ocorreu em 30 de março de 2012.

Em 2017 o CCDS não reuniu.

**Presidente** Carlos Pimenta  
**Vogal** Maria Paula Batista Antunes  
**Vogal** Manuel Duarte Pinheiro

**Delegação de Autoridade/Competências**

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

- Ordem de Serviço OS-CA-002 – Estrutura Orgânica da EPAL;
- Ordem de Serviço OS-CA-003 – Constituição de Pelouros (alterada em 2016);
- Ordem de Serviço OS-CA-006 – Delegação de Competências (alterada em 2017).

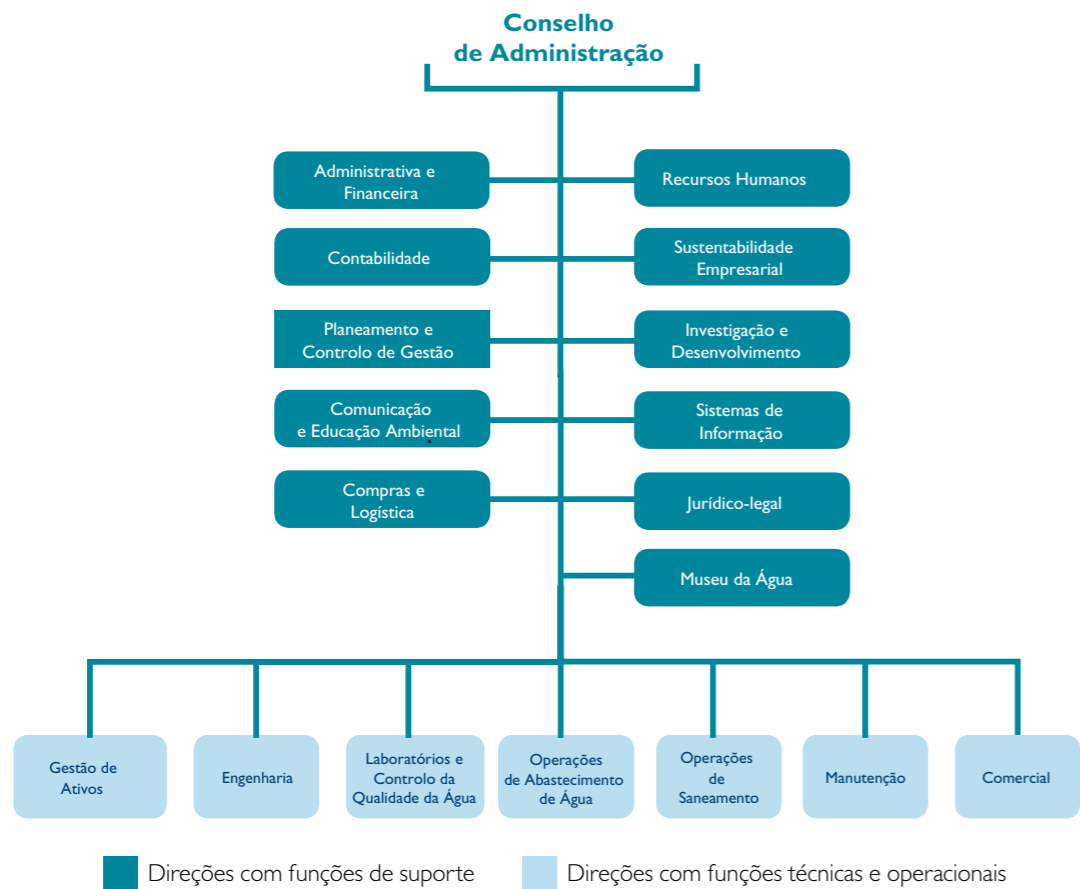
Os documentos normativos acima referidos encontram-se disponíveis na INTRANET da EPAL, no sítio Normas e Manuais e na área do Sistema de Responsabilidade Empresarial.

De seguida é apresentada a estrutura orgânica da organização, bem como a atribuição de pelouros, pelos Elementos do CA e a estrutura orgânica da EPAL vigente a 31 de dezembro de 2017.

**Estrutura Orgânica da EPAL**

A reestruturação do Setor da Água, operada pelo Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, em que é atribuída à EPAL a gestão delegada do sistema da LVT deu origem, a qual se manteve após a publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março, à alteração da estrutura orgânica da empresa, a qual passou a ser a seguinte:

Organograma:



Em reunião de 26 de junho de 2016, foram constituídos os seguintes pelouros:

**Presidente – José Manuel Leitão Sardinha**

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

**Vogal – Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado**

- DGA – Direção de Gestão de Ativos
- LAB – Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água
- DSE – Direção de Sustentabilidade Empresarial
- JUR – Direção Jurídico-Legal

**Vogal – Ana Sofia Pereira da Silveira**

- PCG – Direção de Planeamento e Controlo de Gestão
- DCL – Direção de Compras e Logística
- DSI – Direção de Sistemas de Informação

**Vogal – Barnabé Francisco Primo Pisco**

- ENG – Direção de Engenharia
- MAN – Direção de Manutenção
- DID – Direção de Investigação e Desenvolvimento

**Vogal – Rui Manuel Gonçalves Lourenço**

- DAF – Direção Administrativa e Financeira
- DCT – Direção de Contabilidade
- DRH – Direção de Recursos Humanos
- DCM – Direção Comercial

A delegação de competências da EPAL, nomeadamente a Ordem de Serviço n.º 6, cuja edição, em vigor a 31.12.2017 era a edição 9, de 10 de maio de 2017. A Ordem de Serviço, em apreço, estabelece os princípios de delegação de competências na Empresa e aplica-se a todos os responsáveis hierárquicos.

Como princípios gerais estabelece-se que os responsáveis pela apresentação e aprovação de propostas de aquisição de bens e serviços de que resultem encargos para a Empresa têm a responsabilidade de verificar a existência de suporte orçamental adequado, sendo que a ausência desse suporte implica obrigatoriamente a intervenção do Conselho de Administração. Encontra-se expressamente vedado o desdobramento de despesas de forma a iludir os limites fixados na Ordem de Serviço em apreço.

**Processo e Critérios de Seleção e Nomeação da Gestão de Topo**

Nos termos estatutários, os membros do Conselho de Administração são eleitos em Assembleia Geral para mandatos trienais, renováveis, em função dos respetivos curricula e experiência profissional, os quais evidenciam capacidades e competências para assegurar, no seu conjunto, a boa gestão da empresa nas vertentes económica, técnica, ambiental e social.

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

**Prevenção de Conflitos de Interesses**

Os membros do Conselho de Administração da EPAL têm conhecimento do regime de impedimentos definido na Lei n.º 64/93, de 26 de agosto, relativo ao regime jurídico de incompatibilidades e impedimentos dos titulares de cargos políticos e altos cargos públicos, alterada pela Lei n.º 28/95, de 18 de agosto e pela Lei 42/96, de 31 de agosto.

Não existem incompatibilidades entre o exercício dos cargos de administração na EPAL e os demais cargos desempenhados pelos membros do Conselho de Administração, no cumprimento de todas as disposições legais relativas à comunicação dos cargos exercidos em acumulação.

Os membros do Conselho de Administração, de acordo com o estipulado no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, alterado pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, e pelo Decreto-Lei n.º 39/2016, de 28 de julho, comunicaram à Inspeção-Geral de Finanças todas as participações e interesses patrimoniais que detinham, direta ou indiretamente, nas empresas onde exercem funções.

Entregaram ainda a outras entidades, como o Tribunal Constitucional e a Procuradoria-Geral da República, as devidas declarações, no estrito cumprimento do estabelecido na Lei n.º 4/83, de 2 de fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, no Decreto Regulamentar n.º 1/2000, de 9 de março, na Lei n.º 28/82, de 15 de novembro, na Lei n.º 64/93 de 26 de agosto e o estabelecido no Código das Sociedades Comerciais.

Ainda no domínio do estabelecido no DL n.º 133/2013, de 3 de outubro, relativo aos princípios aplicáveis ao setor público empresarial e empresas públicas, no que respeita a esta matéria, designadamente ao disposto no Artigo 52., e na Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção de 7 de novembro de 2012, relativa à Gestão de Conflitos de Interesse no Setor Público, os membros do Conselho de Administração entregaram as devidas declarações relativas às relações que mantenham com os seus fornecedores, clientes instituições financeiras ou quaisquer outros parceiros de negócio, suscetíveis de gerar conflitos de interesse.

Os membros do Conselho de Administração abstêm-se de interferir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses, designadamente na aprovação de despesas por si realizadas.

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

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

- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- O Código de Ética e de Conduta;
- Consagração e prática, no relacionamento com as Partes Interessadas, dos valores de:
  - Integridade e Transparência;
  - Competência e Rigor;
  - Respeito pela Lei;
  - Melhoria Contínua;
- Existência de processos de auditoria autónomos e independentes;
- Contratos de comissões de serviço em regime de exclusividade;
- Cumprimento rigoroso do Código de Contratação Pública.

Composição organicamente diversificada dos júris constituídos quer no âmbito dos procedimentos de recrutamento e seleção, quer nos de aquisição de bens e serviços.

### Política de Remuneração da Gestão de Topo

A política de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais da EPAL, bem como o respetivo regime remuneratório, decorre do regime jurídico aplicável ao Setor Público Empresarial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, e do Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março.

A política de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais da EPAL, bem como o respetivo regime remuneratório, decorre do regime jurídico aplicável ao Setor Público Empresarial, é comum à das empresas do grupo Águas de Portugal e segue, rigorosamente, o disposto nos vários diplomas e recomendações sobre a matéria, nomeadamente quanto à:

- Definição de categorias de empresas para efeito de remunerações dos respetivos órgãos sociais, em função da sua dimensão, complexidade e estágio de desenvolvimento;
- Celebração de contratos de gestão com todos os gestores das empresas participadas do Grupo, nas condições exigidas pelo estatuto do gestor público;
- Divulgação nos relatórios de gestão das remunerações e outros benefícios e regalias auferidas pelos membros dos órgãos sociais.

No que respeita à remuneração variável, em 2017, não houve lugar a prémios de gestão.

### Processo de Definição de Remunerações

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

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

Em 2017 foram aplicadas na EPAL todas as orientações vigentes, relativas às remunerações.

Nos termos do previsto na Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro, designadamente no artigo 21.º que veio repor a aplicação dos instrumentos de regulamentação coletiva do trabalho existentes no setor público empresarial, a EPAL que havia suspenso a aplicação do respetivo Acordo de Empresa (AE), veio repor a sua aplicação no ano de 2017. Esta medida teve implicações no ano, em termos de:

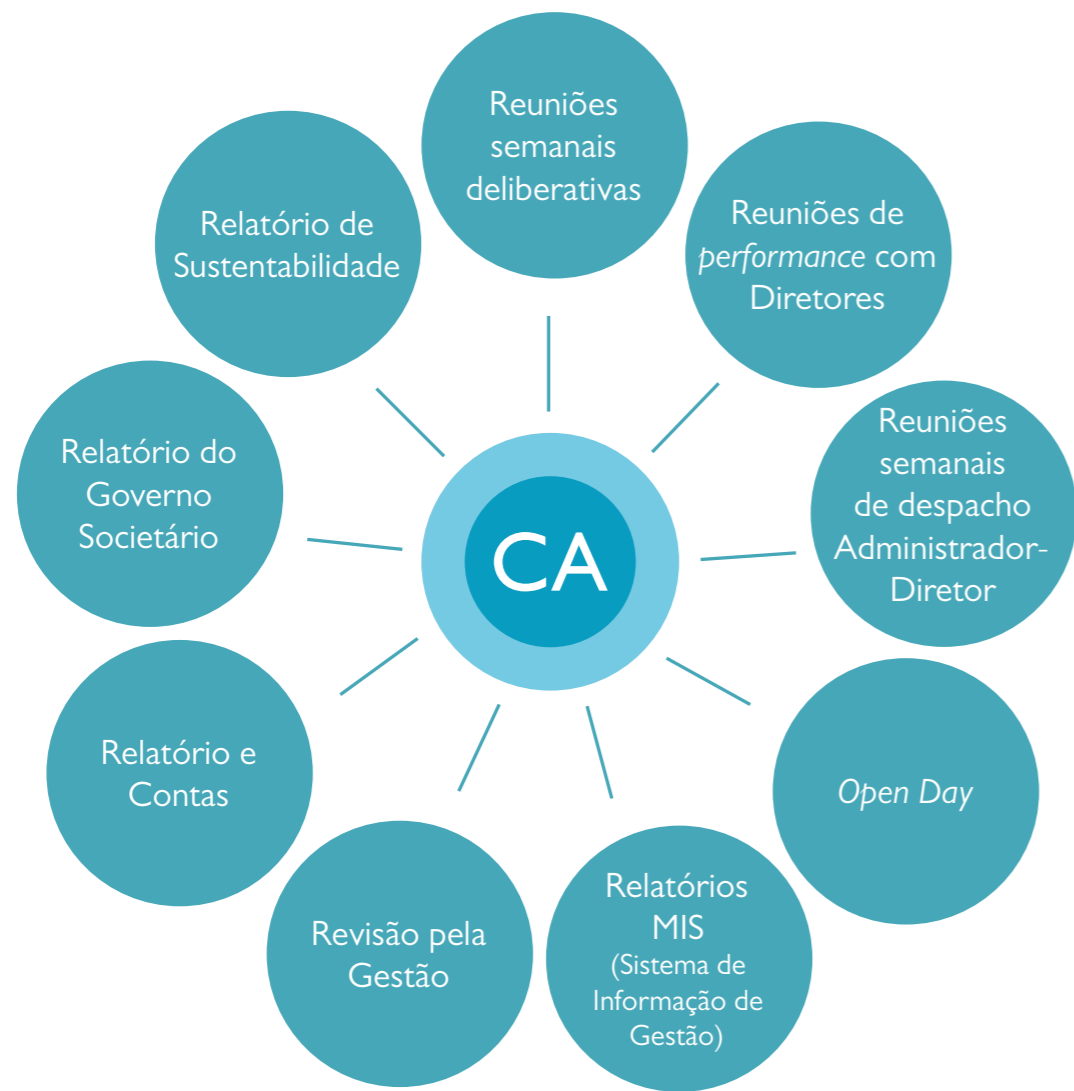
- Remunerações relativas a subsídios de refeição, ajudas de custo, trabalho extraordinário ou suplementar e trabalho noturno – aplicação logo em janeiro de 2017 do previsto no Acordo de Empresa;
- Restantes matérias abrangidas pelo Acordo de Empresa, designadamente as anuidades e as progressões de carreira – reposição, em julho de 2017, de 50% do montante dos direitos adquiridos, sem efeitos retroativos, sendo que em janeiro de 2018 ocorrerá a reposição dos restantes 50%.

### Processo de Comunicação à Gestão de Topo de Preocupações Críticas e Mecanismos Utilizados para a Sua Resolução

Relativamente à comunicação das preocupações críticas, não existe um procedimento formal, podendo ser utilizados qualquer meio, nomeadamente:

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

Ao longo dos anos o Conselho de Administração tem vindo a estabelecer várias práticas, apresentadas no esquema abaixo, com o objetivo de conseguir um processo de comunicação eficaz.



Como reforço da informação, existe ainda o Sistema de Informação de Gestão (MIS), que emite relatórios referentes a cada unidade da estrutura orgânica, com a monitorização dos dados da gestão corrente, das atividades programadas e realizadas. O MIS possibilita ainda a inclusão de comentários e preocupações dos responsáveis de cada unidade da estrutura orgânica que definem, sempre que se justifique, medidas adequadas à resolução dos problemas.

### 3.4.2 Missão, Estratégia, Política e Objetivos 2017 e sua Avaliação

#### MISSÃO

A EPAL tem por missão conceber, construir, explorar e gerir os sistemas de abastecimento de água e de saneamento sob sua responsabilidade, envolvendo todas as atividades e negócios relacionados, e assegurar a gestão delegada do sistema multimunicipal de Lisboa e Vale do Tejo, nos termos da legislação aplicável e em vigor, e do contrato de concessão, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde atua.

A EPAL é uma empresa do setor empresarial do Estado, que integra o Grupo Águas de Portugal (Grupo AdP).

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 emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos acionistas.

As orientações da tutela setorial ao Grupo AdP devem ser igualmente replicadas, com as devidas adaptações, às empresas que o integram, como é o caso da EPAL.

As orientações estratégicas gerais e específicas para o mandato de 2016/2018, bem como os objetivos de gestão, foram aprovadas por Deliberação Unanime por Escrito, em 22 de setembro de 2017, na sequência da aprovação das orientações estratégicas fixadas para o Conselho de Administração da AdP SGPS, e que produz efeitos à data de eleição dos membros do Conselho de Administração da EPAL.

No que respeitas às orientações estratégicas gerais, o Conselho de Administração deverá assegurar que a EPAL – Empresa Portuguesa de Águas Livres, S.A, sem prejuízo da sua autonomia de gestão:

- Cumpra a sua missão e exerça a sua atividade em articulação com as políticas estratégicas setoriais definidas pelo Governo, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado;
- Seja socialmente responsável, prosseguindo na sua atuação objetivos sociais e ambientais e promovendo a competitividade no mercado, a proteção dos consumidores, o investimento na valorização profissional e pessoal, a promoção da igualdade, a proteção do ambiente e o respeito por princípios éticos;
- Desenvolva ações de sensibilização ambiental, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos;
- Promova o equilíbrio adequado entre os níveis quantitativos e qualitativos de serviço público a prestar, tendo em vista a satisfação dos utentes e a comportabilidade e sustentabilidade económica, financeira e ambiental;
- Adote metodologias que permitam promover a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos clientes;
- Conceba e implemente 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 das trabalhadoras e dos trabalhadores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a respetiva dimensão e especificidade das diversas atividades desenvolvidas;
- Implemente 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);

- h) Implemente 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 sua missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;
- i) Implemente e mantenha sistemas de informação e de controlo interno adequados à sua dimensão e complexidade, que cubram todos os riscos relevantes suscetíveis de auditoria permanente por entidades competentes para o efeito.

Relativamente às orientações estratégicas específicas, o Conselho de Administração deverá ainda assegurar que a EPAL, após o importante esforço de investimento em infraestruturas e o conjunto de alterações mais recentes, em linha com a política para o setor, implemente uma agenda de medidas orientadas para a consolidação e o recentrar da sua atuação, designadamente em:

- 1. Aprofundar a colaboração com os Municípios, através nomeadamente da:
  - 1.1 Identificação de alternativas de colaboração que permitam colocar as competências empresariais públicas ao serviço dos parceiros municipais;
  - 1.2 Adoção de medidas conducentes à participação dos parceiros municipais nas principais decisões, designadamente de investimento, alargamento ou diminuição do âmbito da atividade, revisão de tarifas e instrumentos de planeamento.
- 2. Promover o desenvolvimento regional, na linha da opção política para o setor da água, compatibilizando-o com a elevação da eficiência e a sua natureza empresarial, designadamente:
  - 2.1 Na concretização dos destaques de sistemas multimunicipais;
  - 2.2 Nas políticas de contratação de bens e serviços que promovam também o desenvolvimento das atividades económicas regionais;
  - 2.3 Na constituição e, ou participação em centros de competência funcionando em rede e em ambiente de interação, descentralizado e colaborativo, ajustado às realidades territoriais.
- 3. Assegurar elevada eficiência, a partir do reforço da natureza empresarial e incentivo aos seus quadros, alinhando-o com os desafios do setor, designadamente:
  - 3.1 Sistematização e otimização das rotinas operacionais, contribuindo para melhorar a afetação de recursos, através da elaboração ou revisão de planos de operação numa base comparável e consistente;
  - 3.2 Otimização do sistema de contabilidade de gestão e de indicadores de desempenho de atividades e entidades comparáveis, refletindo também a imputação decorrente dos planos de operação;
  - 3.3 Realização e participação em exercícios de avaliação e comparação de desempenho;
  - 3.4 Realização e implementação de plano de gestão de energia com certificação pela norma NP EN ISO 50001.

- 4. Assegurar uma efetiva e participada gestão de mudança, atentos os antecedentes e os desafios de mudança em presença, designadamente de natureza estrutural e cultural.
- 5. Assegurar a gestão das infraestruturas, tendo como referência a norma ISO 55001, conciliando um esforço de otimização com os desafios de preservação e resposta aos desafios das alterações climáticas e segurança, através designadamente:
  - 5.1 Definição da política de gestão de infraestruturas;
  - 5.2 Integração, nas principais decisões de gestão organizacional, das funções de conceção, construção e manutenção;
  - 5.3 Consolidação do conhecimento das infraestruturas;
  - 5.4 Consolidação dos sistemas de informação e avaliação;
  - 5.5 Integração com práticas de gestão de risco e de resposta às alterações climáticas;
  - 5.6 Integração consistente e coerente nos exercícios de planeamento económico e financeiro.
- 6. Assegurar um efetivo envolvimento da empresa na implementação de medidas de proteção ambiental multisetoriais.
- 7. Capitalizar as competências e capacidades disponíveis para a implementação de projetos nacionais e internacionais.

Nos termos do disposto no Estatuto do Gestor Público, nas empresas que prestem serviços de interesse geral é obrigatória a definição de orientações estratégicas e objetivos de gestão aplicáveis aos respetivos gestores. As orientações estratégicas e os indicadores de gestão respeitantes aos contratos de gestão, previstos no art.º 18.º do Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-lei n.º 71/2007, de 27 de março, foram estabelecidos por Deliberação Unânime por Escrito, em 22 de setembro de 2017.

Os contratos de gestão preveem que para o mandato passam a vigorar as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão, constantes de documento anexo que constitui parte integrante do Contrato em apreço.

Sem prejuízo da aferição da prossecução das orientações estratégicas determinadas, a avaliação a realizar pelos titulares da função acionista terá por referência os objetivos e indicadores de desempenho anuais para o período do mandato, bem como a fórmula de cálculo do respetivo grau de concretização.

A avaliação é realizada em função do grau de concretização dos objetivos, conforme quadro seguinte:

Grau de Concretização	Avaliação Global
GC < 1,8	Objetivos não Cumpridos
1,8 ≤ GC < 2,5	Objetivo Cumpridos
GC ≥ 2,5	Objetivo Cumpridos

Os resultados verificados no ano de 2017 foram os seguintes:

	Resultado	Avaliação	Ponderação inicial	Ponderação ajustada	Atingimento
1. Objetivos financeiros, de eficiência e sustentabilidade					
1.1. Eficiência de gestão (PRC=GV+FSE+GP)/VN)	7,2%	✔ Superado	12,5%	15,2%	3,0
1.2. Limite ao endividamento	73,4	✔ Superado	12,5%	15,2%	3,0
1.3. Dívida comercial (vencida) de devedores municipais	40,9%	✔ Superado	12,5%	15,2%	3,0
1.4. Degradação da tesouraria de exploração (DTE)	50,0%	✔ Superado	5,0%	6,1%	3,0
1.5. Rentabilidade do capital investido (RCI)	112,9%	✔ Superado	12,5%	15,2%	3,0
2. Objetivos ambientais					
2.1. Evolução da qualidade da água fornecida (AQA)	99,9%	⚠ Atingido	15,0%	18,2%	2,0
2.2. Destaque de sist. multimunicipais da área metropolitana de Lisboa	2	✔ Superado	7,5%	9,1%	3,0
2.3. Reorganização de modo a promover a elevação dos níveis de eficiência no Sistema de Gestão de Energia	n.a.	n.a.	5,0%	0,0%	-
2.4. Reorganização de modo a promover a elevação dos níveis de eficiência no Sistema de Gestão de Ativos	n.a.	n.a.	5,0%	0,0%	-
2.5. Redução do consumo de energia elétrica	n.a.	n.a.	7,5%	0,0%	-
3. Objetivos de reporte					
3.1. Grau de cumprimento dos prazos de reporte (GCPR)	-2	✔ Superado	5,0%	6,1%	3,0
Avaliação Global			100,0%	Objetivos Superados	2,8

Os indicadores 2.3 – Reorganização de modo a promover a elevação dos níveis de eficiência no sistema de gestão de energia, 2.4 – Reorganização de modo a promover a elevação dos níveis de eficiência no sistema de gestão de ativos e 2.5 – Redução do consumo de energia elétrica, apenas serão avaliados em 2018, pelo que a ponderação foi distribuída e ajustada proporcionalmente pelos restantes indicadores, conforme previsto nos próprios contratos.

A avaliação global do ano foi de 2,8, considerando-se assim uma avaliação global de OBJETIVOS SUPERADOS.

O compromisso, da Administração, para com as Orientações Estratégicas, resulta naquilo que é a sua Política de Gestão.

Participação em Associações Nacionais /Internacionais e Cartas e Princípios subscritos

Em 2017, a EPAL manteve a sua adesão ao Pacto Global, uma iniciativa das Nações Unidas no âmbito da responsabilidade empresarial, onde estão consagrados dez Princípios nos domínios dos Direitos Humanos e do Trabalho, da Proteção do Ambiente e de Mecanismos Anticorrupção.



Em 2017, a sociedade participou nas seguintes instituições de índole fundacional ou associativo:

- ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais;
- APCE - Assembleia Parlamentar do Conselho da Europa;
- APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas;
- APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial;
- Associação Turismo de Lisboa;
- Guia da Cidade;
- IPQ – Instituto Português da Qualidade;
- IWA - Associação Internacional da Água;
- Lisboa e-Nova - Agência de Energia-Ambiente de Lisboa;
- Oeste Sustentável;
- PSAT – Associação para Promoção de Segurança de Ativos Técnicos;
- RELACRE;
- Water Footprint Network.

Ética e Integridade

A EPAL dispõe de 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 Empresarial e os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

A atuação da EPAL, enquanto empresa que presta um serviço público, tem-se pautado por valores de integridade, rigor e responsabilidade no desempenho da sua missão. O Código de Conduta e Ética expressa o compromisso da empresa, órgãos sociais e trabalhadores da EPAL em prosseguir a missão com transparência, diálogo e ética.

Mais do que um compromisso, este código reflete a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de uma empresa que assume como princípios estruturantes da sua ação o respeito pelos direitos dos trabalhadores, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável, nas suas vertentes ambientais, sociais, económicas e culturais.

Todos aqueles que se relacionam com a empresa nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais, têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética da empresa e dos seus trabalhadores e trabalhadoras, podendo fazer chegar contributos à Empresa através do correio eletrónico [eticaadp@adp.pt](mailto:eticaadp@adp.pt).

Este código referencia, ainda, a existência de uma Comissão de Ética do Grupo Águas de Portugal, a qual foi constituída em 2010, com o objetivo de acompanhar, com isenção e independência, as atividades desenvolvidas pelos órgãos sociais de cada Sociedade, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta e Ética em todas as empresas do Grupo. A Comissão é constituída por 5 (cinco) membros e pode ser contactada através do correio eletrónico [eticaadp@adp.pt](mailto:eticaadp@adp.pt).

Consciente da necessidade de criar mais canais de comunicação de irregularidades, para entidades externas, a EPAL definiu, para esse efeito, o endereço de correio eletrónico [etica@epal.pt](mailto:etica@epal.pt), podendo também ser utilizada a via postal (carta), para remeter todas as irregularidades/denúncias ao Conselho de Administração, da EPAL.

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas foi adotado pela EPAL em 2009, com o objetivo de reforçar a cultura da empresa e dos seus colaboradores no que respeita a comportamentos éticos e de boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e outras entidades, de acordo com os princípios orientadores que constam do Código de Conduta e Ética do Grupo Águas de Portugal que a EPAL acolheu.

O Plano identifica as principais áreas que, potencialmente, poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como, os riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela Empresa visando a sua mitigação.

Anualmente, é efetuada a avaliação do cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da empresa, sendo elaborado o relatório anual com as respetivas conclusões, remetido ao Conselho de Prevenção da Corrupção, e publicitado no site [www.epal.pt](http://www.epal.pt). Em conformidade com o definido no artigo n.º 46 do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, as empresas passam também a estar obrigadas à elaboração de um relatório anual das ocorrências identificadas, ou risco de ocorrências de factos mencionados na alínea a) do n.º 1 do artigo n.º 2 da Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro. Não obstante, a EPAL, desde 2010, submeter anualmente, à CPC e ao seu acionista, os resultados da sua monitorização interna, elaborou um relatório síntese respeitante ao exercício de 2017, que se encontra disponível em:

<http://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/plano-de-gestao-de-riscos-de-corrupcao-e-infracoes-conexas>

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, a empresa implementou Declarações de Conflito de Interesse, subscritas pelos Administradores e as trabalhadoras e trabalhadores com funções em áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de atos de corrupção.

Já durante o ano de 2017, em face das recomendações do Tribunal de Contas/Conselho de Prevenção da Corrupção, da entrada em vigor da nova redação do Código dos Contratos Públicos (CCP) no início de 2018, e das orientações da AdP, SGPS, SA, o Conselho de Administração desta sociedade, no sentido de acolher as recomendações referidas, deu orientações para que a declaração de inexistência de conflito de interesses deva ser subscrita, antes do início de funções, pelos membros dos júri e todos os demais intervenientes em cada processo de análise/avaliação de propostas, designadamente peritos. Mais indicou que a responsabilidade de solicitar a emissão das referidas declarações, bem como por manter e arquivar, numa pasta eletrónica do processo, todas as declarações, é do Presidente do Júri ou, não existindo, do gestor do procedimento.

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

- Cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º49/2007, de 28 de março;
- Existência de Gabinete Jurídico na macroestrutura da empresa;
- Ações da Direção de Recursos Humanos nas áreas da formação e informação;
- Existência do site [GestaoTransparente.Org](http://GestaoTransparente.Org).



## 4. Estratégia - Riscos, Partes interessadas, Impactos e Oportunidades

## 4.1 RISCOS

A definição do modelo de gestão do risco empresarial no Grupo AdP, foi revisto e contemplou a definição e aprovação de uma Matriz de Riscos aplicável ao universo das suas empresas, assente na metodologia COSO, na qual os riscos se encontram definidos e são revistos periodicamente, considerando a realidade operacional e empresarial existente.

Anualmente, a empresa procede à avaliação do seu risco, através da autoavaliação realizada pelas direções, aos riscos que lhe sejam aplicáveis, tendo por base uma análise do risco inerente e residual, atendendo ao sistema de controlo interno existente e à eficácia e eficiência dos controlos implementados.

Quando, na avaliação de risco anual da empresa, são identificados riscos enquadrados num patamar acima do considerado aceitável para o Grupo AdP, é definido por risco um Plano de Tratamento, aprovado pela Administração, identificando-se para o efeito qual a(s) ação(ões) corretiva(s) a desenvolver, a estratégia de tratamento que esta(s) consubstancia(m) (evitar, aceitar, reduzir ou partilhar o risco), a periodicidade de tratamento associada, o responsável e respetivo plano de implementação. Consoante a duração do período de tratamento definido, poderão ser definidas datas de monitorização e os respetivos responsáveis, sendo o impacto das ações desenvolvidas aferido na avaliação subsequente efetuada.

A Auditoria Interna e Controlo de Risco (AICR) é a Direção da AdP SGPS que tem por missão a identificação dos riscos inerentes aos negócios da empresa, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto, a execução de testes de conformidade para avaliar os resultados e a realização de auditorias internas à empresa. Enquanto elemento supervisor no processo de avaliação de risco e da eficácia e eficiência dos sistemas de controlo interno da empresa, reporta diretamente ao Conselho de Administração da AdP SGPS, encontrando-se dotada de um adequado grau de autonomia na realização dos trabalhos, otimizando os recursos disponíveis e evitando a duplicação de estruturas.

Para além da AICR, outras áreas funcionais da EPAL desenvolvem competências no controlo de risco, designadamente o Secretário da Sociedade, a Direção Jurídico-Legal, a Direção Financeira e a Direção de Comunicação, em áreas como a Legal, Financeira e Reputacional.

Decorrente da análise à avaliação do risco efetuada pela empresa no final de 2017, o Conselho de Administração irá avaliar a necessidade de identificar e/ou implementar ações corretivas, as quais sendo identificadas, serão incorporadas nos Planos de Tratamento do Risco, que deverão ser monitorizados periodicamente, de forma a acompanhar a sua implementação, o impacto na mitigação dos riscos identificados e aferir o respetivo nível de controlo.

No contexto atual, os principais riscos a que a EPAL está exposta na sua atividade, englobando-se, nesta, a gestão delegada do sistema de abastecimento de água e saneamento de águas residuais da Águas do Vale do Tejo, são os seguintes:

### Impacto Ambiental

Risco de uma ineficiente utilização dos recursos ambientais ou contaminação dos mesmos, decorrente direta ou indiretamente da atividade da empresa ou do incumprimento da legislação / regulamentação ambiental vigente

### Infiltrações de Saneamento em Alta

Risco de infiltrações ao longo da cadeia de saneamento “em alta”, com consequente diminuição da capacidade de tratamento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente, envelhecimento da infraestrutura e ausência de redes separativas.

## Tecnologias de Informação

Risco de incapacidade ou dificuldade na resposta às necessidades do negócio, devido a inexistência ou desalinhamento do planeamento estratégico das Tecnologias de Informação (equipamentos, infraestruturas, software), face a estratégia da Organização.

## Gestão da Dispersão Geográfica

Risco de incapacidade ou dificuldade na potencialização de ganhos de escala e na gestão dos recursos humanos, materiais e tecnológicos, devido a dispersão geográfica do negócio.

## Gestão das Participações Sociais

Risco de uma inadequada definição ou implementação da estratégia do Grupo, nomeadamente quando aos seus investimentos (aquisições e alienações), que impeçam a obtenção de ganhos financeiros, de organização e viabilidade do negócio.

## 4.2 PARTES INTERESSADAS / STAKEHOLDERS

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

Os Grupos de Partes Interessadas foram revistos, em 2015, em virtude da nova realidade. A EPAL, identificou 13 grupos conforme figura, ao lado, tendo em conta os critérios apresentados no quadro, abaixo.

Em 2017 não ocorreu nenhuma alteração.



(em cima) Partes Interessadas da EPAL

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

Deveres especiais de prestação de informação

A EPAL cumpre todas as obrigações legais, estatutárias e contratuais em matéria de divulgação de informação, sempre assente no princípio da transparência e assegurando os deveres inerentes ao adequado relacionamento com o universo de *stakeholders*.

No ano de 2017 a EPAL desenvolveu inúmeras ações e iniciativas no âmbito da sua relação com os principais *stakeholders* que estão descritas no ponto 4.4, deste relatório.

4.3 IMPACTOS

Da atividade da EPAL decorreram, em 2017, os resultados líquidos e impactos principais seguintes:

- 229 Mm³ de água captada;
- 25 Mm³ de água perdida, na totalidade do sistema (10,8% da água entrada no sistema);
- Serviço prestado a 2 850 476 Consumidores, abrangendo uma área de 7 095km²;
- Investimento: 16,3 MEuros.

4.4 ASPETOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E MEDIDAS

Tendo em conta que todas as alterações que têm vindo a ocorrer e se perspetivam, no setor, têm uma influência, muito significativa, na análise de materialidade do negócio da EPAL, a organização decidiu adiar, para uma fase posterior, a avaliação que estava prevista realizar, em articulação com a *Holding*.

Pese embora o adiamento referido, a EPAL mantém uma incessante preocupação com as suas Partes Interessadas, pelo que tem vindo a desenvolver, consistentemente, esforços para ir ao encontro das suas preocupações. O acompanhamento que tem sido feito revela que a garantia da capacidade, da fiabilidade, da segurança e da qualidade do serviço de abastecimento, bem como do uso eficiente e sustentável da água, são os temas sobre os quais recaem, de forma continuada, um maior número de questões. Assim, a Administração, tem vindo a integrá-las, de forma permanente na gestão e nas atividades da empresa, percorrendo um caminho que conduza à melhoria contínua, compromisso que estabeleceu na sua Política de Gestão.

Neste enquadramento revelam-se de máxima importância os investimentos listados, abaixo, praticamente a totalidade dos realizados em 2017:

Medida/Investimento	
Garantia da Capacidade	Ampliação da Rede de Distribuição: 0,3 MEuros
Garantia da Fiabilidade e Segurança	Renovação da Rede de Distribuição: 1,4 MEuros Renovação da Rede de Adução: 0,4 MEuros Reabilitação de Estações Elevatórias e Reservatórios: 1,4 MEuros Outros: 1,2MEuros
Garantia de Qualidade	Reabilitação da Est. Tratamento de Vale da Pedra: 9,4 MEuros Monitorização e Controlo: 0,5 MEuros
Sustentabilidade e Inovação	Sistema de Gestão de Lamas: 0,1MEuros Investimentos em tecnologias de informação e comunicação: 0,8 MEuros

Relativamente à solidez económico-financeira da Empresa, foi elaborado e disponibilizado, na página da internet, o Relatório e Contas 2017, auditado pela Ernst & Young, Audit & Associados - SROC, Lda., aprovado, em assembleia-geral, pelo acionista Águas de Portugal, SGPS, SA.

Para além das medidas enquadradas na rubrica investimento, foram implementadas outras, que serão descritas de seguida, identificadas como mais relevantes consoante o Grupo, ou Grupos, de Partes Interessadas, a que se destinam.

CLIENTES

- No contexto da promoção da água da torneira aderiram ao desafio do consumo exclusivo de água da rede diversas entidades públicas e privadas, as quais receberam garrafas de vidro “Água de EPAL”, que passaram a estar disponíveis nas suas áreas comuns fazendo a afirmação da marca EPAL e a promoção de atitudes sustentáveis;
- Na comemoração do 4º aniversário do Waterbeep, “Há 4 anos a incentivar a poupança”, a EPAL lançou presenteou todos os clientes que aderissem ao serviço com dois VALES 3 EXPERIÊNCIAS, que proporcionavam: descontrair numa sessão de beleza, desfrutar de um momento na natureza ou superar-se numa nova atividade física;



- Foi promovida, na Câmara Municipal de Lisboa, uma sessão de esclarecimentos sobre o WaterBeep;
- A campanha, focada na promoção do Waterbeep que teve início no verão de 2016 prolongou-se para 2017. Foram enviadas comunicações aos residentes e contactadas as empresas de gestão de condomínios, visando obter parcerias para uma divulgação mais assertiva e eficaz. Foram também visitados os comerciantes locais, tendo sido divulgadas as vantagens do controlo de consumos de água junto dos proprietários dos cafés, escritórios, infantários, entre outros lojistas;
- A EPAL sensibilizou os seus Clientes, para o uso eficiente da água, com mensagem na fatura:



Poupe com pequenos gestos diários:

Feche a torneira enquanto escova os dentes, lava as mãos ou a louça.

Opte pelo duche em vez de banho de imersão.

Use as máquinas com a carga completa.

O desperdício é um ato irresponsável.

- A EPAL colocou na fatura da água a mensagem “Acarinhe sem limites”, como sensibilização para o não abandono de animais, durante o período de férias;
- A EPAL possui Tarifas dirigidas a determinado tipo de clientes, com o objetivo de minimizar valor pago, concretamente:
  - **Tarifa Social**, criada a pensar nas famílias mais carenciadas de Lisboa, prevê descontos que podem ir até aos 93%. Aplicável a agregados com rendimento bruto inferior a 75% do valor anual da retribuição mínima mensal garantida;
  - **Tarifa Familiar**, destinada a agregados familiares com 5 ou mais pessoas, baseando-se no princípio da equidade e evitando que os maiores consumos resultantes da dimensão do agregado sejam faturados aos escalões mais elevados.
- A pedido da Câmara Municipal de Pampilhosa da Serra, abastecida pela Águas do Vale do Tejo, a EPAL deslocou uma equipa ao local para avaliar os danos e custos de reparação das infraestruturas do sistema de abastecimento e saneamento daquele município afetadas pelos graves incêndios que devastaram a região.

## ACIONISTAS E GRUPO AdP

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



## TRABALHADORES

- Promoção da Comunicação Interna com recurso ao Jornal “Águas Livres” (9 edições) e à intranet, meios acessíveis a todos, por via digital, onde são publicadas notícias e informação considerada relevante, para a organização;
- Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho, segundo a norma OHSAS 18001:2007;
- Programa de Bolsas de Estudo, para os ensinos superior e especial, a atribuir a descendentes pertencentes ao agregado familiar dos trabalhadores do grupo AdP, para o ano letivo 2017/2018;
- Estas Bolsas são financiadas com as receitas obtidas com o Projeto Corporativo “Cartões de Natal”, desenvolvido pelo Grupo;
- A EPAL realizou novamente a Campanha de Vacinação contra a Gripe, para os trabalhadores que pretenderam ser vacinados, disponibilizando, de forma gratuita, a respetiva vacina;
- Oferta de Cabaz, Jantar e Bolo-Rei para celebrar a quadra Natalícia;
- Oferta de um cartão “dá presente” aos trabalhadores ao serviço nos dias 24 (turno 16h/00h), 25 (turno 00h/08h), 31 (turno 16h/00h) e 1 (turno 00h/08h);
- Oferta do Cabaz de Nascimento a nove “Bebés EPAL”;
- Pagar as faltas dadas, até três dias consecutivos, motivada por necessidade de assistência inadiável a membros do agregado familiar, desde que devidamente comprovadas;
- Remodelação de Instalações em Reguengo Grande para melhoria das condições de trabalho ao Polo Oeste;
- Realização de sorteios e distribuição de Convites para eventos a que a EPAL se associa, permitindo de acontecimentos, nas mais diversas áreas. Em 2017, foram exemplo a Futurália, o “Natal na Alameda”, Mexefest, Noite da Medicina, Concerto de Reis (Mafra), Campeonato Peniche Paddle Series 2017;
- Os 41 trabalhadores que durante o ano em análise, completaram 25 e 35 anos de serviço pelo Conselho de Administração, com um almoço servido nas instalações do Museu da Água;



- O Programa de Ocupação de Tempos Livres, que objetiva dotar os jovens de conhecimentos e competências técnicas relevantes para o seu desenvolvimento pessoal e para a sua integração futura no mercado de trabalho, destinado aos/as filhos/as dos/as trabalhadores/as com idades entre os 18 e os 25 anos, tem atividades preenchidas por Ações de Formação ministradas pela Academia das Águas Livres, em diversos polos da empresa, estando a frequência dos participantes limitada a uma semana e beneficiando de refeições e de uma bolsa no valor de 15€, por cada dia efetivo de participação no programa. Para além da formação ministrada por um formador da AAL, o último dia contou com uma visita à Mãe de Água e um almoço cheio de boa disposição, partilha, sugestões e vontade de voltar para o próximo ano;

- Promoção da participação de várias direções da EPAL através da realização de diversos *Workshops* com debates sobre temas relevantes para a empresa, nomeadamente o novo Regulamento de Proteção de Dados Pessoais e respetiva implementação, e-GAR, REACH e CLP, de entre outros;

- Programa de Ocupação dos Tempos Livres, com o objetivo de possibilitar aos filhos dos/as trabalhadores/as uma ocupação dos tempos livres durante as férias, bem como tomada de contacto com as atividades desenvolvidas, pela EPAL;

- Nos dias da Criança e do Ambiente, 1 e 5 de junho, respetivamente, a EPAL associou-se, novamente ao Jardim Zoológico de Lisboa, onde Trabalhadores e familiares passaram um dia cheio de atividades no ZOO e assistiram ao Workshop “Mar Limpo”;

- Prossecução da aposta na Academia das Águas Livres (AAL) para formação de Técnicos e Quadros. No ano em análise, a AAL, voltou a ultrapassar os 1 000 formandos abrangendo, trabalhadores, participadas do Grupo, empresas municipais, autarquias locais e entidades privadas do Setor da Água e Ambiente. Tendo em conta o êxito da primeira, foi levado a cabo a segunda edição da Pós-Graduação em Tecnologias e Gestão da Água que agrega uma componente eminentemente técnica com uma componente de gestão orientada para a visão estratégica do setor e para o desenvolvimento de capacidades avançadas de liderança e de criação de valor;

- No âmbito da Campanha Ibérica de Prevenção de Acidentes de Trabalho 2016/2017, que a Autoridade para as Condições do Trabalho desenvolveu, conjuntamente com a sua congénere Espanhola, com o objetivo de contribuir para a redução dos índices de sinistralidade laboral, nos vários setores de atividade, decorreu, na ETAR do Barreiro Moita, uma ação de sensibilização ministrada por esta entidade, com enfoque nos temas: Máquinas e equipamentos de trabalho, riscos elétricos e movimentação manual de cargas;

- Foi instalado no terraço da garagem da sede da EPAL o H2O Sky Lounge e está disponível para todos os Trabalhadores;

- A EPAL renovou, em dezembro de 2017, o compromisso para com o iGen-Fórum empresas para a Igualdade de Género, constituído por organizações dos setores privado, público e cooperativo que, face aos desafios da competitividade assumem, incorporando nas suas estratégias de gestão, os princípios de igualdade entre mulheres e homens, num compromisso claro com a promoção da igualdade profissional e com o fim de todos os processos discriminatórios, converge para a concretização dos objetivos da estratégia europeia 2020, bem como das prioridades do Estado Português, relativo à igualdade de género, no quadro da referida estratégia. Este fórum é constituído por algumas dezenas de empresas que acordam desenvolver ações de promoção de igualdade de género, nas suas organizações, assumindo compromissos de melhoria em dimensões que incorporam os princípios da Igualdade e da não discriminação entre homens e mulheres no trabalho e no emprego, bem como na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar e proteção da parentalidade;



- No âmbito do Sistema de Responsabilidade Empresarial, está disponível um sítio, na intranet, denominado “Ideias em rede” que possibilita a recolha e análise de comentários e sugestões dos trabalhadores para melhoria aos sistemas de gestão. É solicitada a inserção do comentário ou da sugestão de melhoria mediante o preenchimento de um formulário, que permite anexar ficheiros, ficando arquivado em base de dados criada para o efeito. Todos os comentários ou sugestões são analisados, objeto de avaliação e resposta direta ao trabalhador, desde que se identifique. O trabalhador pode optar pelo anonimato sendo o resultado da avaliação incluído no grupo “perguntas frequentes”, disponível no mesmo sítio da intranet;

- No âmbito da Campanha Ibérica de Prevenção de Acidentes de Trabalho 2016/2017, foi ministrada pela Autoridade para as Condições do Trabalho uma ação de sensibilização com o objetivo de reduzir os índices de sinistralidade laboral nos vários setores de atividade;

- Os trabalhadores beneficiam, em alguns casos, de descontos em atividades organizadas com e por parceiros.

## GOVERNO, ORGANISMOS PÚBLICOS E REGULAÇÃO

- Com a publicação do Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, ficaram estabelecidas as tarifas que a EPAL deverá cobrar para o período 2015-2020, a preços constantes, bem como a CTA que acresce às tarifas praticadas pela EPAL em “alta” e que é repercutida nos clientes em “baixa” da empresa. No caso da EPAL, a ERSAR aprovou em 15 de setembro de 2016 a atualização das tarifas a aplicar em 2017 e em 20 de setembro de 2017 a atualização das tarifas a aplicar em 2018;

- A EPAL participou como operador de infraestruturas críticas no setor de redes de abastecimento de água na qualidade de “jogador” no exercício designado por “Ciber Perseu 2017”, envolveu como audiências de treino, para além do exército, 87 entidades militares e civis, incluindo empresas com infraestruturas críticas. No exercício em que participaram equipas multidisciplinares, da EPAL, foi possível testar e promover, complementarmente, a verificação dos procedimentos e medidas de atuação em contingência perante o impacto de ciberataques e a paragem dos sistemas de informação;

- Divulgados os dados relativos ao “Controlo da Qualidade Água”, aos clientes diretos, municipais e multimunicipais, ERSAR e Direção Geral da Saúde (DGS), através de meios digitais, cartas e jornais;

- Publicados e distribuídos, em suporte digital, os Relatório e Contas, Relatório do Governo Societário e o Relatório de Sustentabilidade de 2016, através do site da EPAL;

- A EPAL e a ADENE promoveram um debate e lançaram novo portal para a eficiência hídrica;

- Num trabalho de cooperação com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), a AdVT participou na elaboração do manual de “Boas Práticas de Resiliência de Infraestruturas Críticas no Setor Privado e Sector Empresarial do Estado”, desenvolvido no âmbito do trabalho realizado na Plataforma Nacional para a Redução do Risco de Catástrofes e que tem como objetivo promover as boas práticas para a redução do risco e aumento da resiliência das infraestruturas críticas nos referidos setores.

- Ainda em colaboração com a mesma entidade foi divulgada a iniciativa “A Terra Treme”, para assinalar o Dia Internacional para a Redução de Catástrofes, com o objetivo de sensibilizar para o risco sísmico e para os comportamentos a adotar antes, durante e depois de um sismo.

## COMUNIDADE

- A Garrafa Fill Forever, reciclável, reutilizável, ecológica e ultra leve continuou a ser divulgada e disponibilizada, incentivando o consumo da água da torneira;
- Promoção do Consumo de água da torneira na Praia do Torel. mais uma vez, os veraneantes que frequentem este lugar único, em Lisboa, podem usufruir da água da EPAL através de uma bica instalada, no local;



- A EPAL associou-se, novamente, sob o tema “Educar para a Sustentabilidade” ao programa Ciência Viva no Verão, que tem por missão promover a cultura científica na sociedade portuguesa, com a Rota das Águas Livres, realizada pelo Museu da Água, que mostra o circuito da água nas suas várias vertentes científicas, histórica e tecnológica, na cidade de Lisboa, entre os séculos XVIII e XIX. Inclui os trajetos aéreos e subterrâneos do Aqueduto das Águas Livres, os reservatórios da Mãe d’Água das Amoreiras e da Patriarcal. A ETA da Asseiceira também recebeu um grupo de visitantes. Uma oportunidade ímpar para conhecer a maior ETA a nível nacional, que representa 80% da capacidade de produção da EPAL.

- No âmbito do mesmo programa existe foi criado um cartão que lhe confere entrada gratuita nos 20 centros de Ciência Viva, acesso a 18 circuitos, a 54 percursos e mais de 200 etapas para explorar, sob o lema: “Percorra o país à descoberta da ciência e da cultura e muito mais!” O Museu da Água integra o circuito C - percurso Lisboa Oriente.



- Promoção de uma campanha de sensibilização ambiental em 6 praias fluviais, todas elas galardoadas com Bandeira Azul, da área de atuação da AdVT, concretamente, Valhelhas, na Guarda, em Seia, na Praia Fluvial de Loriga e em Oliveira do Hospital, na Praia Fluvial de Alvôco das Várzeas. Estas ações destinaram-se ao público infantojuvenil, com o objetivo de sensibilização para a gestão do Ciclo Urbano da Água. Em cada praia foram realizadas duas sessões, uma às 10h30 e outra às 15h30;

- A EPAL associou-se, ao longo do ano, à comemoração de várias efemérides, tais como Dia Mundial do Ambiente, Dia Internacional da Biodiversidade, do Dia Mundial das Zonas Hú-



- A EPAL lançou uma campanha de promoção do consumo da água da torneira com Francisco Lufinha, recordista mundial de Kitesurf;



midas e do Dia Mundial da Terra, Dia Mundial e Nacional da Água, Dia Mundial da Energia, Dia Mundial da Criança, Dia internacional dos Monumentos e Sítios, Dia internacional dos Museus, entre outros, sempre com o objetivo máximo de sensibilizar a comunidade;

- Organização de uma Visita aos Esgotos de Lisboa, com início no Terreiro do Paço, passagem pela Estação Elevatória das Agências, pelo Caneiro de Alcântara e pela ETAR de Alcântara. Um percurso que começou com água residual e terminou com a água tratada, mesmo antes de ser devolvida ao rio Tejo;

- No dia 1 de outubro, todos os núcleos do Museu da Água Aqueduto das Águas Livres, Reservatório da Mãe d’Água das Amoreiras, Reservatório da Patriarcal e Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos, estiveram abertos ao público, gratuitamente, para comemorar, simultaneamente o Dia Nacional da Água e o 30º Aniversário do Museu;

- Em setembro de 2017 o Museu da Água participou no Open House, Lisboa, com a abertura dos vários núcleos museológicos, de forma gratuita, aos visitantes;

- A exposição “Água para Todos”, que esteve patente nas escolas pretende sensibilizar os alunos para temas como: Água essencial à vida, o Ciclo da água, as propriedades da água, como a Água chega às nossas casas, a Poluição e a Água e Sustentabilidade, contou com o apoio institucional da UNESCO Portugal;

- A exposição itinerante de fotografia “Aquedutos de Portugal” foi vista, em 2017, por mais de 30 000 pessoas em Braga, Covilhã, Pinhel, Moura, Madeira, Vila de Rei, Fráguas (França) e na Argélia;

- Promoção da “História Sensorial da Água”, um “filme” auditivo, sem recurso a imagens ou narração, que, através de um processo de escuta imaginativa, leva o público a perceber a história da água ao longo dos tempos, desde os primórdios da Humanidade até aos dias de hoje e a importância da sua poupança, junto dos alunos dos 3º, 4º, 5º e 6º anos do Colégio do Sagrado Coração de Maria, em Lisboa, ao longo da semana da ciência;

- Deu-se continuidade ao Programa Eco-Escolas, nomeadamente a sensibilização ambiental nas praias que envolveram centenas de jovens. No exterior da ETAR de Évora, com a colaboração dos trabalhadores da Águas do Vale do Tejo e dos Bombeiros de Évora, os jovens envolvidos decoraram uma árvore, com cerca de oito metros de altura. A formação realizada pela Direção de Comunicação e Educação Ambiental em parceria com o Centro de Formação de Associação de Escolas Centro Oeste e integrada no programa do Ministério da Educação dos Tutores de Energia nas Eco-Escolas contou com a presença de cerca de duas dezenas de professores e abordou a temática da utilização racional da água enquanto recurso natural no âmbito da Educação Ambiental;

- O Reservatório da Patriarcal recebeu nos dias 13, 14 e 15 de outubro um espetáculo muito especial da autoria de Eva Baudry com Giorgio Gristina e Sara Zita Correia. O é uma performance/ instalação sonora e é inspirado na co-habitação da água com o corpo humano. Através da criação de um espaço sensitivo, destaca-se a fusão entre o corpo e a água, na medida em que ambos são matérias vivas, fluídas, em metamorfose. Cria-se um lugar de encontro, com perímetros indecisos, onde se transformam os elementos envolvidos através das suas qualidades lábeis e dúcteis. Tocar neste ponto de junção, revelar a possibilidade de o corpo ser água e a água ser um corpo;



- Férias de Verão no Museu da Água para crianças entre os 6 e os 12 anos. As atividades de férias, pela primeira vez organizadas pelo MDA, são desenvolvidas pela Cerciência, de 3 de julho a 8 de setembro, no recinto dos Barbadinhos;
- A EPAL associa-se à Direção Geral do Património Cultural na comemoração da Noite e Dia Internacional dos Museus com abertura, gratuita, dos Núcleos Museológicos do Museu da Água. Para além da visita normal, foram realizadas visitas comentadas, gratuitas e com animação histórica à Galeria subterrânea do Loreto, entre o reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras e o Reservatório da Patriarcal, no jardim do Príncipe Real; Participaram, nesta iniciativa, mais de 2 mil pessoas;
- A EPAL estabeleceu um Protocolo de Parceria com Valorsul, no âmbito da Comunicação e Educação Ambiental, visando estratégias partilhadas no que concerne à sensibilização ambiental para redução de resíduos e para consumo e uso eficiente da água da torneira;
- Associação sem fins lucrativos, fundada por um grupo de estudantes empreendedores, a LisbonPH Júnior Empresa, da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa, promoveu a segunda edição do FEPS - Farmacoeconomia: Perspetivas na Saúde, que contou com o apoio da EPAL através da oferta de 150 garrafas Fill Forever com o objetivo de tornar o evento mais sustentável e promover o consumo de água da torneira junto de entidades ligadas à área da saúde;
- Implementação de um espaço na KidZania – o Laboratório de Água da EPAL. A presença da EPAL na Cidade das Crianças tem o grande objetivo de consciencializar para a importância e óbitos do consumo da água da torneira junto das crianças e suas famílias;
- Desenvolvimento da primeira fase do Projeto AX–Aqua eXperience, apoiado pelo Fundo Ambiental do Ministério do Ambiente. O Projeto visa a educação, sensibilização e ação para a eficiência hídrica e nexus água-energia, indutora de mudança de comportamentos dos utilizadores de água em meio urbano, em particular nos edifícios;
- Participação nas Festas de Lisboa;
- 29ª Festa de Natal com as pessoas em situação de sem-abrigo;
- XXI Congresso Nacional da Ordem dos Engenheiros, “Engenharia e Transformação Digital”;
- *Smart Open* Lisboa 2017;
- Campeonato Europeu de *Stand Up Paddle*;
- A EPAL apoia a 4ª edição de Km'Solidários Corrida e caminhada para angariação de fundos para projetos sociais;
- No Dia da Criança o Museu da Água organizou atividades de sensibilização para alunos - mais de uma centena de crianças da Escola Rosa Lobato Faria aceitaram participar nas atividades lúdicas realizadas no museu e no exterior com o objetivo de sensibilizar para o uso eficiente da água através dos jogos “Zero Desperdício” “Água” e “Hora do Conto”;
- Neste dia, lembramos os milhares de crianças que estão hospitalizadas e promovemos a venda de artigos associados à “Operação Nariz Vermelho”;
- No âmbito do Programa “Ambiente em Movimento 2017”, a EPAL associou-se ao Município de Celorico da Beira nas comemorações do Dia Mundial da Terra. Na atividade lúdico-pedagógica promovida pela EPAL, estiveram presentes cerca de 250 crianças do 1.º ciclo do ensino básico que jogaram o Twister da Água, testando conhecimentos sobre o tema e apreendendo

regras de como podemos poupar água e cuidar dos ecossistemas ribeirinhos;

- A EPAL apoia a 40ª Corrida para a Liberdade através da oferta de kits EPAL a todos os participantes, que incluem folhetos informativos sobre o serviço Waterbeep e a garrafa Fill Forever, divulgando assim a marca e o conceito “Eu Bebo Água da Torneira”;
- A Visita “Praças, Jardins e Água” no último sábado de cada mês -Em parceria com o MUHNAC- Museu de História Natural e da Ciência e o Museu da Água tem como objetivo dar a conhecer a importância da água e dos jardins na formação da Sétima Colina. A visita com início no Jardim Botânico passa pelo Jardim do Príncipe Real, galerias subterrâneas do Aqueduto das Águas Livres e termina no Miradouro de S. Pedro de Alcântara;
- A EPAL comemorou o Dia Mundial da Água com o lançamento da campanha “EPAL Faz parte da sua história”, entre outras iniciativas. para lembrar que o consumo da água de qualidade distribuída em Lisboa deve fazer parte de todas as rotinas da nossa vida. Com seis declinações diferentes LAZER, CONFORTO, SUCESSO, VIAGEM, NATUREZA, RITMO e VIDA, a EPAL incentiva o consumo de água da torneira em todo o lado, através da garrafa Fill Forever.

## ONG

- Trabalhadores plantam árvores autóctones na ETAR do Seixal - No âmbito do Dia Mundial da Árvore, mais de 20 trabalhadores do Polo da Península, plantaram cerca de uma centena de pinheiros mansos, sobreiros e medronheiros na ETAR do Seixal. A iniciativa contou com o apoio da Quercus;
- A EPAL participou no Minuto Verde, programa transmitido na RTP I e produzido pela QUERCUS, sobre o tema
  - Subsistema de Castelo do Bode;
- Numa parceria entre EPAL, QUERCUS e J.F. de Santo António foram distribuídas, pelas escolas daquela freguesia, mais de 3 centenas de ampulhetas EPAL com o objetivo de sensibilizar para a redução do consumo de água no duche;
- A EPAL associa-se frequentemente a iniciativas conjuntas com Organizações Não Governamentais de Ambiente, com apoio a eventos diversos, tais como “Hora do Planeta” e Encontros Nacionais e Internacionais e à parceria no projeto “Família Oeiras Ecológica”;
- Deu-se continuidade às ações de sensibilidade sob o lema “Educar para a Sustentabilidade” que foram realizadas em Escolas de vários Municípios, nomeadamente à participação da EPAL no programa “Ciência Viva no verão”, às 12 ações de sensibilização ambiental em 6 praias fluviais de 6 concelhos, às visitas a Estações de Tratamento de Água e de Águas Residuais e ao Laboratório Central realizadas por diversos públicos, às iniciativas conjuntas com Organizações Não Governamentais de Ambiente, ao apoio a eventos diversos, tais como “Hora do Planeta” e Encontros Nacionais e Internacionais e à parceria no projeto “Família Oeiras Ecológica”;
- Em 2017, a EPAL manteve a parceria, com a Associação EPIS-Empresários pela Inclusão Social, no seu programa Vocações-Programas de Voluntariado de Formação, que assenta nos pilares da orientação, vocação e inserção profissional e cria oportunidade aos jovens EPIS de viverem experiências e apreenderem conhecimentos, em ambiente profissional e com profissionais de referência. Neste âmbito foi levada a cabo a iniciativa, anual, sob o tema: na rota da “Expedição EPIS 2017: Planeta Terra” que consistiu na visita à Estação de Tratamento de Água da Asseiceira e que premiou os alunos que obtiveram os melhores resultados no programa de recuperação e que em 2017 contou com 50 jovens;

- Em 2017 a EPAL voltou a participar no Projeto Girl MOVE, desenvolvido pela Fundação, com o mesmo nome, 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, inter-geracional e internacional. Objetiva, assim, promover a educação e formação de jovens raparigas moçambicanas potenciando a sua ação enquanto agentes de mudança;
- Nesse sentido a EPAL recebeu, uma Girl MOVER que veio a Portugal realizar o seu “Estágio de Vida” e durante o qual lhe foi proporcionado o contacto com as várias áreas da empresa e a visita a infraestruturas;
- Para assinalar o Dia da Biodiversidade levámos ao conhecimento de todos o trabalho que, neste âmbito, tem vindo a ser desenvolvido pela EPAL com o projeto Nascentes para a Vida, em parceria com o ICNB, GEOTA e APENA, com o objetivo de contribuir para a promoção e preservação da Biodiversidade e da Qualidade da Água na Bacia Hidrográfica da Albufeira de Castelo do Bode;
- No dia 25 de março de 2017, o Aqueduto das Águas Livres adere ao “apagão” pela Hora do Planeta, 20h30-21h30;
- No mesmo âmbito é realizado um Concerto à Luz das Velas, pela Hora do Planeta, ao qual a EPAL se associou estando presente, com distribuição de água da torneira;
- Corrida Sempre Mulher, organizada pela Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama, realizou-se dia 2 de abril, em Lisboa, na Praça dos Restauradores;
- A receita obtida com as taxas de inscrição reverteu para esta IPSS de apoio à saúde da mulher sem fins lucrativos e de utilidade pública;
- Em prol de um Ambiente melhor, no dia 18 de março, vários Trabalhadores/as da EPAL e respetivas famílias reuniram-se para a atividade de limpeza da Ribeira da Laje, em parceria com a Quercus;
- A EPAL participou noutras iniciativas conjuntas com Organizações Não Governamentais; com apoio a eventos diversos, tais como Encontros Nacionais e Internacionais e à parceria no projeto “Família Oeiras Ecológica”;
- Desafio, a Entidades Públicas e Privadas, para uma adesão ao consumo, exclusivo, de água da rede pública nas suas instalações, tendo-se conquistado 16 novas entidades e totalizando 56 até à data entre Empresas e IPSS, Hotéis, Órgãos de Estado, Ministérios e Entidades Públicas e Lares da cidade de Lisboa.

MEDIA

Em 2017:

- O site da EPAL teve 414 256 visitas;
- Foram publicadas 1106 notícias com referências à EPAL, assim distribuídas:
- 272 Imprensa escrita;
- 783 Meio digital;

- 46 Televisão;
- “Viagem por Lisboa debaixo de terra” uma reportagem da RTP sobre o Museu da Água;
- Garrafas da EPAL no programa “É a Vida Alvim”, do canal Q;
- Museu da Água foi cenário para o programa “Cuidado com a língua” exibido, na RTP1, depois do Telejornal, sob o tema a água «precioso líquido»;
- 5 Rádio;
- 25 Anúncios publicados por iniciativa da empresa;
- 20 Notas de imprensa.

Participação em diversos congressos e exposições nacionais e internacionais do setor da água, destacando-se a presença na Futurália, BTL, Smart Open Lisboa, Porto Water Innovation Week.

Campanha “Faz parte de si ...” | Lançada em 2017 com o objetivo de promover e incentivar o consumo de água da torneira.

Esta temática tem vindo a ser uma opção de eleição de um cada vez maior número de entidades que passam a disponibilizar nos seus espaços comuns e salas de reuniões os Jarros EPAL. Em 2017 foram 10 as entidades aderentes.

SINDICATOS

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

4.5. I&D, INOVAÇÃO e ESTABELECIMENTOS DE ENSINO

Na era da já designada 4.ª revolução industrial, onde o digital está a atingir proporções transversais a todas as indústrias e às respetivas organizações, o investimento na Investigação e Desenvolvimento (I&D) na EPAL não poderia deixar de acompanhar esta tendência, sendo uma das empresas que, através dos seus produtos e serviços complementares, potencia a transformação digital do setor da água e saneamento, sempre com o objetivo de valorização da sua comunidade.

A EPAL caracteriza-se assim como uma empresa inovadora, que suporta a comunicação com os seus clientes e colaboradores em plataformas digitais, com forte desenvolvimento da exposição institucional nas redes sociais e associando-se sempre às práticas digitalmente inovadoras. Complementarmente a EPAL promove a integração de tecnologia inovadora nas suas áreas operacionais, procurando obter níveis de eficiência máximos, nomeadamente na componente energética, o que lhe permite ter um vasto conjunto de prémios e de reconhecimentos nacionais e internacionais.

Na componente de Desenvolvimento, a procura de parcerias com centros de conhecimento técnico representados por entidades de ensino profissional, embora iniciada em 2016, foi consagrada com a celebração de protocolos de cooperação com 13 entidades públicas e privadas em abril de 2017. Estes protocolos pretendem ser o meio privilegiado para o desenvolvimento da cooperação

entre o meio académico e o meio empresarial, tendo como objetivo promover, incentivar e desenvolver ações como a promoção de formação, o intercâmbio de recursos entre as duas entidades e a troca de experiências entre todos os intervenientes, aproveitando as potencialidades de cada uma. Como resultados imediatos, estagiaram na EPAL dez formandos, representando entidades de ensino maioritariamente de Lisboa, nas áreas da instrumentação, automação, manutenção industrial e serviços gerais.

Na componente de projetos de investigação, estão em desenvolvimento o Projeto BINGO, o Projeto LIFE IMPETUS, o Projeto EnviHealth&Co e o Projeto Interreg IDIAQUA que se detalham seguidamente:

- **Projeto BINGO:** O BINGO - *Bringing INnovation to onGOing water management – a better control of our future under climate change*, é um projeto europeu, liderado por Portugal, através do LNEC. O objetivo do projeto é avaliar, de forma inovadora, os impactos das alterações climáticas no ciclo integrado da água, das águas superficiais, às subterrâneas ou costeiras, promovendo estratégias de gestão do risco e de medidas de adaptação, o que irá permitir reduzir vulnerabilidades e superar adversidades. Do BINGO resultará uma série de soluções para problemas específicos da gestão do ciclo da água, em particular para recursos hídricos vulneráveis e de importância estratégica. Na fase inicial do projeto serão feitas previsões de cenários climáticos para os próximos 15 anos, numa resolução espacial adequada aos problemas a resolver e de forma a capacitar decisores e gestores a atuar a diversos níveis geográficos (local, regional e europeu). O projeto envolve 20 parceiros europeus de 6 países (Portugal, Espanha, Países Baixos, Alemanha, Noruega e Chipre) e integra uma equipa de cerca de 80 especialistas provenientes de centros de investigação e inovação, autoridades da água, utilizadores da água, indústria e empresas. Os parceiros nacionais são, para além do LNEC, a CIMLT, a EPAL, a Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural (DGADR) e a Sociedade Portuguesa de Inovação (SPI). O BINGO foi o projeto de Investigação e Inovação melhor classificado entre 40 Consórcios europeus, sendo a primeira liderança portuguesa no Horizonte 2020 - Desafio Societal 5 - Ação Climática. Tem um orçamento de 8 milhões de euros, dos quais cerca de 2 milhões serão para Portugal.
- **Projeto Europeu LIFE IMPETUS**, com a referência LIFE14 ENV/PT/000379: “Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants”. Este projeto tem como participante a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A., através da sua Direção de Laboratórios e de Controlo de Qualidade da Água. Os outros beneficiários deste projeto europeu são as seguintes entidades: Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), que coordena o projeto, Águas do Algarve, S.A., Environment and Regional Development Consulting, Lda. (EHS), Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa (FCUL), Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL), Universidade do Algarve (UALg). Este projeto tem a duração de 4 anos e iniciou-se em 2014.
- **Projeto EnviHealth&Co.:** novo Programa Doutoral da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), aprovado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), e que será desenvolvido em ambiente empresarial, nomeadamente na EPAL, sendo inteiramente devotado à Saúde Ambiental e áreas afins. Este projeto terá a duração de 4 anos, sendo o primeiro ano (2016) um ano curricular a decorrer na Faculdade de Medicina de Lisboa. Entre 2017 e 2019, a EPAL irá receber dois estudantes de doutoramento para a execução do trabalho experimental da tese de doutoramento.
- **Projeto Interreg IDIAQUA:** tem como objetivo a potenciação da investigação, inovação e desenvolvimento na temáticas do tratamento de águas residuais em pequenos aglomerados populacionais urbanos, através da aplicação de tecnologias sustentáveis que permitam reduzir os consumos energéticos das ETAR, bem como a quantidade de tratamento secundário, do desenvolvimento de melhorias nos sistemas de tratamento de águas residuais – leitos de macrófitas – associados à reutilização da água e a tratamentos de baixo custo de microcontaminantes, do desenvolvimento e aplicação de sistemas modelados de controlo e otimização da operação em ETAR, como o objetivo de aumentar a previsibilidade dos sistemas e como ferramenta para a tomada de decisão e da adoção de sistemas solares inovadores e de baixo custo para a secagem de lamas, mediante a utilização de materiais ecológicos. O projeto arrancou em novembro de 2017 e deverá ter o seu término em 2019.

No ano de 2017 realizou-se a 5.ª edição do Prémio EPAL in, concurso de inovação que pretende ser catalisador do envolvimento dos colaboradores da EPAL. Na presente edição foram apresentadas 7 candidaturas, revelando uma participação ativa do capital humano

da EPAL neste processo. Como valorização da apresentação dos projetos, foi atribuído o prémio vencedor a dois projetos em ex aequo, bem como atribuídas 2 menções honrosas. Realça-se a transversalidade dos projetos ao nível das áreas funcionais, bem como o potencial dos projetos para a criação de novos produtos e serviços.

Para além dos projetos no âmbito do I&D e Inovação a EPAL promove e participa noutros eventos de carácter científico, numa relação estreita com as instituições de ensino e/ou outras ligadas ao Conhecimento. Em 2017 foram feitas Intervenções em diversos congressos/seminários/jornadas que permite a partilha do conhecimento, entre outros:

- ENEG 2017 - Encontro Nacional das Entidades Gestoras de Água e Saneamento;
- AquaeXperience - Conferência;
- *Open Day* da Escola Profissional Gustave Eiffel;
- Workshop LIFE SWSS;
- *Contingency Management in water supply systems -The EPAL’s Experience.*

## 4.6 OPORTUNIDADES

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

Aspetos materiais - Eixo Ambiental	
<b>Eficiência Energética Operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• As 9 instalações consumidoras intensivas de Energia têm implementados Planos de Racionalização Energética, para vigorar até 2016 e 2018.</li><li>• Os projetos apresentados pela EPAL e pela Águas do Vale do Tejo fazem parte integrante do Plano de Eficiência e Produção Energética (PEPE) do Grupo Águas de Portugal e resultam da identificação de oportunidades de melhoria de desempenho energético.</li><li>• Desenvolvimento do Wattwater para otimização da gestão energética para Entidades Gestoras.</li><li>• Campanha “<b>Juntos somos + Energia</b>” “ Já cuidou dos seus Equipamentos hoje?”, desenvolvida na EPAL, apelando à eficiência energética nas ações de Operação/Manutenção dos equipamentos.</li><li>• Certificação do Sistema de Gestão de Energia de acordo com a norma NP EN ISO50001.</li><li>• <b>Projeto Interreg IDIAQUA:</b> O projeto arrancou em novembro de 2017.</li></ul>
<b>Impacto Sobre as Origens</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Está implementado um Plano de Segurança da Água.</li><li>• Existem contratos de concessão para a exploração das captações superficiais com o estado português.</li><li>• A EPAL é detentora da totalidade dos Títulos de Utilização dos Recursos Hídricos referentes às Captações de Água Subterrâneas para Abastecimento Público.</li></ul>

Disponibilidade de Recursos Hídricos	<ul style="list-style-type: none"><li>É captada água em diferentes origens (superficiais e subterrâneas), consideradas sustentáveis.</li><li>Projeto Adaptaclima.</li><li>Projeto BINGO</li></ul>
Poluentes Aquáticos	<ul style="list-style-type: none"><li>LIFE IMPETUS: <i>Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants.</i></li></ul>
Tratamento de Lamas	<ul style="list-style-type: none"><li>Parque de lamas coberto para reduzir o tempo de secagem das lamas produzidas no processo de tratamento de água na ETA da Asseiceira.</li></ul>
Aspetos materiais - Eixo Social	
Acesso aos Recursos Hídricos	<ul style="list-style-type: none"><li>Reabilitação das condutas da rede de distribuição, dimensionadas para uma adequada cobertura das zonas abastecidas.</li><li>Reabilitação da ETA de Vale da Pedra.</li><li>Reabilitação do reservatório de Campo de Ourique.</li></ul>
Qualidade do Produto Água para Consumo Humano	<ul style="list-style-type: none"><li>Plano de Controlo de Qualidade da Água (PCQA).</li><li>Plano de Segurança da Água (PSA)</li></ul>
Segurança do Produto Água para Consumo Humano	<ul style="list-style-type: none"><li>Projeto EnviHealth&amp;Co, um Projeto Doutoral, em contexto empresarial, em parceria com a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.</li></ul>
Corrupção	<ul style="list-style-type: none"><li>Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.</li><li>Declaração de conflito de Interesses.</li><li>Código de Conduta e Ética.</li></ul>
Aspetos materiais - Eixo Económico	
Perdas de Água	<ul style="list-style-type: none"><li>WONE – <i>Water Optimization Network Efficiency.</i></li><li>Substituição do Parque de Contadores de Água de Lisboa (em curso).</li></ul>
Promoção da Eficiência do Uso pelo Lado da Procura	<ul style="list-style-type: none"><li>Waterbeep, MyAqua. AQUAmatrix, desenvolvimento do processo de migração do sistema para nova tecnologia, iniciado em 2014, que vai conferir, ao produto, maior robustez, competitividade e modernização.</li><li>Implementação da NP EN ISO 27001 - Segurança da Informação</li></ul>

Em 2017, a empresa foi reconhecida pelas suas boas práticas e produtos desenvolvidos tendo sido distinguida com prémios atribuídos por entidades nacionais, destacando-se:

ERSAR

Os “Selos de Qualidade de Serviços de Águas e Resíduos” é uma iniciativa da ERSAR em parceria com o Jornal “Água e Ambiente” que visa distinguir e divulgar as boas práticas na prestação dos serviços de abastecimento público de águas e saneamento de águas residuais urbanas.

Em 2017, a EPAL arrecadou 3 selos:

“Selo de Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano” para o Serviço em “Alta”;

“Selo de Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano” para o Serviço em “Baixa”;

“Selo de Qualidade em Abastecimento Público de Água” para Serviço em “Alta”.

ENEG

O ENEG 2017 (Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento) organizado pela APDA (Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas) distinguiu a EPAL com os prémios:

- . Tubo de Ouro para a Garrafa *Lisbon Soul* na categoria “melhor ação de inovação”;
- . Menção Honrosa para o trabalho “Estratégia da EPAL para adaptação às alterações climáticas” na categoria “melhor estratégia de adaptação às alterações climáticas”.

Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE)

A Associação Portuguesa de Ética Empresarial, na 3ª edição (2017) do Prémio Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social, entregou à EPAL o Diploma de Reconhecimento relativo aos projetos:



“Juntos Somos + Energia”, na categoria “comunicação”.

“Pátio da Água”, na categoria “comunidade”.

[ esta página está intencionalmente em branco ]



## 5. DESEMPENHO E ABORDAGEM DA GESTÃO

## 5.1 INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

### Valor económico direto gerado e distribuído (EC1)

EC1 Valor económico direto gerado e distribuído			
	2015	2016	2017
unid.: EUR			
VALOR ECONÓMICO	-32 056 572	-40 285 989	-40 045 898
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	144 599 482	151 437 382	159 586 111
a) Proveitos	144 599 482	151 437 382	159 586 111
Vendas Líquidas	143 933 951	151 018 866	159 254 404
Juros Obtidos	643 249	355 066	330 207
Proveitos de Venda de Activos	22 282	63 450	1 500
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	112 542 909	111 151 393	119 540 213
b) Custos Exploração	31 119 866	33 846 647	32 716 110
Custo de Merc.Vendas e Mat.Consumidas	2 233 525	1 657 683	1 775 798
Fornecimentos e Serviços Externos	28 886 342	32 188 964	30 940 312
c) Remunerações dos colaboradores	21 118 084	26 380 939	23 730 199
Remunerações pagas aos trabalhadores	21 118 084	26 380 939	23 730 199
d) Pagamentos a provedores de capital	32 169 795	27 907 726	41 602 645
Dividendos Pagos	29 720 610	25 925 508	39 777 840
Juros Pagos	2 449 185	1 982 218	1 824 805
e) Pagamentos aos poderes públicos	28 095 888	22 922 581	21 269 107
IRC pago	27 831 331	22 678 620	21 037 406
Imposto Selo pago	6 361	19 084	0
IMI pago	258 196	224 877	231 701
f) Donativos	39 276	93 500	222 153

#### a) Proveitos

As Vendas Líquidas registaram um acréscimo de 5,5% face ao ano anterior, correspondentes a mais 8,2 milhões de Euros, fixando-se em 159,2 milhões de Euros.

O incremento nas Vendas Líquidas resultou do efeito conjugado de:

- Aumento de cerca de 8,7 milhões m<sup>3</sup> (+4,4%) no volume vendido, sendo a subida nos Clientes Municipais e Multimunicipais de 8,2 milhões m<sup>3</sup> (+5,7%) e de 0,5 milhões m<sup>3</sup> nos Clientes Diretos (+0,9%);
- A Receita de Venda de Água (incluindo Quota de serviço) aumenta 5,3% (+7,9 milhões de euros). Verifica-se um aumento de 3,1 milhões de euros nos Clientes Diretos e um aumento nos Clientes Municipais e Multimunicipais de 4,8 milhões de euros;
- Manutenção da tendência de crescimento do número de Clientes Diretos, com um aumento de cerca de 1 800 novos clientes/ano;

Os juros obtidos, com uma taxa média de 0,37% (0,61% em 2016), ascenderam a 0,3 milhões de euros. A redução deve-se essencialmente à acentuada redução das taxas de juro praticadas pelos bancos ao nível das aplicações financeiras.

#### b) Custos de Exploração

Os Custos de Exploração apresentam no ano de 2017 um decréscimo de 1,1 milhões de Euros, correspondente a -3,3%, cifrando-se em 32,7 milhões de Euros;

Ao nível dos fornecimentos e serviços externos regista-se uma diminuição de cerca de 3,9% (-1,2 milhões de euros), resultante sobretudo da reclassificação do registo contabilístico da taxa de subsolo, cujo valor passou a estar inscrito em Outros Gastos. Sem este efeito, o crescimento desta rubrica seria de 3,9% (+1,3 milhões de euros). De resto, a rubrica de FSE onde se verifica a maior variação é em conservação e reparação (+438 mil euros);

O custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas regista um aumento de 120 mil euros face ao ano anterior, em coerência com o aumento registado nos volumes tratados e vendidos.

#### c) Remunerações pagas aos colaboradores

As remunerações pagas aos colaboradores ascenderam a 23,7 milhões de Euros;

A variação face ao exercício anterior deve-se essencialmente à redução de pessoal decorrente da cisão da empresa LVT – Águas de Lisboa e do Vale do Tejo, uma vez que houve um número significativo de colaboradores que saíram para as empresas Simarsul e AdTA -Águas do Tejo Atlântico.

#### d) Pagamentos a provedores de capital

O pagamento de dividendos ao acionista em 2017 foi de 29,8 milhões de Euros;

Os juros pagos a financiadores externos, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos, ascenderam a 1,8 milhões de euros, verificando-se uma redução de 10% face ao período homólogo. Esta redução nos gastos financeiros resulta sobretudo de melhores condições nos financiamentos existentes da EPAL, aliada a uma criteriosa gestão da sua tesouraria. A empresa não recorreu em 2017 a qualquer novo financiamento, tendo efetuado reembolsos de capital no valor de cerca de 18,1 milhões de euros relativos a empréstimos BEI, de acordo com o plano de amortização previsto.

#### e) Pagamentos de impostos

No pagamento de impostos destaca-se o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 21,0 milhões de euros.

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

#### ADAPTACLIMA-EPAL

A EPAL integra a temática das alterações climáticas na gestão de riscos de carácter estratégico, fazendo uma monitorização trimestral de um conjunto de indicadores relevantes do ponto de vista da variação na disponibilidade e qualidade da água, como resultado de impactes de alterações climáticas. Atendendo à elevada resiliência do Sistema de Abastecimento da EPAL e apesar da situação de seca que o país enfrentou, não se verificou, durante o ano de 2017, qualquer situação de risco.

A prática de monitorização periódica tem como objetivo o planeamento adequado e atempado de medidas de adaptação que se encontram previstas mas cuja implementação apenas será despoletada mediante a verificação de pressupostos já definidos, consubs-tanciando assim um percurso de adaptação flexível e ajustado às necessidades concretas, ao invés da implementação de um plano rí-gido e com implicações financeiras que poderiam ser gravosas, caso se avançasse para investimentos antes da sua efetiva necessidade.

Esta foi uma das principais conclusões do Projeto Adaptaclima-EPAL, já referido em anteriores edições do Relatório de Sustentabilida-de, que decorreu de 2010 a 2013, com a colaboração de diversas universidades portuguesas e que teve como objetivo o estudo das vulnerabilidades atuais e futuras, face a cenários de alterações climáticas, e a definição de medidas de redução dessas vulnerabilidades e aumento da resiliência geral do sistema.

BINGO



*better control of our future under climate change* (iniciado em 2015 e ainda em curso), integrado na call 2a do Horizonte 2020, tendo sido o primeiro ganho por um consórcio liderado por uma entidade de investigação portuguesa, o LNEC. No total participam no estudo 20 Parceiros europeus, de 6 países, integrando uma equipa multidisciplinar de 70 elementos, provenientes de centros de in-vestigação e inovação, de autoridades da água, de utilizadores da água, da indústria e de empresas ligadas ao setor dos recursos hídri-cos.

O estudo tem como objetivo avaliar os impactes das alterações climáticas no ciclo integrado da água, procurando estratégias de ges-tão de risco e medidas de adaptação, numa lógica de redução de vulnerabilidades e de acréscimo de resiliência dos sistemas relevantes na gestão de recursos hídricos, com enfoque em eventos extremos e potenciais conflitos de usos.

A avaliação de impactes das alterações climáticas tem por base previsões de cenários climáticos de médio prazo, para 2015-2025, numa resolução espacial adequada aos problemas a resolver e como suporte aos vários níveis de decisão de base geográfica e terri-torial, tendo sido considerados 3 espaços geográficos distintos, localizados no Norte da Europa (Noruega, Países Baixos e Alemanha) e no Sul (Espanha, Portugal e Chipre), compreendendo assim uma gama representativa de condições climáticas, de combinações de usos da água e de tipologias de pressões sobre o recurso. Este projeto tem aplicabilidade acrescida pelo facto de ter por base uma cooperação dinâmica entre investigadores e utilizadores finais dos resultados, através da criação de uma comunidade prática, favore-cendo a focalização nos problemas reais da gestão do ciclo urbano da água.

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

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

■ Planos de Contribuição Definida

Um plano de contribuição definida é um plano de pensões, segundo o qual a Empresa tem como única obrigação pecuniária a rea-lização de contribuições fixas junto de uma entidade separada (um Fundo). Foi, também, facultada aos colaboradores abrangidos, a possibilidade de efetuarem contribuições próprias, de caráter voluntário.

As contribuições da Empresa para planos de benefícios pós-emprego de contribuição definida são reconhecidas como gasto no período a que respeitam, ou seja quando os empregados abrangidos pelo plano prestaram os serviços que lhes conferem o direito à contribuição da Empresa e são calculadas com base numa percentagem aplicada sobre a massa salarial de cada ativo integrante no plano.

As contribuições realizadas, durante o exercício 2017, foram:

- Contribuições da Empresa – 447 460 Euros;
- Contribuições dos trabalhadores – 21 745 Euros.

O Fundo de Pensões de Contribuição Definida ascendia a 17,5 milhões de euros no final de 2017, tendo sido feita uma contribuição no ano de 447,5 mil euros.

Relativamente a este tema existem mais informações no relatório e contas da EPAL (exercício de 2017).

■ Planos de Benefício Definido

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

As responsabilidades da Empresa relacionadas com este plano, são calculadas anualmente por atuários independentes, utilizando o método da unidade de crédito projetada.

O Fundo de Pensões de Benefício Definido ascendeu no final do ano a 36,8 milhões de euros, registando um nível de financiamento de 116,6%, utilizando uma taxa de desconto de 1,2%, atendendo que as responsabilidades por serviços passados eram de 31,5 milhões de euros.

Ajuda financeira significativa recebida do governo (EC4)

Não se registaram quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado à EPAL em 2017.

Salários pagos comparados com o salário mínimo nacional (EC5)

Em 2017 o salário mais baixo pago a trabalhadores em funções, na EPAL, foi de 727,70 Euros (superior em 23% ao salário mínimo nacional). Apenas dois dos 647 trabalhadores da empresa recebeu essa remuneração.

Contratação local (EC6)

Em 2017, na EPAL, houve 23 admissões em regime de Cedência Ocasional, 1 contratado por tempo indeterminado e 1 reingresso de trabalhador com contrato suspenso.

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos para be-nefício público (EC7)

Neste domínio destaca-se:

- A continuidade do protocolo de mecenato celebrado com a Quercus, no âmbito do qual se realizou a iniciativa de reflores-tação da ETAR do Seixal”;
- Fado Real na Patriarcal, espetáculo Ô, Corrida da Água, no aqueduto – disponibilização do espaço para a realização de even-tos direcionadas para toda a comunidade;
- Continuação do Programa “Mediadores para o Sucesso Escolar”, um apoio à Associação EPIS - Empresários pela Inclusão Social, que visa premiar alunos carenciados do 3º ciclo de escolaridade que se distinguiram na recuperação dos seus resul-tados escolares;
- Participação do Museu da Água na iniciativa “Praças, Jardins e Água”, que decorre em parceria com o Museu de História Natural e da ciência (MUHNAC) com o objetivo dar a conhecer a importância da água e dos jardins na formação da Sétima Colina. A visita com início no Jardim Botânico passa pelo Jardim do Príncipe Real, galerias subterrâneas do Aqueduto das Águas Livres e termina no Miradouro de S. Pedro de Alcântara;
- Manutenção da iniciativa “EPAL no combate aos incêndios” regida pelo Protocolo de Colaboração com o Instituto de Con-servação da Natureza, a Autoridade Nacional de Proteção Civil e a Guarda Nacional Republicana no sentido de potenciar a articulação entre as diversas entidades públicas e a ajuda no combate de proximidade, aos incêndios florestais;
- Participação em novembro no Festival Vodafone Mexefest, que decorre em diversos espaços da cidade, com a cedência da garagem da Sede, na Avenida da Liberdade, para a apresentação de projetos de música independente.

Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos (EC8)

Em 2017, não se registaram quaisquer alterações nos impactos económicos indiretos significativos decorrentes da atividade da em-presa.

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

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

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

Outra das categorias relevantes é a relativa à contratação da carteira de seguros do Grupo, adaptada à realidade e às necessidades e

riscos específicos decorrentes da sua atividade, que no contrato agregado são diluídos em resultado da diversificação operada. Neste campo, a solução agregada para a cobertura da responsabilidade ambiental constitui um bom exemplo das vantagens decorrentes da contratação centralizada.

Para além disso, as empresas que integram o Grupo AdP aderiram ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) a 3 de março de 2014, na qualidade de entidades compradoras voluntárias. Desde então foram conduzidos procedimentos de contratação pública, com recurso ao SNCP abrangendo diferentes acordos quadro, nomeadamente:

- Papel e economato;
- Vigilância e segurança;
- Combustíveis rodoviários;
- Veículos automóveis e motociclos;
- Licenciamento de software e serviços conexos;
- Higiene e Limpeza.

Para aquisição de outros bens e serviços, a empresa dispõe de um procedimento que regula a contratação de bens e serviços (PG-LG-001), que faz parte integrante do Sistema de Responsabilidade Empresarial, inserido no processo Jurídico, que tem como objetivo definir a metodologia de cumprimento do estabelecido no código de Contratação Pública e cujo âmbito de aplicação versa sobre todas as propostas de aquisição e locação de bens móveis, serviços e empreitadas.

Na EPAL, durante o ano de 2017, 99,3% dos gastos correspondeu a gastos com Fornecedores Nacional (no ano anterior o resultado foi 100%).

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

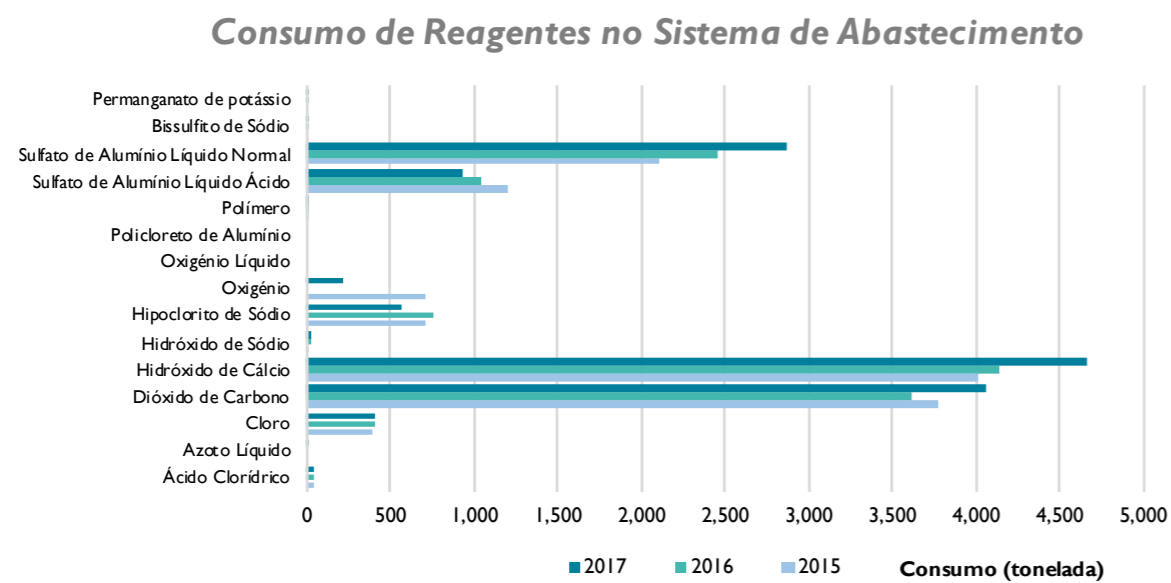
Contribuinte	Valor (euros)	Entidade
513606130	10 596 953	Águas do Vale do Tejo
980245974	9 007 582	Endesa Energia, SA
501188622	4 189 668	Graviner - Construções SA
502533447	3 932 497	EFACEC - Engenharias e Sistemas, SA
502124083	3 872 801	Iberdrola Clientes Portugal SA
510306624	3 568 125	Agência Portuguesa do Ambiente
500051070	2 757 755	Câmara Municipal Lisboa
503093742	2 667 821	Águas Portugal, SGPS, SA
509944647	1 857 129	Construbuild - Services, SA
505296950	1 416 179	Águas de Portugal, Serviços Ambientais SA
501369295	1 299 335	CME - Construção e Manutenção, SA
502167610	1 318 440	Leaseplan Portugal
500612480	1 061 859	MARPE - Construções e Instalações Técnicas, SA

## 5.2 INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

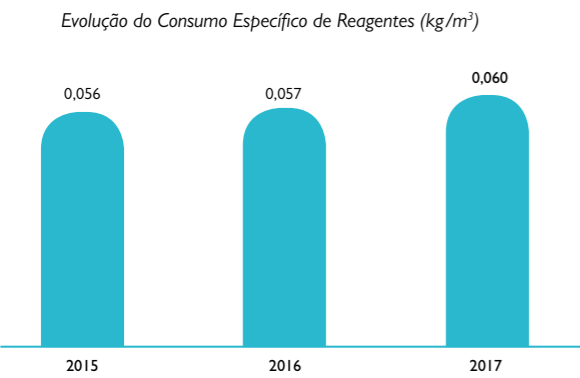
### MATERIAIS

#### Materiais usados (EN1)

Os principais materiais a considerar, na atividade da EPAL, são os produtos químicos utilizados durante o tratamento e ao longo do processo de transporte e distribuição.

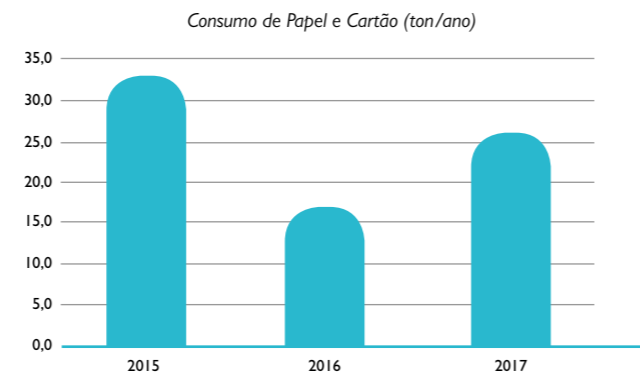


Em 2017 o consumo total destes reagentes aumentou cerca de 10% face aos consumos registados nos dois últimos anos para valores de cerca de 13 800 ton/ano, o que corresponde a um consumo específico de 60 g de reagentes por metro cúbico de água tratada.



Com a agregação o consumo de papel está centralizado pelo que não é possível separar os valores consumidos pela EPAL e pela AdVT, tendo sido reportada a totalidade do consumo, na EPAL.

Nas atividades não operacionais verificou-se, relativamente ao consumo de papel e cartão, um aumento de 55%, face a 2016, mas uma redução de 22% relativamente a 2015.



#### Materiais usados provenientes de reciclagem (EN2)

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

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

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

### ENERGIA

O consumo de energia, na EPAL, está associado, principalmente, aos processos de bombagem e de tratamento de água, ainda que existam outros, resultantes de trabalhos complementares de exploração, comando e monitorização de sistemas de operação da adução e distribuição de água, de manutenção e de serviços de apoio administrativo.

Destaca-se o consumo de energia elétrica, ainda que sejam utilizadas outras, concretamente, combustíveis fósseis (gasóleo, gasolina, propano e gás natural).

Em 2017 as iluminações de Natal voltaram à fachada do edifício sede e, pela primeira vez, estenderam-se à lateral virada para o largo da Anunciada. Com o objetivo de melhorar a eficiência energética, foi utilizada tecnologia LED o que permitiu reduzir os consumos em 80%.



O Fundo de Eficiência Energética (FEE), um instrumento financeiro do Plano Nacional de Ação para a Eficiência Energética (PNAEE), lançou um concurso no qual a EPAL viu aprovadas 32 candidaturas, 5 das quais relativas a instalações da EPAL e, no âmbito da gestão delegada da Águas do Vale do Tejo, conseguiu aprovação de 27 candidaturas, ilustrando bem a aposta que a empresa faz na promoção da boa gestão das operações nas áreas do interior do país, contribuindo assim para uma maior integração territorial. No total o apoio do FEE será de 72.000 EUR.



Os referidos projetos fazem parte integrante do Plano de Eficiência e Produção Energética (PEPE) do Grupo Águas de Portugal e resultam da identificação de oportunidades de melhoria de desempenho energético, identificadas pelas equipas de operação e manutenção, em diversas ETA e ETAR.

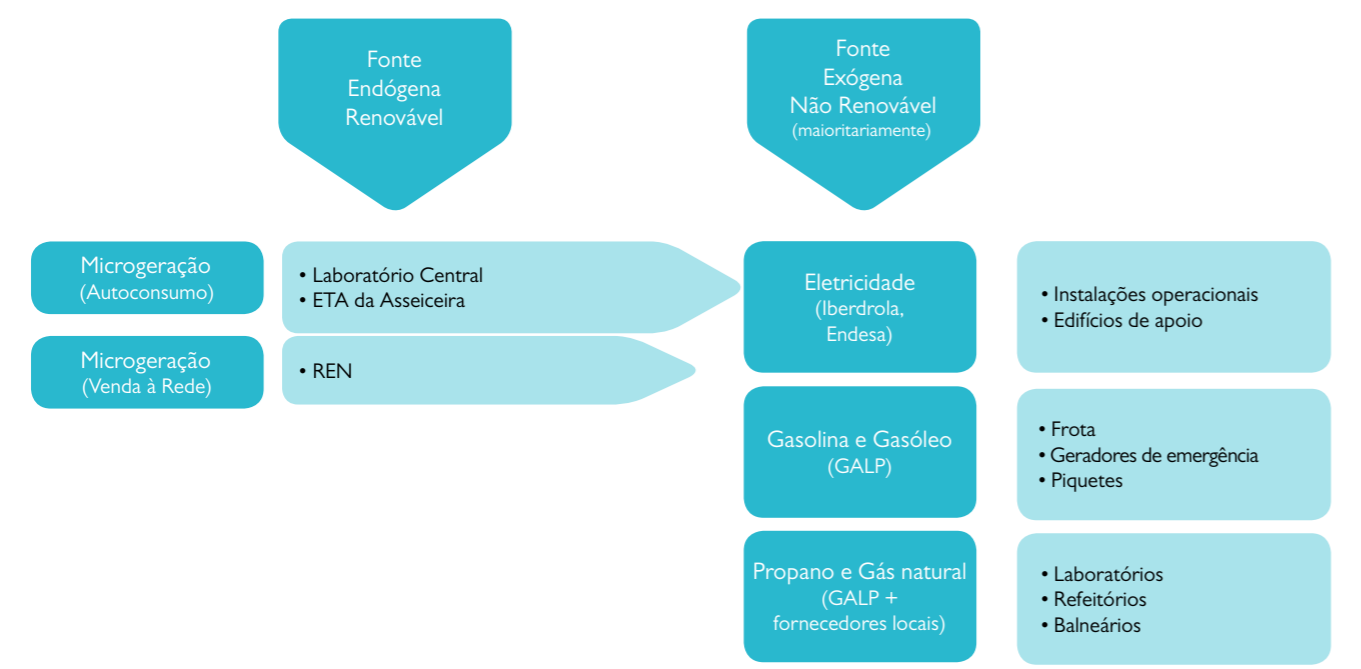
#### Origem da Energia

A energia elétrica consumida nas instalações da EPAL durante o ano de 2017 foi adquirida a comercializadores do Mercado Liberalizado (Iberdrola e Endesa).

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

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

A figura seguinte representa as diversas formas de energia utilizadas, durante 2017, assim como as respetivas fontes, fornecedores e locais de consumo.

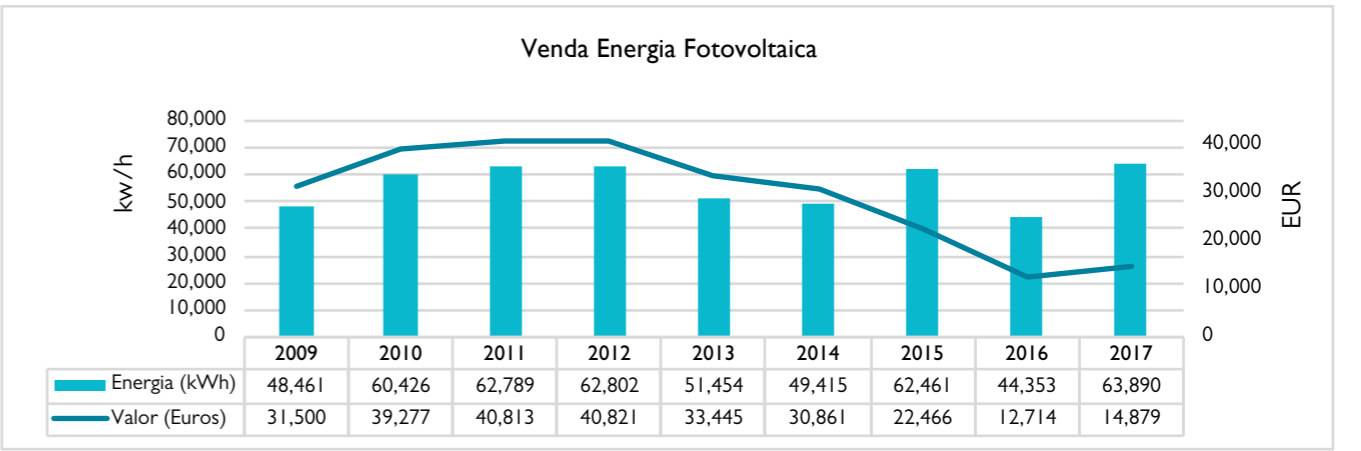
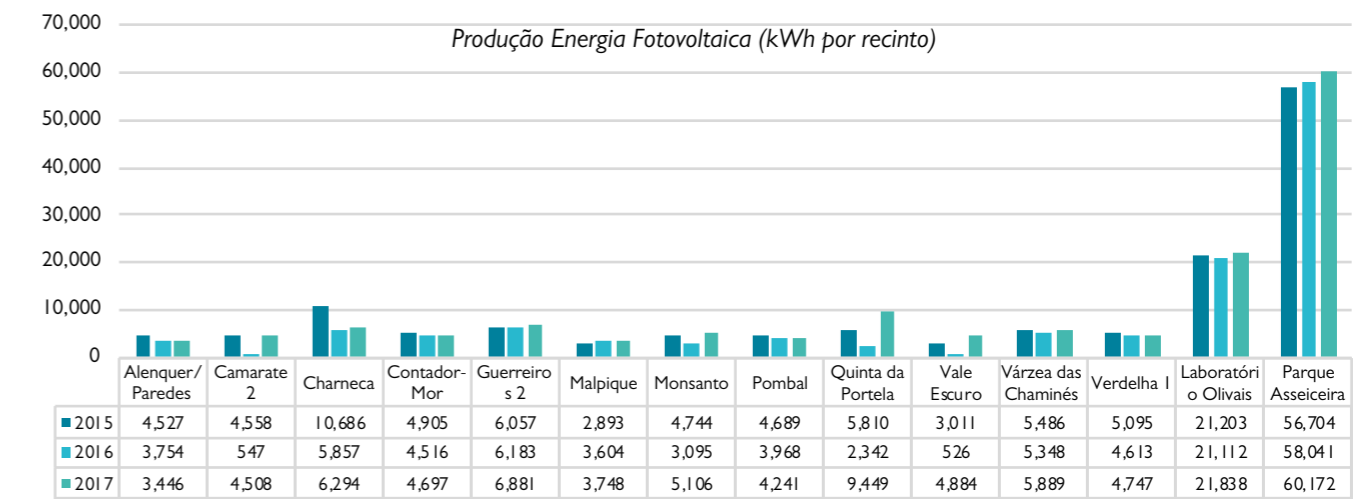


A tabela abaixo apresenta a evolução das diversas formas de energia, consumidas e produzidas, pela EPAL, esta última com recurso à microgeração, que é em parte autoconsumida e em parte vendida à rede.

O consumo total de energia em instalações da EPAL, englobando todas as origens, no ano de 2017 foi de 464 274 GJ, uma variação de 4%, face ao ano anterior).

	2015	2016	2017	2015	2016	2017	Variação
Forma de Energia	Quantidade			Conteúdo Energético (GJ)			
Consumida							
Gasóleo (l)	395 733	510 341	503 406	14 308	18 452	18 201	
Gasolina (l)	6 780	4 792	5 723	228	161	192	19%
Propano (kg)	3 034	2 520	1 746	147	122	85	-30%
Gás Natural (m³)	37 369	40 196	31 236	1 437	1 546	1 201	-22%
Eletricidade adquirida (kWh)	119 951 107	118 708 588	123 416 679	431 824	427 351	444 300	4%
Eletricidade para autoconsumo (kWh)	77 907	79 153	82 010	280	285	295	4%
Vendida à rede							
Eletricidade vendida (kWh)	57 719	44 353	63 890	208	160	230	44%
Total de Energia Consumida (GJ)				448 224	447 917	464 274	4%

É de referir que no ano em análise a energia proveniente de microgeração fotovoltaica apresentou um aumento, face a 2016. Foram produzidos 145 900 kWh, tendo sido possível vender à rede, 230 GJ, o que gerou uma receita de quase 14,9 m€.



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

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

Em função do número de viagens e respetivas distâncias médias, foi apurado o consumo seguinte relativo ao ano de 2017:

- Gasóleo para transporte de lamas: 3 590 litros;
- Conteúdo energético correspondente: 130 GJ;
- Emissões atmosféricas correspondentes: 9,5 tCO<sub>2</sub>;

Intensidade energética (EN5)

Representa o consumo de energia por unidade de produção. No caso da EPAL, calcula-se pelo quociente entre o consumo total de energia (ocorrido dentro e fora da EPAL) e o volume total de água captada. Em 2017 apresenta uma redução de cerca de 1%, face ao ano anterior:

	2015	2016 <sup>1</sup>	2017
Consumo de energia (GJ)	448 224	447 917	464 274
Água captada (m³)	218 908 085	219 503 820	229 002 658
Intensidade energética (kJ/m³)	2 048	2 041	2 027

<sup>1</sup> Os valores apresentados no Relatório de sustentabilidade 2016, para o ano de referência não se encontravam corretos, pelo que foram corrigidos, no presente relatório.

Redução do consumo de energia (EN6)

Em 2017, a EPAL manteve a Certificação do seu Sistema de Gestão de Energia, para as instalações: Estações Elevatórias de Vila Franca de Xira, Estação Elevatória de Castelo de Bode e ETA da Asseiceira, com indicação positiva, por parte da Equipa Auditora.

Durante 2017 a EPAL adquiriu 36 carros elétricos, sendo que apenas serão entregues em 2018.

EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE)

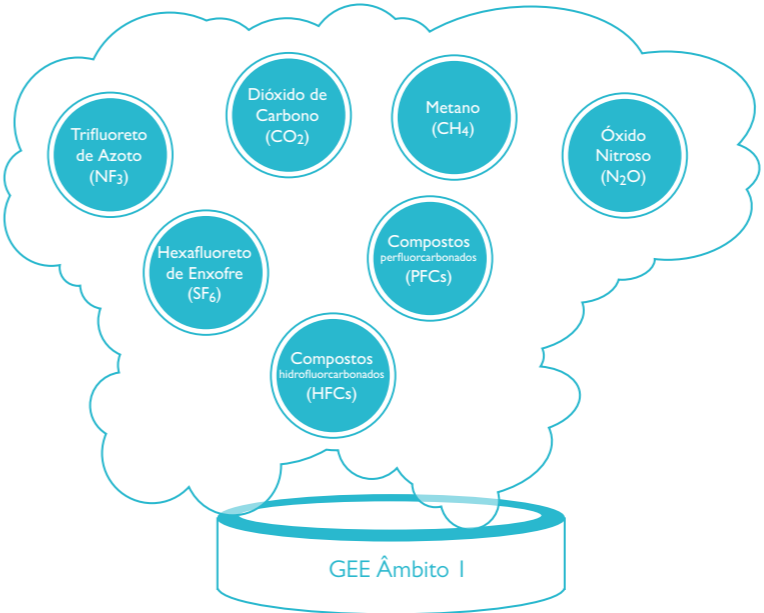
Neste contexto são considerados os indicadores relativos às emissões de gases de efeito de estufa (GEE) assim como as que provocam a depleção da camada de ozono, NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.

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

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

Total de emissões diretas GEE - âmbito 1 (EN15)

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



As emissões consideradas no âmbito 1, no caso da EPAL limitam-se ao CO2 resultante da queima de combustíveis referidos no indicador EN3. Incluem-se, também, as emissões diretas resultantes de consumos efetuados fora da EPAL, referentes ao transporte de lamas desde as ETA até à cimenteira (valores do indicador EN4).

Embora sejam utilizados, nas instalações da EPAL, equipamentos que contêm HFC e SF6, estas substâncias estão confinadas no interior dos equipamentos. Por outro lado, a adequada manutenção preventiva dos mesmos previne eventual emissão devida a avarias (ver EN20).

As emissões de GEE do Âmbito 1 apresentam uma redução, face a 2016, decorrente da diminuição verificada em ambas a parcelas.

Local de produção das emissões	2015	2016	2017
Toneladas de CO2 emitidas			
Dentro da EPAL	1 155	1 459	1 421
Fora da EPAL	13,1	13,1	9,5
Total	1 167,6	1 471,6	1 430,5

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

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

Face ao valor do consumo de energia elétrica adquirida, já apresentada no indicador EN3, são determinadas as correspondentes emissões de GEE, apresentadas no quadro, abaixo:

EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (âmbito 2)		
Forma de energia: electricidade	2015	2016	2017
Energia consumida (kWh)	119 951 107	118 708 588	123 416 679
Emissões de gases com efeito de estufa (tCO2)	50 379	43 700	59 270

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

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

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

Não existe informação disponível, da parte dos fornecedores dos produtos consumidos pela EPAL, pelo que o mesmo não é apresentado.

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

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

Em 2017 foi identificado um aumento na intensidade das emissões de GEE, de 0,206 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>, para 0,265 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>, uma variação de 29%, que se deveu ao aumento, significativo, das emissões indiretas.

EN18	Intensidade das Emissões de Gases com Efeito de Estufa AA		
Local de produção das emissões	2015	2016	2017
Água captada (m³)	218 908 085	219 503 819	229 002 658
Emissões diretas (ton CO <sub>2</sub> emitido)	1 168	1 459	1 430
Emissões indiretas (ton CO <sub>2</sub> emitido)	50 379	43 700	59 270
CO <sub>2</sub> emitido total (ton)	51 547	45 159	60 700
Intensidade das emissões (kg CO <sub>2</sub> / m³)	0,235	0,206	0,265

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

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

- Redefinição de processos;
- Remodelação e atualização tecnológica de equipamentos;
- Substituição de combustíveis- Foram adquiridas viaturas elétricas para a frota da EPAL e AdVT;
- Alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos.

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

EN19	Emissões evitadas (kg CO <sub>2</sub> )		
Emissões GEE evitadas	2015	2016	2017
Microprodução - venda (kg CO <sub>2</sub> )	25 339	16 278	26 121
Produção - Autoconsumo (kgCO <sub>2</sub> )	32 721	29 049	39 384

O valor aumentou em 45%, face ao ano anterior sendo que, no ano em análise a EPAL evitou a emissão de cerca de 66 tCO<sub>2</sub>, para a atmosfera.

Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono (EN20)

Nas suas instalações a EPAL utiliza diversos equipamentos que contêm substâncias suscetíveis de contribuírem para a depleção da camada de ozono e para o efeito estufa: equipamentos fixos de refrigeração, ar condicionado, comutadores de alta tensão e sistemas

fixos de extinção de incêndios. Em 2017, a quantidade de gases fluorados com efeito estufa detida e reportada à APA pela EPAL rondava as 2,2 toneladas, enquanto a quantidade dos gases depletore de ozono era 291 kg. Estes equipamentos foram alvo de programas de manutenção preventiva e de controlo de fugas, bem como de substituições, contribuindo para prevenir a depleção da camada de ozono e o efeito estufa

ÁGUA

Água captada por fonte (EN8)

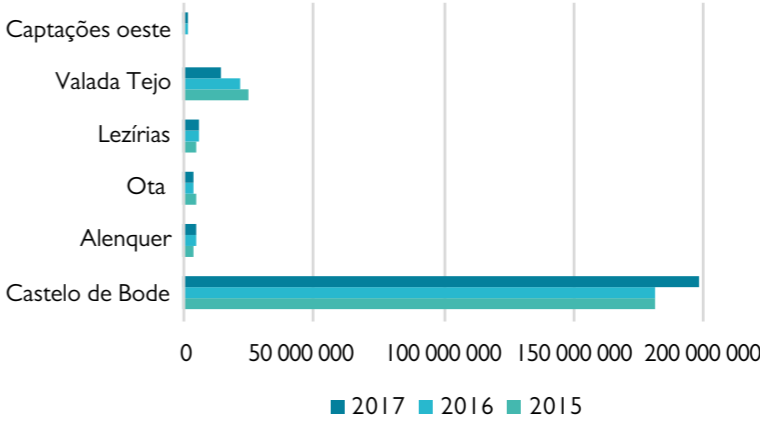
Em 2016 a EPAL produziu água para consumo humano a partir de cinco origens, concretamente duas captações superficiais (Rio Tejo e Albufeira de Castelo de Bode) e três captações subterrâneas (Alenquer, Lezírias e Ota). As captações de origem superficial são as mais importantes e têm a respetiva exploração regulada por contratos de concessão estabelecidos entre o Estado Português e a organização (Castelo de Bode - ARHT/2482.09/T/C.CAS e Valada Tejo - e ARHT 2486.09/T/C.CAS).

O volume de água captada em 2017 foi de 229,0 Mm<sup>3</sup>, superior ao verificado no período homólogo (+4,3%). A principal origem de água continuou a ser a captação na albufeira de Castelo de Bode, que representou 86% do total. Em 2017 mantiveram-se as intervenções na ETA de Vale da Pedra, pelo que os constrangimentos, na utilização desta origem, voltaram a ser sentidos.

Em 2017, Portugal foi assolado por uma seca severa sendo que a altura média mensal da principal origem do Sistema de Abastecimento, a Albufeira de Castelo de Bode andou perto dos 111m, inferior, em 2,5%, à do ano anterior.

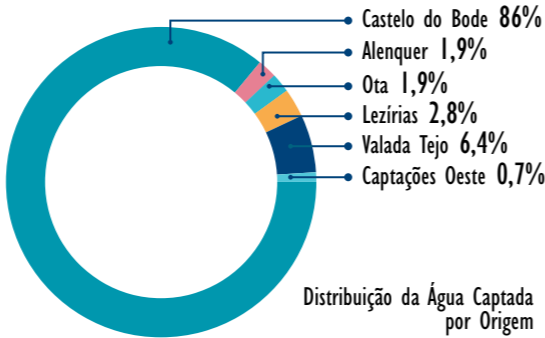
	Média Mensal			Últimos 12 meses		
	2017	2016	Variação	2017	2016	Variação
Altura média da albufeira do Castelo do Bode (m)	111,06	113,88	-2,5%	113,38	116,35	-2,6%

Evolução do Volume Captado por Origem (m³)



A EPAL captou, em 2017, mais 9,5 milhões de m<sup>3</sup> que representam mais 4,3% de água do que em 2016, com uma repartição de 93% de água captada em origem superficiais e 7% captada em origens subterrâneas, sem alteração, face ao ano anterior.

Água Captada (m³)	2015	2016	2017
Castelo de Bode	181 588 565	181 364 700	197 968 300
Alenquer	3 567 924	4 749 863	4 324 217
Ota	4 384 796	4 254 851	4 237 779
Lezírias	4 475 599	5 476 068	6 337 696
Valada Tejo	24 891 200	22 202 320	14 571 830
Captações oeste		1 456 017	1 562 836
Total	218 908 085	219 503 819	229 002 658



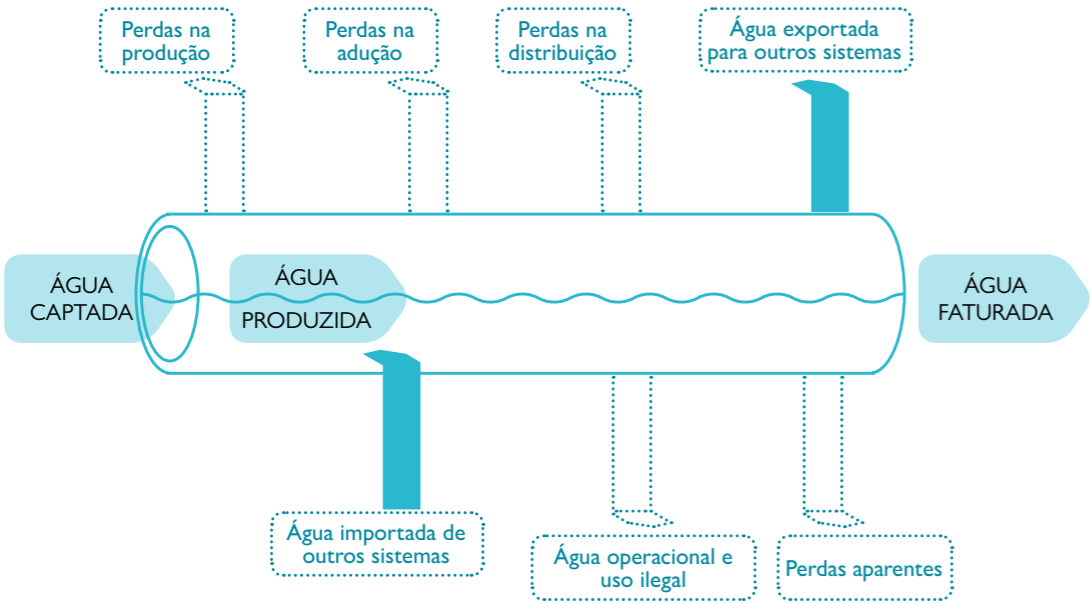
Durante 2017, as infraestruturas administrativas e operacionais da EPAL consumiram 267 326m³ de água, um aumento de 217% face a 2016.

Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água (EN9)

As origens superficiais de água da EPAL não foram durante 2017 afetadas pela captação. A captação mensal média autorizada em Castelo de Bode é de 19 Mm³ de água, tendo a EPAL durante 2017, em média, captado cerca de 16,5 Mm³ por mês. Em Valada Tejo o contrato de concessão autoriza um volume médio mensal de 7,5 Mm³, tendo sido captados, no ano em análise, em média, 1,2 Mm³.

Do ponto de vista da atividade operacional e do sistema de abastecimento da EPAL, o Balanço Hídrico de 2017 revela:

- Perdas em Alta: 13,6 Mm³ (5,9% da água entrada no sistema);
- Perdas em Baixa: 11,1 Mm³ (11,0% da água entrada no sistema);
- Perdas no Sistema de Abastecimento, englobando os sistemas de Produção e Transporte e de Distribuição: 25 Mm³ de água perdida, na totalidade do sistema (10,8% da água entrada no sistema).



dAA41a Água entrada no sistema 229 002 658 [m³/ano]	dAA44a Consumo autorizado 215 531 278 [m³/ano]	Consumo autorizado faturado 215 392 064 [m³/ano]	dAA45a Consumo faturado medido (incluindo água exportada) 215 384 164 [m³/ano]	dAA50a Água faturada 215 392 064 [m³/ano]
			dAA46a Consumo faturado não medido 7 900 [m³/ano]	
		Consumo autorizado não faturado 139 214 [m³/ano]	dAA47a Consumo não faturado medido 139 214 [m³/ano]	
			dAA48a Consumo não faturado não medido 0 [m³/ano]	
Perdas de água 13 471 380 [m³/ano]	Perdas aparentes 2 290 027 [m³/ano]	dAA55a Perdas reais 11 181 353 [m³/ano]	dAA49a Uso não autorizado 0 [m³/ano]	dAA53a Água não faturada (perdas comerciais) 13 610 594 [m³/ano]
			dAA54a Perdas de água por erros de medição 2 290 027 [m³/ano]	
			Perdas reais nas condutas de água bruta e no tratamento (quando aplicável) 393 824 [m³/ano]	
			Fugas nas condutas de adução e/ou distribuição 9 651 982 [m³/ano]	
			Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição 1 135 546 [m³/ano]	
			Fugas nos ramais de ligação (a montante do ponto de medição) 0 [m³/ano]	

Balanço hídrico da EPAL 2017 (Alta)

Água reciclada e reutilizada (EN10)

Ao longo do processo de tratamento das Estações de Tratamento de Água, da EPAL estão implementadas boas práticas para conservação da água, concretamente ao nível da reciclagem das águas de processo. No ano de 2017 foram reciclados cerca de 3,0 milhões de m³, menos 3% que no ano anterior, o que corresponde a evitar perdas de 1,4%, da água captada.

Água reciclada	2015	2016	2017
ETA de Vale da Pedra			
Água captada (m³)	24 891 200	22 202 320	14 571 830
Volume de água reciclada e recuperada no processo produtivo	1 203 280	745 320	421 190
Água reciclada no Tratamento de Lamas	762 280	570 620	421 190
Água recuperada da cisterna PCI	441 000	174 700	0
ETA de Asseiceira			
Água captada (m³)	175 765 850	184 851 872	184 851 872
Volume de água reciclada no processo produtivo	1 767 584	1 995 840	2 338 656
Água de lavagem dos filtros L1	1 229 929	1 425 600	1 695 308
Água de lavagem dos filtros L2	537 655	570 240	643 348
Água captada total	202 482 740	198 798 182	209 734 342
Água recuperada e reciclada no processo produtivo total	3 140 774	2 792 877	3 550 248
% de água reciclada face à captada	1,55%	1,40%	1,69%

EFLUENTES E RESÍDUOS

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

No que se refere aos efluentes, nas instalações e atividade da EPAL apenas são de referir as águas residuais domésticas, que são tratadas com recurso a ETAR compacta, em três recintos, previamente à respetiva descarga, no meio ambiente. Durante 2017, a monitorização realizada, de acordo com as Licença de Utilização dos Recursos Hídricos - Rejeição de Águas Residuais, apresentou 4 valores acima dos valores limite de emissão (VLE) para o recinto de Vila Franca de Xira. Os parâmetros afetados foram o do azoto total com 3 valores acima do VLE e o dos sólidos suspensos totais que registou 1 valor acima do VLE. É ainda de registar que no caso do recinto de Vale da Pedra só se efetuou a recolha de efluentes para análise no 4.º trimestre de 2017, este fato deveu-se ao fecho temporário do referido recinto por motivo de obras de renovação.

Apenas num dos recintos se considera existir efluente dito industrial, que resulta da atividade desenvolvida na instalação do Parque das Nações, nomeadamente pelo Laboratório Central, que realiza análises de qualidade da água para consumo humano e pela Oficina de Reparação de contadores de água para consumo humano. Nesta instalação a descarga cumpriu durante 2017 os valores requeridos pelo Regulamento de Descarga da Câmara Municipal de Lisboa.

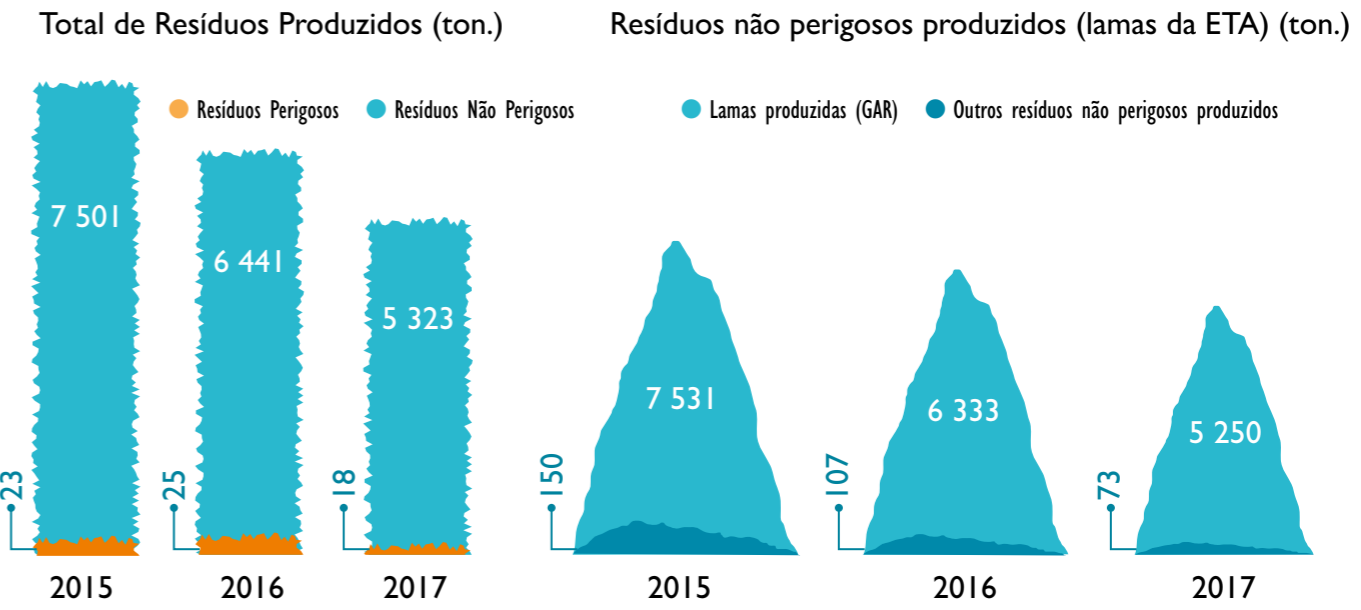
Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas (EN 26)

A monitorização realizada às três descargas de águas residuais tratadas da EPAL para linhas de água permite assegurar que as mesmas não foram afetadas na sua qualidade.

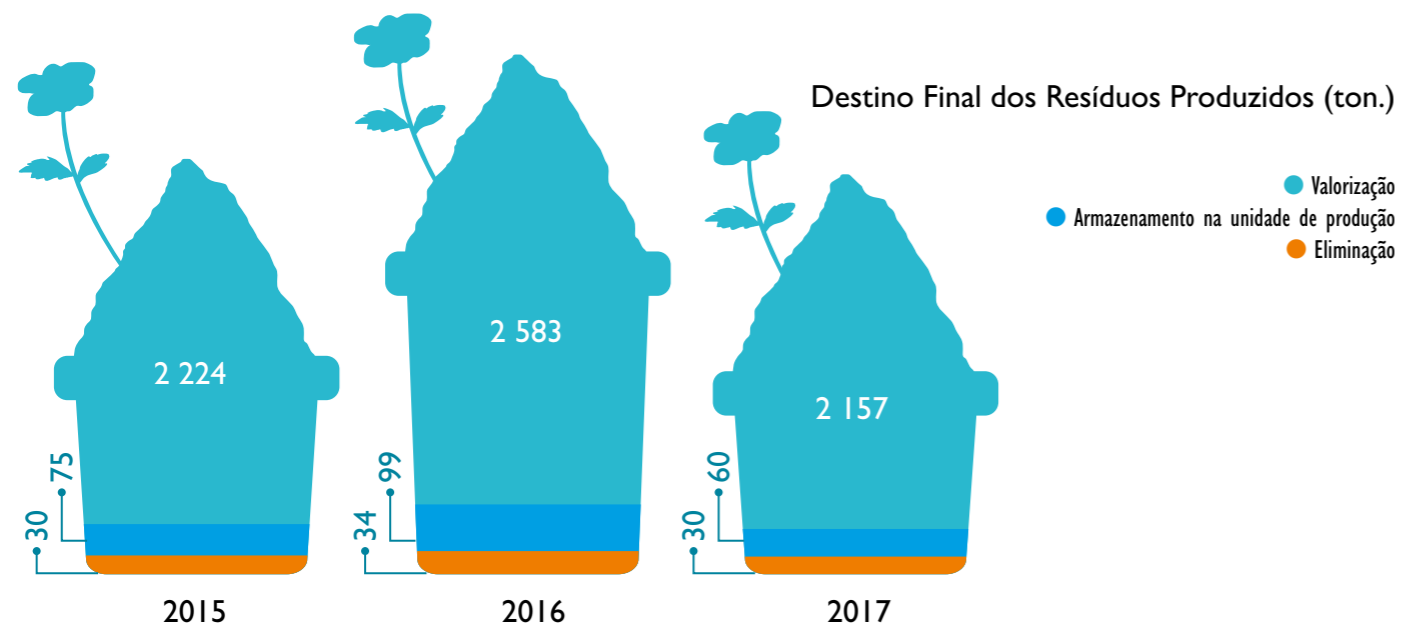
Resíduos gerados e destino final (EN23)

A atividade da EPAL gerou durante 2017 cerca de 5 340 toneladas de resíduos (entre resíduos perigosos e resíduos não perigosos, incluindo lamas de clarificação de água), o que significou uma redução de cerca de 17%. A quantidade total de resíduos perigosos produzidos teve uma redução de 29% face a 2016. A quantidade de lamas de clarificação de água encaminhadas para o exterior 3 094 toneladas diminui face a 2016 (salienta-se que as referidas lamas têm uma taxa média de humidade de aproximadamente 70%), sendo que a sua produção também diminuiu (17%). A redução tanto na valorização como na produção das lamas deveu-se à paragem da ETA de Vale da Pedra por motivos de obras de renovação.

Gestão de Resíduos	2015	2016	2017
Destino final			
Valorização	75	99	60
Eliminação	30	34	30
Armazenamento na unidade de produção	2 224	2 583	2 157
Tipologia (p, np)			
Resíduos Perigosos	23	25	18
Resíduos Não Perigosos	7 501	6 441	5 323
Total de Resíduos Produzidos	7 523	6 466	5 340
Resíduos não perigosos			
Lamas produzidas (GAR)	7 351	6 333	5 250
Outros resíduos não perigosos produzidos	150	107	73
Lamas enviadas para destino final (GAR)	5 195	3 749	3 094



Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, verificou-se uma ligeira redução nas taxas de valorização (de 1,54% em 2016 para 1,13% em 2017), um aumento na eliminação (de 0,52% para 0,56% em 2017) e um aumento nos resíduos acumulados nas unidades de produção (em 2016, 39% das lamas de clarificação de água produzidas tinha ficado armazenado, em 2017 ficaram em parque cerca de 40% das lamas).



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

Em 2017 não se registaram derrames significativos na EPAL.

### Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia (EN 25)

Em 2017 não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.

## BIODIVERSIDADE

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

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

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

<b>Captação no Recinto dos Olhos d'Água</b> Localiza-se junto à nascente do rio Alviela, situada em pleno Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros e que foi desativada em 2011. É uma área protegida, desde 1979, integrada na Rede Natura, desde 2000 e que consta da Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616).	<b>Subsistema do Médio Tejo e do Canal Alviela</b> Parte das instalações operacionais, deste subsistema e canal, estão situadas no Parque Natural da Serra d'Aires e Candeeiros. Trata-se de condutas instaladas no subsolo e de canal construído à superfície, não decorrendo da sua exploração quaisquer impactos negativos significativos.	<b>Captação de Valada Tejo e Captações das Lezírias e respetivas condutas</b> Situa-se na fronteira do estuário do rio Tejo, constituído como Reserva Natural em 1976 e como Zona de Proteção Especial em 1994. O estuário do rio Tejo foi integrado na Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 211) e, em 1997, na Rede Natura, como Habitat Natural. A existência e exploração das referidas infraestruturas não têm impactos ambientais negativos.
---	--	--

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

A EPAL integra o Conselho Consultivo da Reserva Natural Local do Paul de Tornada, Reserva Natural, localizada no concelho das Caldas da Rainha, que assume um papel relevante no estudo da biodiversidade local.

### Habitats protegidos ou restaurados (EN13)

No âmbito do Protocolo de Mecenato celebrado entre a EPAL e a Quercus e integrada na iniciativa "Criar Bosques", à qual a EPAL se aliou identificando locais da empresa onde se possa promover a plantação de espécies autóctones, de forma planeada e faseada, contribuindo para minimizar a pegada do carbono, foi realizada uma ação para comemorar o Dia Mundial da Árvore, em que mais de 20 trabalhadores plantaram cerca de uma centena de pinheiros mansos, sobreiros e medronheiros na ETAR do Seixal.

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

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

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

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

## PRODUTOS E SERVIÇOS

### CONFORMIDADE

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

A EPAL não pagou, em 2017, multas significativas nem foi alvo de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e Regulamentos Ambientais.

### Total de custos em proteção ambiental (EN31)

A EPAL despendeu, em 2017, aproximadamente 30 900 Euros em atividades relacionadas com a proteção ambiental, com a maior fatia atribuída à gestão de resíduos, com 70%, valor muito inferior ao do ano anterior, mas ao nível de 2014. Segue-se a realização de Auditoria Ambientais com uma percentagem de 23%, abaixo do valor de 2016.

## 5.3 INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

### PRÁTICAS LABORAIS - Emprego

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

Nos termos do artigo 11º do Decreto-Lei nº 94/2015, de 29 de maio, a EPAL, no âmbito da gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, alterada para Águas de Vale do Tejo, ao abrigo do Decreto-Lei nº. 34/2017, de 24 de maio, assumiu a posição contratual da sociedade AdVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, passando a EPAL a contratar, em nome próprio, o pessoal necessário à gestão do sistema AdVT.

No final do ano de 2017, a EPAL tinha 1 007 colaboradores, dos quais 360 associados à gestão delegada da AdVT.

Trabalhadores - 31 de dezembro	2015	2016	2017	Variação 2016/2017
EPAL	647	647	647	0
Gestão delegada LVT	847	820	360	-460
<b>Total</b>	<b>1 494</b>	<b>1 467</b>	<b>1 007</b>	<b>-460</b>

A EPAL tem mantido o número de trabalhadores desde 2015.

Com a cisão 460 trabalhadores, associados à gestão delegada transitaram para as duas empresas, resultando numa redução de trabalhadores da ordem dos 56%.

Trabalhadores - 31 de dezembro	2015	2016	2017	Valor Percentual
Mulheres	388	380	261	26%
Homens	1 106	1 087	746	74%
<b>Total</b>	<b>1 494</b>	<b>1 467</b>	<b>1 007</b>	<b>100%</b>

Numa análise ao universo global de trabalhadores, obtemos 26% de mulheres e 74% de homens, decorrente da predominância destes últimos, em funções operacionais. Apesar da saída dos trabalhadores motivada pela cisão a percentagem de homens e mulheres manteve-se.

No que se refere aos trabalhadores pertencentes aos quadros da EPAL, 70 % são Homens e 30 % Mulheres, sendo que a maioria dos Homens tem mais de 50 anos (52%) e a maioria das mulheres tem entre 30 e 50 anos (62%).

Trabalhadores da EPAL por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	4	1	5	1%	1%
>30<50	219	67	286	76%	96%
>50	67	2	69	23%	3%
<b>Totais</b>	<b>290</b>	<b>70</b>	<b>360</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>

A percentagem dos contratos sem termo ficou em 100%.

O quadro de pessoal associado à gestão delegada da AdVT, à data de 31 de dezembro de 2017 contava com 360 trabalhadores. Com uma distribuição por género que mostra uma predominância do sexo masculino, com 81% dos trabalhadores, relativamente ao sexo feminino, conta com 19%. Esta diferença resulta do predomínio de colaboradores do sexo masculino em funções operacionais.

Ao analisarmos o perfil etário, verifica-se que a grande maioria dos colaboradores, (76% dos homens e 96% das mulheres) localizam-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos.

Trabalhadores da AdVT por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	4	1	5	1%	1%
>30<50	219	67	286	76%	96%
>50	67	2	69	23%	3%
<b>Totais</b>	<b>290</b>	<b>70</b>	<b>360</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>

Esta distribuição já se verificava antes da cisão, sendo que o valor respeitante, às mulheres apresenta um aumento significativo (11%), que foi diminuindo, na maior parte da faixa >50 anos..

Trabalhadores da LVT por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	18	3	21	3%	2%
>30<50	465	167	632	75%	85%
>50	141	26	167	23%	13%
<b>Totais</b>	<b>624</b>	<b>196</b>	<b>820</b>	<b>76%</b>	<b>24%</b>

A Águas do Vale do Tejo em 31 de dezembro de 2017 contava com menos 460 trabalhadores, em virtude da cisão.

Estão contratados através de contrato de trabalho sem termo, a totalidade dos trabalhadores, no ativo.

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

Todos os trabalhadores da EPAL estiveram em 2017 abrangidos por Acordo de Negociação Coletiva, e todos puderam usufruir dos mesmos benefícios sociais.

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

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

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

- Distribuição de lucros: por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2017;

- 23 dias de férias por ano (mais um dia de férias do que o estipulado por lei);
- 5 Refeitórios e Bares, localizados nos seguintes recintos: Asseiceira, Olivais, Sede, Vale da Pedra e Vila Franca de Xira;
- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma:

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

- Fundo de Pensões/ Complemento de Reforma (para trabalhadores admitidos até Março de 2008);
- Programa de Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idades entre os 18 e os 25 anos, com atividades preenchidas por Ações de Formação ministradas pela Academia das Águas Livres, em diversos polos da empresa, estando a frequência dos participantes limitada a uma semana e beneficiando de refeições e de uma bolsa no valor de 15€, por cada dia efetivo de participação no programa;
- Bolsas de Estudo para frequência de Cursos do Ensino Superior e do Ensino Especial para filhos de Trabalhadores.

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

Em 2017, 20 trabalhadores (14 Homens e 6 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo todos regressado ao trabalho após a licença.

Licença Parental	2015		2016		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
	23	9	18	10	14	6
Total	32		28		20	

No que se refere à AdVT, 31 trabalhadores (23 homens e 8 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo 30 regressado ao trabalho após a licença.

PRÁTICAS LABORAIS - Relações Laborais

Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais (LA4)

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

PRÁTICAS LABORAIS - Segurança e Saúde no Trabalho

Representação de trabalhadores em Comissões de Segurança (LA5)

A Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho em funções tomou posse em 7 de dezembro de 2016. Apresenta composição paritária, integrando os Representantes dos Trabalhadores eleitos (6 efetivos e 5 suplentes) e os Representantes da Empresa nomeados pelo CA (6 efetivos e 6 suplentes).

Durante 2017 esta Comissão reuniu 9 vezes.

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

Lesões

Tendo em conta a gestão delegada, da AdVT, na EPAL, este indicador contabiliza a totalidade dos trabalhadores.

No ano em análise, destacam-se, dois tipos de lesões, concretamente as relacionadas com deslocações, entorses e distensões e concussões e lesões internas, salientando-se que esta última tipologia sofreu um aumento muito significativo, face ao valor de 2016 e a primeira, uma redução. O número de lesões, nos Homens, é muito superior ao verificado, nas mulheres, o que tem implicações na taxa de lesões (maior no sexo masculino), ainda assim é importante não esquecer que o número de trabalhadores Homens é muito superior ao de mulheres.

Em 2017, à semelhança de 2016, os dias perdidos nos Homens, comparativamente com as Mulheres, foram muito superiores, enquanto a Taxa de Absentismo é inversamente proporcional, isto é superior para as mulheres, ainda assim, mais aproximada do que no ano anterior.

Tipo de Lesões (nota 1)	2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M
Feridas e lesões superficiais	7	1	11	1	10	3
Fracturas	3	2	4	0	4	0
Deslocações, entorses e distensões	22	2	41	6	23	1
Amputação	0	0	0	0	0	0
Concussões e lesões internas	25	10	8	6	18	8
Queimaduras, escaldaduras, congelação	3	0	3	1	1	0
Envenenamentos (Intoxicações)	0	0	1	1	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0	0	0	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	0	0	0	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0	0	0	0
Choques	0	0	0	0	0	0
Lesões múltiplas	0	1	4	3	2	1
Outras lesões	0	0	7	0	7	0
Total	60	16	79	18	65	13

nota 1 - Inclui *In Itinere*

Taxa de Lesões (nota 1)	2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M
Número de lesões	60	16	78	19	65	13
Taxa de lesões	9,1	6,7	7,8	5,8	7,8	4,6
Horas de Trabalho Prestado	1 322 454	477 497	2 003 884	656 280	1 671 254	561 696

(nota 1) - Inclui *In Itinere* Taxa de Lesões (TL) = N° de lesões x 200 000 / N° de horas trabalhadas

Dias Perdidos

Taxa de Dias Perdidos	2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M
Dias Perdidos	1 504	180	3 332	144	1 791	136
Taxa de Dias Perdidos	291	39	318	40		
Horas Possíveis de Trabalho	1 033 392	927 165	2 095 501	727 326	1 739 414	601 076

Taxa de Dias Perdidos (TDP) = N° de dias perdidos x 200 000 / N° de horas potenciais

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

Absentismo

Taxa de Absentismo	2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M
Dias de Absentismo	6 593	5 537	11 963	9 393	9 054	5 232
Taxa de Absentismo	1	2	4	10	4	6
Dias de Trabalho Possíveis (nota 2)	713 242	238 187	276 615	96 729	232 029	81 100

Taxa de absentismo (TA)= total de dias de absentismo x 100 /nº de dias de trabalho possíveis

Óbitos

Óbitos	2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0
Número de dias perdidos (nota 2)	1 504	180	3 332	144	1 791	136

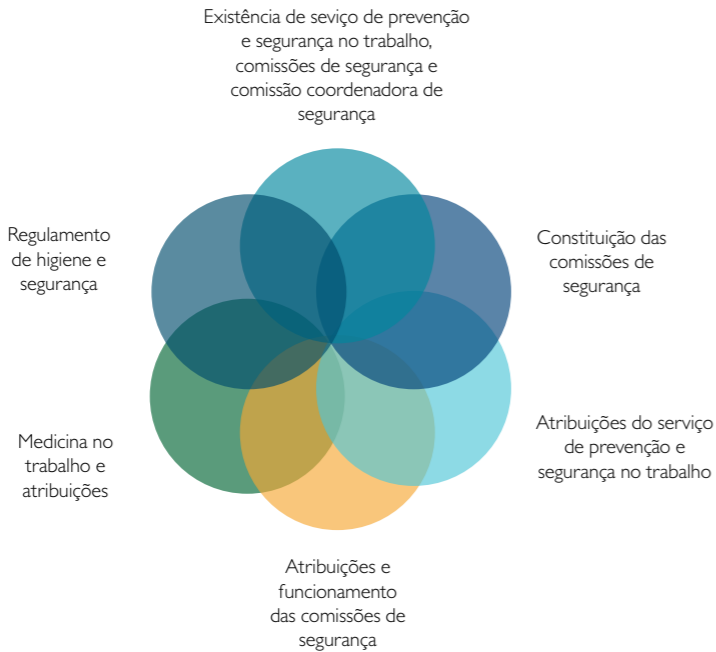
(nota 2) - AT´s + In Itinere (Ano + Anos anteriores)

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

Na EPAL foram confirmados, em 2017, três casos de doença profissional, todas de surdez.

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

Os mecanismos implementados, ao nível da Segurança e Saúde, abrangem a totalidade dos trabalhadores. O Acordo de Empresa, tal como aplicável à EPAL, integra as orientações relativas aos tópicos de segurança e saúde no trabalho que se apresentam na figura abaixo:



O Regulamento de Higiene e Segurança, abrange questões como:

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

No sentido de manter ativa a Política de Gestão da Prevenção da Segurança foram realizadas várias atividades, concretamente:

- Avaliação de riscos e definição das respetivas medidas de controlo;
- Consulta aos trabalhadores em matéria de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho designadamente através de sugestões apresentadas, reuniões e visitas às instalações realizadas com os representantes, eleitos, em matéria de SST;
- Elaboração/Revisão das Medidas de Autoproteção (MAP) referentes a diversos recintos/infraestruturas;
- Aquisição e instalação de diversos equipamentos de proteção coletiva (linhas de vida, pontos de ancoragem prumos, réguas e guarda-corpos, etc.) e individual (arneses, cordas, retenidas, etc.) para prevenção de quedas em altura;
- Realização de ações de sensibilização para os principais riscos e medidas de controlo para a proteção da queda em altura e atividades em espaços confinados;
- Avaliação risco ATEX;
- Realização de simulacros/exercícios, considerando diferentes cenários, uma aposta na prevenção, treino e resposta a situações de emergência.

O dia 28 de abril é comemorado em todo o mundo, desde 2003, como Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho e tem como objetivo homenagear as vítimas de acidentes de trabalho e de doenças profissionais.

Em Portugal, o dia 28 de abril foi instituído como Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho, pela Resolução da Assembleia da República n.º 44/2001 de 7 de junho, recomendando ao Governo a realização de uma campanha de sensibilização com o objetivo de reduzir os acidentes de trabalho e as doenças profissionais.

Em 2017 o tema foi: **Otimizar a recolha e a utilização de dados sobre a Segurança e Saúde no Trabalho – SST.**



A escolha deste tema prende-se com a necessidade de ter dados fiáveis para a identificação de novos perigos e riscos emergentes, bem como a identificação de grupos de risco, adquirindo uma importância primordial no desenvolvimento e implementação das medidas de prevenção adequadas à melhoria das condições de segurança, saúde e bem-estar nos locais de trabalho.

Na EPAL foi feita uma sensibilização para o tema através de divulgação na intranet.

PRÁTICAS LABORAIS - Formação e Educação

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

Durante 2017, com apoio da Academia das Águas Livres, foi possível facultar aos trabalhadores formação de acordo com os dados seguintes.

Horas de Formação por género					
Género	Total de trabalhadores	N.º de trabalhadores com formação	% de trabalhadores com formação	Horas Formação	N.º médio de horas de formação por Género
Feminino	261	166	64	3 861	15
Maculino	746	488	65	17 145	23

As médias de formação por género afastaram-se e inverteram as posições, face ao ano anterior (15 horas, em vez de 20 horas para as mulheres e 23 em vez de 16 horas, para os homens), sendo que ao nível da distribuição percentual, no ano em análise, melhoraram, relativamente ao ano anterior e para valores muito próximos, entre si (64% e 65%, do total de mulheres e homens, respetivamente).

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

Em 2017 são alvo de destaque as ações de formação listadas, abaixo:

Ações de Formação	
A acreditação e o desenvolvimento da qualidade em Portugal	Instalações elétricas - verificação e testes
Abrangência da ETA da Asseiceira, segundo DL 150/2015, de 5 de Agosto SEVESO	Introdução aos automatismos
Access Inicial	ISO/IEC 17025
Acordo relativo ao transporte internacional de materias perigosas por estrada (ADR)	Legislação e regulamentação - água para consumo humano
Advanced Negotiation Program	Manutenção de postos de cloragem com doseamento em cloro gás
Aplicação de Benchmarking	Manutenção de postos de cloragem com doseamento em hipoclorito
Arranque da ETAR de Proença-a-Nova	Maximo intermédio
Atualização fiscal em IVA	Metodologia 5S
Avaliação da condição de coletores com base em inspeção visual	Metodologias de lavagem e desinfecção de reservatórios e condutas
Avaliação de impactos no património	Métodos de reação aos atos inspetivos
Avaliação de riscos elétricos	Microsoft Project
Calibração, utilização e manutenção de equipamentos volumétricos	Mód I - Auditores de Energia no Setor das Águas e Águas Residuais

Ações de Formação	
Combate a incêndios	Mód II - Auditores de Energia no Setor das Águas e Águas Residuais
Construção, exploração e selagem de captações de águas subterrâneas	Mód III - Auditores de Energia no Setor das Águas e Águas Residuais
Controlo da qualidade em análise química – Com resolução de casos práticos de Excel	Movimentação manual e mecânica de cargas
Controlo de biocontaminação em Laboratórios	Novos desenvolvimentos SaP
Curso de atualização sobre a revisão do Código dos Contratos Publicos	O impacto do novo RGPD ao nível dos dados dos trabalhadores das empresas e organizações
Curso de exploração e segurança de barragens	O novo Regulamento Europeu para a Proteção de Dados
Curso prático de cromatografia iónica	Operação de empilhadores
Desenvolvimento pratico de um plano para implementação do RGPD	Operação de equipamentos de ETA
Deteção de fugas de água	Operação de equipamentos de ETAR
Divulgação das medidas de autoproteção e conceitos de segurança	Os aproveitamentos hidráulicos em Portugal
Elaboração Mapa Clientes nas suas diferentes vertentes	Otimização de circuitos e metodologias em Laboratórios
Eletricidade elementar	Passaporte de segurança
Eletricidade geral	Pneumática
Encerramento de contas - Aspetos contabilísticos e fiscais	Pós-Graduação em Tecnologias e Gestão da Água 2017-2018
Encontro Boas Práticas no Controlo de Perdas	Postos de transformação - Exploração, Inspeção e Manutenção
Energia elétrica - Conceitos, segurança na utilização e prevenção de riscos	Postos de transformação de energia elétrica
Ergonomia no trabalho com equipamentos dotados de visor	Practical courses on mass spectrometry: from the basics to LC-MS data acquisition and interpretation (4th edition)
Espaços confinados e trabalhos em altura	Prevenção e controlo de Legionella nos sistemas de água
Excel avançado	Procedimentos dos atos inspetivos
Excel intermédio	Processador texto - funcionalidades avançadas
Excel Power Pivot Tables	Programação dentro de Base de Dados
Ferramentas mais utilizadas no Word	Projeto corporativo de análises de falhas
Formação avançada em medição de caudais	Reciclagem em Passaporte de Segurança
Formação pedagógica inicial de formadores	Reciclagem para Auditores de Laboratório
Fundamentos de inspeção e manutenção de infraestruturas de construção civil	Revalidação de Métodos versus Validação de Métodos. Que Ferramentas Usar?
Gestão de equipamentos online no controlo de qualidade da água	Revisão do Código dos Contratos Públicos
Gestão e controlo de não conformidades, reclamações , acções correctivas, preventivas e de melhoria	Revit Architecture
Gestão e fiscalização de obras	Sensibilização em evacuação
Gestão eficiente de resíduos	Simulacro/teste ao Plano Emergência Interna
Gestão de projetos informáticos	Sistema de gestão da energia - ISO 50001
Hidráulica elementar	Sistemas de tratamento de água para consumo humano - caracterização e processos de tratamento
Higienização e inspeção em sistemas de abastecimento de água	Sistemas de tratamento de água residual - caracterização e processos de tratamento
Identificação de riscos em redes prediais de água para consumo	Sistemas de tratamento de água residual - tratamento secundário
Implementação e interpretação de Cartas de Controlo de Qualidade	Trabalhos em altura
Implementação, validação e controlo da qualidade de identificação de compostos por GC-MS e LC-MS	Visão Geral sobre a nova Norma ISO/IEC 17025 - Alterações e Impactos
Inglês	Workshop Lettering

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

Em 2017 a avaliação de desempenhou, processo que abrange todos os trabalhadores da empresa, apenas contemplou a avaliação de competências.

PRÁTICAS LABORAIS - Diversidade e Igualdade de Oportunidades

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

Em 2017 a composição do CA manteve-se, conforme indicação já reportada, no ponto 3.4. Modelo de Governação e Organização. A 31 de dezembro de 2017 o CA era constituído por duas mulheres e três homens, conforme tabela abaixo.

Conselho de Administração por Género e Faixa Etária	2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M
[36-45]	0	0	0	1	0	1
[46-55]	2	3	2	1	2	1
[56-65]	2	0	1	0	1	0
TOTAL	4	3	3	2	3	2

Nota: O quadro apresentado no Relatório de Sustentabilidade de 2016 não está correto, pelo que foi feita a respetiva correção no presente quadro.

No que se refere a Diretores, em 31 de dezembro de 2017, oito eram do género feminino e sete do género masculino, sendo que 60% tinha entre 30 e 50 anos de idade. Este valor resulta de ajustamentos ocorridos em funções.

Quadros de Diretores por Género e Faixa Etária	2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M
[36-45]	0	0	0	0	0	0
[46-55]	9	4	6	4	5	4
[56-65]	4	1	3	4	2	4
TOTAL	13	5	9	8	7	8

PRÁTICAS LABORAIS - Igualdade de remuneração entre homens e mulheres

Foi definida no Grupo AdP a política de igualdade de género e está em contínua implementação em todas as empresas do Grupo o Plano para a igualdade de género.

A Política de Recursos Humanos do Grupo AdP baseia a relação com os seus colaboradores na confiança e na valorização das suas competências e garante o respeito pela diversidade e igualdade de oportunidades, aumentando a coesão social no Grupo. A igualdade de oportunidades no trabalho, é garantida independentemente do género, idade, raça, religião, deficiência e/ou orientação sexual de cada um.

Garantir o desenvolvimento individual dos colaboradores e harmonizar as suas competências, expectativas e motivações com as necessidades estratégicas das empresas é um dos desafios do Grupo AdP.

Mais concretamente na EPAL, a preocupação com a Igualdade de Género encontra-se vertida:

- Na Política de Gestão da EPAL: Garantir a implementação das melhores práticas de promoção de igualdade de género, reconhecendo a importância e a mais-valia de uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, implementando políticas adequadas de recursos humanos, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da sociedade;
- Nos Princípios de Desenvolvimento Sustentável: Proteção e Desenvolvimento das Pessoas, promovendo a Integridade, a Confiança e a Transparência com as partes interessadas potenciando um ambiente de trabalho seguro e saudável, através da formação e do desenvolvimento de competências, o emprego e a igualdade de oportunidades.

Por forma a ir ao encontro das suas preocupações, em 2017, a EPAL manteve-se no Programa *Women’s Empowerment Principles* (WEP) definido pela ONU Mulheres e pelo *UN Global Compact*, e renovou o seu compromisso para com o fórum da Igualdade de Género, iGen, organizado pela CITE, reforçando, assim, o seu papel no apoio à Igualdade de Género e ao Empoderamento das Mulheres, num contributo para uma sociedade mais justa e equilibrada.

No dia Internacional da mulher de 2017 realizou-se a cerimónia “Toque do Sino pela Igualdade de Género”, uma iniciativa mundial que assinala o compromisso empresarial com a igualdade, coorganizada pela agência das Nações Unidas *Global Compact Network* Portugal e a Euronext Lisbon.

A par desta cerimónia que teve a presença da Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, Catarina Marcelino, foi realizado um painel de debate sobre “Empoderamento: A conceção do poder no seio das organizações” onde a EPAL esteve representada pela administradora Luísa Branco.

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

Os salários médios mensais, por categoria profissional, apresentam variação quando se considera o género, tal como se verifica na tabela seguinte, exceção para a Categoria Técnico de Apoio Administrativo.

Retribuição Base Mensal EPAL (€)	Homens (H)	Mulheres (M)	Média	Variação M/H (%)	VariaçãoM/Média (%)
Chefias	5 212	4 969	5 091	-5%	-2%
Chefias Intermédias	3 084	2 336	2 710	-24%	-14%
Técnicos Superiores ou Equiparados	1 919	1 614	1 766	-16%	-9%
Técnicos Operacionais	1 011	1 249	1 130	24%	11%
Técnicos de Apoio Administrativo	954	1 574	1 264	65%	25%



DIREITOS HUMANOS - Investimento

Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (HR1)

Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados em 2017, contemplaram disposições de salvaguarda e/ou garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde dos trabalhadores e dos direitos humanos. No início dos trabalhos, por regra, é distribuído a todos os contratados o “Manual de Acolhimento de Entidades Externas”, que também está disponível no site da empresa e onde constam os direitos e deveres das partes interessadas que trabalham com a EPAL.

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

O Plano de Formação da EPAL, em 2017, não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

DIREITOS HUMANOS - Não Discriminação

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

Não há registo de qualquer caso de discriminação sexual, política, religiosa ou racial em 2017.

DIREITOS HUMANOS - Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

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

Não foram identificadas durante 2017 operações ou fornecedores em que o direito de liberdade de associação ou de negociação pudesse estar comprometido.

DIREITOS HUMANOS - Trabalho Infantil

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

Não foram identificadas, no ano em análise, operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho infantil, estando implementados mecanismos que eliminam este risco.

DIREITOS HUMANOS - Trabalho forçado ou análogo ao escravo

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

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

DIREITOS HUMANOS - Práticas relativas a segurança

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

A formação realizada em 2017 não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

DIREITOS HUMANOS - Avaliação de direitos humanos

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

Em 2017, não se realizaram procedimentos formais de avaliação dos eventuais impactos das operações desenvolvidas na empresa quanto a direitos humanos.

DIREITOS HUMANOS - Avaliação de direitos humanos de fornecedores

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

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

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

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

DIREITOS HUMANOS - Mecanismos para queixas sobre direitos humanos

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

Não há registo, referente a 2017, de reclamações relativas a direitos humanos.

SOCIEDADE - Comunidades Locais

Programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local (S01)

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

- Utilização dos núcleos museológicos para usufruto pela comunidade, entre outras já divulgadas ao longo de presente relatório, nomeadamente a criação de eventos próprios e envolvimento em outros desenvolvidos na cidade de Lisboa, com o objetivo de promover o uso sustentável da água e a cultura;
- Promoção do uso eficiente da água na Comunidade e em Clientes (Waterbeep, consumo bi-horário, Fill Forever, Wattwater; *Lisbon Soul*, amplamente descritos em vários pontos deste documento);
- Museu da Água foi cenário para o programa “Cuidado com a língua!” exibido, na RTP1 sob o tema a água “precioso líquido”;
- Foi transmitido, pela RTP, reportagem sob o tema: Viagem por Lisboa debaixo de terra;
- Em 2017, repetimos a campanha **“Juntos Somos + Solidários”** que contou com as 4 ações anuais previstas. Nas ações de junho e dezembro, os bens doados pelos Trabalhadores (roupas para crianças e adultos, brinquedos, produtos alimentares e de higiene) e os Cabazes de Natal não levantados, foram entregues a 18 instituições de solidariedade social, em Asseiceira, Castelo Branco, Évora, Guarda, Lisboa e Portalegre bem como trabalhadoras/es com situações económicas mais desfavoráveis;
- O polo da Beira Baixa entregou os bens angariados na loja Social de Pedrogão Grande, destinados às vítimas do incêndio de 17 de junho. Em outubro, a ação de solidariedade reverteu a favor dos animais domésticos. Mantas, cobertores, alimentação, artigos de higiene, trelas, coleiras e brinquedos, foram entregues em dois locais: na Associação “ANCOSE” em Oliveira do Hospital, para os animais vítimas dos incêndios e na “Arronches Adopta”, no distrito de Portalegre;
- Continuámos a divulgação interna, através da utilização do serviço do projeto social “Cozinha com Alma”, um *catering/ta-keaway* solidário, aberto ao público, em que todo o lucro obtido reverte para uma bolsa social destinada a apoiar as famílias em dificuldades económicas proporcionando-lhes acesso a uma alimentação completa e equilibrada e a um programa de acompanhamento e formação.

Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais (S02)

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

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

As empreitadas suscetíveis de impactos negativos, nomeadamente as de ampliação e renovação da rede de distribuição em Lisboa, a de remodelação da ETA de Vale da Pedra, reabilitação de reservatório de Campo de Ourique e Intervenção na conduta da Costa do Sol na Zona de Miraflares foram sistematicamente realizadas com práticas, meios e ações redutoras dos respetivos impactes.

SOCIEDADE - Combate à corrupção

Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados (S03)

Durante 2017 foi avaliado o cumprimento do Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas, bem como certificadas, por entidade externa, as contas referentes a 2016, constantes do Relatório e Contas e o Relatório do Governo Societário, aprovados em Assembleia Geral Ordinária de 2017.

Comunicação e formação em políticas e procedimentos anticorrupção (S04)

Em 2017 não se realizaram ações de formação específicas em políticas, práticas e procedimentos anticorrupção.

Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas (S05)

Não foram detetadas quaisquer situações relativas a casos de corrupção em 2017.

SOCIEDADE - Políticas Públicas

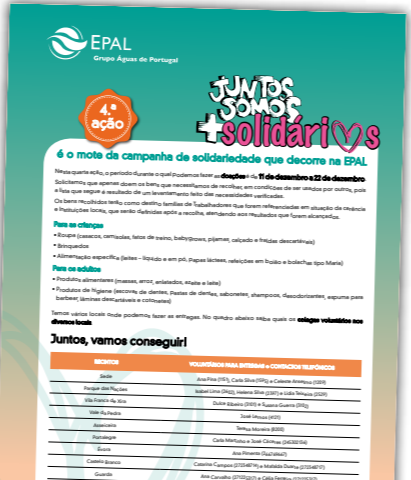
Ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados (S07)

Não se registaram (em 2017) ações legais, queixas ou reclamações, por comportamento anti concorrencial e práticas antimonopolistas.

SOCIEDADE - Conformidade

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

Em 2017, não foram registadas quaisquer multas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.



RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Saúde e Segurança do Cliente

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

Deu-se continuidade, em 2017, à Avaliação de Risco para a Segurança e Saúde dos Trabalhadores, associada à implementação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.

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

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

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

Incumprimentos de valores paramétricos em 2017 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento da EPAL).

	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	Nº de Incumprimentos	%
Adução*	86 775	63	0,07
Distribuição	28 665	37	0,13
Consumo**	36 520	62	0,17

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

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

Todas as ocorrências de incumprimento de valores paramétricos registadas nas torneiras dos consumidores em 2017 foram comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (Departamento de Saúde Pública) e à ERSAR e os valores não conformes detetados nos pontos de entrega a Entidades Gestoras foram comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à Entidade Gestora respetiva.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Rotulagem de Produtos e Serviços

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

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

Em 2017 foram mensalmente publicados no site [www.epal.pt](http://www.epal.pt) e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações realizadas aos parâmetros microbiológicos, organoléticos e químicos termos legais definidos no Decreto - Lei nº 306/2007, de 27 de agosto.

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

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

Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes (PR5)

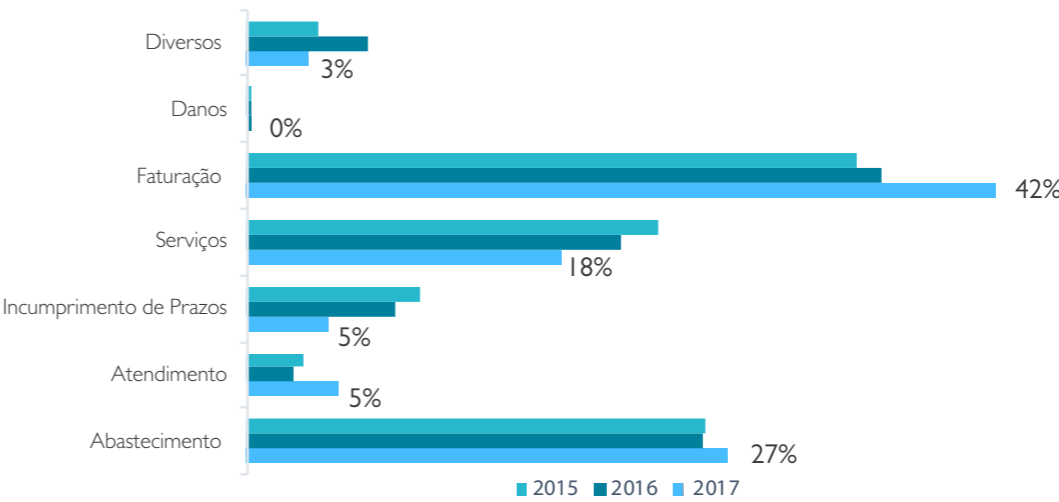
No ano em análise, por forma a perceber se a estratégia definida, pela organização, está a ser eficaz, a EPAL voltou a participar no ECSI – *European Customer Satisfaction Index*, um processo de consulta ao grupo Clientes para avaliação de sua satisfação.

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

Variáveis	2017	2014-2015	Variação
Imagem	7,91	7,90	0,01
Expetativas	7,79	7,92	-0,13
Qualidade	8,11	8,07	0,04
Valor	6,76	6,57	0,19
Satisfação	7,87	7,76	0,11
Reclamações	7,39	7,21	0,18
Confiança	8,19	8,11	0,08
Lealdade	8,33	7,38	0,95



Reclamações EPAL  
(Clientes Diretos)



A referida avaliação revelou que a Qualidade Global da EPAL, bem como a Qualidade da Água mantiveram uma avaliação muito positiva

e a atividade comercial continua a registar classificações elevadas relativamente à Adequação dos Meios de Pagamento, à Fiabilidade dos Produtos e Serviços e às Instalações do Atendimento e ainda quanto à Periodicidade da Faturação, subindo face a 2015, data da última avaliação. No que respeita à Satisfação Global, a EPAL alcança em 2017 uma pontuação nunca antes obtida de 7,87, em 10. Relativamente ao volume de Clientes que Bebe Água da Torneira também aumentou de 85,2% para 87,1%, uma percentagem nunca antes alcançada.

Para além da Avaliação de Satisfação de Clientes, a organização procede, sistematicamente, à gestão das suas reclamações. De referir que em 2017, para um universo de 356 094 clientes diretos, foram recebidas 6 573 reclamações, com uma distribuição que, à semelhança dos anos anteriores, destaca a faturação.

A Disponibilização do Livro Vermelho, para registo, *on-line*, de reclamações está apresentado, com destaque no *site* da EPAL. Constatou-se que a partir de 1 de Julho de 2017, data de disponibilização deste novo mecanismo, o prazo de resposta a reclamações registadas no referido Livro (físico e *on-line*) e do ERSAR diminuiu para 15 dias.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Comunicação e Marketing

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

Não houve em 2017 venda de quaisquer produtos proibidos ou contestados.

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

Não há registo, em 2017, de quaisquer inconformidades relativas a legislação aplicável nas vertentes de marketing ou de publicidade.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Privacidade do cliente

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

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

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Conformidade

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

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

[ esta página está intencionalmente em branco ]

## 6. Índice GRI 4



ÍNDICE GRI 4

DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-I	Mensagem do Presidente	8-9
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório	13
G4-29	Data do relatório anterior	13
G4-22	Continuidade de informação constante em relatórios anteriores	13
G4-23	Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores	13
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	13
G4-31	Contacto em caso de dúvidas	13
G4-32	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	13
G4-33	Verificação externa do relatório	13
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
G4-3	Nome	23
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	25-38
G4-5	Localização	23-24
G4-6	Países em que está presente	23-24
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	23
G4-8	Mercados servidos (discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	23-24;26
G4-9	Dimensão	23-24;26-27
G4-10	Número total de empregados contratados por género	94
G4-11	Percentagem de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	95
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da empresa	28
G4-13	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	13;18-19
G4-14	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	43-46; 51-52
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a EPAL subscreve ou endossa	50-51; 60; 103
G4-16	Associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a EPAL participa	50-51
GOVERNANÇA27-33		
G4-34	Estrutura de governação da organização	39-46
G4-35	Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais	41-43
G4-36	Responsável para aspetos económicos, ambientais e sociais	41
G4-37	Processo de consulta às partes interessadas	57
G4-38	Composição do modelo de governação da organização	39-43

DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
G4-39	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo	n.a.
G4-40	Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo	43
G4-41	Prevenção de conflito de interesses	43-44
G4-42	Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais	47-50
G4-43	Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo	48-49
G4-44	Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos económicos, ambientais e sociais	49-50
G4-45	Papel da Gestão de topo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos e exigências legais, económicos, ambientais e sociais	54-56; 69-70
G4-46	Revisão pela Gestão de topo da eficácia dos processos de gestão de riscos económicos, ambientais e sociais	45-46; 54-55
G4-47	Frequência da revisão dos processos de gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos económicos, ambientais e sociais	54-57; 69-70
G4-48	Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável / Conselho de Impacto Ambiental	39-41
G4-49	Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas	45-46
G4-50	Reportar a natureza e número de preocupações críticas comunicadas à Gestão de topo e mecanismos utilizados para a sua resolução	45-46
G4-51	Política de remuneração da Gestão de topo	45
G4-52	Processo de definição de remunerações	45
ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		
G4-53	Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias	45-46
G4-2	Principais Riscos, Impactos e Oportunidades	54-55; 56; 69-70
G4-24	Lista de Partes Interessadas	55
G4-25	Base para a identificação e seleção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	55-56
G4-26	Abordagens para a interação com as partes interessadas	57
G4-27	Principais temas e preocupações as partes interessadas e medidas adotadas	57-67
G4-17	Informação económico-financeira consolidada	57
G4-18	Explicação do modo de definição do conteúdo do relatório e limites ou fronteiras dos Aspetos	13; 57; 69
G4-19	Aspetos considerados materiais na definição do conteúdo do Relatório	57-69
G4-20	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas internas	57-69
G4-21	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas externas	57-69
I I FORMA DE GESTÃO		
G4 - DMA		17; 40-41; 43-45; 69

SUBCATEGORIA	ASPETO		Pág.	INDICADORES (Categoria)
	Desempenho económico	G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	74
	Desempenho económico	G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	75
	Desempenho económico	G4-EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	76
	Desempenho económico	G4-EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	77
	Presença no Mercado	G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	77
	Presença no Mercado	G4-EC6	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	77
	"Impatos Económicos	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	77
	"Impatos Económicos	G4-EC8	Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	78
	Práticas de Compra	G4-EC9	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	78

5.1 Indicadores de Desempenho Económico

SUBCATEGORIA	ASPETO		Pág.	INDICADORES (Categoria)
	Materiais	G4-EN1	Materiais usados	80
	Materiais	G4-EN2	Materiais usados provenientes de reciclagem	81
	Energia	G4-EN3	Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária	82
	Energia	G4-EN4	Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária	83
	Energia	G4-EN5	Intensidade energética	84
	Energia	G4-EN6	Iniciativas para redução do consumo energético	84
	Energia	G4-EN7	Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços	n.a.
	Água	G4-EN8	Água captada por fonte	87
	Água	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água	88
	Água	G4-EN10	Água reciclada e reutilizada	90
	Biodiversidade	G4-EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	92
	Biodiversidade	G4-EN12	Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	92
	Biodiversidade	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	93
	Biodiversidade	G4-EN14	Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção	93
	Emissões GEE	G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (âmbito 1)	84
	Emissões GEE	G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (âmbito 2)	85
	Emissões GEE	G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (âmbito 3)	85
	Emissões GEE	G4-EN18	Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa	86
	Emissões GEE	G4-EN19	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	86
	Emissões GEE	G4-EN20	Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono	86
	Efluentes e Resíduos	G4-EN22	Descarga de águas residuais	90
	Efluentes e Resíduos	G4-EN23	Resíduos gerados e destino final	91
	Efluentes e Resíduos	G4-EN24	Número e volume total de derrames significativos	92
	Efluentes e Resíduos	G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	92
	Efluentes e Resíduos	G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	90
	Produtos e Serviços	G4-EN27	Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais	ao longo do relatório
	Conformidade	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais	93
	Generalidades	G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo	93

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

SUBCATEGORIA	ASPETO		Pág.	INDICADORES (Categoria)
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e de rotatividade, por faixa etária, género e região	94
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA2	Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período	95
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	96
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Relações Laborais	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	96
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5	Percentagem de trabalhadores representados em Comissões de Segurança	96
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6	Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género	97
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	98
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA8	Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa	98
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA9	Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional	100
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	100
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional	102
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	102
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	103
Direitos Humanos	Investimento	G4-HR1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	104

5.3 Indicadores de Desempenho Social

SUBCATEGORIA	ASPETO		Pág.	INDICADORES (Categoria)
Direitos Humanos	Investimento	G4-HR2	Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados	104
Direitos Humanos	Não Discriminação	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	104
Direitos Humanos	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	104
Direitos Humanos	Trabalho Infantil	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	104
Direitos Humanos	Trabalho Forçado ou análogo ao Escravo	G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	105
Direitos Humanos	Práticas relativas a segurança	G4-HR7	Percentagem de trabalhadores da vigilância com formação em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para a atividade	105
Direitos Humanos	Direitos Humanos - Avaliação de direitos humanos	G4-HR9	Número total e percentagem de operações que foram sujeitas a revisão e avaliação de impacto quanto aos direitos humanos	105
Direitos Humanos	Avaliação de direitos humanos de fornecedores	G4-HR10	Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	105
Direitos Humanos	Mecanismos para queixas sobre direitos humanos	G4-HR12	Número de reclamações relativas a direitos humanos preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa	106
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO1	Percentagem de operações com programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local	106
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	106
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO3	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	107
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos anti-corrupção	107
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO5	Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas	107

5.3 Indicadores de Desempenho Social

SUBCATEGORIA	ASPETO		Pág.	INDICADORES (Categoria)
Sociedade	Concorrência desleal	G4-SO7	Número total de ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados	107
Sociedade	Conformidade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	107
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR1	Porcentagem de produtos e serviços significativos com avaliação de riscos relativas à segurança e saúde no trabalho realizadas	108
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	108
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e porcentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	109
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados	109
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR5	Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes	109
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	110
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	110
Responsabilidade pelo Produto	Privacidade do cliente	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	110
Responsabilidade pelo Produto	Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	111



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