

# Relatório de Sustentabilidade 2018





# Relatório de Sustentabilidade 2018









## O Relatório de Sustentabilidade 2018

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

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

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

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

Este relatório comporta a demonstração não-financeira prevista no artigo 66.º -B e 508.º-G CSC.

### Âmbito

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre janeiro e dezembro de 2018 e engloba todo o universo do Grupo AdP (não incluindo a empresa AQUASIS, que a 31 de dezembro já não fazia parte do Grupo AdP).

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

### Nível de Classificação

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









## Índice

<b>1. O Grupo Águas de Portugal</b>	
1.1. Perfil do Grupo .....	17
1.2. Onde estamos .....	20
1.3. O que fazemos .....	23
1.4. Modelo de Governo .....	24
1.5. A Estratégia .....	33
1.6. O compromisso com a Sustentabilidade .....	37
1.7. O envolvimento com as Partes Interessadas .....	46
 <b>2. O desempenho do Grupo</b>	
2.1. Em Simbiose com o Ambiente .....	51
2.2. Em Simbiose com os Acionistas e Clientes .....	91
2.3. Em Simbiose com os Colaboradores .....	111
2.4. Em Simbiose com a Comunidade .....	135
 <b>3. Anexos</b>	
Análise de Materialidade .....	152
Siglas .....	154
Estratégia de Sustentabilidade - Objetivos e Metas 2016-2020 .....	156
Índice GRI .....	164





Cooperação é a marca principal de 2018, ano que marca o 25º aniversário da Águas de Portugal e que se destaca pelas suas concretizações, fruto do reforço da articulação estratégica e operacional com os nossos *stakeholders*.

Estas concretizações materializam a nossa estratégia de sustentabilidade, que assenta numa premissa de criação de valor através da promoção de relações simbióticas com o ambiente, com os acionistas e trabalhadoras e trabalhadores, com a comunidade e com as demais partes interessadas com as quais temos uma relação de estreita interdependência.

Neste âmbito, destaca-se, desde logo, a entrada em operação de diversas infraestruturas de grande relevância para aumentar a cobertura e garantir a qualidade dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais em diferentes regiões do país, com benefícios evidentes para as populações e para o ambiente dos nossos parceiros de projeto no âmbito dos sistemas multimunicipais.

A concretização de parcerias públicas entre o Estado e as Autarquias para a gestão integrada de sistemas abastecimento de água e saneamento de águas residuais também registou progressos, designadamente na região do Alto Minho.

Tendo em vista a sustentabilidade do recurso água, em especial no quadro da mitigação dos impactos das alterações climáticas, saliento o reforço da cooperação técnica e operacional com a EDIA – Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva para aumentar a fiabilidade e resiliência dos sistemas de abastecimento de água para consumo humano e para consumo agrícola e industrial na região do Alentejo.

O plano de intervenções em albufeiras, desenvolvido em parceria com a Agência Portuguesa do Ambiente, é outro resultado efetivo da estratégia de cooperação com vista atingir objetivos comuns.

Evidenciada a necessidade de tomar medidas de contenção de consumos e de reforçar a sensibilização para a utilização eficiente da água, nomeadamente pela situação de seca ocorrida em 2017/18, e tendo por base os resultados do estudo nacional sobre atitudes e comportamentos dos portugueses face à água que promovemos no primeiro trimestre de 2018, desenvolveu-se a campanha de sensibilização para o valor da água “Água com um Pingo de Consciência”, que se tem vindo a concretizar e a reforçar através de parcerias com diversas entidades do setor, instituições públicas e organizações da sociedade civil.



### Governance de Sustentabilidade Empresarial e Liderança

**Critério 19:** Comprometimento do CEO e Liderança.

**Critério 20:** Adoção da Administração e Supervisão.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

O contributo do Grupo AdP no âmbito da promoção da literacia ambiental e da educação para o desenvolvimento sustentável foi potenciado em 2018 com a inauguração do Centro de Educação Ambiental “Água a 360º”, em Lisboa, onde acolhemos escolas e outros parceiros sociais.

A adesão à mobilidade elétrica é também um acontecimento de relevância para o Grupo AdP e as suas empresas em 2018, representando um progresso relevante na implementação do nosso Plano de Eficiência e de Produção de Energia (PEPE). A frota de 127 viaturas elétricas atingiu, no final do ano, 1,6 milhões de quilómetros percorridos, alcançando reduções superiores a 83% ao nível do consumo de combustível e de energia e de cerca de 70% na emissão de gases com efeito de estufa.

Ao nível internacional, e tendo por premissa apoiar intervenções que promovam o aumento do número de pessoas com acesso à água potável e ao tratamento adequado das águas residuais, destacam-se diversos projetos e parcerias em diferentes países, nomeadamente na Tunísia, na Guiné Bissau, em Timor-Leste, no Estado de Goa, na Índia, e Estado do Paraná, no Brasil.

Estes são alguns exemplos de atividades do exercício de 2018, as quais não teria sido possível concretizar, no seu pleno e com o mesmo resultado, sem as parceiras referidas.

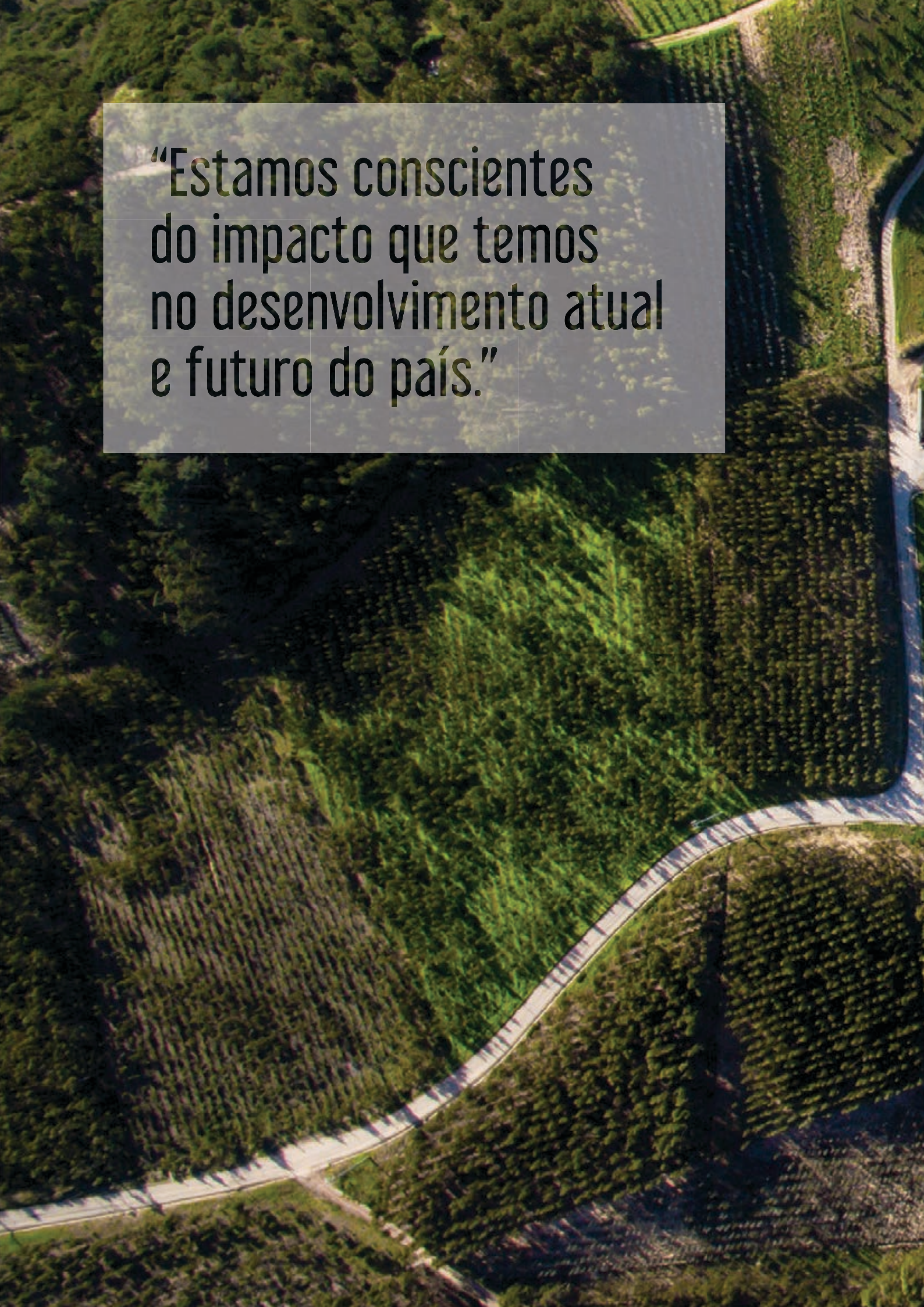
Estes resultados também não teriam sido possíveis de alcançar sem o contributo dos nossos trabalhadores e trabalhadoras, cujo empenho cumpre destacar. Neste âmbito, destaca-se a assinatura do Acordo Coletivo de Trabalho com os Sindicatos visando garantir melhores condições de trabalho a quem ainda não estava abrangido por um instrumento de regulamentação coletiva.

Reafirmamos o nosso compromisso de contribuir para a concretização dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e no quadro dos princípios do Global Compact: continuamos empenhados em colaborar, de forma relevante, na promoção de um futuro onde o crescimento económico está alinhado com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das pessoas.

João Nuno Mendes

Presidente do Conselho de Administração



An aerial photograph of a lush green forest. A light-colored, winding road or path cuts through the dense trees, starting from the bottom left and curving towards the right. In the upper right corner, a small section of a river or stream is visible, flowing alongside the road. The sunlight creates a dappled effect on the forest floor, with shadows and highlights on the foliage.

“Estamos conscientes  
do impacto que temos  
no desenvolvimento atual  
e futuro do país.”





# 1. O Grupo Águas de Portugal



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





## A nossa missão

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

## A nossa visão

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

## Os Valores que nos regem

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

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





# O Grupo AdP em grandes números



**657,9**

milhões euros  
Volume negócios



**134**

milhões euros  
Investimento



**571,4**

milhões m<sup>3</sup>  
Água captada



**730.037**

MW h/ano  
Energia consumida



**528**

milhões m<sup>3</sup>  
Águas residuais devolvidas  
ao meio hídrico





**3.290**

N.º Trabalhadores/as



**30.378**

MW h/ano  
Energia produzida

**100%**

das Empresas  
com certificação em Gestão  
Ambiental ISO 14001

**94%**

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

**100%**

das Empresas  
com certificação em Gestão  
da Qualidade ISO 9001

**50%**

das Empresas  
com certificação Gestão  
de Energia ISO 50001

**56%**

das Empresas  
com certificação em  
Responsabilidade Social SA8000



## Principais Prémios e Distinções em 2018

- Em 2018, empresas do Grupo AdP – Águas de Portugal foram distinguidas com selos de qualidade, no âmbito dos Prémios e Selos de Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos – ERSAR 2018, uma iniciativa da entidade reguladora, organizada em parceria com o jornal Água & Ambiente:
  - A AdRA – Águas da Região de Aveiro, na categoria "Qualidade exemplar de água para consumo humano".
  - A Águas de Santo André, na categoria na categoria "Qualidade exemplar de água para consumo humano".
  - A EPAL com o selo de “Excelência de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público”, em alta, e o selo de "Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água”, em baixa.
- O projeto HYMEMB (Tailoring Hybrid Membrane Process for Sustainable Drinking Water Production), co-financiado no âmbito do programa LIFE +, que contou com a participação da Águas do Algarve e do LNEC, foi premiado como um dos 22 melhores projetos LIFE-Ambiente concluídos em 2016-2017, tendo ainda sido nomeado para o prémio ‘Melhor dos melhores’ na mesma categoria.



## 1.1. Perfil do Grupo

O Grupo Águas de Portugal (Grupo AdP), constituído em 1993, é um grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos que funciona como o instrumento empresarial do Estado para a concretização das políticas públicas e dos objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente.

Exerce maioritariamente atividades (prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, saneamento de águas residuais) que constituem serviços de interesse económico geral, indispensáveis ao bem-estar das populações, ao desenvolvimento das atividades económicas e à proteção do meio ambiente.

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

**O Grupo AdP tem a Sustentabilidade no ADN do seu negócio. É com o compromisso para com as gerações atuais e futuras que o Grupo desenvolve a sua atividade, de interface com a sociedade e o ambiente, contribuindo para a resolução de questões que melhoram a vida das populações.**

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

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

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

Ao longo das últimas duas décadas e meia o Grupo AdP investiu cerca de 8 mil milhões de euros, que aliados à capacidade de planeamento e de execução, à experiência na gestão operacional e financeira, ao desenvolvimento de soluções inovadoras e ao forte empenho e dedicação dos/as seus/suas trabalhadores/as tem permitido a melhoria destes serviços públicos essenciais, com impactos positivos e concretos sobre a qualidade do ambiente, a saúde pública, os níveis de atendimento e a sustentabilidade global do setor.

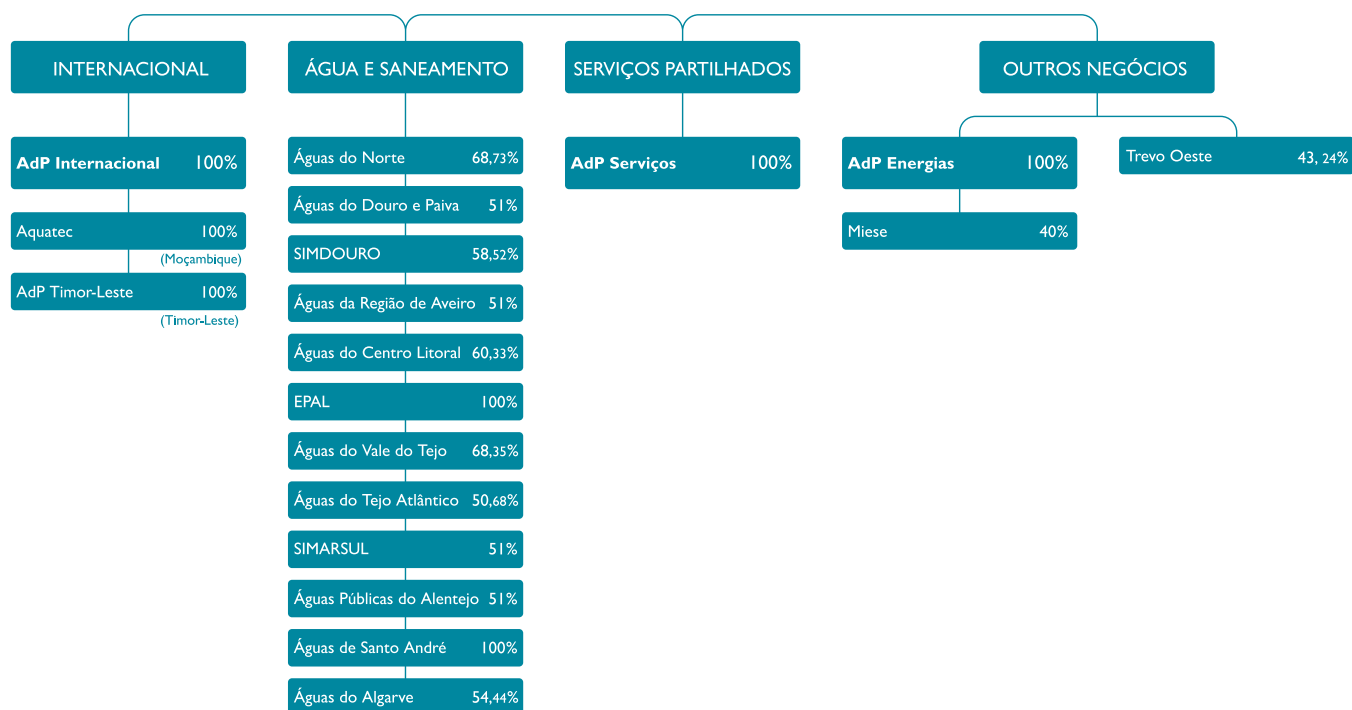
**Exercemos a nossa atividade em articulação com as políticas estratégicas sectoriais definidas pelo Governo, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado.**

*in Orientações Estratégicas*

A AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. é a *holding* do Grupo sendo uma sociedade gestora de participações sociais. A 31 de dezembro de 2018, o Grupo era constituído por 20 empresas, das quais 12 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais e duas empresas fora de Portugal.

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

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

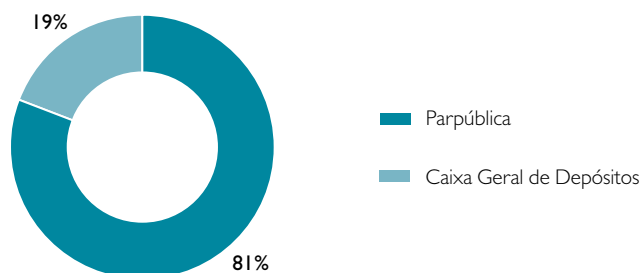




A função acionista é assegurada pela Parpública, SGPS, S.A. (81%) e pela Caixa Geral de Depósitos (19%).

## ESTRUTURA ACIONISTA

(%)



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

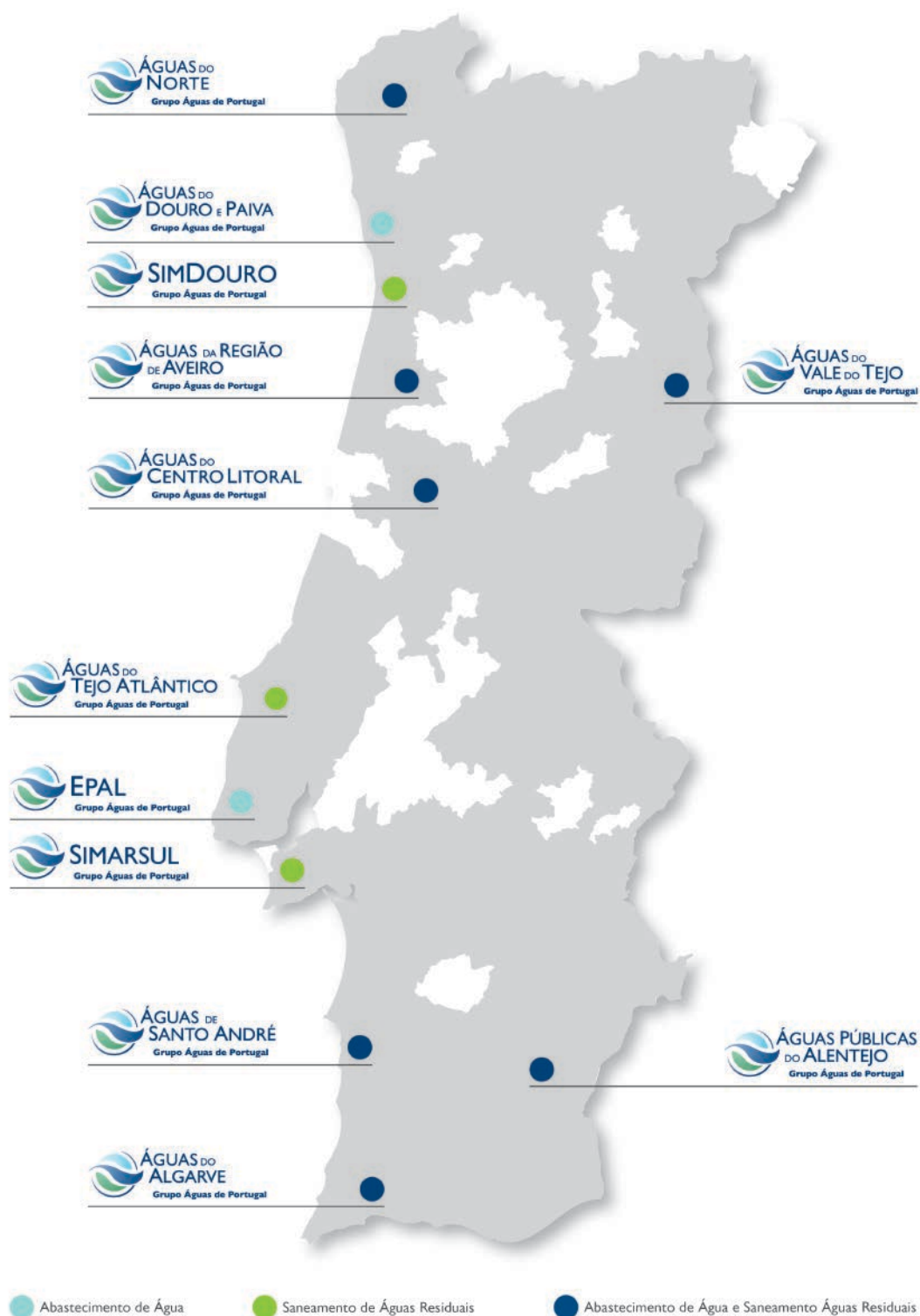
A regulação das atividades desenvolvidas pelo Grupo AdP é exercida pela Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR). A ERSAR orienta e fiscaliza a conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas, bem como a atividade das respetivas entidades gestoras, e assegura a regulação dos respetivos setores e o equilíbrio entre a sustentabilidade económica dos sistemas e a qualidade dos serviços prestados, de modo a salvaguardar os interesses e direitos dos cidadãos na prestação de bens e serviços essenciais. A ERSAR monitoriza e avalia a qualidade de serviço prestado, através de um conjunto de indicadores, efetuando um exercício de *benchmark* entre as várias entidades gestoras dos setores das águas e dos resíduos, publicando anualmente os resultados. Desde 2004, altura em que a ERSAR iniciou a avaliação da qualidade de serviço, publicada no Relatório Anual do Setor de Águas e Resíduos em Portugal, que as empresas do Grupo têm apresentado uma avaliação positiva da qualidade serviço.

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



## 1.2. Onde estamos

O Grupo Águas de Portugal (Grupo AdP), constituído em 1993, é um grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos que funciona como o instrumento empresarial do Estado para a concretização das políticas públicas e dos objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente.





### **EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres**

Empresa centenária que, desde 1993, é detida a 100% pela AdP- Águas de Portugal, SGPS, S.A. Tem por missão a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água ao longo da sua sequência de atividades e negócios. É responsável pelo abastecimento de água em “alta”, direta ou indiretamente, a 35 municípios na margem norte do rio Tejo, e pela distribuição domiciliária ao município de Lisboa, onde tem cerca de 356 mil clientes diretos, abrangendo globalmente uma população de cerca de 2,8 milhões de pessoas que representam 1/4 da população portuguesa. A concessão da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Vale do Tejo foi atribuída à Águas do Vale do Tejo e à EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A, a sua gestão delegada.

### **Águas do Norte**

Atividade em alta - A AdNorte é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta da região do Norte responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta. Na sequência do Decreto n.º 16/2017, de 1 de fevereiro, passou por um processo de cisão que levou à criação do novo sistema multimunicipal de abastecimento de água do Sul do Grande Porto e do novo sistema de saneamento do Sul do Grande Porto, resultando numa alteração do seu âmbito de abrangência territorial.

Atividade em baixa - A AdNorte é a entidade que explora e gere, em regime de parceria pública o sistema de águas em “baixa” da região do Noroeste.

### **Águas do Douro e Paiva**

A AdDP é a entidade gestora do sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro.

### **SIMDOURO**

A SIMDOURO é a entidade gestora do sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro.

### **Águas do Centro Litoral**

A AdCL é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta da região Centro responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em “alta” e resulta da agregação, em junho de 2015, da Águas do Mondego, Simlis e Simria.

12

empresas operacionais

9

empresas de abastecimento  
de água e saneamento

3

empresas de saneamento

3.290

trabalhadores/as

8

milhões de pessoas  
abrangidas (Apx.)

### Águas do Vale do Tejo

A AdVT é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta de abastecimento de água e de saneamento do Vale do Tejo e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo da qual resultou a criação de dois sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais: o sistema da Grande Lisboa e Oeste e o Sistema da Península de Setúbal. Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março, que promoveu a referida cisão foi redenominada a sociedade e substancialmente alterado o seu âmbito territorial.

### Águas do Tejo Atlântico

A AdTA é a entidade gestora do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Grande Lisboa e Oeste, resultando da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março.

### SIMARSUL

A SIMARSUL é a entidade gestora do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da península de Setúbal e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março.

### Águas do Algarve

A AdA é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta da região do barlavento e do sotavento algarvio, responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta.

### Águas da Região de Aveiro

A AdRA – Águas da Região de Aveiro, S.A. é a entidade que gere e explora, em regime de parceria pública, os serviços de água e saneamento em baixa da região metropolitana de Aveiro.

### Águas Públicas do Alentejo

A AgdA é a entidade que gere e explora, em regime de parceria pública, os serviços de água e saneamento em alta da região do baixo Alentejo.

### Águas de Santo André

A AdSA tem por missão gerir e explorar o Sistema de Santo André, de forma a assegurar o abastecimento de água às populações abrangidas, em qualidade e quantidade, e a recolha e tratamento das águas residuais das áreas abrangidas, bem como satisfazer as necessidades das indústrias localizadas na Zona Industrial e Logística de Sines ('ZILS'), relativamente a água potável, água industrial, água residual e resíduos industriais.

### AdP Internacional

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

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

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

### AdP – Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A.

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

### AdP Energias

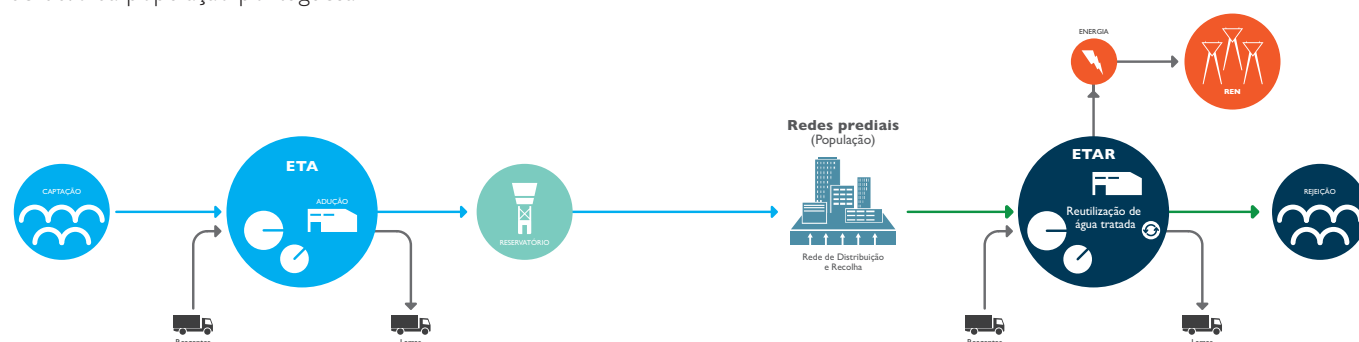
Tem por objeto a realização de atividades no âmbito da gestão ambiental, designadamente na produção, aproveitamento e entrega a consumidores externos das diversas formas de energia renovável, no estabelecimento de sistemas de recolha, transporte, tratamento ou valorização de lamas e sua aplicação ou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



## 1.3. O que fazemos

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

O Grupo AdP, através das 12 empresas (entidades gestoras regionais), tem uma presença alargada no território continental, de Norte a Sul, prestando serviços a cerca de 80% da população portuguesa.



1

### Captação

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

### Tratamento

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

### Adução

2

### Armazenamento

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

3

### Distribuição

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

### Recolha

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

### Transporte

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

4

### Tratamento e Rejeição

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

### Reutilização de Água Residual Tratada

5

### Valorização Energética das Lamas de Tratamento



### Implementação dos 10 Princípios na Estratégia e Operações

**Critério 2:** Descrição da implementação da cadeia de valor:

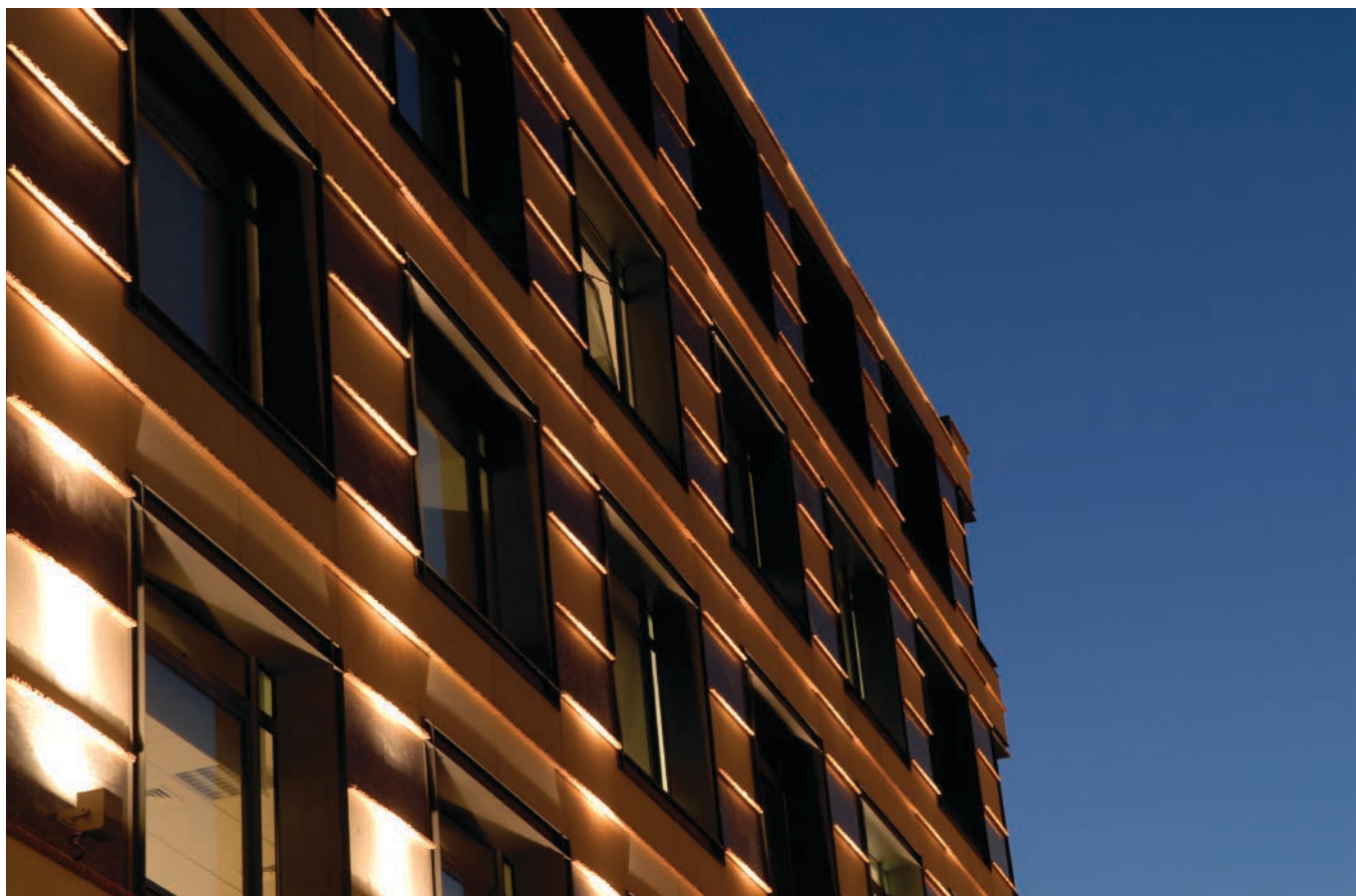
in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

## 1.4. Modelo de Governo

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

O *Governance* do Grupo AdP assenta:

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





## 1.4.1. Órgãos sociais

A 31 de dezembro os órgãos sociais eram os seguintes:

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

### MESA DA ASSEMBLEIA-GERAL

**Presidente** João Plácido Pires  
**Vice-Presidente** Maria Helena Duarte  
**Secretário** -----

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente** João Nuno Marques de Carvalho Mendes  
**Vice-Presidente** Carla da Conceição Afonso Correia  
**Vogal** Cláudio Miguel André de Sousa Jesus  
**Vogal** José Manuel Leitão Sardinha  
**Vogal** Juan Miguel Martín Iglesias  
**Vogal não executivo** Miguel Jorge de Campos Cruz, por indicação das acionistas

### COMISSÃO EXECUTIVA

**Presidente** João Nuno Marques de Carvalho Mendes  
**Vice-Presidente** Carla da Conceição Afonso Correia  
**Vogal** Cláudio Miguel André de Sousa Jesus  
**Vogal** José Manuel Leitão Sardinha  
**Vogal** Juan Miguel Martín Iglesias

### CONSELHO FISCAL

**Presidente** Carla Maria Lamego Ribeiro  
**Vogal** Mário José Alveirinho Carrega  
**Vogal** Rui Mendes Cabeças  
**Vogal Suplente** Sara Ambrósio

### REVISOR OFICIAL DE CONTAS

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

### SECRETÁRIO DA SOCIEDADE

**Efetivo** Cristina Rebelo Pereira  
**Suplente** Ricardo Cortes Ribeiro

### AUDITOR EXTERNO

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

Em 2018 o Conselho de Administração da AdP SGPS reuniu nove vezes e a Comissão Executiva 34 vezes.

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

## 1.4.2. Estrutura organizacional

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

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

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

### ÓRGÃOS FUNCIONAIS

#### Finanças Corporativas

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

#### Regulação, Planeamento e Controlo de Gestão

É responsável assegurar a prestação da correta informação de gestão aos órgãos decisores para a adequada tomada de decisão, assim como a implementação de medidas corretivas e coordenar a estratégia regulatória, incluindo em matéria tarifária, e assegurar o relacionamento com a Entidade Reguladora, identificando os elementos chave para a minimização do risco regulatório e dos respetivos impactos na esfera patrimonial do Grupo AdP".

#### Recursos Humanos Corporativos

É responsável pela definição das políticas e estratégia de recursos humanos do Grupo, bem como pela gestão dos seus recursos.

#### Auditoria Interna e Controlo de Risco

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

#### Comunicação e Imagem Corporativas

É responsável pela definição da estratégia e da política de comunicação e imagem do Grupo e presta assessoria direta ao Conselho de Administração nestas matérias.

#### Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa

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



### Direção de Energia

Tem por missão o acompanhamento e apoio à implementação da estratégia de energia do Grupo AdP, bem como a responsabilidade e acompanhamento da concretização do PEPE (Programa de eficiência e produção de energia do Grupo AdP). Integra ainda os projetos de Investigação e Desenvolvimento, com incidência na atividade energética.

### Direção de Desenvolvimento do Negócio

Tem por missão a identificação, o estudo e desenvolvimento de novos negócios, contribuindo para detetar e estudar novas oportunidades de mercado e desenvolvimento de novos modelos de gestão ou melhoria de soluções existentes.

### Secretário da Sociedade

As responsabilidades do Secretário da Sociedade são as resultantes do disposto no artº.446-B do Código das Sociedades Comerciais e sgts., competindo-lhe, nomeadamente, o apoio às reuniões dos órgãos sociais, certificação dos documentos da Sociedade, autenticação das assinaturas dos membros do Conselho de Administração, emissão de extratos de atas, seguimento das deliberações do Conselho de Administração e a conformidade dos livros oficiais da Sociedade.



### Implementação dos 10 Princípios na Estratégia e Operações

**Critério I:** Descrição da corrente principal nas funções corporativas e unidades de negócio.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



### 1.4.3. Instrumentos de Bom Governo

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

#### COMISSÃO DE ÉTICA

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

#### CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA DO GRUPO AdP

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

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

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

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

O Código de Conduta e Ética encontra-se disponível para consulta no site [www.adp.pt](http://www.adp.pt).

#### MANUAL DE GOVERNO

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

#### COMISSÕES ESPECIALIZADAS

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







## VALORES ÉTICOS DO GRUPO AdP E PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

### O Grupo AdP tem como Valores Centrais:

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

### E rege-se pelos seguintes Princípios:

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

## MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Identifica um conjunto de recomendações de boas práticas na área da contratação pública, que mitiguem os riscos existentes e previnam a violação dos princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, com vista a assegurar a prossecução do interesse público.

## PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

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

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



**ANTICORRUPÇÃO**

### 10.º Princípio

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

**Critério 12:** Existência de compromissos robustos, estratégias ou política na área da anticorrupção.

**Critério 13:** Gestão de sistemas efetivos para integrar os princípios de anticorrupção.

**Critério 14:** Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação para a integração da anticorrupção.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

#### 1.4.4. Gestão do Risco

A aposta numa gestão rigorosa das empresas assegura os princípios de transparência e credibilidade, com base em valores de integridade e ética. As preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável.

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

Entre as ferramentas de prevenção das questões relacionadas com a conduta ética dos trabalhadores e trabalhadoras e fornecedores nas empresas do grupo, destacam-se o Código de Conduta e Ética do Grupo AdP, a Comissão de Ética, os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, os Regulamentos de Fornecedores (ferramentas já descritas).

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

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

A existência de um modelo de gestão do risco empresarial possibilita uma avaliação integrada e um amadurecimento da cultura de risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na empresa, a reduzir o risco de perda dos seus investimentos e ativos, e ajudar a garantir a fiabilidade das demonstrações financeiras e a conformidade com as leis e regulamentação.

De modo a assegurar a eficácia e eficiência dos processos que garantem o atingimento dos objetivos, as empresas do Grupo AdP, possuem sistemas de controlo interno, que visam garantir um nível de confiança razoável nos mecanismos de controlo implementados. Estes compreendem um conjunto de ações que, em conjunto ou individualmente, garantem que os processos desenvolvidos pelas empresas asseguram o cumprimento das metas definidas e a realização da sua missão.

A adequabilidade dos sistemas de controlo interno nas empresas encontra-se alinhada com o modelo de gestão do risco existente, sendo ajustada sempre que, através da avaliação de risco, sejam identificados riscos enquadráveis num patamar considerado não aceitável, ou detetadas insuficiências ou falhas na análise dos controlos que lhe está subjacente.

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



Considerando a avaliação do risco efetuada pelas empresas do Grupo AdP em 2018, alguns dos principais riscos a que este se encontra exposto, são os seguintes:

• **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.

• **Perdas de abastecimento em baixa**

Risco de perdas de recursos hídricos ao longo da cadeia de abastecimento em baixa, com consequente diminuição da capacidade de abastecimento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente ou envelhecimento da infraestrutura.

• **Gestão de talentos**

Risco de dificuldade na captação e retenção do capital humano necessário, decorrente de limitações inerentes ao enquadramento setorial ou à conjuntura económica.

• **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.

• **Catástrofe**

Risco de ocorrência de eventos catastróficos com impacto ao nível da continuidade do negócio.

Sempre que numa empresa, a avaliação de um risco se enquadre num patamar tolerável ou não aceitável, são elaborados, aprovados e adotados Planos de Tratamento do Risco, como medida de mitigação, nos quais se identificam as

ações corretivas a desenvolver, a estratégia de tratamento que estas consubstanciam (evitar, aceitar, reduzir ou partilhar o risco), a periodicidade de tratamento associada e 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 da ações desenvolvidas aferido na avaliação subsequente efetuada.

Decorrente da análise à avaliação do risco efetuadas pelas empresas participadas do Grupo AdP no final de 2018, estas irão 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.

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

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

**O sistema de controlo de risco existente é assegurado:**

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





## 1.5. A Estratégia

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

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

A resposta do Grupo aos desafios está bem patente na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, na resolução dos passivos ambientais assim como nos indicadores de qualidade de serviço. O Grupo AdP capitaliza as sinergias resultantes de uma gestão integrada dos recursos.

Em 2018 assegurámos o cumprimento das orientações gerais e estratégicas emanadas pela tutela, cumprindo a nossa missão, e exercemos a nossa atividade em articulação com as políticas estratégicas setoriais, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado.

Nesse sentido, temos dado passos decisivos para desenvolver e estabilizar a organização regional e empresarial do Grupo, num trabalho efetuado em articulação com os nossos parceiros municípios, seguindo os princípios que fundam o Grupo, designadamente: Contenção tarifária, Solidariedade, Equidade e Eficiência.

Em 2018, também, ficou concluído o processo de venda de 55% do capital social da AQUASIS detido pela AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. com a entrega das ações à AGS - Administração e Gestão de Sistemas de Salubridade, S.A.

Quanto à gestão dos aproveitamentos hidráulicos, foi criado um grupo de trabalho para a gestão de barragens, que visa desenvolver um modelo sustentável de integração da gestão destes ativos (atualmente geridos pela APA, Agência Portuguesa do Ambiente) nas atividades das diversas empresas subsidiárias. Em maio de 2018, sob organização da AdP, realizou-se uma sessão técnica sobre "Segurança de Barragens".

O desenvolvimento de capacidades e competências do Grupo AdP no mercado nacional permitiu a expansão internacional do Grupo, atuando como montra das vantagens competitivas que Portugal detém no setor do ambiente e desenvolvendo projetos de assistência técnica e parceria em diferentes países.

O Grupo AdP trabalha ainda em estreita colaboração com os municípios na construção de soluções de agregação de operações em baixa, aplicando o seu *know-how* no sentido promover soluções mais eficientes e com preços mais justos de abastecimento e saneamento às populações.

## Comemorámos o presente e investimos no futuro



- Este ano comemorámos o **150º aniversário da EPAL** com diversas iniciativas dirigidas aos diferentes stakeholders internos e externos e o **25º aniversário da constituição da Águas de Portugal**, tendo sido promovido um encontro que reuniu mais de 500 trabalhadores/as de todas as empresas do Grupo num debate sobre a visão para o futuro.

- Durante o ano, prosseguiram as negociações entre o Grupo AdP e os sindicatos afetos à Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses - Intersindical Nacional (CGTP-IN) e à União Geral de Trabalhadores (UGT), tendo sido assinado, em outubro, um **Acordo Coletivo de Trabalho** que estabelece condições relativas nomeadamente a salários, carreiras, subsídios e organização do trabalho nas 15 empresas abrangidas.



## Continuámos os investimentos

- Ao nível operacional, destacam-se a **concretização de investimentos e entrada em operação de diversas infraestruturas de sistemas de abastecimento de água e de saneamento**, nomeadamente: na Região Norte, com diversos investimentos em redes de saneamento, conclusão da ETAR da Gralheira e lançamento de concurso público para a ETAR de Espadanedo, em Cinfães, e concretização de investimentos em água e saneamento no município de Viana de Castelo; na Região Centro, com o lançamento de novos investimentos em água e saneamento no município do Entroncamento; na Área Metropolitana de Lisboa, com o arranque das obras de beneficiação da ETAR de Beirolas, instalação que serve a cidade de Lisboa e o município de Loures; na Região do Alentejo, com a execução de diversos investimentos de saneamento, nomeadamente, oito novas ETAR nos municípios de Arronches, Avis, Portalegre e Portel, e de empreitadas de adução de água à zona poente do concelho de Odemira e à zona noroeste do concelho de Mértola; e na Região do Algarve, com a inauguração de dois dos maiores investimentos na área do saneamento do Grupo AdP no séc. XXI, a ETAR da Companheira, em Portimão, e a ETAR de Faro-Olhão e a reabilitação de sete estações elevatórias de águas residuais situadas nestes dois concelhos.





## Promovemos parcerias e antecipamos riscos e crises

- Com vista a aumentar a fiabilidade e resiliência dos sistemas de abastecimento de água para consumo humano e para consumo agrícola e industrial na região do Alentejo, foram assinados **acordos de reforço da cooperação técnica e operacional com a EDIA** - Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva.
- Em parceria com a APA – Agência Portuguesa do Ambiente, o Grupo apresentou um **plano de intervenções em albufeiras** para mitigar os problemas de escassez de água, quer no que concerne o abastecimento público, quer a rega, englobando intervenções e representa um investimento de 3,5 milhões de euros, parcialmente financiado pelo Fundo Ambiental.



## Reforçamos a educação para o desenvolvimento sustentável



- No âmbito da sua contribuição ativa da literacia ambiental e da educação para o desenvolvimento sustentável, o Grupo AdP inaugurou o **Centro de Educação Ambiental “ÁGUA A 360°”**, em Lisboa, onde se desenvolvem várias atividades participativas focadas no valor da água nas suas diferentes dimensões, com recurso a instrumentos inovadores para fomentar o envolvimento e a aprendizagem lúdica dos visitantes.

- Os impactos das alterações climáticas, nomeadamente ao nível das disponibilidades hídricas de que foi exemplo a seca extrema registada em 2017/2018, tornaram também evidente a necessidade de tomar medidas de contenção de consumos e de reforçar a sensibilização para a utilização eficiente da água. Assim, o Grupo AdP promoveu um **Estudo Nacional sobre as Atitudes e Comportamentos dos Portugueses face à Água** com o intuito de perceber qual o valor da água para a população portuguesa, cujos resultados serviram de base ao desenvolvimento da **campanha de sensibilização “Água com um Pingo de Consciência”**, que promoveu, através de diversas ações ao longo do ano, a utilização eficiente e racional da água.



## Caminhamos no sentido da eficiência



- Em 2018, o Grupo AdP prosseguiu a implementação das medidas previstas no Plano de Eficiência e de Produção de Energia (PEPE), nomeadamente ao nível da adesão à mobilidade elétrica, tendo adquirido **127 viaturas 100% elétricas para a frota automóvel operacional das 12 empresas gestoras de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais**. Este foi um projeto apoiado pelo Fundo Ambiental, ao abrigo da Estratégia Nacional para a Mobilidade Elétrica, que incluiu ainda a instalação de postos de carregamento próprios de norte a sul do País. A frota de viaturas elétricas atingiu, no final do ano, 1,6 milhões de quilómetros percorridos, alcançando reduções superiores a 83% ao nível do consumo de combustível e de energia e de cerca de 70% na emissão de gases com efeito de estufa.
- Prosseguiram também os trabalhos no âmbito da **criação de novas parcerias públicas para a gestão da água**, designadamente visando promover a sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais através da gestão integrada de sistemas, do reforço do investimento e da captação de fundos comunitários na região do Alto Minho. A assinatura da parceria pública para a exploração e gestão do sistema integrado de abastecimento de água e de saneamento do Alto Minho entre o Estado e sete municípios desta região foi assinada em janeiro de 2019.

## Levamos o conhecimento além-fronteiras

- Ao **nível internacional**, destacam-se: o protocolo de cooperação com o ONAS – Office National de L'Assainissement da Tunísia no domínio do saneamento; a assinatura de um contrato para prestação de serviços de assistência técnica na modernização e reestruturação da EAGB - Eletricidade e Águas da Guiné Bissau, em consórcio com a EDP; a apresentação do Plano Diretor de Saneamento de Díli, pela AdP Timor-Leste; o início da cooperação nas áreas de abastecimento de água e de saneamento com o Estado de Goa, Índia; e a assinatura de um Acordo de Cooperação Técnica com a Companhia de Saneamento do Paraná, tendo como objetivo a atuação conjunta em projetos de saneamento neste Estado Brasileiro.





## 1.6. O compromisso com a Sustentabilidade

A sustentabilidade no Grupo AdP é parte integrante da sua estratégia. No ano de 2018, continuámos empenhados 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.

A água e a segurança hídrica encontram-se no centro dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável Segundo o Banco Mundial, sem melhorar a gestão dos recursos hídricos e assegurar o acesso global a serviços de qualidade de abastecimento de água e de saneamento, não será possível enfrentar com sucesso os grandes desafios do século XXI – desenvolvimento humano, cidades habitáveis, alterações climáticas, segurança alimentar e segurança energética.

O Grupo AdP tem um papel preponderante na qualidade de vida das populações. Consciente que o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais estão no coração do desenvolvimento sustentável, a gestão do core-business das suas empresas, assenta em pilares de universalidade, continuidade, qualidade de serviço, eficiência e equidade de preços.

No ano de 2018, continuámos comprometidos com o desenvolvimento sustentável. Demos passos largos no combate às alterações climáticas, apostámos forte na economia circular; empenhámo-nos nas nossas políticas sociais rumo ao cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 2030.

A prestação de um serviço público contínuo, com exigentes padrões de qualidade e com tarifas socialmente aceitáveis, tem marcado presença no dia-a-dia das empresas do Grupo e na sua visão de futuro. De realçar a Tarifa Social da Água que tem como objetivo apoiar os utilizadores finais domésticos, com baixos rendimentos e em risco de pobreza e exclusão social. A relação das empresas do Grupo com os fornecedores e com a comunidade local, e a aposta na I&D+I são eixos de atuação que têm potenciado não só a nossa atuação internamente, mas também o desenvolvimento do país, a nível social, ambiental, económico e tecnológico.

Numa sociedade cada vez mais exigente, o rigor na fiabilidade do serviço prestado é diariamente alcançado, quer do ponto de vista da continuidade, quer da qualidade. O acesso a ferramentas relevantes para que se consigam melhorias na gestão dos processos torna-se pois uma necessidade, com vantagens a nível operacional e ambiental.

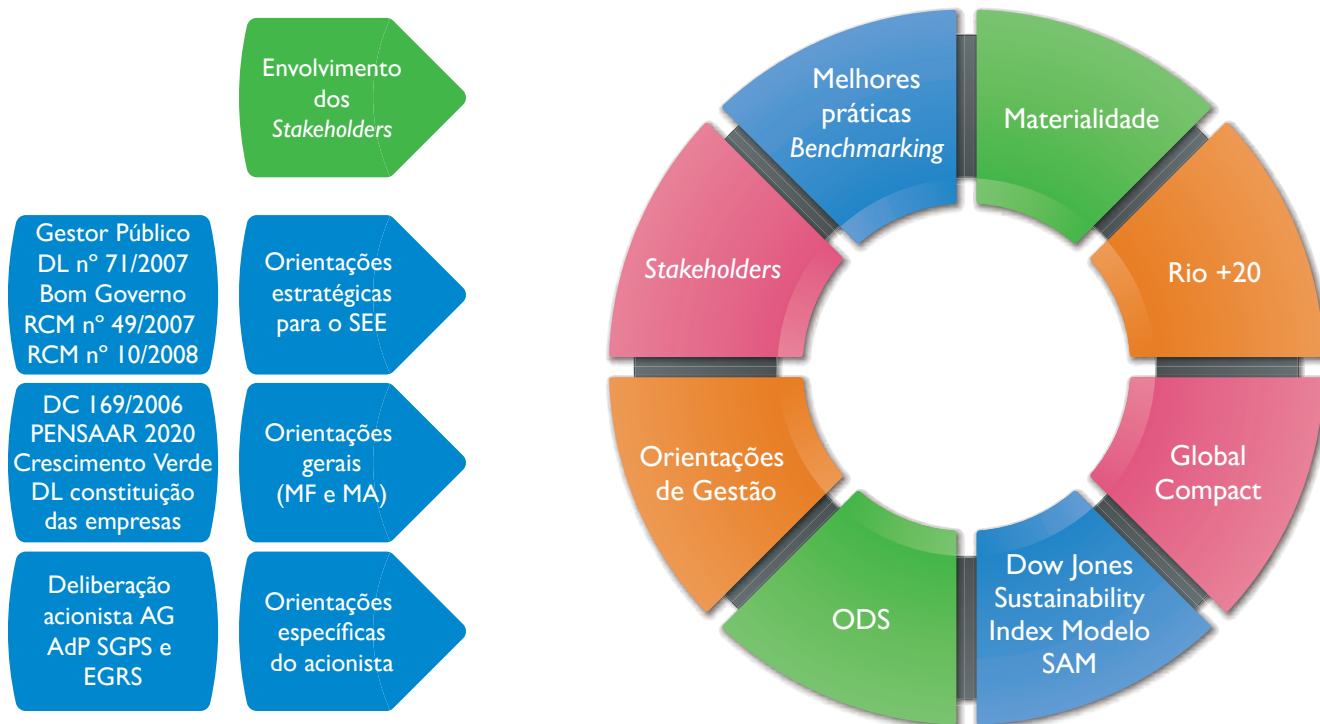
As empresas do futuro devem, necessariamente, garantir a preservação do ecossistema em que vivem, para assegurar a continuidade da sua atuação.



**Temos consciência que temos um impacto imediato e futuro no desenvolvimento das cidades e na qualidade de vida das pessoas.**

Consciente dos impactes inerentes às nossas operações, o grupo gere adequadamente os recursos que utiliza, explorando as melhores tecnologias disponíveis e otimizando o potencial das infraestruturas, dos subprodutos e dos resíduos que gere.

A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP resulta da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano estratégico setorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas das partes interessadas, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com a subscrição do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.



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



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



## Simbiose com o Ambiente

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

### Compromissos:

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

**Princípio:** Contribuímos para o combate às alterações climáticas

### Compromissos:

- Garantir a ecoeficiência do Grupo.



## Simbiose com os Acionistas e Clientes

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

### Compromissos:

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

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

### Compromissos:

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



## Simbiose com os Colaboradores

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

### Compromissos:

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



## Simbiose com a Comunidade

**Princípio:** Promovemos a aproximação crescente à comunidade.

### Compromissos:

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





## Comprometemo-nos a:

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

## As nossas metas para 2016-2020

- Reduzir para 3% perdas físicas de água (em alta);
- Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada;
- 100% de empresas certificadas na norma ISO 14001 em todo o âmbito;
- 100% de análises de águas residuais (em alta e em baixa);
- 99% de lamas de ETAR valorizadas;
- 85% de lamas de ETA valorizadas;
- 2 Estudos piloto de serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001;
- Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida;
- 4 Horas de Formação/Trabalhadores/as em boas práticas ecoeficiência;
- Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores;
- 95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens;
- 100% Empresas com Plano de Segurança da Água;
- 100% Água Segura (em alta e baixa);
- Garantir > 35 horas de formação/colaborador por ano;
- 8 horas/ ano colaborador em formação em segurança;
- 10 000 horas de voluntariado/ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento;
- >1 000 visitas às instalações/ano e >40 000 visitantes/ ano;
- 10 Auditorias de 3ª parte/ ano.

## Os nossos resultados em 2018



- Realizámos 100% das análises obrigatórias a águas residuais (alta).



- Temos 100% das empresas certificadas na norma de gestão ambiental ISO 14001.



- Valorizámos 99% das lamas que saíram em 2018 das Estações de Tratamento de Águas Residuais.



- Valorizámos 89% das lamas que saíram em 2018 das Estações de Tratamento de Águas.



- Produzimos 3% da energia que consumimos.



- Atingimos 99,7% (alta) e 99,19% de cumprimento analítico legal na água potável.



- 1,4 % de reutilização de água residual tratada;



- 99% € aquisição de bens em Portugal / € aquisição total de bens
- Em 13 auditorias a fornecedores alinhámos os valores do Grupo com a nossa cadeia de fornecimento.





- Tivemos 1 543 visitas às instalações operacionais do Grupo AdP com mais de 32 398 visitantes (a que acrescem 101783 visitantes do Museu).



- Demos continuidade ao programa de atribuição de bolsas de estudo aos filhas/os das/dos trabalhadoras/es. Em 2018, foram atribuídas 37 bolsas de estudo, 15 bolsas de ensino superior e 22 bolsas destinadas à educação especial no valor de 1.200 euros cada.



- Consolidámos o Programa de Voluntariado. Enquadrado na Política de Responsabilidade Social do Grupo, este Programa de Voluntariado fortalece a cultura corporativa no sentido do compromisso com o bem-estar das populações.



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



- Continuámos a apostar forte no ecossistema do empreendedorismo social, integrando o Grupo AdP como Associado o IES – Instituto de Empreendedorismo Social.



- Reforçámos o compromisso do Grupo com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a parceria com a Aliança para os ODS Portugal, da qual somos membros do Conselho Geral.

Um Grupo comprometido  
com as pessoas e com o ambiente.

A Águas de Portugal aderiu ao United Nations Global Compact (UNGC) em 16/08/2010, fazendo também parte da rede local GCNP e da Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.



### Medidas de apoio aos mais amplos objetivos e questões da ONU

**Critério 15:** Contribuições dos negócios centrais dos objetivos e questões da ONU.

**Critério 16:** Estratégia de investimentos sociais e filantrópicos.

**Critério 17:** Defesa e envolvimento em políticas públicas.

**Critério 18:** Parceiros e ações coletivas.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

A iniciativa de cidadania empresarial, lançada pelas Nações Unidas em 2000, reúne partes interessadas, baseada em princípios aceites universalmente: Declaração Universal dos Direitos Humanos, Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, Declaração do Rio sobre Ambiente e Desenvolvimento.

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

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



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

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

O Grupo tem feito um trabalho forte no aprofundamento da *governance* da área de sustentabilidade. Em 2015 foi criado o Grupo Funcional de Sustentabilidade, composto por todas as empresas operacionais do Grupo e coordenado pela *holding*, garantindo um maior alinhamento de políticas, de eficiência na concretização das metas de sustentabilidade, de consistência da imagem e espírito de grupo e de capacidade de medição do impacte social. Às boas práticas das participadas soma-se uma visão de grupo, o que potencia as sinergias internas e estabelece um posicionamento forte a nível externo. Durante o ano de 2018 o grupo continuou a reunir para debate e alinhamento das questões transversais sobre este tema.

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

## DIREITOS HUMANOS



### 1.º Princípio

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

### 2.º Princípio

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

## PRÁTICAS LABORAIS



### 3.º Princípio

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

### 4.º Princípio

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

### 5.º Princípio

A abolição efetiva do trabalho infantil.

### 6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.

## PROTEÇÃO AMBIENTAL



### 7.º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

### 8.º Princípio

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

### 9.º Princípio

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

## ANTICORRUPÇÃO



### 10.º Princípio

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



## 1.7. O envolvimento com as Partes Interessadas

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

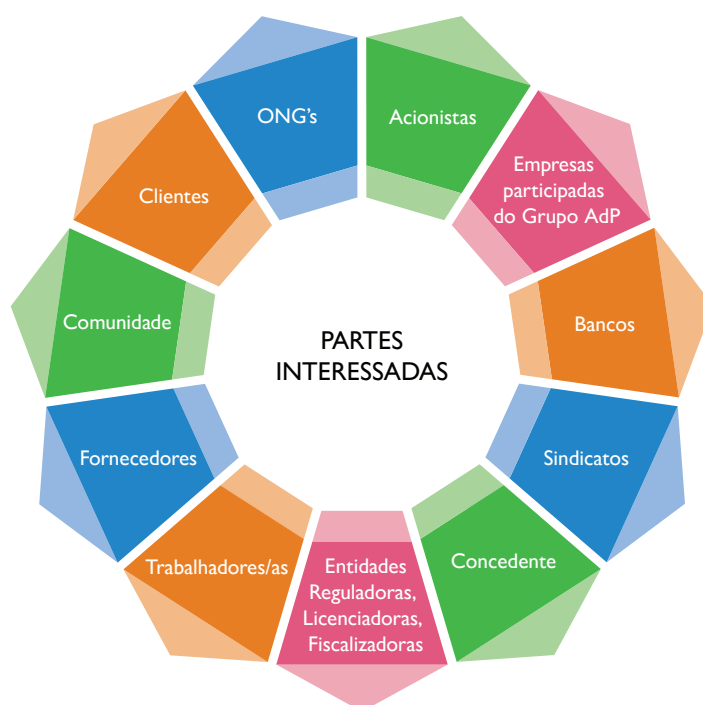
### O envolvimento com os *stakeholders* constitui um pilar fundamental da atividade do grupo.

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

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

Contamos diariamente com o empenho de 3.183 trabalhadores/as (no ativo), com 237 Municípios parceiros, de uma extensa rede de fornecedores e de um grupo forte de outros *stakeholders*, dispersos de norte a sul do país, para servirmos cerca de 8 milhões de portugueses.

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

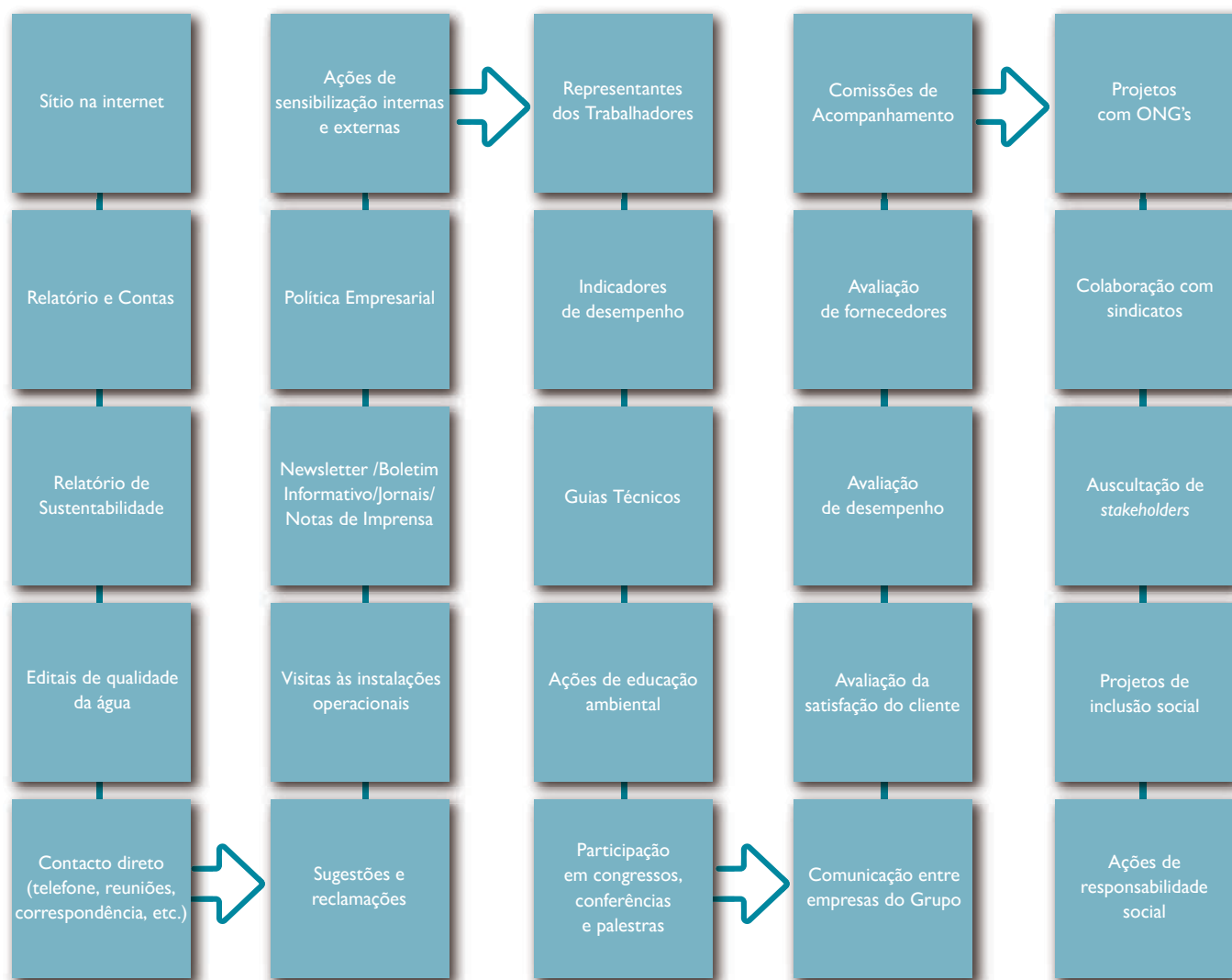


**Governance de  
Sustentabilidade  
de Empresarial  
e Liderança**

**Critério 21:** Envolvimento com os *stakeholders*.

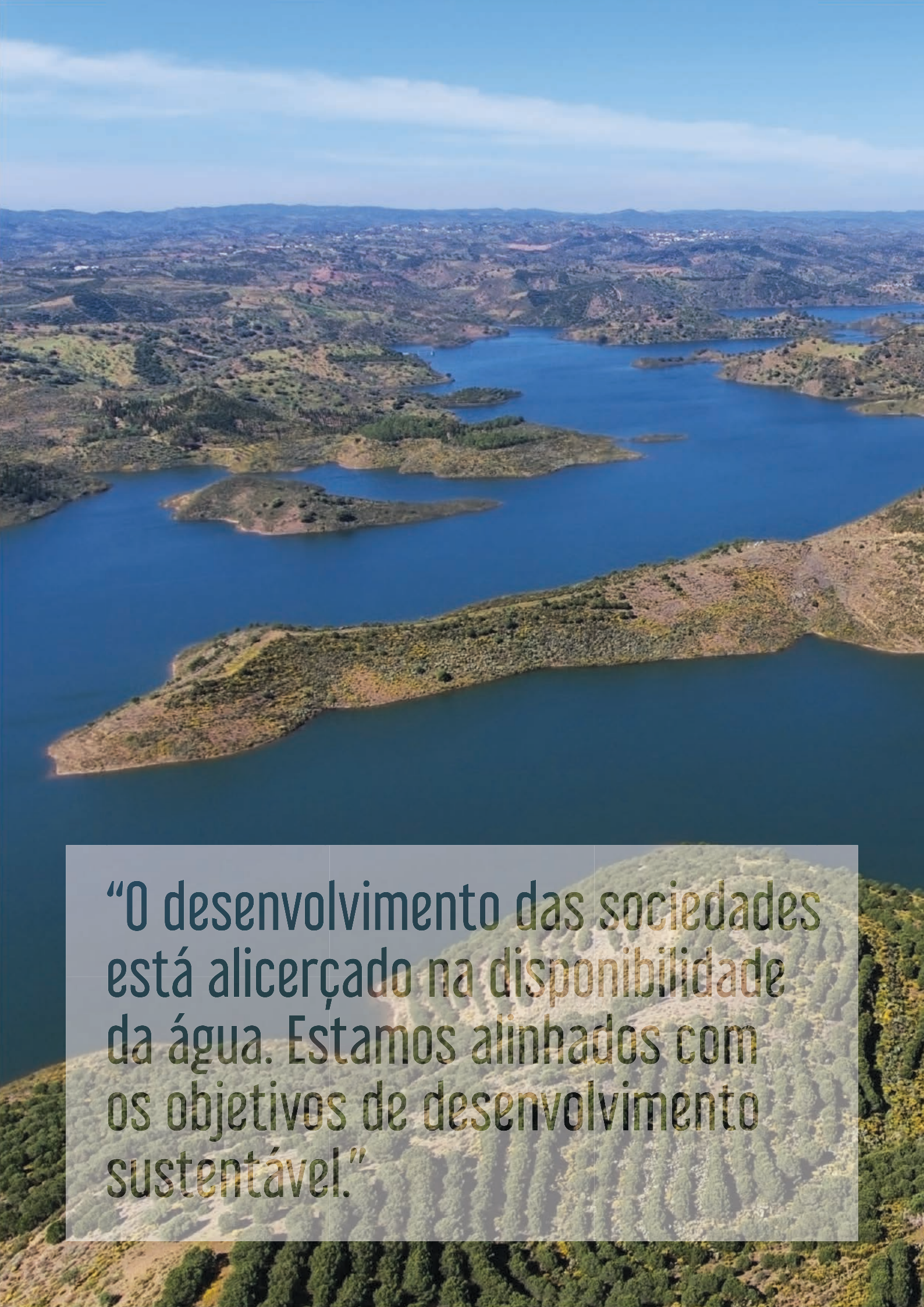
in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

Em 2018 a comunicação com as partes interessadas desenvolveu-se através de múltiplos canais, diretos e indiretos, sendo o Relatório de Sustentabilidade o documento principal de materialização desta política de transparência. Manteve-se disponível a consulta *on-line* com as partes interessadas.



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





“O desenvolvimento das sociedades está alicerçado na disponibilidade da água. Estamos alinhados com os objetivos de desenvolvimento sustentável.”





# 2.

## O desempenho do Grupo



# Em Simbiose com o Ambiente





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

## Principais Desafios na Relação com o Ambiente

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

## Os nossos Princípios e Compromissos

**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

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

**[P]** Contribuir para o combate às alterações climáticas

**[C]** Garantir a ecoeficiência do Grupo.

## Principais metas para 2016-2020

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



## 2.1. Em Simbiose com o Ambiente

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



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

## A água e o saneamento são um direito humano.

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



### IMPACTOS POSITIVOS

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

### IMPACTOS NEGATIVOS

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

Os sistemas de gestão ambiental são um importante contributo para uma adequada gestão e valorização dos recursos, potenciando a minimização de riscos e a eliminação de desperdícios, trazendo mais-valias para o Grupo e para a sociedade onde operamos. Em 2018 o número de empresas do Grupo certificadas na norma NP EN ISO 14001 aumentou de 94% para 100%. O âmbito da certificação em 14 das 16 empresas, traduz todo o seu *core business* em todas as suas infraestruturas, apenas em duas empresas as certificações são de âmbito parcial, **estando a meta de alcançar 100% das empresas certificadas em todo o seu âmbito quase atingida.**

### Objetivo:

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

### Meta:

100% em 2020



PROTEÇÃO AMBIENTAL

### 7.º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

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

**Critério 14:** Gestão de sistemas efetivos para integrar os princípios ambientais.

**Critério 15:** Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação dos princípios ambientais.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"





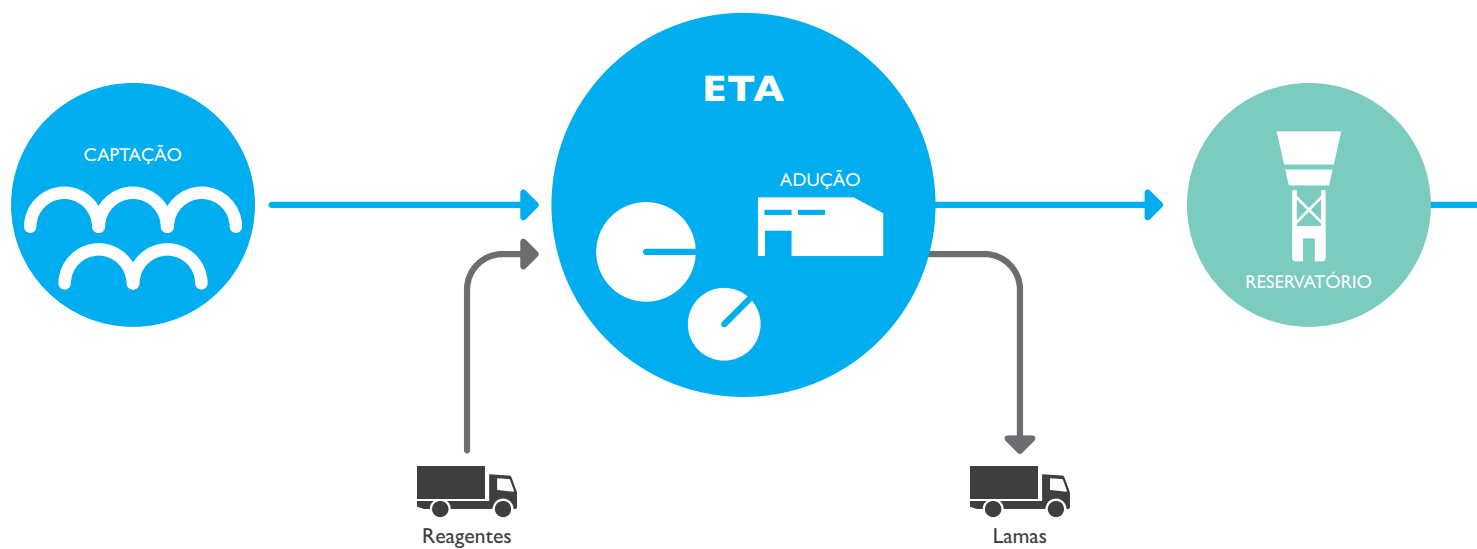
**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

**[C]** Comprometemo-nos a conservar e valorizar as massas de água;

## Abastecimento

O simples ato de abirmos uma torneira e termos água de qualidade, a todas as horas, é, para as sociedades mais desenvolvidas, um facto quase banal, que nos desabitua a valorizar. Com efeito, a distribuição domiciliária de água potável é uma das mais irrenunciáveis conquistas da sociedade do bem-estar, para a qual a Águas de Portugal, direta e/ou indiretamente, contribui desde há 25 anos, através da construção, reabilitação, manutenção e operação de infraestruturas de tratamento e adução de água.

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



A água é essencial à vida.



## Tratamento e adução de água<sup>1</sup>

1 168

Captações

165<sup>2</sup>

Estações de Tratamento  
de Água

## Redes prediais (População)



Rede de Distribuição  
e Recolha

718

Estações Elevatórias de  
Abastecimento

1 810

Reservatórios de água

289 645

Ramais de ligação

17 037

Km de condutas adutoras e  
rede de distribuição

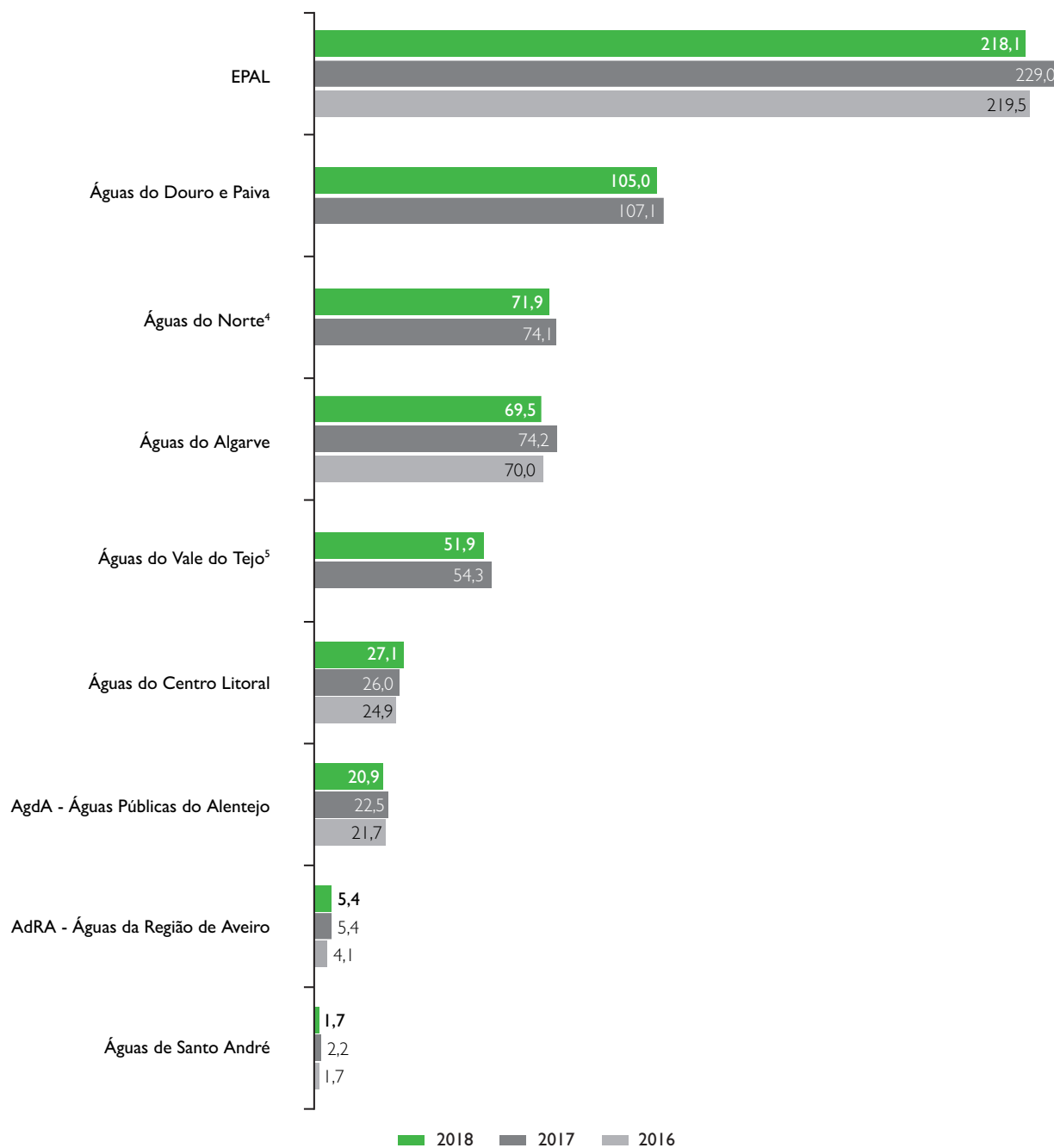
<sup>1</sup> Não inclui infraestruturas da AdSA associadas à produção de água industrial.

<sup>2</sup> Acrescem outras 402 instalações de tratamento.



Em 2018 foram captados 571<sup>3</sup> milhões de m<sup>3</sup> de água para abastecimento, o que representa uma diminuição de 4% face a 2017. Foram 212 os municípios servidos no abastecimento em 2018 pelo Grupo AdP, contribuindo desta forma significativamente para que Portugal se situe no *ranking* dos países em que o direito à água mais é respeitado.

### ÁGUA CAPTADA PARA ABASTECIMENTO (Mm<sup>3</sup>)



<sup>3</sup> Água obtida em captações próprias das empresas do Grupo AdP ou sob sua responsabilidade. A empresa Águas de Santo André captou no Rio Sado em 2018, 17,1 milhões de m<sup>3</sup> para alimentar a albufeira de Morgavel (valor não incluído no gráfico, uma vez que não se trata de água para consumo humano), da qual foram retirados 15,2 milhões de m<sup>3</sup> para produção de água industrial.

<sup>4</sup> A água captada pela AdVT em 2018 e 2017, não inclui o sistema do Oeste, estando este incluído na água captada pela EPAL. Em 2016 EPAL captou 53,3 Mm<sup>3</sup> de água referentes à atual AdVT.

<sup>5</sup> Em 2016, a AdNorte captou 172,5 Mm<sup>3</sup> de água (correspondendo ao valor captado nas atuais empresas AdNorte e AdDP).

O caminho da exploração sustentável dos recursos hídricos passa cada vez mais pela extração apenas das quantidades necessárias, pelo recurso a captações superficiais e pela diminuição das perdas de água. A gestão diária das captações de água é feita de forma a evitar a redução da disponibilidade hídrica nas reservas superficiais e subterrâneas, e a garantir a manutenção de caudais mínimos, salvaguardando os ecossistemas que deles dependem.

O respeito pelos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente, garantem a utilização sustentável dos recursos. Atualmente 91% das captações de água encontram-se licenciadas (as restantes 9% estão em processo de licenciamento).

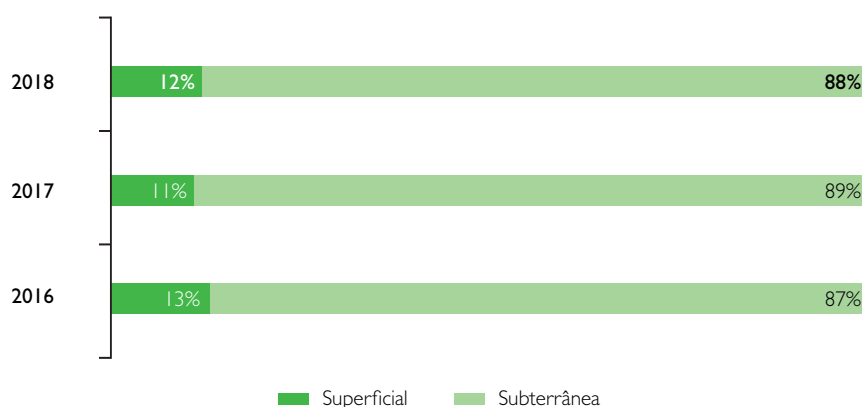
Em 2018, o número de captações superficiais subiu de 130 para 140 representando 87% do valor total captado, valor ligeiramente inferior a 2017. O número de captações subterrâneas aumentou de 1 025 para 1 028. A maior capacidade de extração das captações superficiais existentes nas empresas do Grupo, traduzem a utilização preferencial de captações superficiais, em detrimento de captações subterrâneas, contribuindo desta forma, para a garantia de elevados níveis de reposição e para a salvaguarda dos aquíferos subterrâneos, permitindo assim assegurar a conservação dos recursos hídricos. Em 2018 o volume de água obtido via captações superficiais foi de 500 Mm<sup>3</sup> e via captações subterrâneas foi de 71,4 Mm<sup>3</sup>.

**A água é a  
“matéria-prima”  
que sustenta o  
abastecimento às  
populações, é a  
base da atividade  
do Grupo AdP.**

ORIGEM DA ÁGUA - VOLUMES  
(%)



ORIGEM DA ÁGUA - CAPTAÇÕES  
(%)



## Objetivo:

Prevenir e reduzir as perdas físicas de água.



## Meta:

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

Outro aspeto fundamental na conservação das massas de água é a minimização de ineficiências. Tem sido notório o investimento contínuo do Grupo no sentido de reduzir as perdas, nomeadamente no transporte e distribuição de água. Em 2018 verificou-se que nos sistemas em alta as perdas reais se mantiveram na ordem de 4% e nos sistemas em baixa nos 11%.

## Medidas adotadas no combate às perdas

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



## BILLMETER - EPAL lança em Tóquio serviço inovador que irá revolucionar o combate às perdas aparentes

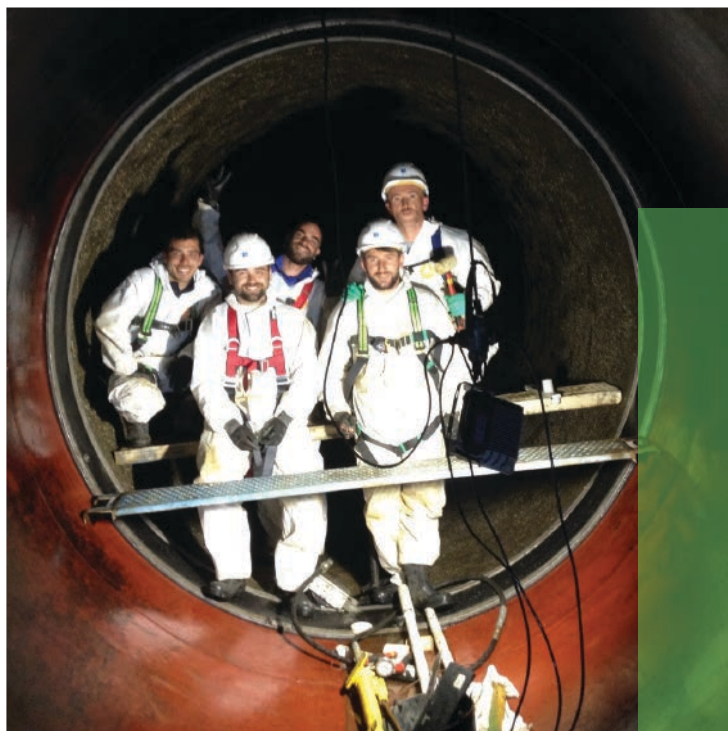
A EPAL lançou para o mercado, no Congresso e Exposição Mundial da IWA – International Water Association, em Tóquio, o BILLMETER, uma aplicação informática pioneira que se assume como um reforço tecnológico no combate às perdas aparentes de água.

Ao considerar variáveis como padrões de consumo, evolução dos erros de medição, custos associados ao contador e tarifário, o BILLMETER classifica, estatisticamente, os contadores pelo potencial de recuperação de água não faturada, prevendo o tempo ótimo de serviço no final do qual, para que este potencial seja maximizado, se recomenda a respetiva substituição.

Atendendo a que, no nosso país, as perdas aparentes representam 1/3 dos cerca de 30% de perdas totais (físicas e aparentes), com um valor estimado de 42 milhões de euros, é fácil prever o potencial desta aplicação pioneira e a sua contribuição para uma maior eficiência e sustentabilidade da gestão da água por parte das Entidades Gestoras, a nível nacional e internacional.

Este software, 100% EPAL e 100% nacional, é uma ferramenta essencial à gestão e otimização do Parque de Contadores, dotando as Entidades de capacidade de simulação de diferentes cenários nos quais, com base numa análise de custo/benefício, é possível definir prioridades de investimento para a renovação do parque, visando reduzir, ao máximo, as perdas económicas e atingir um maior equilíbrio entre a água fornecida, medida e faturada aos consumidores.





### Economia circular

Nos processos de tratamento de água para abastecimento, o Grupo AdP utiliza água de processo, nomeadamente na lavagem de filtros nas ETA, em detrimento de água da rede. Ao reduzir o consumo de água da rede estamos também a reduzir os materiais inerentes ao seu tratamento.

Em 2018, a utilização de água de processo nos sistemas de abastecimento de água foi na ordem dos **9,8 milhões de m<sup>3</sup>**.

### Medidas de combate às Perdas de água

#### Águas do Douro e Paiva

A monitorização dos dados de caudal e pressão em contínuo (quer nos pontos de entrega, quer nos caudalímetros de controlo, quer ainda nas Estações Elevatórias) é realizada diariamente através da telegestão. A deteção de ruturas é assinalada em qualquer ponto do sistema pelo aumento súbito de caudal e quebra súbita de pressão.

#### AdRA – Águas das Região de Aveiro

Em 2018 foram monitorizadas em contínuo 196 ZMC bem como 179 grandes clientes. A análise diária das zonas de monitorização permitiu detetar pelo GPAI 745 roturas na rede de distribuição de água o que corresponde um total de quase 20% das roturas totais registadas na AdRA em 2018

#### EPAL

Em 2018 foram concluídas 45 campanhas de deteção de fugas em Zonas de Monitorização e Controlo, tendo sido analisados 421 km de rede de distribuição, assinaladas 184 roturas e reparadas 172.

#### AdN – Águas do Norte

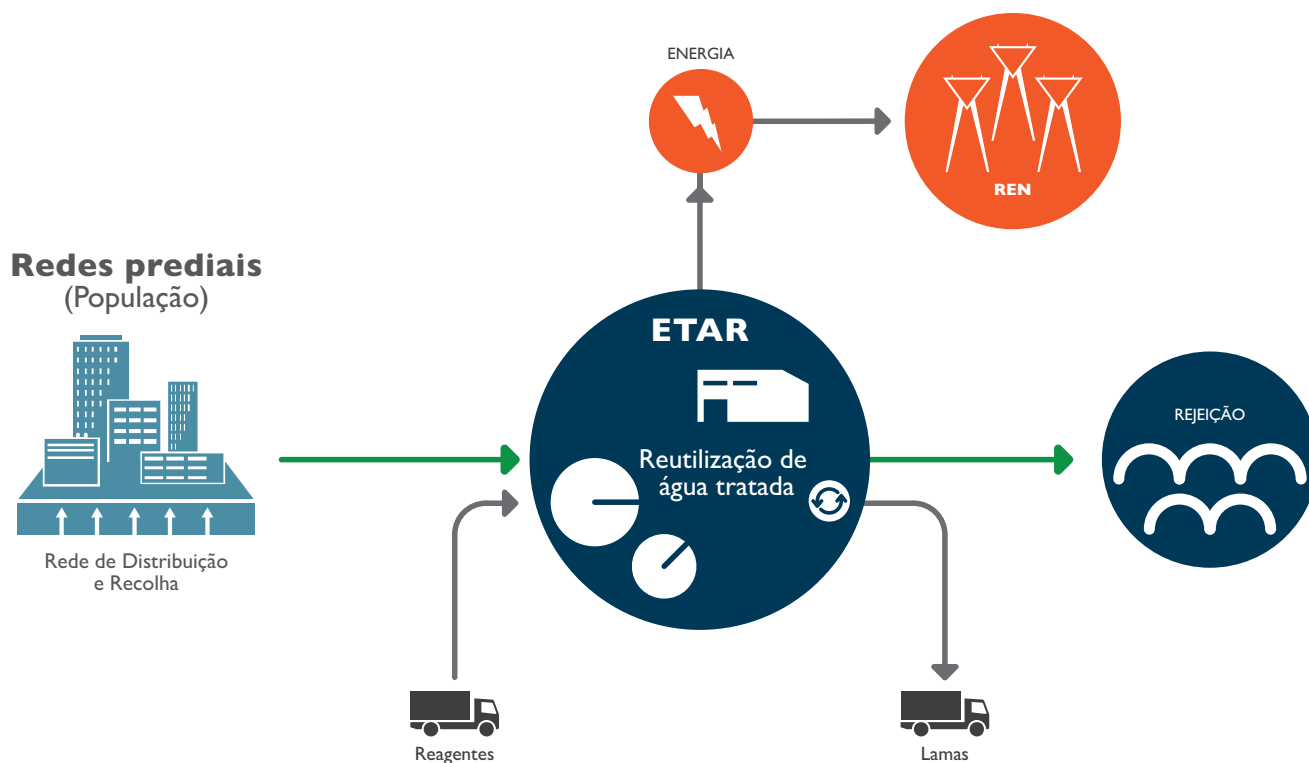
Em 2018 teve início a implementação do Plano de Controlo Ativo de Perdas de Água (PCAP), instrumento que sintetiza um conjunto de ações, modos e estratégias, fundamentais à implementação de um sistema de controlo de perdas de água. O PCAP em 2018 teve maior incidência em Amarante, alargando-se para Arouca, Cinfães e Baião.

#### Águas do Algarve

Com o objetivo de minimizar/ detetar, eventuais fugas de água em todo sistema adutor, são desenvolvidas inspeções mensais, a nível do Algarve, efetuadas por 4 equipas de manutenção que, verificam o bom estado de conservação das condutas e órgãos de manobra e que, executam ações corretivas imediatas quando necessário.

## Saneamento

O Grupo AdP tem vindo a desempenhar ao longo dos últimos 25 anos, um papel fundamental no saneamento básico em Portugal, com impacto significativo na proteção do ambiente e da saúde pública. A conservação e valorização das massas de água está diretamente ligada à existência dos sistemas de saneamento básico do Grupo AdP.



A recolha, o tratamento e a rejeição de águas residuais, salvaguardam a qualidade dos meios recetores e dos respetivos ecossistemas. O cumprimento dos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente permitem a utilização sustentável dos recursos para o fim a que se destinam. A melhoria da qualidade das massas de água decorrente da atividade do Grupo AdP permite o incremento da agricultura pela possibilidade da sua utilização na rega de diversas culturas. De igual modo, a despoluição das praias e linhas de água, tem um forte impacto na atividade turística em Portugal. Acresce numa perspetiva de saúde pública, a relevância da qualidade dos meios hídricos para o abastecimento de água às populações com qualidade e com menores custos de tratamento.

**“O acesso ao saneamento básico contribui de forma significativa para o combate às desigualdades sociais, económicas e ambientais.”**



## Tratamento e transporte de águas residuais

**982<sup>6</sup>**

Estações de Tratamento  
de Águas Residuais

**2 066**

Estações Elevatórias de  
Saneamento

**9 788**

km de Coletores

**19<sup>7</sup>**

Emissários submarinos de  
rejeição de águas tratadas

Portugal com 332 Bandeiras Azuis  
em praias, em 2018

**150 335<sup>8</sup>**

Ramais de ligação

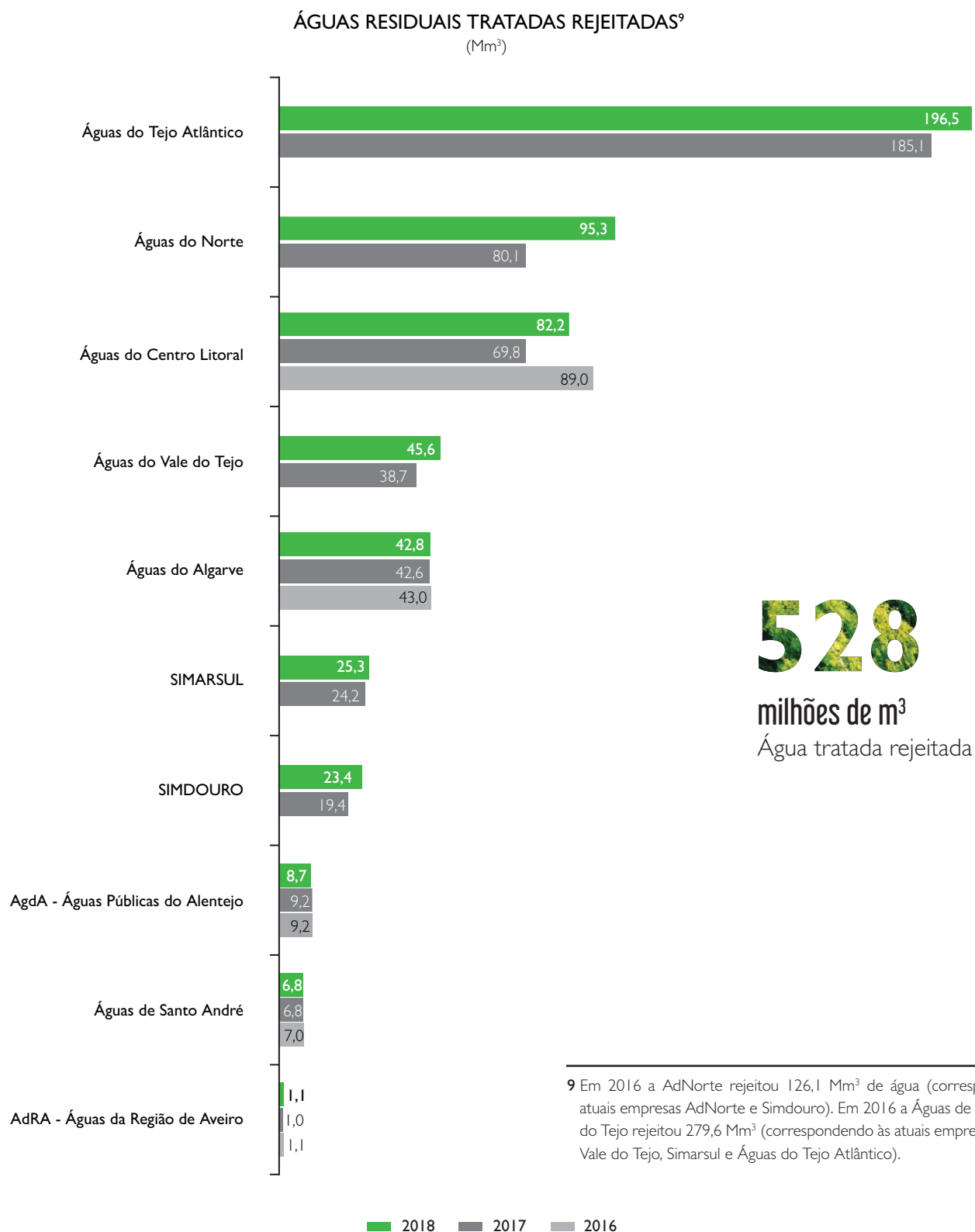
<sup>6</sup> Não foram consideradas as fossas sépticas no número total de ETAR. Em 2018 no âmbito da entrada em funcionamento de novas/ reabilitadas infraestruturas, foram desativadas ETAR ou convertidas em EEAR.

<sup>7</sup> Em 2017 a AdTA reportou seis emissários, mas após auditoria o valor foi corrigido para cinco.

<sup>8</sup> A AdNorte reportou menos ramais em 2018, uma vez que em 2017 foram considerados os ramais anulados e liquidados, indevidamente.



Em 2018, o volume de águas residuais tratadas e repostas no meio hídrico foi de 528 milhões de m<sup>3</sup>, mais 51 milhões de m<sup>3</sup> que em 2017. Foram 217 os municípios servidos no saneamento em 2018 pelo Grupo AdP.

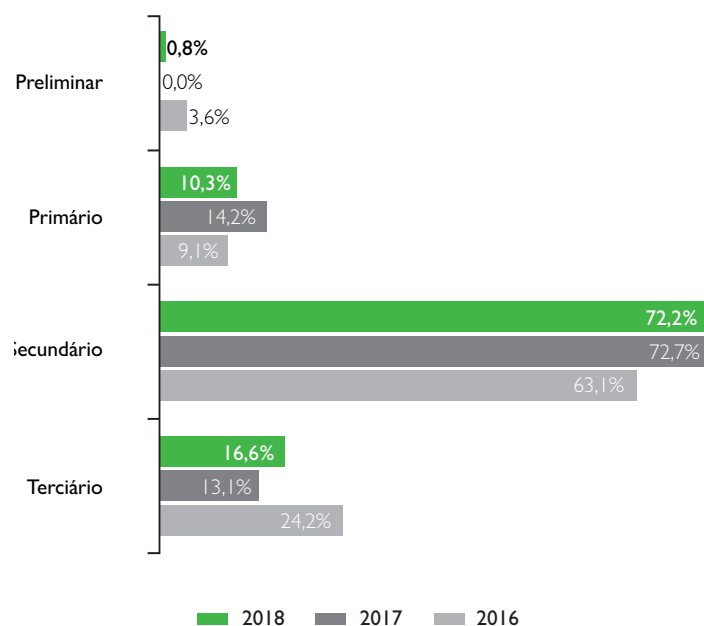


<sup>9</sup> Em 2016 a AdNorte rejeitou 126,1 Mm<sup>3</sup> de água (correspondendo às atuais empresas AdNorte e Simdouro). Em 2016 a Águas de Lisboa e Vale do Tejo rejeitou 279,6 Mm<sup>3</sup> (correspondendo às atuais empresas Águas do Vale do Tejo, Simarsul e Águas do Tejo Atlântico).

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

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

NÍVEL DE TRATAMENTO DAS ÁGUAS RESIDUAIS<sup>10</sup>  
(%)



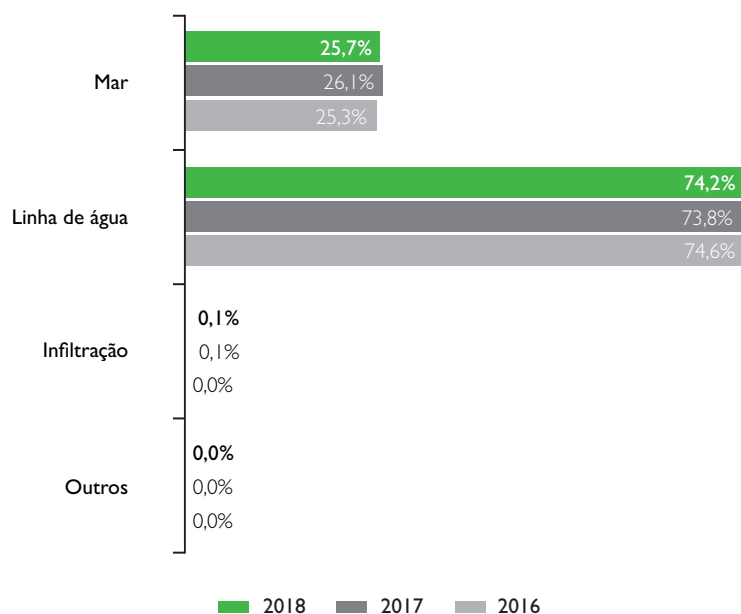
# 92%

Reposição de água no meio hídrico, face ao volume de água captada



As linhas de água são os locais preferenciais de rejeição de águas residuais tratadas (74% do efluente) dada a sua proximidade das instalações de tratamento, seguidos da rejeição por emissário submarino no mar (26%).

#### LOCAL DE REJEIÇÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS (%)



#### O Lado Verde da Bandeira Azul

O Lado Verde da Bandeira Azul, Estudo Piloto dos Benefícios Económico-Ambientais em Seis Municípios Portugueses, é um projeto pioneiro em Portugal e no contexto Europeu, tendo sido promovido e desenvolvido pela ABAE e pelo Instituto Superior Técnico (IST). A Águas de Portugal integrou a comissão de acompanhamento deste estudo a par de outras entidades diretamente relacionadas com os temas abordados, nomeadamente: Agência Portuguesa do Ambiente, Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas, Turismo de Portugal, Miguel Marques (especialista em assuntos de economia do mar), Área da Economia do Mar e Secretaria Regional Ambiente e do Mar dos Açores.





## AdCL avalia impactes nas linhas de água

A AdCL realizou um estudo acerca da capacidade de drenagem do sistema de drenagem de águas residuais da AdCL, em Cantanhede e em Mira.

O objetivo foi caracterizar a qualidade da água ao longo do curso das linhas-de-água e avaliar a capacidade de autodepuração das mesmas. Inicialmente foram monitorizados 11 pontos nas linhas-de-água, a montante, jusante e na própria descarga de emergência da EECT4 (Cochadas – Cantanhede) e EEIS1 (Casal de S. Tomé – Mira) e em pontos notáveis ao longo do curso da ribeira. Foi também monitorizada a Lagoa de Mira, com o intuito de avaliar o contributo desta para a qualidade da Vala Real e da Barrinha de Mira.

### Objetivo:

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

### Meta:

2 estudos



### Economia circular

A **reutilização de água** torna-se cada vez mais relevante, nomeadamente em situações de escassez e de seca como as que se têm verificado em Portugal e que se prevê que se acentuarão no futuro de acordo com os cenários de alterações climáticas que se conhecem.

A desinfecção final de efluente, em 2018 correspondeu a 30% do total tratado. Foram cerca de 7 milhões de m<sup>3</sup> de água desinfetada, reutilizada internamente (rega, lavagem de pavimentos e órgãos, etc.) e por entidades externas, de forma a minimizar os consumos de água da rede e a preservar os recursos naturais.

92% da água utilizada na Simarsul ...

96% da água utilizada na AdTA...

88% da água utilizada na Simdouro...

... é água reciclada!

A reutilização de água residual tratada deve ser encarada como uma alternativa à água da rede no que respeita à rega e pode ser vista como fonte de nutrientes para as plantas, nitratos e/ou fósforo.



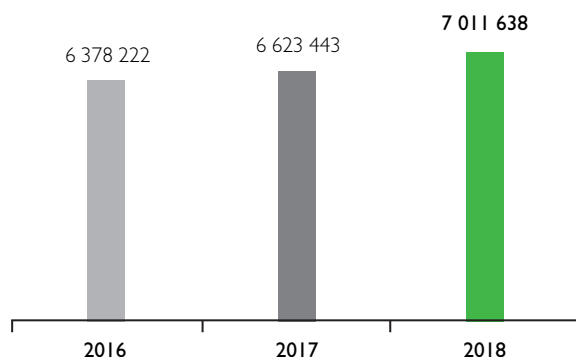
### Água da ETAR de Frielas reutilizada para apagar fogos

A água residual tratada na Fábrica de Água de Frielas foi utilizada para combater um incêndio na área de Loures. Um helicóptero da proteção civil foi abastecer-se, numa situação de emergência, à Fabrica de Água de Frielas.

A água reciclada, que tem tido uma crescente procura urbana e agrícola, apresenta assim mais uma forma de reutilização considerando a sua qualidade e disponibilização para usos não potáveis.

Assente na estratégia “água+”, a Águas do Tejo Atlântico disponibiliza e incentiva à utilização dos vários produtos valorizados nas Fábricas de Água, para o desenvolvimento das cidades mais verdes e mais sustentáveis.

## REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA RESIDUAL (m³)



**1,4%**

de água residual  
tratada reutilizada  
em instalações internas  
e externas às Empresas

### Objetivo:

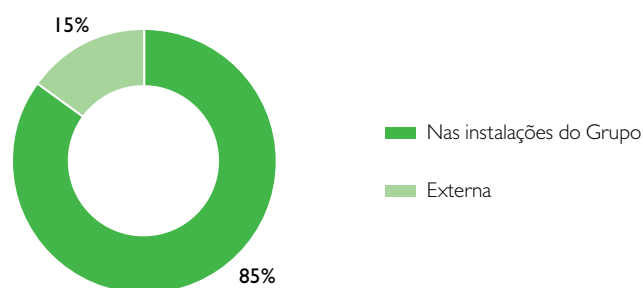
Aumentar a taxa de  
reutilização de água  
residual tratada

### Meta:

5% em 2020



## REUTILIZAÇÃO DA ÁGUA RESIDUAL TRATADA (%)



### Rock In Rio pioneiro na reutilização de água

A AdTA desenvolveu um projeto de rega com água reciclada no Rock in Rio, tornando este festival pioneiro na utilização de água reciclada, neste caso proveniente da Fábrica de Água de Beirolas. A água reciclada (água+) constitui um benefício como fonte de água alternativa para usos não potáveis, nomeadamente para rega por ter concentrações elevadas de azoto e fósforo, micronutrientes essenciais para a fertilização do solo.



## Águas Públicas do Alentejo e Município de Vidigueira apostam na reutilização de águas residuais tratadas

A AgdA - Águas Públicas do Alentejo, o município da Vidigueira e a APA/ARH Alentejo assinaram um protocolo de colaboração para desenvolver um projeto piloto de reutilização de água residual tratada para rega. O aproveitamento da água da ETAR de Vidigueira permitirá a redução de cerca de 30 000 m<sup>3</sup>/ano do volume de água subterrânea captada pelo Município para rega.

O objetivo é contribuir para a boa gestão dos recursos hídricos na região, através de um projeto piloto, com vista à divulgação do potencial da reutilização de água residual para rega junto de outros possíveis utilizadores.



### Os usos da água residual tratada:

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

## Resíduos de processo de Abastecimento e Saneamento

**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

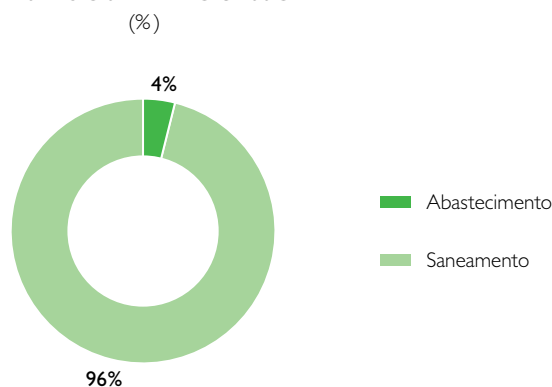
**[C]** Comprometemo-nos a valorizar os resíduos produzidos



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

Ambos os processos produzem gradados, areias e lamas. Nas águas residuais são ainda separadas gorduras, que sempre que possível são incorporadas nos processos de digestão de lamas. Em 2018 foram produzidas 381 487 toneladas de resíduos de processo.

### RESÍDUOS DE PROCESSO



Nos processos de tratamento de água para abastecimento, em 2018, foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) cerca de 14 838 toneladas de resíduos, correspondendo 97% a lamas provenientes dos processos de clarificação da água. Destas, 89% foram valorizadas predominantemente na indústria cimenteira e na indústria cerâmica.

Resíduos de processo - Abastecimento	2015	2016	2017	2018
Gradados (ton)	1,12	0	9,82	203
Areias (ton)	11,0	11,7	68,8	202
Lamas (ton)	16 851	15 555	14 726	14 433
<b>Total</b>	<b>16 863</b>	<b>15 566</b>	<b>14 805</b>	<b>14 838</b>

### Objetivo:

Valorizar lamas de ETA.

### Meta:

85% em 2020



# 89%

## de lamas valorizadas

Abastecimento

### Economia circular

Os resíduos produzidos em maiores quantidades nos processos de tratamento de água para abastecimento são as lamas. O Grupo AdP ciente do elevado potencial que estas apresentam como subproduto, está focado na sua **valorização**, por incorporação como matéria-prima em processos de fabrico, promovendo assim a economia circular.

**AdDP** valoriza **92%** das lamas produzidas no fabrico de telhas cerâmicas

**AdA** valoriza **100%** das lamas produzidas por incorporação das mesmas na indústria cimenteira

**EPAL** valoriza **100%** das lamas produzidas na indústria cerâmica

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

### AdDP recebe Prémio AdP 100% Inovação

A AdDP ganhou o Prémio AdP 100% Inovação", na categoria "Otimização e recuperação de recursos", no seguimento do projeto "Incorporação das lamas de clarificação de água da ETA de Lever na produção de cerâmicos". O projeto de I&D, realizado em parceria com a Faculdade de Engenharia do Porto (FEUP) e com uma empresa do setor cerâmico, resultou na incorporação das lamas da ETA de Lever no fabrico de telhas cerâmicas, desde 2006. Desta forma a AdDP promove a Economia Circular e evita a deposição em aterro, reduzindo os custos operacionais e os impactes ambientais da atividade.

O "Prémio AdP 100% Inovação", das IX Jornadas de Engenharia do Grupo AdP, distingue iniciativas inovadoras numa perspetiva de sustentabilidade, eficiência e melhoria contínua.





Em 2018, nos processos de tratamento de águas residuais foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) 366 649 toneladas de resíduos de processo, dos quais 94% corresponderam a lamas. Sendo a valorização dos resíduos produzidos uma das maiores preocupações do Grupo AdP, verifica-se uma grande consistência nos valores apresentados ao longo dos anos. Das 345 805 toneladas de lamas produzidas, 99% foram valorizadas na agricultura.

Resíduos de processo - Saneamento	2015	2016	2017	2018
Gradados (ton)	8 748	8 472	8 062	7 453
Areias (ton)	9 567	11 164	8 310	9 055
Gorduras (ton)	2 202	2 569	2 463	2 938
Lamas (ton)	352 185	331 459	320 777	345 805
Outros (ton)	1 798	1 850	4 581	1 398
<b>Total</b>	<b>374 500</b>	<b>355 514</b>	<b>344 193</b>	<b>366 649</b>

### Objetivo:

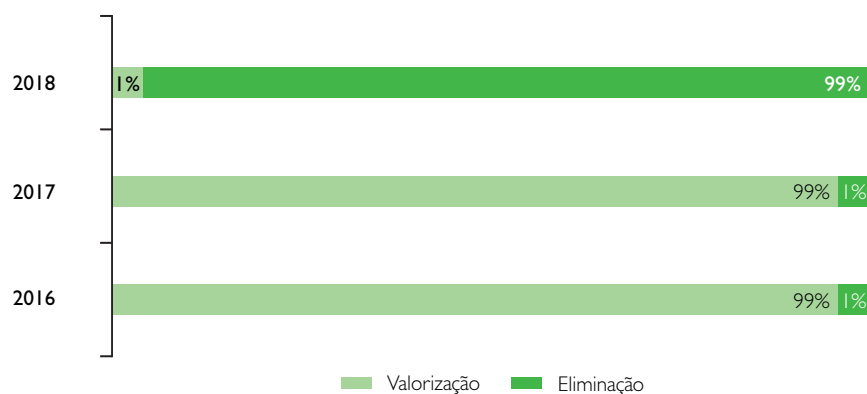
Valorizar lamas de ETAR

### Meta:

99% em 2020



### VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE SANEAMENTO (%)



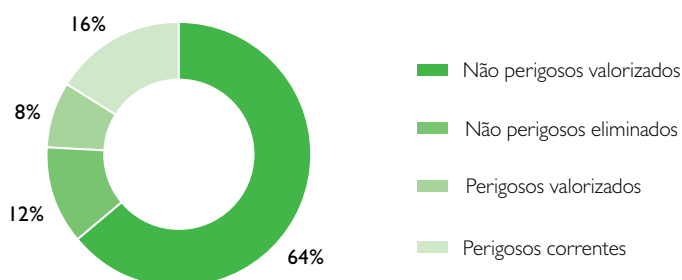
### Plano de Ação para as Lamas de ETAR

Neste domínio a AdP Energias continuou os trabalhos com vista à elaboração do Plano de Ação para as Lamas de ETAR do Grupo AdP, com base num grupo de trabalho que reúne todas as empresas do Grupo AdP.

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

Além dos resíduos provenientes do transporte e tratamento de água e água residual, em 2018 foram ainda produzidas 979 toneladas de resíduos nas atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.

#### RESÍDUOS PRODUZIDOS (%)



**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

**[C]** Comprometemo-nos a valorizar os resíduos produzidos



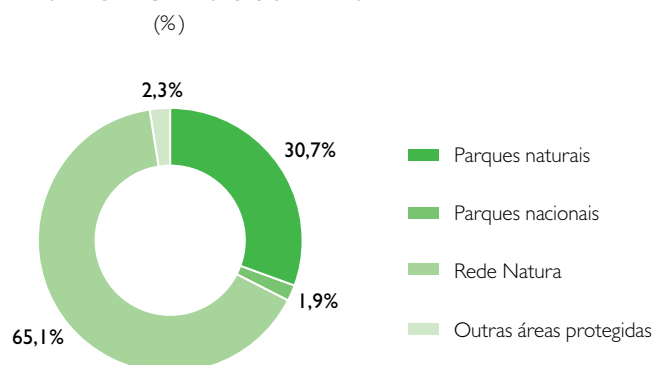
A atividade diária do Grupo AdP de abastecer água através da captação controlada de caudais e de fornecer um serviço de saneamento básico às populações, têm um impacto positivo no recurso natural água, do qual todos os seres vivos dependem. A manutenção de caudais mínimos, a prevenção da poluição das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

As infraestruturas de tratamento de água e água residual localizam-se maioritariamente junto a linhas de água, integrando por vezes áreas protegidas, sendo este um dos aspetos sensíveis que o Grupo identifica, controla e minimiza. Em 2018 o valor de área protegida ocupada pelas ETA e ETAR do Grupo era de 374<sup>10</sup> hectares.

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

<sup>10</sup> A este valor acresce cerca de 160 hectares referentes ao levantamento realizado em 2018 para EEAA, EEAR (levantamento efetuado numa empresa do Grupo).

## ÁREAS PROTEGIDAS OCUPADAS



Além do impacto positivo que decorre do *core-business* do Grupo AdP, são diversas as iniciativas que decorreram em 2018, em prol da conservação da biodiversidade e dos ecossistemas:

Os Bioblitzs na Península de Setúbal desafiaram pessoas de todas as idades a tornarem-se cidadãos-cientistas e sensibilizar para a proteção da biodiversidade.



A SIMARSUL realizou “Bioblitzs” nos municípios da sua área de intervenção para sensibilizar a população para a importância da biodiversidade envolvente, através de atividades lúdicas de cidadania científica com a BioDiversity4All - Associação Biodiversidade para Todos.

Os BioBlitzs são iniciativa de cidadania científica e ambiental, dedicada ao público em geral, em que os participantes têm a oportunidade fazer uma inventariação relâmpago das espécies de animais e plantas que existem num determinado local, acompanhando biólogos de várias áreas, no seu trabalho de campo. Integram saídas de campo para observação e recolha de espécimes, oficinas educativas de identificação e jogos para toda a família. É uma atividade aberta a toda a comunidade, podendo participar gratuitamente famílias, grupos de amigos, alunos e professores.

## AdRA apoia recuperação da floresta

A AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A., lançou uma campanha em que, por cada 500 adesões dos seus clientes à fatura digital doa 100 árvores à Quercus para ajudar a recuperar a nossa floresta. O objetivo é fazer esta ideia crescer e chegar aos 2 hectares (dois campos de futebol).

A Quercus pretende que esta parceria seja um projeto piloto para futuras campanhas noutras regiões do país.





## Projeto Falanges

Projeto de Conservação da Natureza enquanto instrumento para promoção da valorização e preservação de ecossistemas ribeirinhos da Região do Algarve, visando desta forma contribuir para a reversão da degradação deste importante património natural, que é garantia da diversidade biológica, da qualidade da água e, consequentemente, da qualidade de vida na região. Neste contexto, assume primordial importância a preservação de três espécies de peixes endémicos do Sudoeste de Portugal, duas das quais possuem estatuto de “Criticamente em Perigo” de extinção: a Boga-do-Sudoeste (*Iberochondrostoma almcai*) e o Escalo-do-Arade (*Squalius aradensis*); e ainda o Barbo do Sul (*Barbus sclateri*), com estatuto de “em Perigo” de extinção.



## A importância dos espelhos de água doce para a avifauna

Este é o nome da publicação desenvolvida em parceria entre a Águas do Algarve, com a Associação RIAS, com a Empresa Oliveiras SA e Acciona Água.

Esta publicação surgiu na sequência do investimento da Águas no Algarve no concelho de Faro e que envolve a Construção da ETAR de Faro-Olhão e o Sistema Elevatório de Olhão-Faro, o qual ultrapassou os 21 milhões de euros.

A área envolvente da ETAR de Faro Olhão e as suas respetivas lagoas representam um dos principais pontos de concentração de avifauna selvagem no Algarve e um dos principais a nível nacional, designadamente para alimentação, repouso e reprodução. As lagoas da ETAR de Faro Nascente e a área envolvente são de extrema importância para uma grande diversidade de espécies e abundância de indivíduos durante diferentes períodos do ano. Em consequência da localização geográfica da área da ETAR nos mesmos períodos de migração e da ausência de perturbação externa, este local tem assinalado ao longo dos últimos anos importantes registos de espécies, dos diferentes grupos, com estatuto de Raridade em Portugal Continental.



## Monitorização de Rios

O Projeto Peixes Nativos, lançado em novembro de 2017, resultou de uma parceria entre o ISPA – Instituto Universitário e a Águas do Tejo Atlântico, S.A., com o apoio institucional do MARE, Aquário Vasco da Gama e ICNF – Instituto para a Conservação da Natureza e Florestas.

Para além dos fins científicos, ao monitorizar anualmente, no final da época estival, espécies ameaçadas de peixes de água doce autóctones em rios intermitentes, das Bacias Hidrográficas das Ribeiras do Oeste (localizadas na área de atividade da Águas do Tejo Atlântico) este projeto visa implementar um programa de Educação Ambiental dirigida a crianças do 4º ano do Ensino Básico de populações ribeirinhas, de modo a promover a literacia ambiental relativa à preservação dos ecossistemas fluviais e da biodiversidade a eles associada.

No final de 2018 este projeto conta já com três municípios aderentes (Torres Vedras – município pioneiro –, Mafra e Oeiras), sete linhas de água monitorizadas, o envolvimento de oito turmas do 4º ano (173 alunos), mais de 300 peixes analisados abrangendo oito espécies-alvo. A par das atividades desenvolvidas com as escolas aderentes, foram realizadas diversas ações de formação, criados suportes informativos, entre outros.

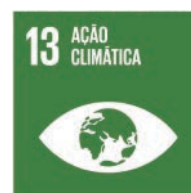
A gestão da energia constitui uma das prioridades estratégicas do Grupo, no quadro da promoção de níveis de eficiência que garantam a ecoeficiência e a sustentabilidade das suas operações de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.



## [ P ] Contribuímos para o combate às alterações climáticas.

### [ C ] Comprometemo-nos a garantir a ecoeficiência do Grupo.

O Grupo AdP na gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais consome energia sob a forma de eletricidade e combustíveis. Face ao papel estruturante que o Grupo AdP tem no sector da água em Portugal e perante os crescentes desafios da gestão da água, iniciou em 2015 uma Estratégia de Adaptação Climática para o Grupo, materializada no PEPE e no PEAAC.



Foi implementado o Plano de Eficiência e Produção de Energia (PEPE) para o período 2017-2020 que tem como objetivos a otimização dos consumos pela via racional da energia e um conjunto de iniciativas, das quais se destacam:

- Acompanhamento dos mercados e participação no processo de negociação centralizada para aquisição de energia;
- Desenvolvimento de estudos de avaliação do potencial de produção de energia fotovoltaica nas infraestruturas do Grupo AdP;
- Apoio à melhoria dos processos de produção de energia com recurso a fonte endógenas, em particular o biogás e a micro-hídrica;
- Negociação no âmbito do processo de redução da potência contratada em muitas infraestruturas das empresas do Grupo AdP;
- Eliminação dos gastos com a energia reativa em infraestruturas das empresas do Grupo AdP;
- Alteração dos níveis de tensão em infraestruturas das empresas do Grupo AdP.

O desenvolvimento do Plano Estratégico de Adaptação às Alterações Climáticas (PEAAC) tem como objetivo definir uma estratégia de adaptação a curto, médio e longo prazo cuja implementação permita reduzir as vulnerabilidades das atividades das empresas às alterações climáticas e aos eventos extremos e incrementar a resiliência e capacidade de resposta dos sistemas a essas alterações e a esses eventos.



O PEPE e o PEAAC vão de encontro ao preconizado na Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas que estabelece que as empresas devem proceder à *“integração dos riscos associados às alterações climáticas nas análises de risco para o negócio, bem como a aplicação de medidas que previnam, minimizem ou anulem esses riscos, ao abrigo de estratégias coordenadas com o Estado”*.

A implementação de sistemas de gestão de energia nas empresas do Grupo tem sido uma aposta para a concretização da melhoria do desempenho global do Grupo em matéria de energia, criando um quadro de referência único em termos de boas práticas e eficiência energética. Em 2018, 50% das empresas tinham infraestruturas certificadas na norma ISO 50001.

### Formação de auditores de energia no ciclo urbano da água

A AdP Energias, em parceria com a Lisboa e-Nova (LeN) e com a Agência de Energia (ADENE), formou em 2018 os primeiros auditores de energia no ciclo urbano da água do Grupo AdP. A formação envolveu, numa primeira fase, 62 trabalhadores/as das diferentes empresas do Grupo AdP, tendo a formação, em sala, terminado no final de 2018.

### Objetivo:

Garantir a eficiência das instalações

### Meta:

Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001



## Energia Elétrica

Em 2018 foram consumidos 730 GW/h de energia sob a forma de eletricidade, mais 0,3% que em 2017. Atualmente existem no Grupo 62 instalações consumidoras intensivas de energia.

O aproveitamento dos ativos de recursos endógenos permite a produção de energias alternativas, contribuindo para a descentralização da produção de energia elétrica, utilizando fontes de energia não fósseis. Os painéis solares fotovoltaicos mini e microprodução, micro-hídricas e o aproveitamento de biogás, produziram, em 2018, 30 GW/h de energia sob a forma de eletricidade, registando-se uma autossuficiência de 3%.

### Objetivo:

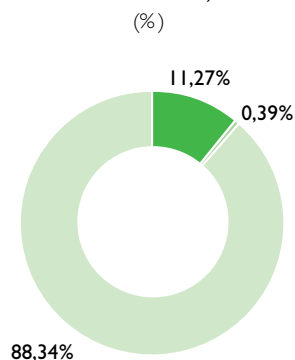
Reduzir a dependência energética do exterior



### Meta:

Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida

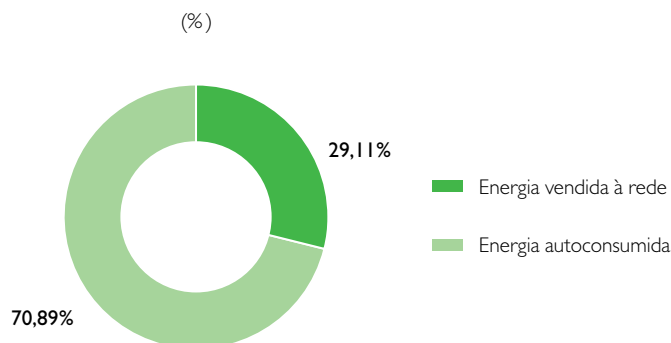
### ENERGIA PRODUZIDA, POR FONTE



- Energia elétrica produzida por painéis mini e micro-fotovoltaicos
- Energia elétrica produzida por mini-hídricas
- Energia elétrica produzida a partir de biogás

Do valor de eletricidade produzida em 2018, 29% foi vendida à rede e 71% foi consumida pelo Grupo.

### DESTINO DA ENERGIA PRODUZIDA





## Grupo AdP reduz a potência contratada nas infraestruturas e obtém redução nos custos com energia elétrica

O Grupo AdP efetivou a redução da potência contratada mínima nas infraestruturas das empresas participadas, resultando numa redução significativa na fatura da energia elétrica consumida no Grupo.

No âmbito da implementação das medidas e ações estabelecidas no PEPE – Plano de Eficiência e de Produção de Energia, o Grupo AdP solicitou 703 pedidos de reavaliação de potência contratada, 651 dos quais foram aceites, representando uma redução de mais 49 MW de potência, que traduz uma redução de mais de 587 mil euros por ano.



## AdP Energias atribui Prémio PEPE

Foram eleitos os vencedores do Prémio PEPE, uma iniciativa da AdP Energias.

Este Prémio visa reconhecer e valorizar o grau de execução do Plano de Eficiência e Produção de Energia (PEPE), bem como incentivar uma dinâmica de implementação, das empresas do Grupo AdP no cumprimento das ações previstas no Plano, para o período 2017-2020.

## AdP Energia desenvolve ferramenta de Gestão de Energia

Em 2018 a AdP Energias desenvolveu uma ferramenta de gestão de energia designada WattWater/ Wattimizer®. Esta ferramenta de *Business Intelligence*, que, entre outras funções, possibilita às empresas do Grupo AdP o acesso atualizado diário dos consumos de quartos horários, pretende constituir-se como uma ferramenta transversal de apoio à decisão desde a gestão de topo, financeira e técnica.



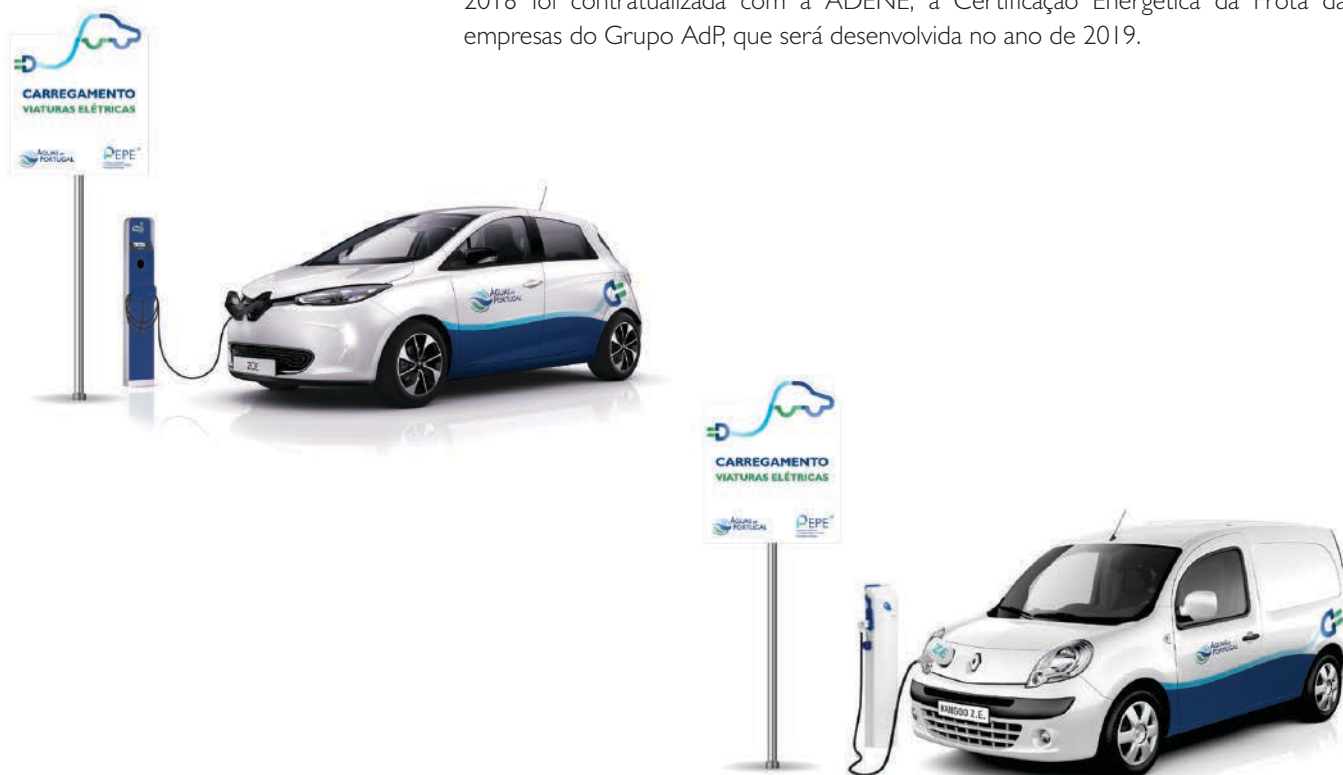


## Combustíveis

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

Combustíveis	2015	2016	2017	2018
Gasolina (m³)	54	64	41	49
Gasóleo (m³)	2 533	2 617	2 944	2 724
Gás natural (milhares de m³)	126	407	409	381
Propano (kg)	3,95	2,68	3,64	2,93

A par da produção de energias renováveis, a aposta na mobilidade sustentável tem sido também um dos fatores determinantes no combate às alterações climáticas. Em 2018 o Grupo Águas de Portugal incorporou na sua frota operacional, 127 veículos elétricos tendo percorrido 1,6 milhões de Kms. Esta medida permitiu obter em 2018, uma redução de CO<sub>2</sub> acumulado de aproximadamente 257 toneladas. No âmbito deste projecto foi instalada uma rede privada de 134 carregadores de veículos eléctricos. Em 2018 foi contratualizada com a ADENE, a Certificação Energética da Frota das empresas do Grupo AdP, que será desenvolvida no ano de 2019.

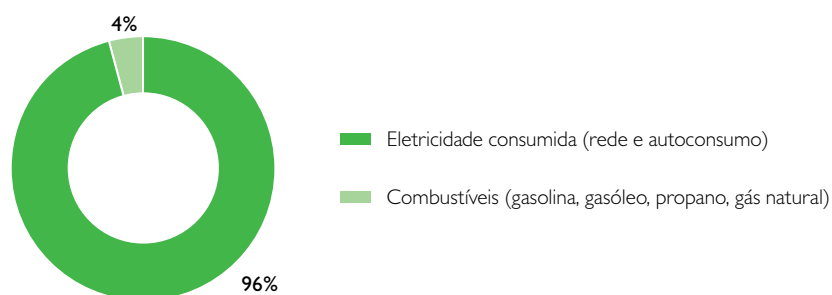


## Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

Em 2018, as empresas do Grupo AdP emitiram 341<sup>11</sup> mil toneladas de CO<sub>2</sub> provenientes do consumo de eletricidade da rede e do autoconsumo de parte da energia produzida, bem como dos combustíveis. O Grupo emitiu ainda cerca de 106 toneladas de CO<sub>2</sub> referentes à produção de eletricidade para venda.

### ORIGEM DAS EMISSÕES

(%)

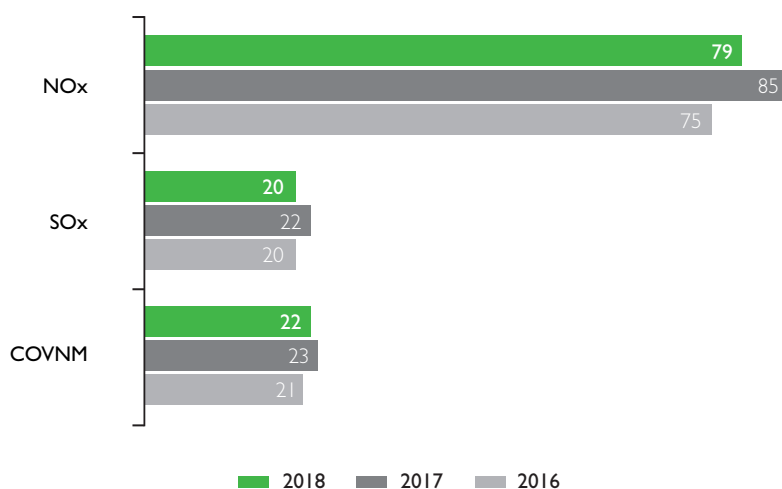


## Emissões de NOx, SOx e COVNM

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

### EMISSIONES DE OUTROS POLUENTES - FONTES MÓVEIS

(toneladas)



<sup>11</sup> Valor calculado com base na Portaria 63/2008, de 21 de janeiro. O valor de emissões apresentado é referente ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços e ao consumo de combustíveis associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (excluindo Frota de Serviço de Prestadores de Serviços) e às fontes móveis existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de Prestadores de Serviços. Não inclui as emissões difusas provenientes das ETAR.

## Num contexto de ecoeficiência, existem no Grupo boas práticas de poupança de consumos transversais a todas as atividades.

### Boas Práticas

Minimizamos os consumos de água, energia e materiais, utilizando sempre que possível soluções alternativas de reaproveitamento e reutilização dos mesmos.

#### Poupança, Reciclagem e Reutilização de Água



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

#### Poupança, Reciclagem e Reutilização de Materiais e Consumíveis

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







### Poupança de Energia Elétrica

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

### Boas práticas de condução e utilização das viaturas elétricas

No âmbito do projeto de Mobilidade Elétrica do Grupo AdP, decorreram sete sessões de esclarecimento para um conjunto de boas práticas de condução e utilização das viaturas elétricas, que permitem a maximização da autonomia da bateria, bem como para o uso adequado dos postos de carregamento.

Os destinatários foram os utilizadores de viaturas elétricas e a responsáveis de logística, gestores de frota e gestores de energia, que terão a responsabilidade pela difusão das boas práticas pelos restantes e futuros utilizadores/as das viaturas elétricas. Cada sessão foi composta por uma vertente teórica e outra de vertente prática, com acesso às viaturas e aos postos de carregamento. As sete sessões realizaram-se, em parceria com a Renault, em Barcelos, Lisboa e Silves, envolvendo mais de 70 trabalhadores/as.

As reações às primeiras sessões foram muito positivas, nomeadamente no que respeita à partilha de experiências e boas práticas entre colegas e esclarecimento de dúvidas.

---

**[ P ]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

---

**[ C ]** Comprometemo-nos a apostar na Investigação e Desenvolvimento

---



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

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



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

São diversas as mais-valias da I&D desde a melhoria de conhecimentos em termos técnicos e tecnológicos, notoriedade nacional e internacional, imagem de inovação e retorno financeiro. As empresas beneficiam ainda da vantagem de trabalharem em parceria com outras empresas e com universidades, o que proporciona uma aproximação ao mundo académico. A criação destas cadeias de valor são de grande relevância para as empresas, proporcionando uma relação *win-win* em que o Grupo disponibiliza *know-how*, recursos e informação para o desenvolvimento da ciência e recebe novos conhecimentos e tecnologias para melhor desenvolver a sua atividade. O repositório de informação que as empresas do Grupo possuem, bem como a disponibilidade de espaços para experiências piloto, constituem recursos que podem ser mobilizados para o desenvolvimento tecnológico do setor.

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

A área de Inovação Corporativa teve como momento basilar em 2018 a definição da estratégia que pretende nortear a sua atividade para o triénio 2018-2020, na procura de alinhamento com os objetivos corporativos e as várias necessidades operacionais, especificamente:

- Inovação integrada num quadro de sustentabilidade da atividade do Grupo;
- A inter-relação entre Inovação e Motivação assume-se como um contributo para o processo de retenção de valor no Grupo;
- Os processos organizacionais merecem uma constante avaliação e frequente atualização e evolução norteadas pelas tendências de inovação;
- A recuperação de recursos, como complemento à otimização do seu uso, deve ser um objetivo do Grupo e alimentar o princípio da economia circular;
- A comunicação e disseminação das iniciativas de inovação assume particular importância enquanto acelerador de Inovação dentro do Grupo;
- A transição para uma atividade suportada pelo digital libertando os recursos de tarefas de menor valor acrescentado;
- Marketing de processos e produtos desenvolvidos no seio do Grupo;
- Apoio e driver no processo de internacionalização do Grupo.

Da atividade desenvolvida em 2018, destaca-se a participação em vários consórcios na preparação de candidaturas de financiamento para projetos de I&D e Inovação, nomeadamente as seguintes:

- **WarmLink (PRIMA)** – Candidatura em duas fases, desenvolvida ao abrigo do programa de financiamento PRIMA em que a AdP Serviços foi líder de consórcio. O projeto de candidatura tinha como objetivo desenvolver e testar soluções de tratamento de águas residuais sustentáveis, económicas e seguras, com base em tecnologia de tratamento de baixo custo e estratégias de irrigação eficientes, por forma a constituir um contributo para ultrapassar as barreiras sociais, económicas e ambientais ao uso de água para reutilização na agricultura no Mediterrâneo.
- **Neer Jaal (H2020)** – Candidatura desenvolvida ao abrigo do programa de cooperação e Parceria para a Água Índia-EU, em que a AdP era um dos parceiros europeus. O objetivo desta candidatura foi o de desenvolver e testar um conjunto de tecnologias que permitissem o tratamento descentralizado de águas residuais e a sua reutilização para usos não potáveis (incluindo para irrigação agrícola).
- **Interwater (H2020)** – Candidatura em duas fases, desenvolvida ao abrigo do programa de financiamento H2020. Tinha como objetivo otimizar a gestão do ciclo da água e a sua utilização em meios urbanos, atuando nas infraestruturas já existentes, melhorando a sua interoperabilidade e os vários sistemas de suporte à decisão existentes com recurso ao FIWARE.



- **Projeto Global Database of Microbes in Wastewater Treatment Systems and Anaerobic Digesters (LIFE)** – A AdP foi convidada a participar neste projeto, partilhando informação relativa às digestões anaeróbias do Grupo, no sentido de contribuir para uma base de dados global sobre todas as bactérias presentes nestes órgãos de tratamento. Estão a colaborar neste projeto todas as empresas que têm ETAR com digestão anaeróbica.

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



### Prémio AdP 100% Inovação

2018 ficou marcado pelo lançamento do Prémio AdP 100% Inovação, concurso integrado na atividade de inovação da Direção de Engenharia da AdP Serviços, aberto a trabalhadores/as individuais ou equipas de empresas do Grupo AdP.

A iniciativa teve como objetivo premiar e valorizar projetos inovadores, numa perspetiva de sustentabilidade, eficiência e melhoria contínua em duas categorias: Produtos e Processos Organizacionais e Otimização e Recuperação de Recursos, que contou com candidaturas de várias empresas do Grupo. A seleção do projeto vencedor foi realizado nas IX Jornadas de Engenharia e cada equipa teve que apresentar um pitch de cinco minutos sobre o seu projeto.

#### **Categoria Produtos e Processos Organizacionais**

A Águas da Região de Aveiro foi a vencedora com o projeto “Throughput World: Recovering Revenue & Customers Acquisition”.

#### **Categoria Produtos e Processos Organizacionais**

A Águas do Douro e Paiva venceu o troféu, com o projeto “Incorporação das lamas de clarificação de água da ETA de Lever na produção de cerâmicos”.

Os projetos vencedores receberam um vale para a participação numa conferência em inovação no setor da água.

No âmbito das novas atribuições na área de Inovação e Partilha de Conhecimento, surgiu também a oportunidade de se criar um espaço comum onde se reúnem os conteúdos dos anteriores Portais da Engenharia e do Conhecimento. O novo portal da Engenharia e do Conhecimento, lançado aquando das IX Jornadas de Engenharia, integra os recursos úteis ao desenvolvimento da atividade de engenharia das empresas, bem como informação relevante no âmbito da atividade de inovação, nomeadamente projetos I&D em curso ou já concluídos. De igual forma, o Portal pretende ser um canal de comunicação bidirecional na AdP, estando preparado para receber informação dos colegas das empresas operacionais que pretendam partilhar os seus projetos e notícias.



### Objetivo:

Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano da água

### Meta:

2 projetos de I&D por ano



### Grupo AdP debate o tema da dessalinização

A palestra “Dessalinização: Tendência e Oportunidades” visou promover uma discussão esclarecida sobre o tema da dessalinização. Esta palestra foi dada pelo Presidente da International Desalination Association (IDA), Miguel Angel Sanz, que falou sobre a evolução da tecnologia, principais indicadores técnicos e económicos e apresentou um conjunto de casos de aplicação relativos à dessalinização.

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



### Caminho da Inovação com recorde de participantes

A segunda edição do encontro organizado pela Águas do Tejo Atlântico dedicado à inovação no setor da água atraiu mais de 400 profissionais à ETAR de Alcântara.

Este evento, organizado pela Águas do Tejo Atlântico, foi dedicado à inovação no setor da água e pretendeu debater o futuro da água, partilhar conhecimento sobre este setor e apresentar *case-studies* inovadores.

O “Caminho da Inovação 2018” teve transmissão direta no canal *Youtube* da Empresa, onde foi seguido por mais de 300 pessoas durante a sessão da manhã e mais de 200 à tarde.

Este evento integra também uma exposição, que contabilizou 50 entidades a partilhar os seus projetos de inovação.



As empresas do Grupo colaboram com os estabelecimentos de ensino, apoiando no desenvolvimento de trabalhos escolares, mestrados, pós graduações e teses de doutoramento. Esta cooperação é vista como uma oportunidade de desenvolvimento de parcerias mutuamente interessantes.



## Integração na Sociedade

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



### Associações/ Instituições/ Organizações

**ABS** - Associação Baía do Seixal  
**AIDA** - Associação Industrial do Distrito de Aveiro  
**ANQIP** - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais  
**APDA** - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas  
**APEE** - Associação Portuguesa de Ética Empresarial  
**APESB** - Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental  
**APQ** - Associação Portuguesa para a Qualidade APRH – Associação portuguesa dos recursos hídricos  
**APMI** - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial  
**APRH** - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos  
**AREAL** - Agência Regional de Energia e Ambiente do Algarve  
**ATL** - Associação de Turismo de Lisboa  
**BCSD Portugal** - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável  
**Camões** - Instituto para a Cooperação e para a Língua Portuguesa  
**CESAB** - Centro de Serviços do Ambiente  
**CNASA** - Clube Náutico das Águas de Santo André  
**CPA** - Comunidade Portuária de Aveiro  
**Comissão Municipal de Proteção Civil**  
**Conselho Consultivo da Sociedade Polis da Ria de Aveiro**  
**EPIS** - Empresários pela Inclusão Social  
**Global Compact Network Portugal**  
**IAREN** - Instituto Água Região Norte  
**IES** - Instituto de Empreendedorismo Social  
**IPQ** - Instituto Português da Qualidade  
**IWA** - International Water Association  
**Lisboa E-Nova** - Agência Municipal de Energia e Ambiente  
**NERA** - Associação Empresarial da Região do Algarve  
**NERBE** - Associação Empresarial do Baixo Alentejo e Litoral  
**NERGA** - Núcleo Empresarial da Região da Guarda  
**NERLEI** - Associação Empresarial da Região de Leiria  
**Objetivos do Desenvolvimento Sustentável**  
**Oeste Sustentável** - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste  
**PPA** - Parceria Portuguesa para a Água  
**PSAT** - Associação para a Promoção da Segurança de Ativos Técnicos  
**RELACRE** - Associação dos Laboratórios Acreditados de Portugal  
**SWAN** - Smart Water Networks Forum  
**UN** - Global Compact  
**Water Footprint Network**  
**WSMART** - Water Security Management Assessment, Research & Technology.



Em Simbiose  
com os acionistas  
e clientes





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

## Principais Desafios na Relação com os Acionistas e Clientes

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

## Os nossos Princípios e Compromissos

**[P]** Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente

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

**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações

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

## Principais metas para 2016-2020

- 100% das empresas com Plano de Segurança da Água;
- 100% de água segura;
- 100% Respostas a reclamações escritas;
- Realizar questionários de avaliação de satisfação a clientes de 2 em 2 anos.



## 2.2. Em Simbiose com os Acionistas

### [P] Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo Empresarial de referência no setor do ambiente

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

Os Acionistas desempenham um papel fundamental no modelo de negócio, porque valorizam de modo diferente os diversos interesses, que se traduzem num desafio de conciliação por parte da gestão. Assim importa, de forma consistente, conciliar o rigor técnico, económico e financeiro com a elevação do desempenho ambiental, possibilitando a prática de tarifas que, ao utilizador final, se afigurem socialmente sustentáveis. Os Municípios, um dos principais *stakeholders*, são acionistas e clientes em simultâneo, traduzindo uma maior responsabilidade para o Grupo. Em 2018, 235 Municípios foram servidos pelo Grupo AdP. Na atividade em baixa, os clientes diretos com abastecimento de água foram 562.160 e com saneamento foram 189.069.

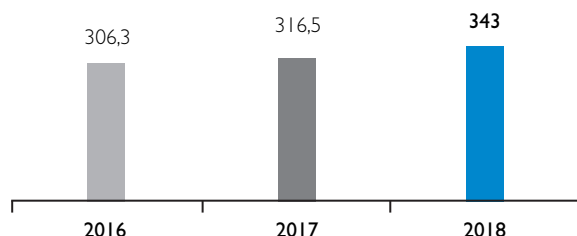
### [C] Comprometemo-nos a garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas

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

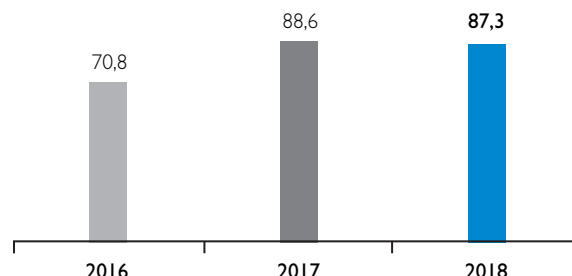
Em 2018, o resultado líquido do Grupo AdP cifrou-se em 87,3 milhões de euros.

	Unidade: milhões de euros			
	2015	2016	2017	2018
Volume de negócios	669,9	646,1	639,3	657,9
Resultado operacional	208,7	166,5	172,4	165,3
EBITDA	285,3	306,3	316,5	343
Resultado líquido do exercício	166,0	70,8	88,6	87,3

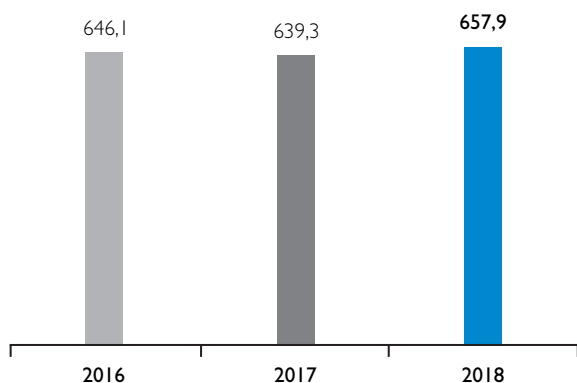
**EBITDA**  
(milhões de euros)



**RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO**  
(milhões de euros)



**VOLUME DE NEGÓCIOS**  
(milhões de euros)



### Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado

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

- Valor económico direto gerado: 851,11 M€
- Valor económico direto distribuído: 786,26 M€
- Valor económico direto retido: 65,85 M€

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

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

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

## **[P]** Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo Empresarial de referência no setor do ambiente

### **[C]** Comprometemo-nos a garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo

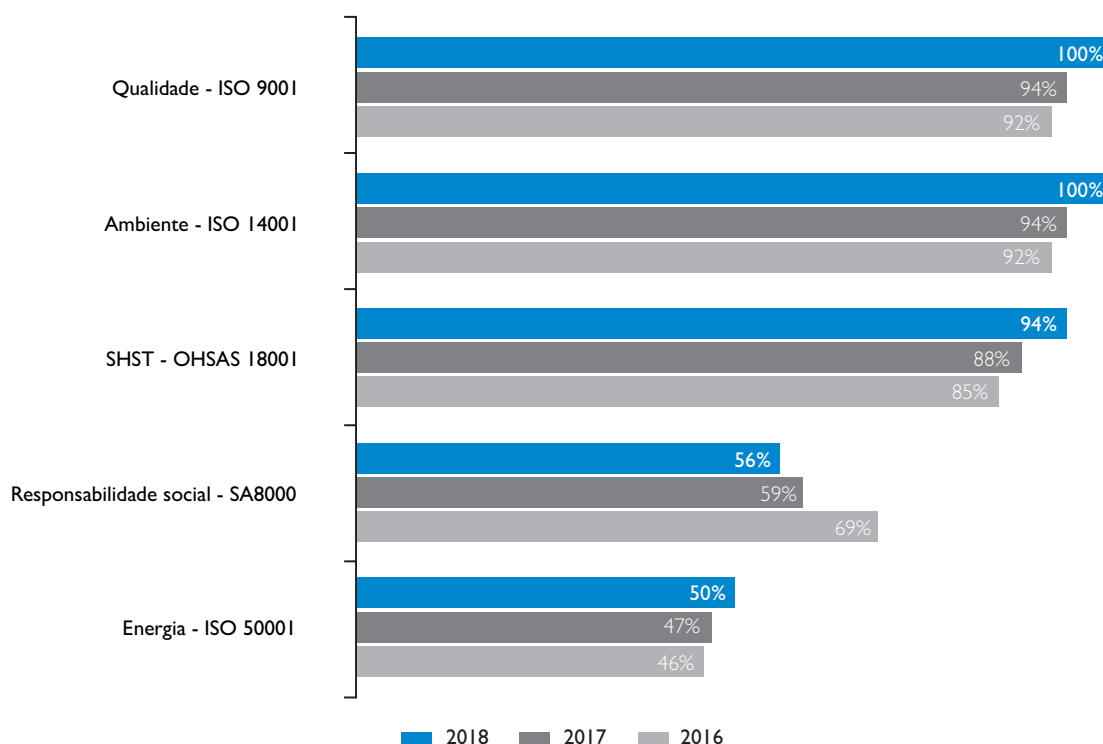
A aposta numa gestão rigorosa das empresas assegura os princípios de transparência e credibilidade nas vertentes financeiras e operacional do negócio, com base em valores de integridade e ética.

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

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

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

#### **CERTIFICAÇÕES** (%)





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

Entre as ferramentas de prevenção das questões relacionadas com a conduta ética dos/as trabalhadores/as e fornecedores nas empresas do Grupo, destacam-se o Código de Conduta e Ética do Grupo AdP, os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, os Regulamentos de Fornecedores e a norma de Responsabilidade Social SA8000 (ferramentas já descritas no primeiro capítulo).

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



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

in Princípio contra a Corrupção, Global Compact

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

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

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

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

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

Todas as empresas do Grupo AdP têm auditorias financeiras, realizadas por entidades externas e independentes, resultando na publicação do Relatório e Contas, disponibilizado a todas as partes interessadas. Adotamos sistemas de informação e de controlo interno adequados à nossa dimensão e complexidade e que cobrem todos os riscos relevantes suscetíveis de auditoria permanente por entidades competentes para o efeito.

### Manual de Indicadores de Sustentabilidade

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



#### Mecanismos de controlo do funcionamento dos modelos de gestão

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

---

#### **[ P ]** Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo Empresarial de referência no setor do ambiente

---

#### **[ C ]** Comprometemo-nos a contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável

---

O Grupo Águas de Portugal presente em todo o país, ao ser o principal ator na prestação de serviços básicos à comunidade, no setor da água, garante a melhoria da qualidade de vida da comunidade e proporciona um maior desenvolvimento local. Com as suas empresas localizadas de Norte a Sul, conta atualmente com 3 183 trabalhadores/as<sup>12</sup> e abrange 237 municípios, contribuindo para a dinamização do emprego e da economia, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

Em 2018 demos continuidade à nossa missão, prestando um serviço público, cada vez mais abrangente e contínuo, de qualidade elevada, com tarifas socialmente aceitáveis, proporcionando o desenvolvimento da economia local.

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

---

<sup>12</sup> Trabalhadores/as no ativo.



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

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

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

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



**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações

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

94%

### Taxa de cobertura em alta

Abastecimento de água

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

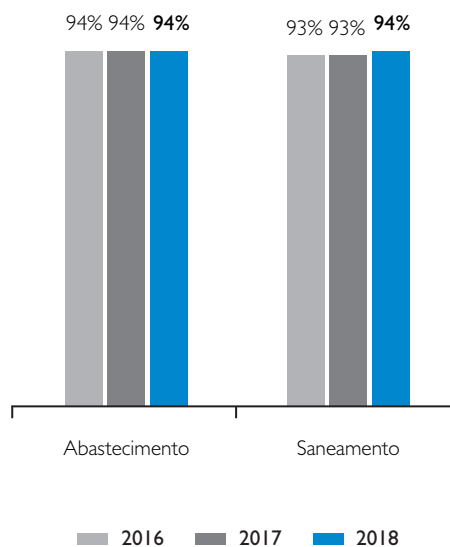
São vários os desafios com que o Grupo se tem deparado por forma a assegurar o desenvolvimento do negócio e cumprir as orientações que lhe foram definidas. Mas a sua resposta a esses desafios está bem patente nas taxas de cobertura dos sistemas, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade,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

94%

### Taxa de cobertura em alta

Saneamento de águas residuais

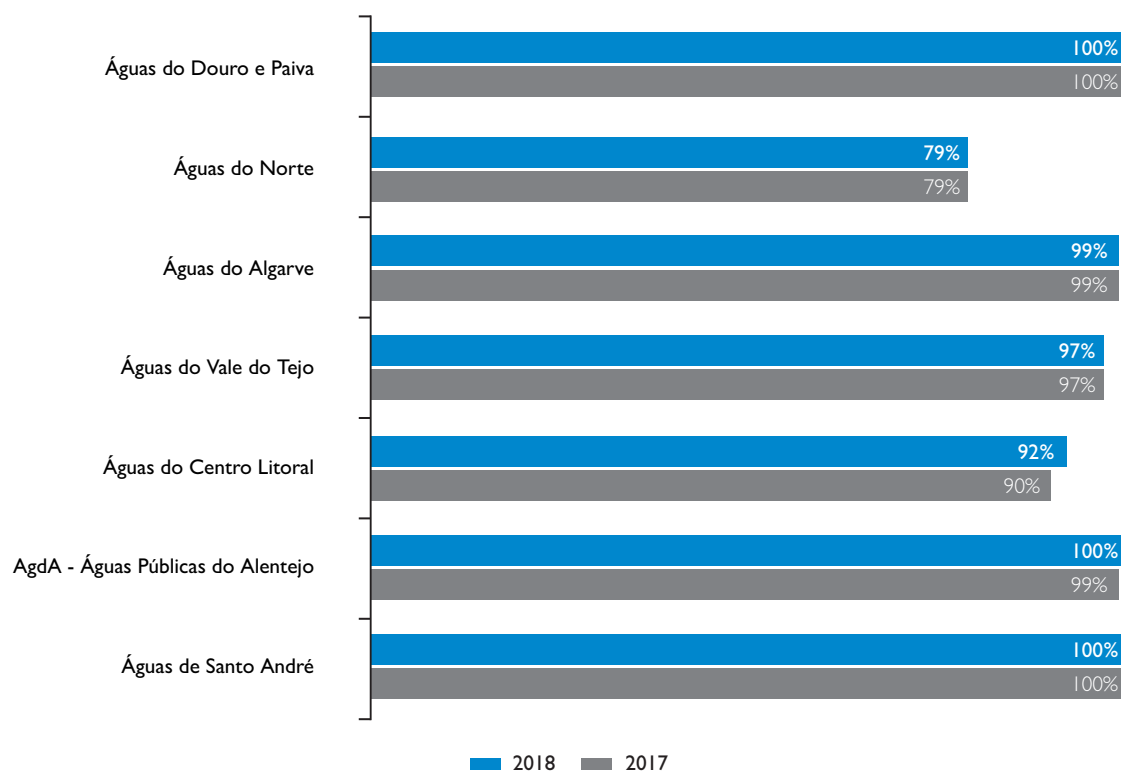
COBERTURA EM ALTA  
(%)



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

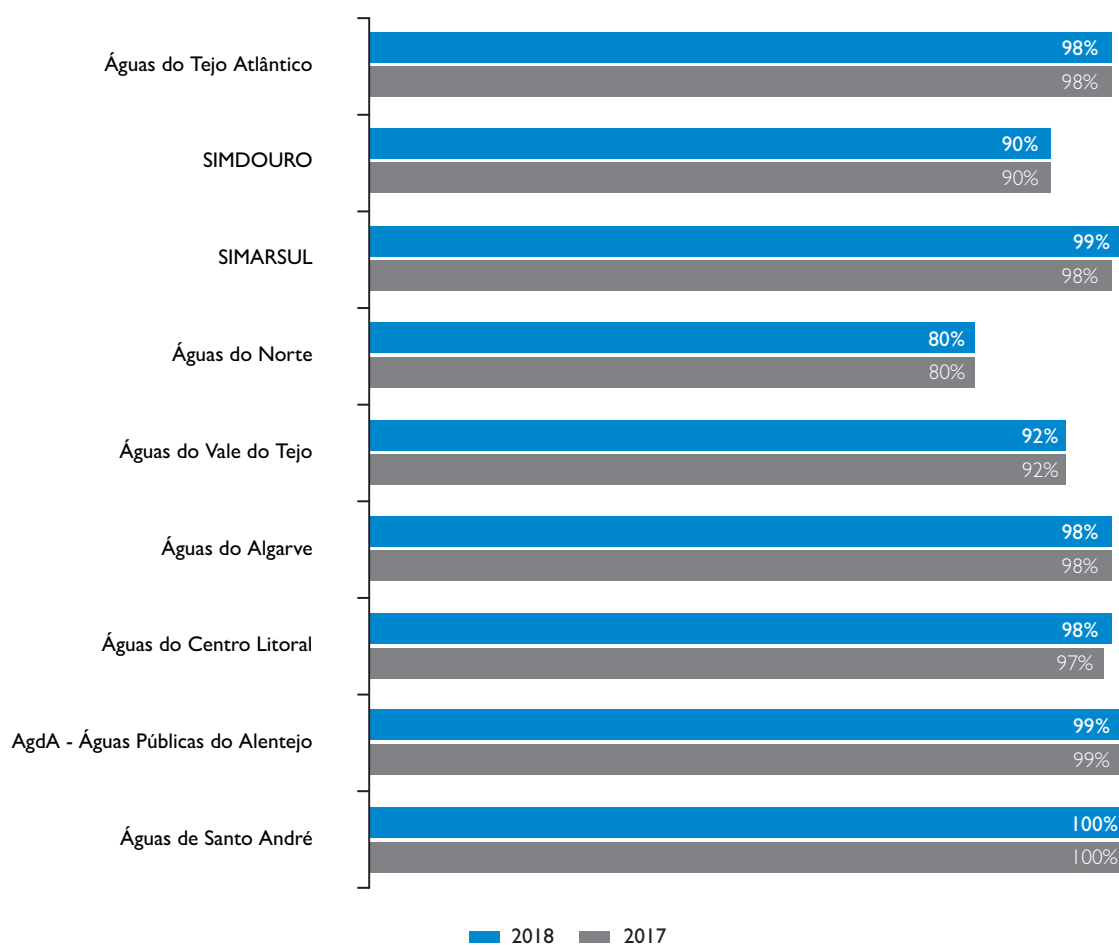
## COBERTURA ABASTECIMENTO EM ALTA

(% de alojamentos servidos)



### COBERTURA SANEAMENTO EM ALTA

(% de alojamentos servidos)

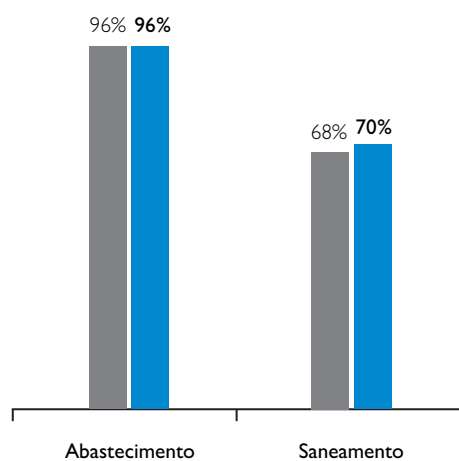


O Grupo AdP assegura à comunidade um serviço público de primeira necessidade e com elevada qualidade.

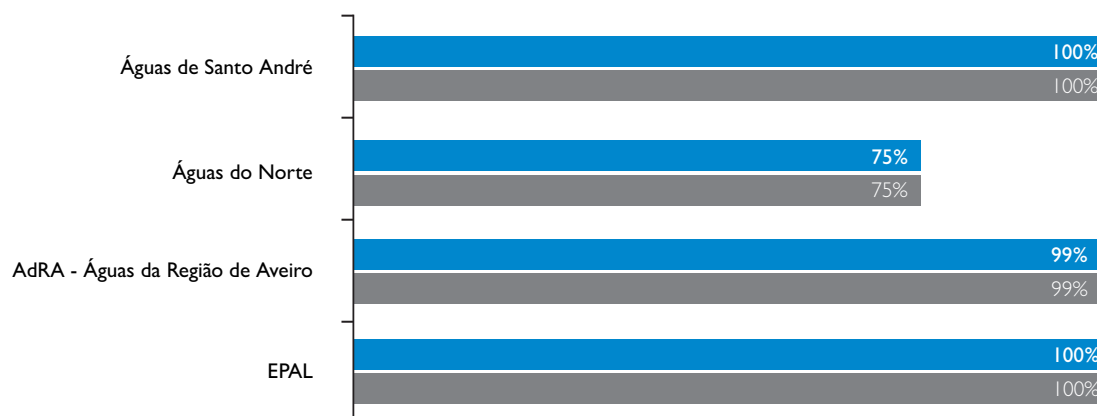
A taxa de cobertura da Simarsul referente a 2017 foi alinhada com pressupostos da entidade reguladora.



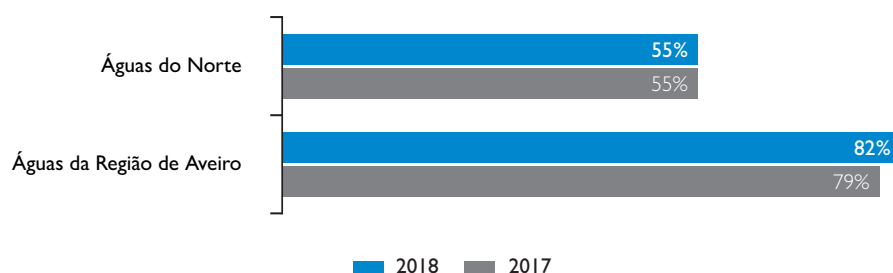
### COBERTURA EM BAIXA (%)



### COBERTURA ABASTECIMENTO EM BAIXA (%)



### COBERTURA SANEAMENTO EM BAIXA (%)



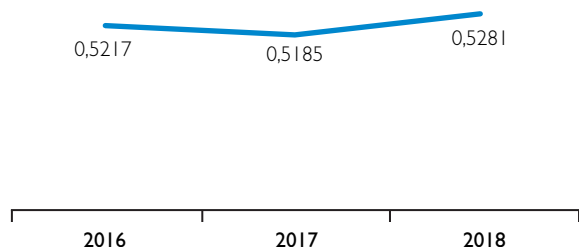
■ 2018 ■ 2017

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

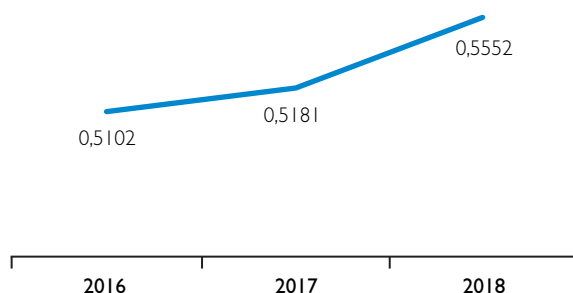
Estas iniciativas enquadram-se pois num ciclo, fortemente marcado pelo desafio da sustentabilidade, que sugere que se estreitem os laços de coesão regional, com benefícios que advêm dos ganhos de escala, que atenuem os encargos para as populações.

O proveito médio das atividades de abastecimento e saneamento em alta e em baixa, calculado pelo quociente do volume de negócios faturado das respetivas atividades pelos caudais utilizados na respetiva faturação teve a seguinte evolução:

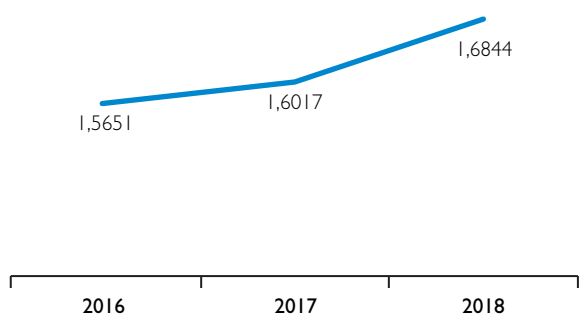
**PROVEITO MÉDIO - ABASTECIMENTO EM ALTA**  
(€/m<sup>3</sup>)



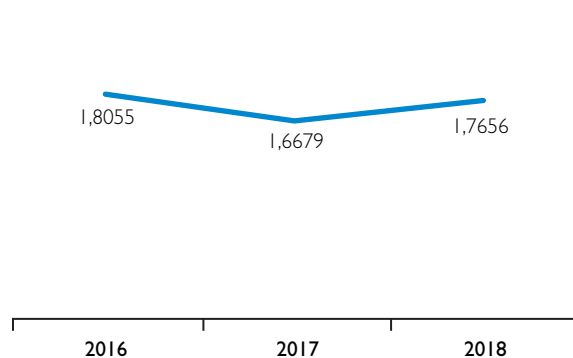
**PROVEITO MÉDIO - SANEAMENTO EM ALTA**  
(€/m<sup>3</sup>)



**PROVEITO MÉDIO - ABASTECIMENTO EM BAIXA**  
(€/m<sup>3</sup>)



**PROVEITO MÉDIO - SANEAMENTO EM BAIXA**  
(€/m<sup>3</sup>)



A reestruturação organizacional do Grupo, iniciada em 2016, e que teve efeito a partir de 1 de janeiro de 2017, mantém a harmonização tarifária entre sistemas através de: (i) recurso a mecanismos de solidariedade regional (a CTA) e Fundo Ambiental (financiado por uma componente na taxa de recursos hídricos), (ii) manutenção das sinergias de exploração identificadas nos sistemas multimunicipais agregados, e (iii) racionalização dos investimentos.

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

## **[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações

**[C]** Comprometemo-nos a garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto

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

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

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

O desempenho do serviço público prestado pelas empresas do Grupo AdP está diretamente relacionado com a eficiência das atividades de operação e manutenção dos sistemas.

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

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

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



# 25

## Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento de água em alta

### Abastecimento

A capacidade de reserva de água que os sistemas multimunicipais apresentam, contribui para a continuidade do serviço de abastecimento. Em 2018 verificou-se um aumento da capacidade de reserva nos sistemas em alta para 1 607 224 m<sup>3</sup> e, nos sistemas em baixa, para 534 196m<sup>3</sup>. O número de interrupções de serviço foi de 13 e 105, respetivamente, nos sistemas em alta e em baixa.

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

# 38

## Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento de água em baixa

A qualidade da água fornecida é assegurada nas empresas do Grupo mediante a monitorização regular do produto de acordo com os Planos de Controlo de Qualidade da Água, aprovados pela entidade reguladora, ERSAR. Em 2018, foram realizadas 82 793 e 33 101 análises de água aos sistemas em alta e baixa, respetivamente. Os resultados do controlo analítico são publicados periodicamente, permitindo aos consumidores o acesso a informação da qualidade da água e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as Empresas têm planos de monitorização internos tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água fornecida tem qualidade.



### Planos de Segurança da Água

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

Em 2018, seis das nove empresas operacionais do Grupo AdP, com atividade de abastecimento, tinham implementado planos de segurança da água, aumentando a confiança dos consumidores e das restantes entidades envolvidas no processo de produção de água para consumo.

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

# 99,7%

## de Cumprimento

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

# 99,2%

## de Cumprimento

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

### Medidas de controlo e monitorização do abastecimento de água

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



### EDIA e Grupo Águas de Portugal assinam acordos para reforçar fornecimento de água no Alentejo

As três empresas do Grupo AdP – Águas de Portugal com operação no Alentejo, AdVT - Águas do Vale do Tejo, Águas de Santo André e AgdA - Águas Públicas do Alentejo, e a EDIA - Empresa de Desenvolvimento e Infra-estruturas do Alqueva, S.A. assinaram no dia 17 de fevereiro, acordos de cooperação técnica e operacional com vista a aumentar a resiliência dos sistemas de fornecimento de água para consumo humano e para consumo agrícola e industrial, nesta região.

A cerimónia foi presidida pelos ministros do Ambiente e da Agricultura e realizou-se na Estação Elevatória do Estácio, junto às obras de construção da ETA da Magra, perto de Beja.

74

## colapsos estruturais

Saneamento em alta

### Saneamento

A recolha e tratamento efetivo das águas residuais previnem a descarga de efluentes não tratados e de colapsos na rede, salvaguardando as linhas de água e a contaminação dos solos, garantindo a melhoria da qualidade de vida às populações. A manutenção das linhas de água permite à comunidade desfrutar em segurança do recurso água nos seus diversos usos, desde a prática balnear, rega à captação para a atividade de abastecimento de água. Em 2018 o número de colapsos estruturais em coletores de saneamento da rede em alta foi de 74 e da rede em baixa foi de dois.

2

## colapsos estruturais

Saneamento em baixa

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

O controlo analítico das águas residuais tratadas é realizado periodicamente de acordo com o estipulado nos alvarás e legislação em vigor. Em 2018 foram realizadas 53 955<sup>13</sup> análises nos sistemas em alta e baixa. Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos utilizadores o acesso a informação da qualidade da água residual rejeitada nos meios hídricos e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos, tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água residual rejeitada tem qualidade.

### Medidas de controlo e monitorização do saneamento de águas residuais:

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

96,7%

### de Cumprimento

Licenças de descarga de água residual nos sistemas em alta

91,6%

### de Cumprimento

Licenças de descarga de água residual nos sistemas em baixa

<sup>13</sup> Análises realizadas em infraestruturas com licença de descarga.



**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações

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

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

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

**212**

**Municípios servidos**  
(AA)

**217**

**Municípios servidos**  
(AR)

**562 160**

**Clientes diretos**  
(Baixa AA)

**189 069**

**Clientes diretos**  
(Baixa AA)

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

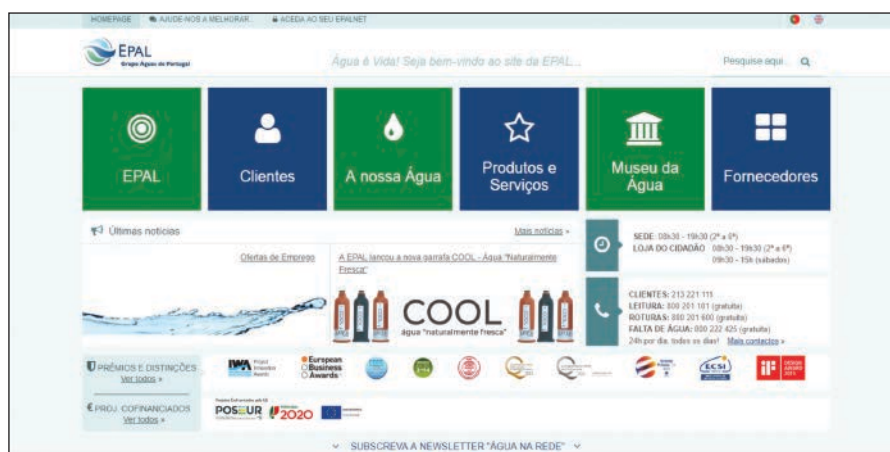


Nas empresas que prestam serviços em baixa, o grande desafio do Grupo, dado o elevado número de clientes diretos, os Municípios, centra-se no garante do alcance de todo o universo dos clientes. Os seus sites apresentam um espaço exclusivo para clientes, onde disponibilizam informação útil e formas de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

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

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

*In Orientações Estratégicas*



## Promovemos 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.

*In Orientações Estratégicas*

Na promoção do diálogo com os clientes e de forma a percebermos a sua opinião, periodicamente (por regra bianual) as empresas do Grupo avaliam a satisfação dos utilizadores de alta e baixa dos serviços de abastecimento e saneamento, tendo neste período sete empresas realizado a sua avaliação.

Em 2018 foram recebidas 588 reclamações em alta e 3 607 reclamações em baixa, sendo a taxa de resposta dentro do prazo legal de 97% e 98%, respetivamente.

Estando as empresas do Grupo AdP integradas na Sociedade onde operam, a responsabilidade social para com o ambiente, leva ao desenvolvimento de parcerias, entre outros com os Municípios clientes, de forma a juntos, manterem uma relação de grande proximidade com a comunidade local, onde se inserem os clientes diretos e indiretos, promovendo uma maior consciencialização para a utilização sustentável dos serviços de água e saneamento. Em 2018, o Grupo AdP promoveu um Estudo Nacional sobre as Atitudes e Comportamentos dos Portugueses face à Água com o intuito de perceber qual o valor da água para a população portuguesa, cujos resultados serviram de base ao desenvolvimento da campanha de sensibilização “Água com um Pingó de Consciência”, que promoveu, através de diversas ações ao longo do ano, a utilização eficiente e racional da água.

### Objetivo:

Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

### Meta:

100% Respostas a reclamações escritas

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





# Em Simbiose com os Colaboradores



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

## Principais Desafios na Relação com os seus Colaboradores

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

## Os nossos Princípios e Compromissos

**[ P ]** Valorizamos a relação com os colaboradores.

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

## Principais metas para 2016-2020

- Garantir mais de 35 horas de formação por trabalhador/a por ano;
- Garantir a avaliação de desempenho a 100% dos/as trabalhadores/as do Grupo;
- Implementar o Plano de Igualdade de Género em 100% das empresas;
- Obter a certificação na norma SA8000 em 100% das empresas do Grupo;
- Garantir 8 horas de formação de segurança a todos os/as trabalhadores/as por ano;
- Reduzir 25% os acidentes de trabalho;
- Alargar o âmbito das certificações de Higiene e Segurança no trabalho: 100% de empresas com 100% do âmbito certificado;
- Assegurar que > 80% dos pedidos de mobilidade interna são aceites;
- Assegurar que 100% das empresas com intranet de Grupo;
- Promover o diálogo social: 100% das empresas com questionário de clima organizacional/ 2 em 2 anos.



## 2.3. Em Simbiose com os Colaboradores



O Grupo assume, no âmbito da sua política corporativa de gestão de recursos humanos, o compromisso de promover ativamente o desenvolvimento e a valorização contínua de todos os/as trabalhadores/as contribuindo, desta forma, para o seu envolvimento e compromisso e igualmente para a sustentabilidade do Grupo.

Em 2018 o Grupo AdP, com o objetivo de garantir melhores condições de trabalho aos/as trabalhadores/as, celebrou com os Sindicatos um Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) aplicável a todos os/as trabalhadores/as que não estavam ainda abrangidos por um instrumento de regulamentação coletiva. O ACT constitui um instrumento importante de normalização das relações laborais, de desenvolvimento sustentável das empresas, e de valorização dos/as trabalhadores/as.

O Grupo AdP, que conta atualmente com 3 290 trabalhadores/as<sup>14</sup>, 3.183 no ativo, muito tem contribuído para a dinamização do emprego e da economia local, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.



DIREITOS HUMANOS

### 1.º Princípio

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

### 2.º Princípio

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

**Critério 3:** Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área dos direitos humanos.

**Critério 4:** Gestão de sistemas efetivos para a integridade dos princípios dos direitos humanos.

**Critério 5:** Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação da integração dos direitos humanos.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

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

3 290

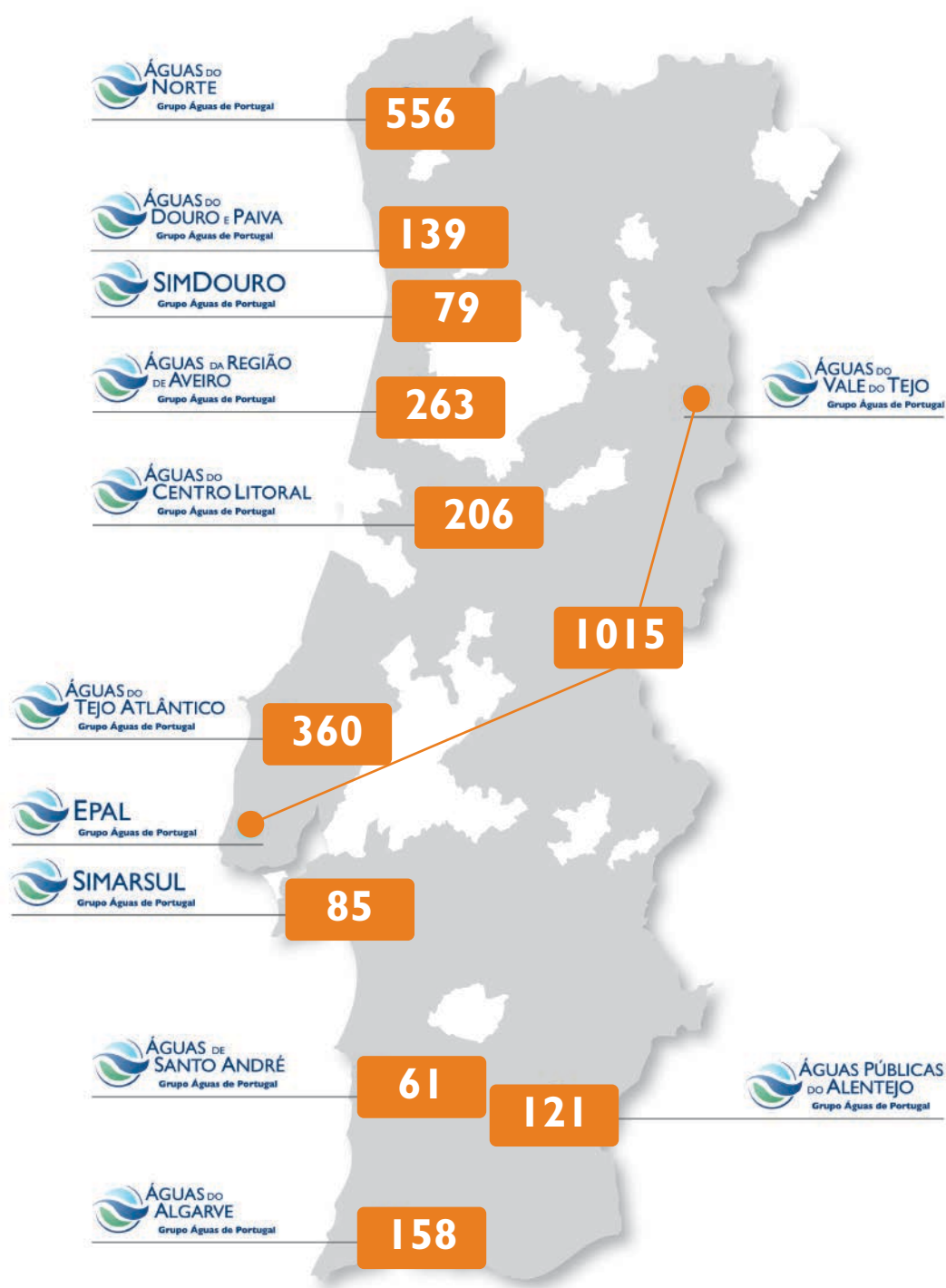
Trabalhadores/as

41

Administradores/as  
Executivos/as

<sup>14</sup> Valor referente ao total de trabalhadores/as a 31 de dezembro de 2018, incluindo trabalhadores/as com contrato suspenso e incluindo 14 trabalhadores/as em situação de pré-reforma. Ao longo da "Simbiose com os Colaboradores" os rácios são apresentados tendo como base o número de trabalhadores/as no ativo.





As empresas do Grupo AdP  
são potenciadoras do emprego local.

### Objetivo:

Obter a certificação  
segundo a norma  
SA8000

### Meta:

100% das  
empresas  
do Grupo



Apostámos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos que promovem a aquisição das competências necessárias à concretização dos nossos objetivos estratégicos e ao desenvolvimento pessoal e profissional dos/as trabalhadores/as. A melhoria contínua dos sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho e de responsabilidade social permitem uma gestão adequada dos riscos associados às atividades do Grupo AdP e à garantia das melhores práticas de trabalho, encontrando-se 94% e 56% das empresas certificadas, respetivamente nas normas OHSAS 18001 e SA 8000. As empresas ainda não certificadas encontram-se em processo de certificação.

### Requisitos que estão na base da SA8000:

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



### PRÁTICAS LABORAIS

#### 3.º Princípio

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

#### 4.º Princípio

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

#### 5.º Princípio

A abolição efetiva do trabalho infantil.

#### 6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.

**Critério 6:** Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área do trabalho.

**Critério 7:** Gestão de sistemas efetivos para integrar os princípios do trabalho.

**Critério 8:** Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação de integração dos princípios do trabalho.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

O Grupo AdP está alinhado com as convenções internacionais sobre as relações sociais e condições de trabalho, adotadas na Organização Internacional do Trabalho (OIT).

O Grupo AdP considera os seus recursos humanos como o principal fator diferenciador na prossecução da contínua excelência de serviços. Em 2018 continuou a ser notório o compromisso dos/as nossos/as trabalhadores/as com a "CAMISOLA DO GRUPO AdP".



A mobilidade interna no Grupo AdP, tem contribuído para um melhor equilíbrio da vida pessoal e profissional dos/as trabalhadores/as.

## Privilegiamos a mobilidade interna nos processos de recrutamento.

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

Mobilidade Temporária no Grupo AdP	2018
De trabalhadores/as entre empresas do Grupo	106
De trabalhadores/as para órgãos sociais em empresas do Grupo	16

### AdNorte promove mobilidade interna (dentro da área geográfica da empresa)

As oportunidades de mobilidade interna proporcionaram, em 2018, a melhoria efetiva (pessoal e profissional) da vida de 40 trabalhadores/as da Águas do Norte.

As políticas de integração de jovens nas empresas do Grupo promovem o contacto dos jovens com o mercado de trabalho. O Grupo Águas de Portugal lançou em 2017 o seu primeiro Programa de *trainees* - Programa Wave - visando proporcionar oportunidades de formação e desenvolvimento pessoal e profissional em contexto real de trabalho a jovens que partilhem a nossa paixão pelo ambiente. Existe um conjunto significativo de benefícios na integração de jovens de diversas áreas do conhecimento nas várias empresas do Grupo, promovendo a renovação de competências e alavancando o potencial de inovação, nomeadamente:

- Reforçar a notoriedade da AdP junto dos/as jovens;
- Alavancar a cultura de inovação;
- Captar e formar trabalhadores/as jovens de acordo com as necessidades funcionais das empresas;
- Promover o Intercâmbio entre a AdP e o Meio Académico;
- Responder à necessidade de renovação geracional.

No âmbito deste projeto foram admitidos no Grupo AdP 16 *trainees*.

**Objetivo:**  
Promover a mobilidade interna

**Meta:**  
80% de pedidos de mobilidade interna aceites



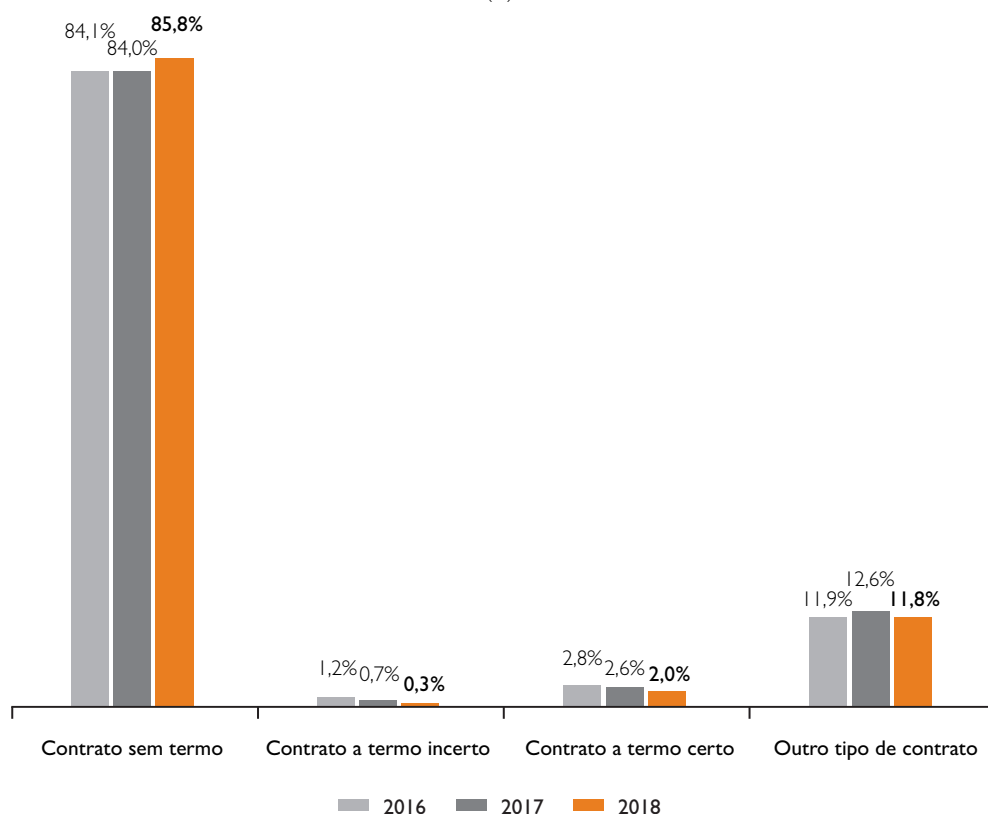




## Caracterização dos Recursos Humanos do Grupo

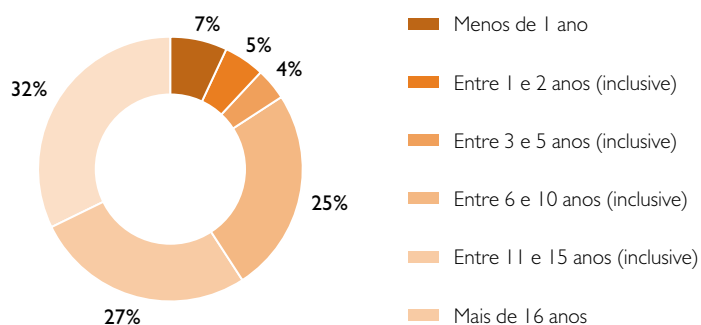
A estratégia de sustentabilidade do Grupo assenta nos pilares de confiança, integridade, responsabilidade e respeito pelos seus/suas trabalhadores/as, privilegiando relações de trabalho estáveis e duradouras, sendo disso prova que 86% dos contratos são sem termo.

TRABALHADORES/AS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO (%)

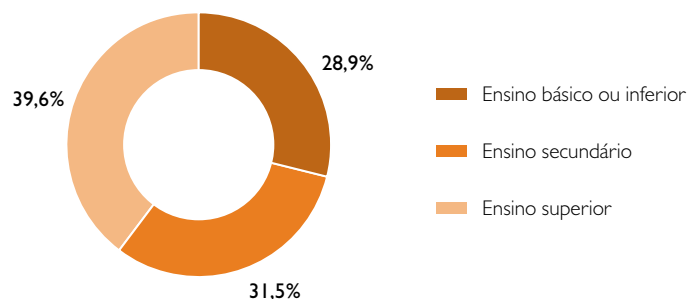


Cerca de 25% dos/as trabalhadores/as do Grupo têm uma antiguidade entre 6 e 10 anos. E 32% mais de 16 anos. A antiguidade média do Grupo é de 13 anos.

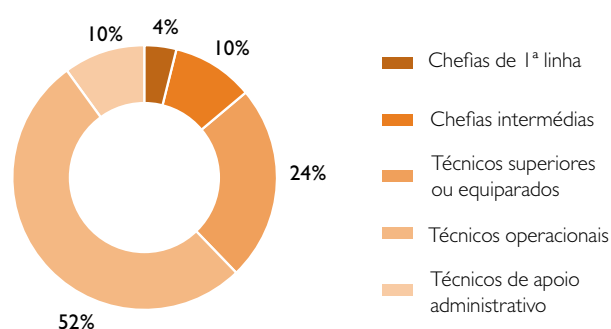
ANTIGUIDADE (%)



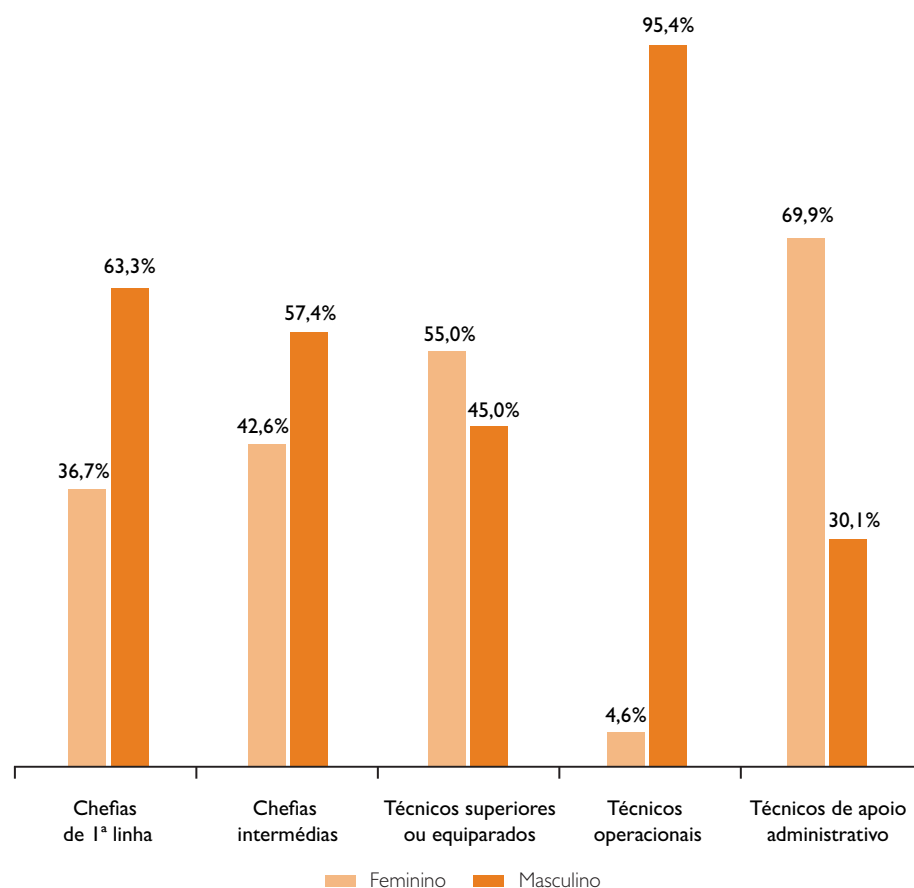
## HABILITAÇÕES LITERÁRIAS (%)



## TRABALHADORES/AS, POR CATEGORIA PROFISSIONAL (%)



## TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL, POR GÉNERO (%)



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

---

## **[ P ]** Valorizamos a relação com os colaboradores

---

## **[ C ]** Comprometemo-nos a investir no desenvolvimento dos colaboradores

---

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

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

### **Valorização Profissional**

Um dos valores da AdP é o seu contributo para o desenvolvimento dos/as trabalhadores/as através da aquisição de competências e aprendizagem ao longo da vida. Os/as trabalhadores/as são incentivados a participar em programas de Pós Graduação, Mestrado ou Doutoramento em domínios diretamente relacionados com a sua atividade e que contribuam inequivocamente para o aumento do seu capital intelectual. A participação em Associações Profissionais ou de Classe que contribuam para a valorização profissional ou se mostrem adequadas ao prosseguimento dos fins da Empresa é igualmente incentivada e suportada.

### **Gestão do Desempenho**

O Processo de Avaliação de Desempenho tem como objetivo gerir e desenvolver os contributos individuais, por forma a garantir o alinhamento dos desempenhos com a estratégia e os objetivos da empresa e potenciar a melhoria contínua. O Sistema de Avaliação de Desempenho prevê que a avaliação não seja um ato isolado mas antes, parte de um processo permanente e contínuo, que integra o alinhamento de expectativas, a definição de metas e objetivos claros a atingir, a identificação de oportunidades de melhoria e o desenvolvimento dos/as trabalhadores/as.

### **Formação Contínua**

Corporizando a cultura de melhoria contínua inscrita na nossa estratégia, entendemos que é fundamental dotar os nossos recursos humanos com as competências necessárias, que lhes permitam realizar todo o seu potencial, contribuindo assim para o sucesso da AdP. Desta forma, a formação dos/as trabalhadores/as é uma aposta forte da política de gestão de Recursos Humanos.

Os processos de planeamento, gestão e avaliação da formação, visam dar resposta às necessidades formativas identificadas e garantir a qualidade, eficácia e adequação das mesmas. São igualmente dinamizadas ações de formação de cariz transversal e estratégico, com vista a promover o desenvolvimento organizacional, assim como o reforço e consolidação de valores de partilha e de trabalho e desenvolvimento alinhado e conjunto.

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





## Águas do Norte lança programa CAUDAL – Movimento de Desenvolvimento de Competências

O CAUDAL – Movimento de Desenvolvimento de Competências - deu os seus primeiros passos no último trimestre do ano de 2018. É um CAUDAL de conhecimento e um novo caminho da formação profissional para os/as Trabalhadores/as da Águas do Norte.

Três turmas (num total de 44 Trabalhadores/as) constituídas por Técnicos Operativos de Exploração AA, Técnicos Operativos de Exploração AR e Técnicos de Exploração – Manutenção, oriundos dos diferentes Centros de Exploração, foram os pioneiros na implementação dos roteiros formativos desenhados. Cada roteiro formativo foi elaborado com base num modelo de competências (levantamento de competências prévio), e dividido em ações de formação de cariz comportamental e técnico.

Assim, nesta primeira edição, foram ministradas 4 831 horas de formação profissional, abrangeu algumas das áreas de formação existentes, com destaque para a área “Tecnologia dos Processos Químicos” com 1 680 horas de formação, na medida em, que está associada ao core das funções envolvidas.

A formação CAUDAL ministrada em 2018 foi devidamente monitorizada de modo a que o programa tenha continuidade no ano 2019, com maior eficiência e envolvendo todos os titulares das funções operacionais. Complementarmente, o CAUDAL prevê a formação de todos os titulares de funções de Chefia, cuja preparação da intervenção decorrer durante o ano 2019 e produzirá efeitos no início do ano 2019.



### Academia das Águas Livres (AAL) - EPAL

Em 2018 foi dado seguimento à pós-graduação em “Tecnologias e Gestão da Água” na Academia das Águas Livres da EPAL, numa parceria com a FCT – Faculdade de Ciências e Tecnologia e a NOVA – SBE.

A Academia das Águas Livres (AAL) tem como objetivo colmatar lacunas da oferta formativa para quadros técnicos e operacionais do Setor da Água e Ambiente, a nível nacional. Assim, para além das/os trabalhadoras/es da EPAL/AdVT a AAL recebe formandos externos que reconhecem a excelências nos seus serviços.

#### Objetivo:

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

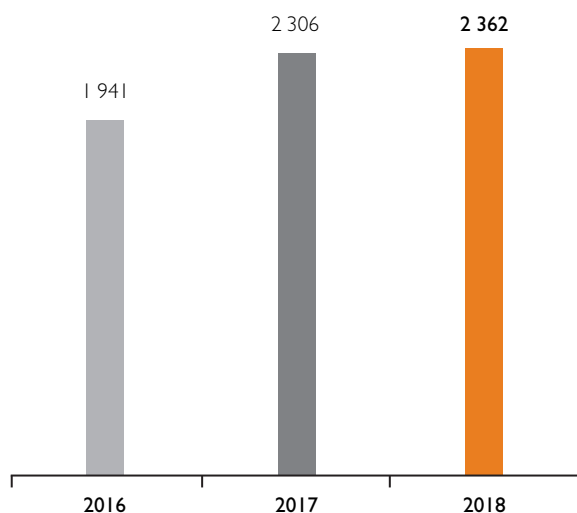


#### Meta:

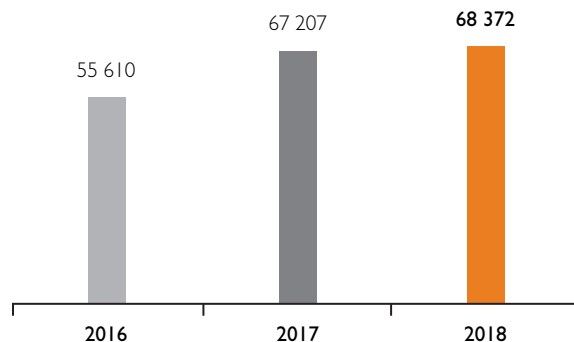
Garantir mais de 35 horas de formação por trabalhador/a por ano

Em 2018, os/as trabalhadores/as do Grupo tiveram cerca de 68 mil horas de formação<sup>15</sup>.

NÚMERO DE FORMANDOS

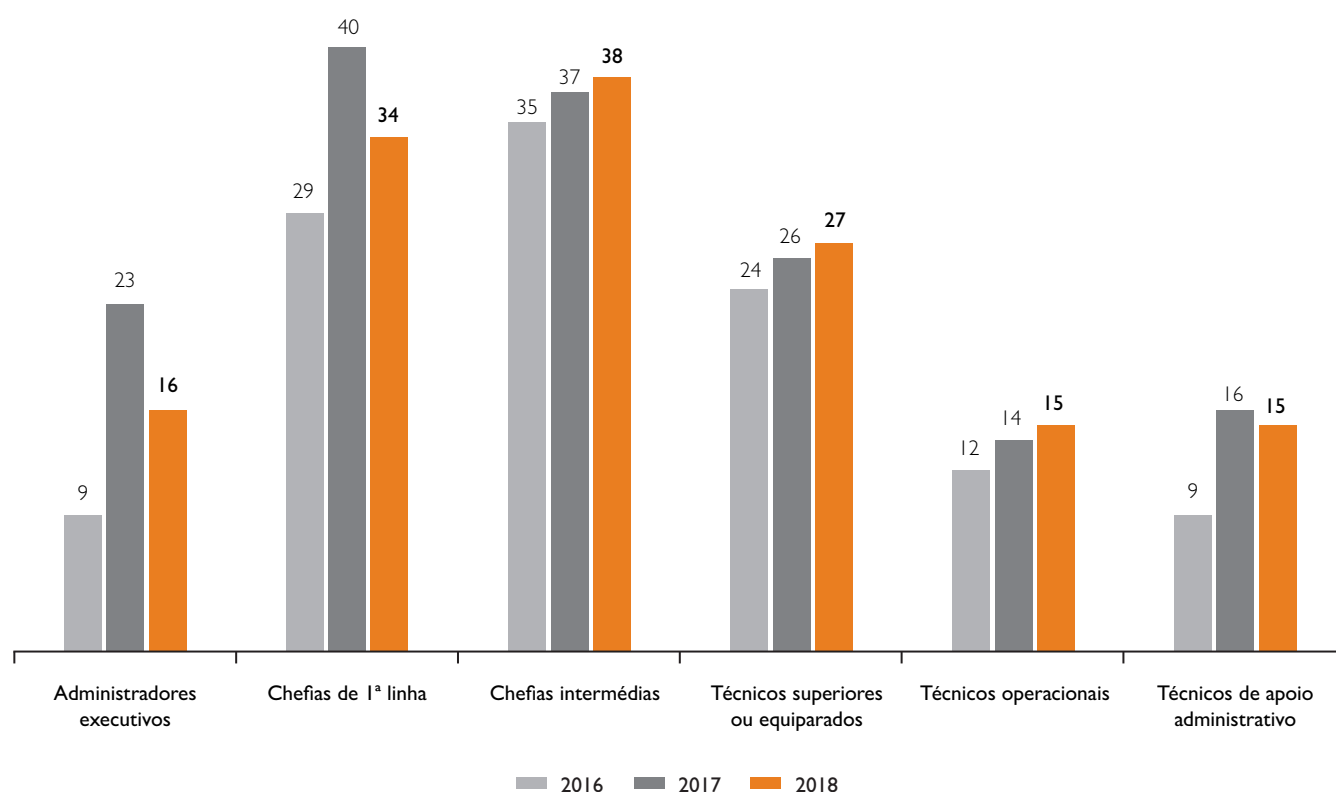


HORAS DE FORMAÇÃO



<sup>15</sup> Inclui os/as trabalhadores/as no ativo, suspensos a 31 de dezembro e que saíram no ano em análise. Não inclui administradores e estagiários.

MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO ANUAIS, DOS/AS TRABALHADORES/AS E ADMINISTRADORES/AS EXECUTIVOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL



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





12

## Mulheres

Administração

55%

## Mulheres

Técnicos superiores  
ou equiparados

13

## Trabalhadores/as de Nacionalidades Minoritárias

Técnicos operacionais

100%

## Retorno

Após licença parental

57%

## Técnicos Superiores

Entre os 36 e os 45 anos

39%

## Chefias de 1ª Linha

Entre os 36 e os 45 anos

[P] Valorizamos a relação com os colaboradores

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



UGen

FÓRUM ORGANIZAÇÕES  
PARA A IGUALDADE

O Grupo AdP tem implementada uma política sustentada da Igualdade de Género. A igualdade e a não discriminação são princípios fundamentais na gestão dos/as nossos/as trabalhadores/as, desde o recrutamento e seleção ao desenvolvimento de carreira. Para além desta política específica, a existência de um conjunto de políticas de Recursos Humanos, não discriminatórias e o próprio Código de Conduta e Ética e as certificações na norma de Responsabilidade Social SA8000 solidificam esta temática. A Política de Recursos Humanos do Grupo garante o respeito pela diversidade e igualdade de oportunidades, aumentando a cultura corporativa e coesão social no Grupo.

Implementámos 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)

In Orientações Estratégicas

A igualdade de oportunidades no trabalho, é garantida independentemente do género, idade, raça, religião, deficiência e/ou orientação sexual de cada um.

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

De forma a solidificar o seu posicionamento, em 2018 a Águas de Portugal renovou o seu compromisso ao Fórum Empresas para a Igualdade (IGEN) reforçando o compromisso de promoção da igualdade de género e de melhoria ao nível da sustentabilidade, da justiça organizacional e da satisfação dos seus trabalhadores e das suas trabalhadoras. Com esta adesão, a Águas de Portugal compromete-se a desenvolver ações de promoção de igualdade de género, 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 vida profissional, pessoal e familiar e proteção na parentalidade. A Águas de Portugal é uma das organizações bandeira do Pacto da Conciliação e encontra-se na fase de certificação na NP 4552: 2016 - Sistema de Gestão de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. Também em 2016 subscreveu a Carta Portuguesa para a Diversidade.

A Política de Igualdade de Género definida para o Grupo, assenta em dois pilares base:

- Igualdade de Tratamento e de Oportunidades
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional

Com base nesta Política foi implementado um Plano que visa a implementação de um conjunto de medidas tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. O período de vigência deste plano foi de 2014 a 2018 encontrando-se neste momento a revisão do mesmo tanto relativamente aos objetivos quanto às metas a definir.

Em 2018 o Grupo AdP deu cumprimento ao seu Plano de igualdade de género.

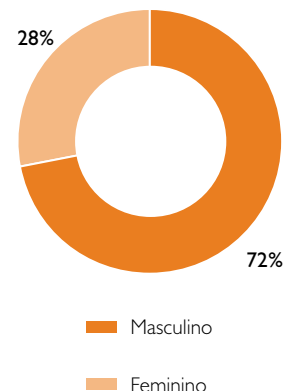
Este Plano está organizado em seis áreas agregadoras. Estas 6 áreas compreendem várias medidas de intervenção, às quais se associam indicadores de sucesso e as entidades/órgãos responsáveis pela sua execução:

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

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

- Inclusão, no planeamento estratégico, de objetivos explícitos e mensuráveis que visem a promoção da igualdade entre homens e mulheres.
- Elaboração ou revisão dos Códigos de Conduta com inclusão do princípio da Igualdade de Género.
- Promoção da equidade na representação de género na composição de júris e comissões.
- Adoção de manuais de acolhimento que facilitem o processo de integração de novos/as trabalhadores/as.

## TRABALHADORES/AS POR GÉNERO (%)



## Objetivo:

Garantir o cumprimento do Plano de Igualdade de Género

## Meta:

Implementar o Plano em 100% das empresas



- Criação e manutenção de informação, tratada por género, relativa aos processos de recrutamento e seleção de pessoal.
- Divulgação regular de informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores e das trabalhadoras em matéria de igualdade, não discriminação, saúde, cidadania e maternidade/paternidade.
- Aproveitamento das tecnologias de informação para criação de novas formas de organização e gestão do trabalho, acessíveis a trabalhadores e trabalhadoras que facilitem a conciliação trabalho-família.
- Divulgação dos recursos existentes na área geográfica da empresa que facilitem a conciliação trabalho-família.
- Celebração de protocolos com entidades externas, que tragam valor acrescentado aos trabalhadores e trabalhadoras na gestão das suas necessidades.
- Realização de iniciativas para debate de ideias sobre a promoção da igualdade entre homens e mulheres e a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.
- Criação e divulgação de canais de comunicação que permitam a apresentação de sugestões por parte dos/as trabalhadores/as.
- Consulta aos/as trabalhadores/as sobre o grau de satisfação com as políticas e medidas de Igualdade de Género implementadas.
- Promoção, em parceria com a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, de ações de sensibilização/formação sobre Igualdade de Género.
- Promoção e realização de ações de sensibilização/formação sobre temas relacionados com o equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional.
- Utilização de uma linguagem (escrita, não escrita e imagens) neutra, inclusiva e não discriminatória nos processos de comunicação internos e externos

Também o Plano Estratégico de Sustentabilidade do Grupo AdP assume os Compromissos de “Garantir a igualdade de oportunidades” e de “Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal”. Estes compromissos contemplam 4 medidas, a aplicar em todas as empresas do Grupo:

- Garantir o cumprimento do “Plano para a Igualdade do Género”
- Promover a diversidade
- Obter a certificação segundo a norma SA8000 (no caso de empresas não certificadas)
- Promover a mobilidade

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

in Política de Emprego do Grupo AdP



PRÁTICAS LABORAIS

### 6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”



Como principais iniciativas em 2018 que concorrem para os Planos definidos destacamos:

- Realização de ações de sensibilização no âmbito da norma de Responsabilidade Social SA8000 (requisito 5) onde se enquadra, o repúdio de todas as formas de discriminação, incluindo a baseada no género. Em todos os acolhimentos também este tema foi enfatizado.
- Inclusão de linguagem respeitadora da igualdade de género na maioria das publicações e comunicações da empresa.
- O Grupo AdP divulga anualmente no R&C e no Relatório de Sustentabilidade Corporativos a informação relevante de RH desagregada por sexo (bem como nos individuais das empresas). O RS corporativo é enviado aos principais stakeholders e é disponibilizado no site do Grupo e das empresas bem como na intranet.
- Existe ainda no edifício sede e na maioria das empresas do Grupo (nomeadamente nas empresas certificadas na SA 8000) caixas de sugestões e nomeados Representantes das trabalhadoras e trabalhadores para a responsabilidade social. Iremos reforçar a divulgação da existência das caixas de sugestões para recolha de sugestões na temática da Igualdade de género (entre outras).
- A AdP SGPS voltou a integrar o projeto de empreendedorismo feminino Girl Move, acolhendo uma estagiária, jovem licenciada moçambicana, em 2018. A Fundação Girl Move é uma fundação que tem como missão a criação de um movimento de vida, de apoio e capacitação no feminino através da sua educação e da criação de redes humanas de entreajuda e cooperação entre pares, inter-geracional e internacional.
- O Grupo AdP reforçou o seu compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas.
- O Grupo AdP reforçou o seu compromisso com a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, onde assumiram o compromisso, entre outros, com o ODS 5 – Igualdade de género.
- Foi promovido que a composição dos júris dos concursos lançados ao abrigo do CCP sejam compostos por Homens e Mulheres.
- O Grupo AdP reforçou a sua participação na Carta Portuguesa para a Diversidade.



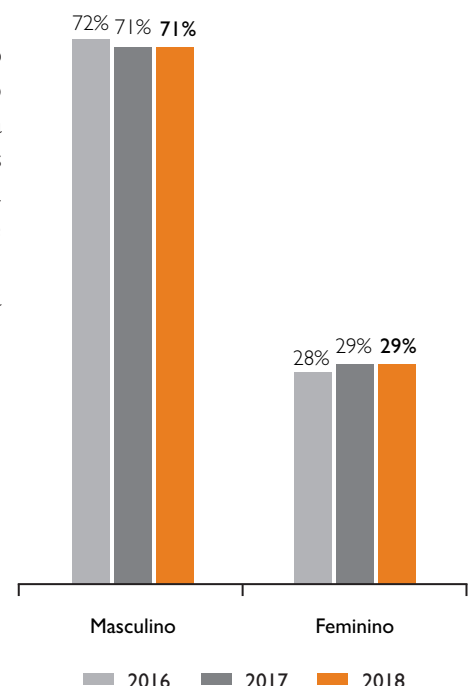
Implementamos planos de ação, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades de género, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional (promoção da igualdade).

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

De forma a solidificar o seu posicionamento em 2018 a Águas de Portugal reforçou o seu compromisso com o Fórum Empresas para a Igualdade (IGEN) reforçando o compromisso de promoção da igualdade de género e de melhoria ao nível da sustentabilidade, da justiça organizacional e da satisfação dos seus trabalhadores e das suas trabalhadoras. Com esta adesão, a Águas de Portugal compromete-se a desenvolver ações de promoção de igualdade de género, 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 vida profissional, pessoal e familiar e proteção na parentalidade.

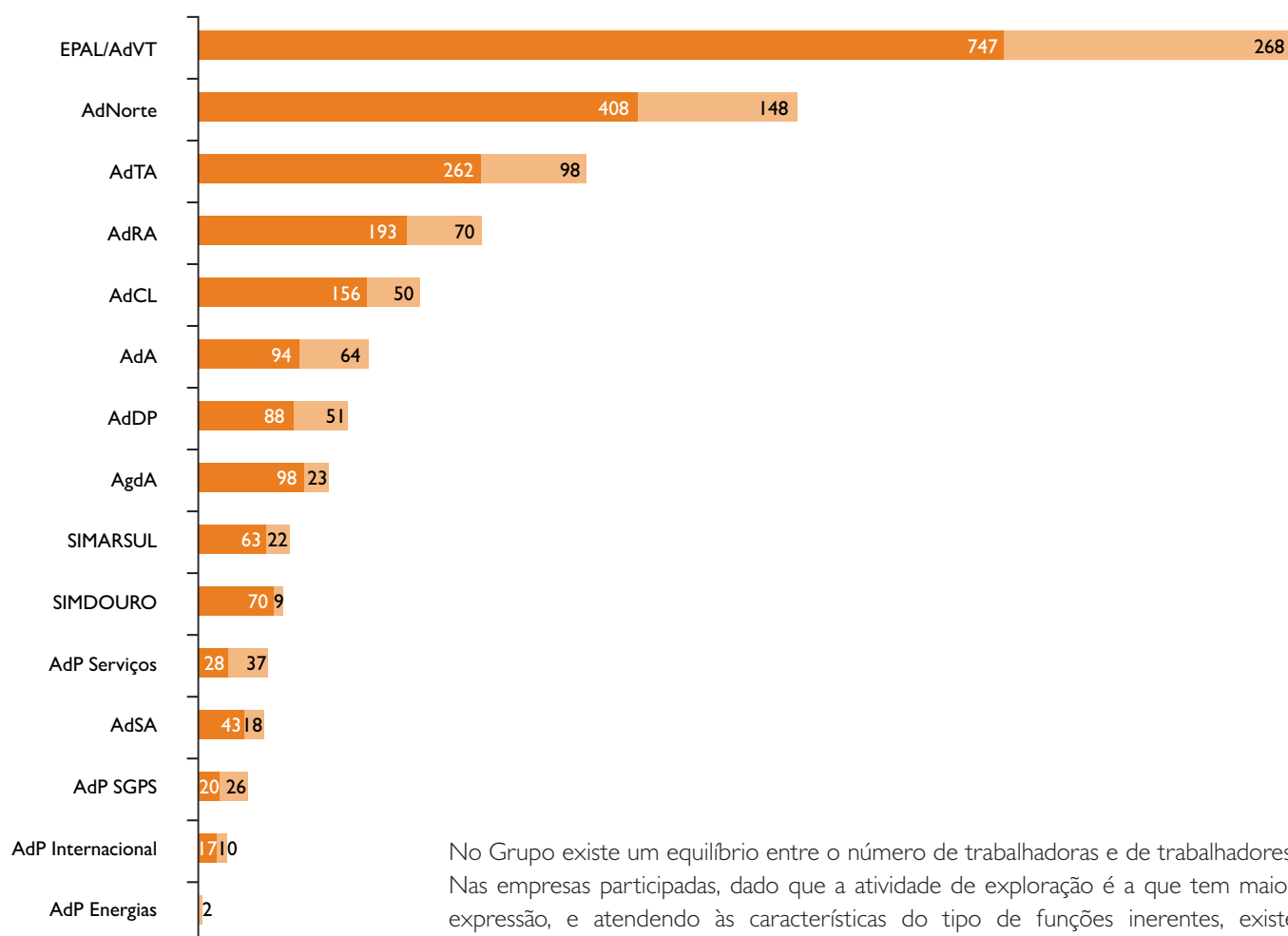
No Grupo existem 41 Administradores Executivos, 29 homens e 12 mulheres.

**ADMINISTRADORES EXECUTIVOS,  
POR GÉNERO**  
(%)



## TRABALHADORAS VS TRABALHADORES, POR EMPRESA

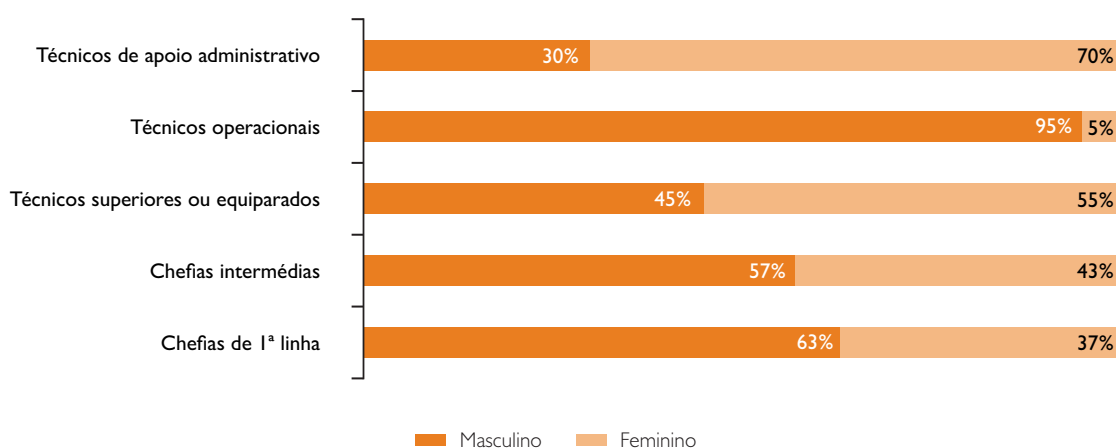
(nº)



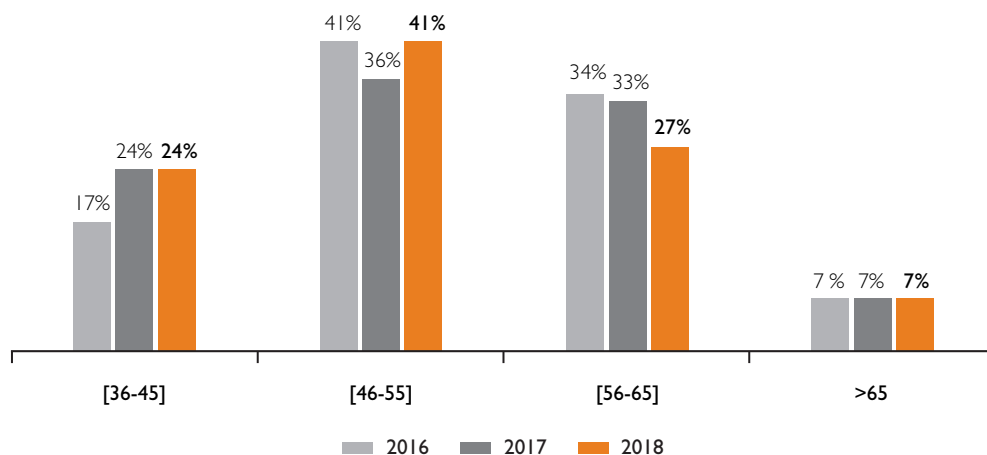
No Grupo existe um equilíbrio entre o número de trabalhadoras e de trabalhadores. Nas empresas participadas, dado que a atividade de exploração é a que tem maior expressão, e atendendo às características do tipo de funções inerentes, existe naturalmente maior representatividade do género masculino. Em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

## TRABALHADORAS VS TRABALHADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL

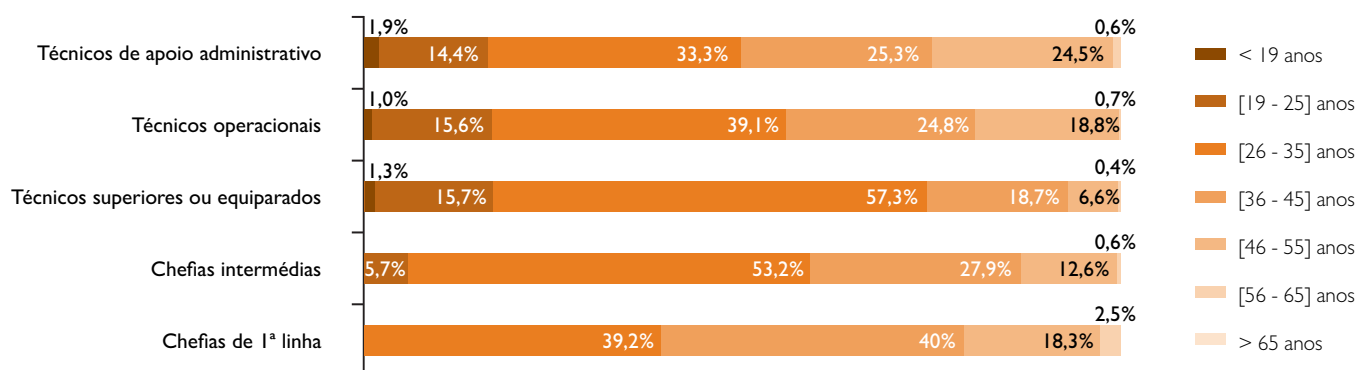
(%)



### ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR FAIXA ETÁRIA (%)



### TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL E FAIXA ETÁRIA (%)



Atualmente, 2,4% dos/as trabalhadores/as do Grupo AdP pertencem a grupos minoritários o que reflete a igualdade de oportunidades e a não discriminação no Grupo.

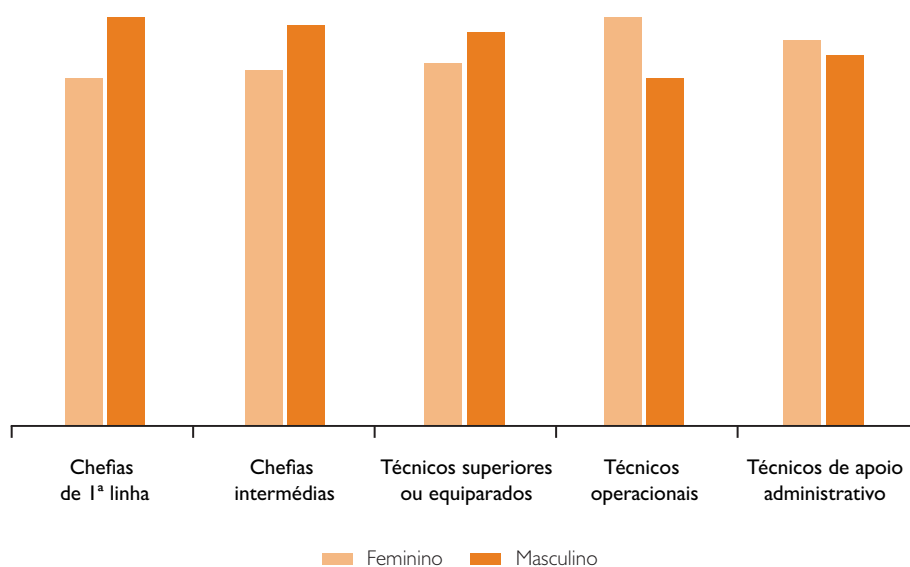
### TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL E FATOR DE DIVERSIDADE (n.º)



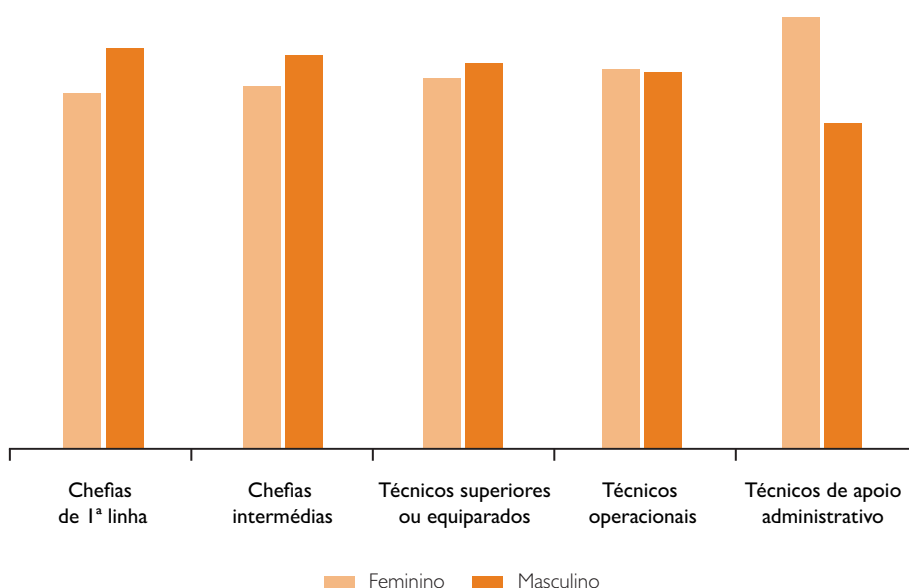


No Grupo AdP existe equidade, entre homens e mulheres, nas remunerações auferidas.

MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO BASE MENSAL, POR GÉNERO  
(%)



MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO TOTAL MENSAL, POR GÉNERO  
(%)



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

Existem no Grupo AdP, benefícios complementares que traduzem a aposta em políticas sociais nas nossas empresas e que contribuem para a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar:



## Benefícios complementares

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar
- Seguro de vida
- Subsídio de transporte
- Acordos com ginásios
- Ginástica
- Protocolos com farmácias
- Campos de férias para filhos de trabalhadores/as
- Acordos com instituições culturais
- Dia de aniversário
- Cabaz de Natal
- Cabaz de Berço
- Apoio a formação complementar
- Acordos com instituições culturais
- Bolsas de estudo a filhos/as de trabalhadores/as
- Distribuição de fruta fresca no local de trabalho

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



## Bolsas de Estudo AdP

O objetivo deste projeto é contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem dos filhos dos/as trabalhadores/as do Grupo AdP que evidenciem dificuldades financeiras e que tenham tido um aproveitamento escolar excelente.

Têm acesso à bolsa trabalhadores/as com filhos a concorrer/frequentar o Ensino Superior, com os melhores resultados académicos e com menos recursos financeiros.

Em 2014, este programa estendeu-se aos filhos dos/as trabalhadores/as que frequentam o Ensino Especial.


O programa de atribuição de bolsas de estudo para os filhos dos/as trabalhadores/as foi iniciado em 2013, tendo até ao momento sido atribuídas 177 de Ensino Superior de Ensino Especial.

Em 2018 foram atribuídas 37 bolsas, 22 de Ensino Especial e 15 de Ensino Superior, no valor de 1 200 euros/ cada.

Em apenas cinco anos, este projeto solidário permitiu distribuir 177 bolsas de estudo para o ensino superior e ensino especial.



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



**Meta:**  
100% das empresas com 100% do âmbito certificado

## [P] Valorizamos a relação com os colaboradores

### [C] Comprometemo-nos a garantir a segurança e saúde no trabalho

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

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

Em 2018, 94% empresas do Grupo tinham os seus sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho certificados, resultante de uma postura de prevenção de riscos permanente e contínua. Destas, oito têm a totalidade do âmbito da empresa certificado.

Em 2018, cinco empresas do Grupo tinham Representante dos Trabalhadores eleito. 1.340 trabalhadores/as viram a sua representação em matérias de higiene, saúde e segurança no trabalho assegurada. Os Representantes são um importante veículo de informação entre as Administrações, os técnicos superiores de higiene, saúde e segurança no trabalho e os/as trabalhadores/as.

Em 2018, o número de acidentes de trabalho foi de 277, apesar da contínua aposta no controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas.

	2016	2017	2018
Número de acidentes (com e sem baixa)	243	258	277
Número de óbitos	0	0	0

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



## Dia Mundial da Segurança e Saúde no trabalho e Campanha Zero Acidentes!

No dia 28 de abril, a Águas do Norte assinalou o Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho. Nesta data, em todo o mundo, presta-se homenagem às vítimas de acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Aproveitando esta comemoração, a Águas do Norte apresentou aos/as trabalhadores/as a Campanha ZERO ACIDENTES!

A Campanha, com duração de um ano e com enfoque nos/as trabalhadores/as da Exploração, dado que são os mais expostos aos riscos profissionais, tem como principal objetivo promover a segurança dos/as trabalhadores/as através da prevenção de acidentes de trabalho, contribuindo para a melhoria das condições de segurança dos postos de trabalho e adotando comportamentos seguros.

### Objetivo:

Prevenir a sinistralidade laboral

### Meta:

Reduzir 25% os acidentes de trabalho



## AdTA promove *workshop* de Inteligência Emocional

A AdTA promoveu um *workshop* sobre “Inteligência Emocional” que, de uma forma muito prática, transmitiu aos/as trabalhadores/as dicas para serem aplicadas profissionalmente. Como resolver conflitos nas relações profissionais ou transformar o *stress* em energia positiva, criar relações gratificantes com os colegas ou gerir emoções, foram alguns dos temas abordados.



## EPAL comemora Semana Europeia de SST

Foi comemorada a da “Semana Europeia da SST”, dando relevância à Proteção contra Riscos Elétricos”, um tema da maior importância. Nesse âmbito foi entregue uma mochila com EPI específicos a trabalhadores/as que se dedicam a atividade desta natureza.





## Águas do Norte - SEMANA DOS 3 S'

Para assinalar e valorizar a Prevenção, a Segurança e a Saúde no Trabalho, a área de Sustentabilidade Empresarial, organizou a Semana 3's "Saúde e Segurança, SEMPRE!", que decorreu entre os dias 30 abril e 4 de maio.

Esta iniciativa contou com a participação de 214 trabalhadores/as da Águas do Norte, 38 prestadores de serviços e com a colaboração de entidades com relevância em matérias de Segurança, Saúde e Socorro, nomeadamente Autoridade para as Condições de Trabalho e diversas corporações de bombeiros locais.

As 6 corporações de bombeiros envolvidas nesta semana, desenvolveram ações práticas de Suporte Básico de Vida, Posição Lateral de Segurança, combate a incêndio com meios de 1ª intervenção e utilização dos Aparelhos Respiratórios Isolados de Circuito Aberto (ARICA).

Na vertente da Saúde foram promovidos 2 *workshops* de Alimentação saudável, dinamizados pela Chef Lígia Santos, vencedora da 1ª edição do Masterchef Portugal, que contou com a participação de 40 trabalhadores/as da Águas do Norte, onde tiveram o prazer de confeccionar e degustar *wraps* de frango e beterraba com molho de iogurte e lima, salada de quinoa e mousse de lima.

Nesta vertente, foi também promovida uma ação focalizada nos/as trabalhadores/as das redes municipais, com o objetivo de sensibilizá-los para os benefícios da adoção de hábitos de consumo saudáveis.

A semana encerrou com o 1º Encontro de Fornecedores da Águas do Norte. A organização entende que o contributo dos fornecedores para a concretização dos seus objetivos estratégicos é alcançado através do seu envolvimento, pretendendo assim influenciar positivamente toda a sua cadeia de fornecimento para as questões relacionadas com a Segurança e Saúde.



## AdDP comemora Dia da Segurança

A AdDP organizou a ação de formação "Dia da Segurança", dirigida a todos os/as trabalhadores/as, com a finalidade de alicerçar uma cultura empresarial de prevenção em matéria de segurança, aumentando a sensibilização e melhorando o conhecimento de todos.

## [P] Valorizamos a relação com os colaboradores

### [C] Comprometemo-nos a garantir uma comunicação interna transversal e eficaz

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

A comunicação transversal dentro da nossa organização, dada a dimensão e a dispersão geográfica do Grupo, é da maior importância, permitindo que cada trabalhador/a acompanhe a evolução da sua empresa e do seu grupo empresarial.

Em 2018 o Grupo AdP, com o objetivo de garantir melhores condições de trabalho aos/as trabalhadores/as, celebrou com os Sindicatos um Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) aplicável a todos/as os/as trabalhadores/as que não estavam ainda abrangidos por um instrumento de regulamentação coletiva.

O ACT constitui um instrumento importante de normalização das relações laborais, de desenvolvimento sustentável das empresas, e de valorização dos/as trabalhadores/as.

Sentimos a necessidade de apostar numa melhoria contínua dos canais de comunicação interna, quer dentro das empresas, quer ao nível do Grupo. O portal interno, ferramenta de comunicação intra e interempresas, está atualmente disponível nas empresas do Grupo AdP.

Em 2018, seis empresas do Grupo tinham eleito Representantes dos Trabalhadores, assegurando a representação dos/as trabalhadores/as em matéria de responsabilidade social, ficando privilegiada a comunicação entre as Administrações e os trabalhadores/as.

O Grupo está alinhado com as convenções internacionais sobre as relações sociais e condições de trabalho, adotadas na Organização Internacional do Trabalho (OIT).

#### Objetivo:

Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento

#### Meta:

100%



# 828

**Trabalhadores/as**  
(25% do total)

Pertencem a associações sindicais

# 100%

**Trabalhadores/as**

Possuem acordos de negociação coletiva



**DIREITOS HUMANOS**



### 3º Princípio

Apoiar a liberdade de associação no trabalho.

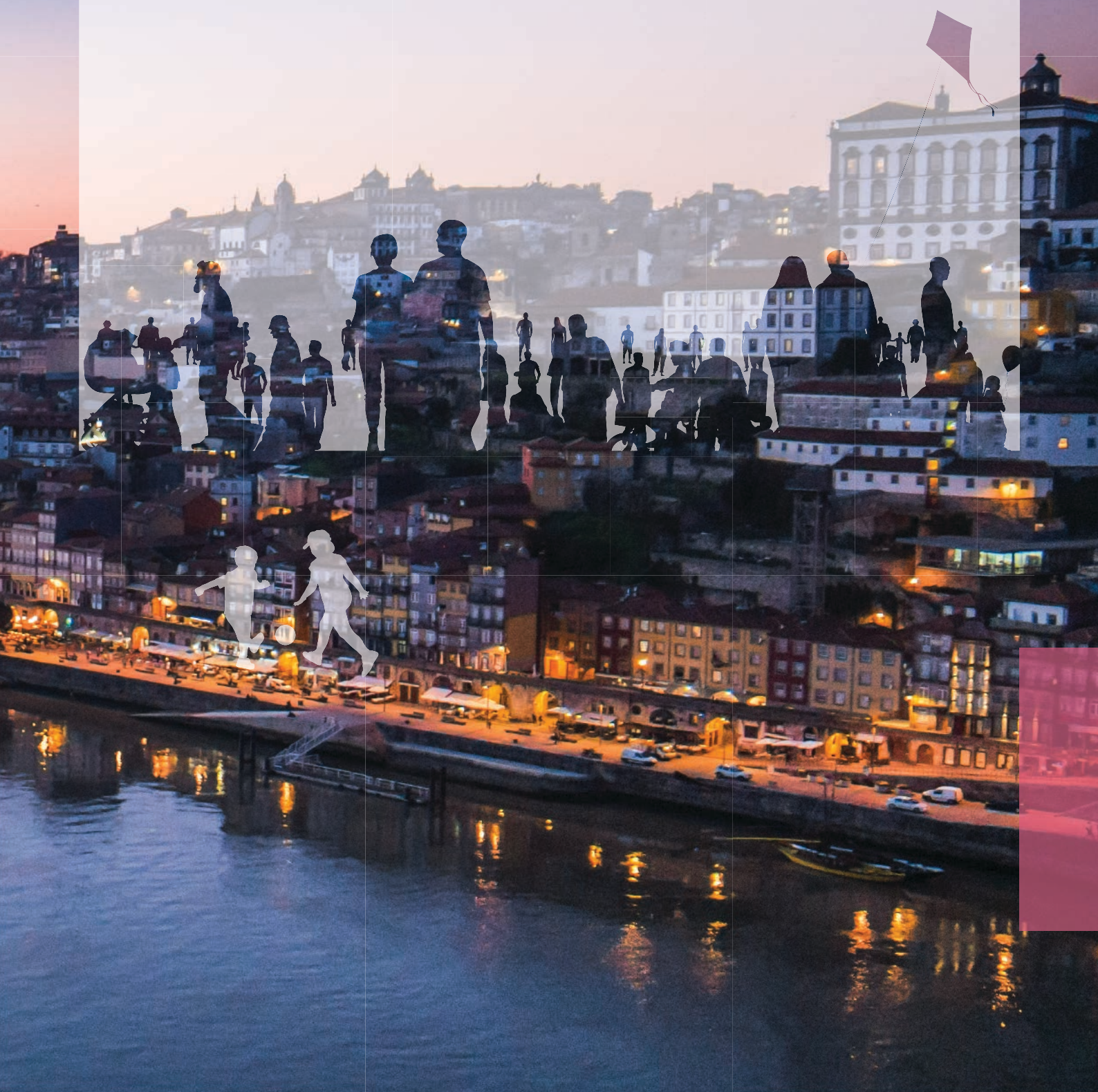
in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

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

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



# Em Simbiose com a Comunidade



Apostámos na implementação de ações de sensibilização ambiental, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos.

## Principais Desafios na Relação com a Comunidade

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

## Os nossos Princípios e Compromissos

**[P]** Promovemos uma aproximação crescente à comunidade.

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

## Principais metas para 2016-2020

- Promover 4 campanhas de sensibilização/ educação ambiental/ ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 1000 Visitas às instalações/ano;
- Realizar 10 auditorias a fornecedores/ ano.



Juntos, com os nossos  
*stakeholders*, por uma  
sociedade mais  
sustentável

## 2.4. Em Simbiose com a Comunidade

As empresas do Grupo AdP encontram-se integradas na sociedade onde operam, mantendo uma relação de grande proximidade e de parceria com a comunidade local. Partilhamos ativamente os princípios de sustentabilidade em que acreditamos e que sustentam a nossa estratégia, com os nossos *stakeholders*, envolvendo-os nas iniciativas que desenvolvemos em prol de uma sociedade ambientalmente melhor e socialmente mais inclusiva.

A atividade do Grupo AdP gera por si só uma inquestionável alavanca económica, ambiental e social na sociedade em que se insere.

Não menos relevante para as comunidades locais, é o impacto indireto gerado à volta do *core business* do Grupo. A dinamização de empresas cujos serviços são essenciais para que o Grupo cumpra o seu propósito, a criação de empregos indiretos associada e a fixação de população em zonas onde o Grupo opera são fatores determinantes para o desenvolvimento das regiões onde se encontram, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia, causando impacto sobretudo nas zonas mais interiores.

---

**[ P ]** Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

---

**[ C ]** Comprometemo-nos a promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento

---

## A utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento é uma prioridade atual

A aposta em ações continuadas, de sensibilização, educação ambiental e a promoção de visitas às instalações, individualmente ou através de parcerias (municípios, associações ou outras entidades) tem sido um crescente no Grupo AdP. O *target*, bastante abrangente, chega não só às escolas, alcançando os futuros líderes de opinião na mudança para um mundo melhor, mas também à população ativa e a terceira idade. Só criando consciência do papel que cada um de nós pode ter nas diversas fases do ciclo urbano da água, é possível mudar comportamentos. Quanto mais sustentável for a atitude dos cidadãos no uso da água, mais eficiente será a atividade do Grupo AdP.

Anualmente chegam às nossas estações de tratamento milhares de toneladas de resíduos que são depositados nas redes e equipamentos de esgotos das habitações e muitos há ainda, que não ficando retidos nos sistemas de transporte e tratamento de águas residuais, vão parar às linhas de água e aos oceanos. O desperdício de água da rede é outra preocupação com que as sociedades diariamente se defrontam. É pois importante, adquirirmos novos comportamentos de consumo e de utilização dos serviços essenciais de água e saneamento, mais sustentáveis, em prol de um ambiente melhor.

A incidência em ações focadas no uso racional da água para abastecimento evitando desperdícios e na rejeição adequada de águas residuais urbanas é um fator determinante para a uma eficaz tomada de consciência.

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



### Água com um Pingo de Consciência

Em 2018 foi lançada a campanha “Água com um Pingo de Consciência” que visa promover, de forma sustentada, o valor social, ambiental e económico da água e evidenciar a responsabilidade, partilhada por todos os setores e cidadãos, de fazer um uso eficiente deste recurso que é essencial à vida e se encontra ameaçado no quadro das alterações climáticas.

Alinhada com as orientações nacionais no âmbito da educação e formação da população para as questões ambientais, a campanha é cofinanciada pelo Fundo Ambiental do Ministério do Ambiente no quadro da Estratégia Nacional de Educação Ambiental (ENEA) 2020.

O Grupo AdP sensibiliza para a importância do papel da população nas diversas fases do Ciclo Urbano da Água, contribuindo para uma mudança comportamental em prol do ambiente.

1 543

Visitas a instalações

32 398<sup>16</sup>

Número de visitantes

#### Objetivo:

Promover ações de sensibilização e de educação ambiental

#### Meta:

4 campanhas/ano  
>1000 visitas às instalações/ano  
>40.000 visitantes/ ano



A aposta do Grupo AdP na educação ambiental nas escolas atinge os que serão os futuros líderes de opinião na mudança para um mundo melhor.

<sup>16</sup> Acrescem 101 783 visitas livres ao Museu em 2018.



## Centro de Educação Ambiental “Água a 360º”

O Centro de educação ambiental “Água a 360º” da Águas de Portugal é um espaço dedicado à sensibilização do valor da água. Alinhado com os compromissos nacionais e internacionais assumidos por Portugal no domínio da sustentabilidade, o Projeto “Água a 360º”, visa dar cumprimento à prossecução da Estratégia Nacional de Educação Ambiental 2020, designadamente aos princípios orientadores e aos eixos temáticos: Descarbonizar a Sociedade, Tornar a Economia Circular e Valorizar o Território e foi financiado pelo Fundo Ambiental.

O Centro de Educação Ambiental constitui-se como um multiplicador de mensagem e informação, onde a inovação tecnológica é o veículo principal para a aprendizagem e diversão, com atividades de grande envolvimento dos visitantes com o ciclo da água e os valores ambientais.

Através de uma aplicação que corre num telemóvel inserido nuns óculos 3D, promove-se as visitas com a máxima realidade virtual, de forma detalhada, permitindo mostrar (online) o espaço físico das principais infraestruturas da Água (ETAR e ETA), garantindo aos visitantes ter uma experiência verdadeiramente imersiva, sem sair do lugar. Nesta viagem há uma explicação, com vista à preservação e sustentabilidade do meio-ambiente, bem como, o apelo à sensibilidade individual para o bem único e esgotável que é a água.

O *target* é abrangente, desde grupos escolares (do 1.º ciclo ao Ensino Secundário), até grupos espontâneos de cidadãos de várias classes etárias, nomeadamente população sénior.

O Centro Água a 360º foi inaugurado a 5 de junho, tendo em 2018 sido visitado por mais de 380 pessoas.





## Museu da Água

Em 2018 o Museu recebeu um total de visitantes de 101.783. Foram realizadas várias exposições durante o ano de 2018, sendo de realçar a Exposição “A Água da Companhia” – exposição sobre a história da CAL/EPAL no âmbito das comemorações dos 150 anos da EPAL.

No âmbito da comemoração do 150º aniversário da EPAL o Museu realizou diversas iniciativas, nomeadamente:

- Abertura gratuita do Museu da Água (EEVB+AAL+RMAA+RP) ao público durante todos os fins-de-semana do ano;
- Realização de 5 *peddy papers*, em colaboração com CEA;
- 5 Visitas com animação histórica à Galeria Subterrânea do Loreto – “150 anos a assombrar o Aqueduto”;
- 5 Mini-café Concertos nos espaços do Museu da Água;
- Visita orientada “Companhia das Águas de Lisboa e EPAL: 150 anos”;
- Inauguração da Exposição “A água da Companhia” (EEVB).



## AdNorte edita Livro “O Senhor Ribeiro e o Guarda-rios”

A AdNorte editou em 2018 o livro “O Senhor Ribeiro e o Guarda-rios” com o objetivo de sensibilizar crianças e jovens para o uso racional da água. Foi também desenvolvida uma aplicação para telemóvel como instrumento complementar à leitura e interação lúdica do livro, a qual inclui dicas e estímulos comportamentais e outros conteúdos didáticos e pedagógicos. Este projeto foi apoiado pelo Fundo Ambiental.



## Fatura em litros chega em 2018

Lançada a 28 de dezembro de 2018, esta nova forma de apresentar os valores em litros pretende tornar mais claro para o consumidor qual foi o seu consumo, de modo a que tenha assim uma consciência mais precisa de quanto pode poupar e, desta forma, contribuir para um uso responsável deste bem cada vez mais precioso. O cliente pode verificar, regularmente, se está a consumir mais ou menos litros de água no seu lar. O objetivo é de incentivar à poupança através de uma melhor gestão dos gastos que faz regularmente no seu dia-a-dia.





## Pátio da Água Sobre Rodas

No âmbito da iniciativa “Pátio da Água Sobre Rodas”, desenvolvida em Lisboa, a EPAL convidava os transeuntes a beberem um copo de água da torneira, simples ou aromatizada, por forma a comprovarem a sua excelente qualidade e incentivar o seu consumo.

Esta ação, com uma abrangência de 34000 pessoas, foi amplamente valorizada pela Câmara Municipal de Lisboa, que a evidenciou, no âmbito do Projeto “Lisboa Capital Verde Europeia 2020”, como uma aposta clara, na sustentabilidade.



## Concurso “Importância da Água”

A AdRA desafiou os alunos do 3.º ano de escolaridade a expressarem, através da pintura em telas, os seus sentimentos e preocupações em relação a este bem precioso, que é a água no seu Município.



### Nova Garrafa

EPAL cria nova garrafa para promover o consumo de água da torneira nos centros de congressos e hotéis de Lisboa.

### Olha a Água que Gira

A Águas do Algarve e a Câmara Municipal de Faro - Serviço Educativo da Biblioteca Municipal promoveram em 2018 o Projeto de Educação Ambiental, 3ª Edição, nas escolas do 1º ciclo do concelho, para a utilização eficiente da água, e a proteção dos recursos naturais do Planeta.



### EPAL lança campanha “Quem te avisa teu amigo é”

Sob o mote “Quem te avisa teu amigo é” a EPAL lançou uma campanha dirigida aos milhares de jovens que se deslocam, de norte a sul do país, para assistir aos inúmeros festivais que acontecem um pouco por toda a parte.

Alertar para a importância e necessidade de consumirem água da torneira, também, durante estes dias, é um dos objetivos. A campanha esteve presente nas principais rádios (Comercial, Cidade FM, RFM e Mega Hits), meios digitais, mas também na imprensa (Expresso e Público).



## **[ P ]** Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

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

## Uma Política Social consistente, que dá resposta às exigências da realidade em que estamos inseridos

O nosso objetivo: responder às exigências da realidade em que estamos inseridos, estando atentos não só às necessidades da comunidade onde operamos, mas também às dos/as nossos/as trabalhadores/as.

As empresas e os/as seus/suas trabalhadores/as desempenham um papel determinante enquanto agentes de mudança social. Como tal, são diversas as iniciativas que o Grupo AdP tem vindo a subscrever ao longo dos anos, e que vêm reforçar a sua Política Social, interna e externa. Atento às iniciativas em áreas sensíveis com os direitos humanos, as práticas laborais, a proteção do ambiente e a transparência, em 2009 adere ao Global Compact, e desde então reforça anualmente o seu compromisso com os princípios assumidos. Em 2016, integra a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e, em 2017, torna-se embaixador na Aliança para os ODS6 – Água Potável e Saneamento e ODS9 - Indústria, Inovação e Infraestruturas. Em 2016, subscreve a Carta Portuguesa para a Diversidade.

A Responsabilidade Social do Grupo AdP dá resposta às exigências da realidade em que está inserido, apostando em políticas sociais externas as quais têm um forte enfoque nas questões sociais. Promovemos ativamente a implementação de projetos com impacto, sendo esta uma realidade que nos acompanha desde sempre. Estamos atentos não só às necessidades que vão surgindo dentro das nossas Empresas, como também na comunidade onde operamos. Em 2018 foram diversas as áreas onde o Grupo atuou.

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

Políticas Sociais  
Internas



Responsabilidade Social como  
integrante da estratégia empresarial

Responsabilidade Social como  
motor de desenvolvimento e inovação

Ética Profissional  
e Qualidade de Serviço

Políticas Sociais  
Externas





### Gota a Gota Mudamos Vidas!

Deu-se continuidade ao Programa de Voluntariado Corporativo, “Gota a Gota Mudamos Vidas” que estimula a participação voluntária dos/as trabalhadores/as do Grupo em ações em prol da comunidade, contribuindo com tempo, com sólidos conhecimentos técnicos mas, sobretudo, com uma enorme generosidade. Enquadrado na Política de Responsabilidade Social do Grupo, este Programa de Voluntariado fortalece a nossa cultura corporativa no sentido do compromisso com o bem-estar das populações. Neste âmbito, foram protagonizadas algumas iniciativas, sendo de destacar as campanhas de Recolha de Sangue e Inscrição como Dador de Medula Óssea a campanha “Gota a Gota salvamos vidas” e a Campanha “Gota a gota alegramos no Natal” que consistiu na recolha de alimentos, bens de higiene pessoal e brinquedos destinados a famílias carenciadas do Bairro da Cova da Moura, identificadas pela Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura, na Amadora, garantindo uma ceia de Natal reforçada a 69 pessoas e brinquedos novos “nos sapatinhos” de 30 crianças.



### Os painéis acessíveis do Aqueduto das Águas Livres

O Museu da Água, em parceria com a Locus Acesso, desenvolveu um conjunto de painéis táteis, com texto braille, português e inglês, onde apresenta as museografias do Aqueduto das Águas Livres dirigido a visitantes cegos/ baixa visão para apoiar as visitas livres e guiadas.

Um dos nossos princípios orientadores é a  
igualdade e o respeito pela diversidade.





### *Girl Move*

O Grupo AdP acolheu este ano novamente uma estagiária das 31 participantes no projeto de empreendedorismo feminino *Girl Move*. A *Girl Move* é uma Fundação que tem como missão a criação de um movimento de vida, de apoio e capacitação no feminino em Moçambique, através da sua educação e da criação de redes humanas de entre ajuda e cooperação entre pares, intergeracional e internacional. O seu principal objetivo é capacitar estas jovens, através da educação e da cooperação de forma a combater o abandono escolar precoce, casamentos e gravidezes prematuras e a violência de género, que são problemas que afetam a população jovem feminina moçambicana e que prejudicam a realização dos direitos humanos básicos e a oportunidade de atingir em pleno o seu potencial humano.

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



### Jardins de Esperança

Em 2018 iniciou-se o projeto piloto “Jardins de Esperança” com a Simarsul e com as IPSS da península de Setúbal que mostraram interesse em integrar este projeto. Este projeto tem como objeto a prestação de serviços de manutenção de espaços verdes de todas as infraestruturas da Simarsul. É nossa intenção escalar este projeto a todas as empresas do Grupo e com isto fortalecemos a cultura do Grupo no sentido do compromisso para com a sociedade, promovendo a inclusão social e a empregabilidade de pessoas com deficiência e em situação de desvantagem, além de permitir a criação de um modelo integrado de desenvolvimento social.

Promovemos ativamente o combate à discriminação e olhamos a ética como um valor primordial no âmbito do nosso desempenho.

A Águas de Portugal é parte integrante da ENIPSSA- Estratégia Nacional para a Integração das pessoas em situação de sem Abrigo, integrando os grupos de intervenção e comunicação no âmbito da referida estratégia.



### Águas de Portugal Membro Fundador do BCSO Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

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

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

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

### Águas de Portugal é membro fundador do Centro de Competências na luta contra a desertificação

O Centro de Competências na Luta contra a Desertificação (CCDesert) é um Centro de Competências de âmbito nacional, que ficará sediado no município de Alcoutim e tem como missão promover o desenvolvimento e sustentabilidade do combate à Desertificação pela via do reforço da investigação, da formação, da capacitação, da promoção da inovação e da transferência e divulgação do conhecimento.

### Águas de Portugal-Associado Premium do IES - Instituto de Empreendedorismo Social

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

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



#### Objetivo:

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



#### Meta:

100% das empresas com programa de voluntariado  
10 000 horas de voluntariado/ano

## [ P ] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

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



Na visão do Grupo AdP o acesso universal à água, por via do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais, é um direito básico fundamental que permite alcançar níveis de excelência na área da saúde pública, determinantes para o crescimento socioeconómico das regiões. Alinhados com os ODS 2030, o Grupo está empenhado em levar além-fronteiras o seu *know-how* e experiência, tendo atualmente em curso diversos projetos e iniciativas de cooperação, capacitação e apoio técnico, em países em desenvolvimento, nomeadamente os de língua oficial portuguesa.

Estamos presentes em Angola, Azerbaijão, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste.

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

Até 2030, ampliar a cooperação internacional e o apoio à capacitação para os países em desenvolvimento em atividades e programas relacionados com a água e saneamento, incluindo a extração de água, a dessalinização, a eficiência no uso da água, o tratamento de efluentes, a reciclagem e as tecnologias de reutilização

in ODS 6



### AdP apoia Cabo Verde na implementação de PSA

O contrato de assistência técnica celebrado entre a AdP Internacional e a ANAS - Agência Nacional da Água e Saneamento de Cabo Verde conta com o financiamento do estado português e é considerado como uma ferramenta de elevada importância para o aumento da segurança de água naquele país.

## Juntos vamos construir sociedades mais sustentáveis, resilientes e inclusivas.



### Grupo AdP com projeto de assistência técnica em São Tomé e Príncipe

O Grupo AdP, através da empresa AdP Internacional, está a prestar assistência técnica à Empresa de Águas e Energia de São Tomé e Príncipe.

O contrato de assistência técnica tem por áreas de atuação prioritárias a definição e implementação de processos relativos ao inventário e cadastro das infraestruturas de abastecimento de água; a implementação de um Sistema de Informação Geográfica (SIG); e o desenvolvimento de ações relacionadas com a melhoria da gestão operacional das infraestruturas.

Esta Assistência Técnica tem o financiamento do Fundo Ambiental do Ministério do Ambiente português e surge na sequência de um Protocolo de Cooperação entre Portugal e São Tomé e Príncipe assinado em janeiro.

### Objetivo:

Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento

### Meta:

5 ações de capacitação em países em desenvolvimento



### EPAL coopera com Moçambique na área da formação

A EPAL estabeleceu com o Fundo de Investimento e Património do Abastecimento de Água (FIPAG), moçambicano um protocolo de cooperação na área da formação, com o objetivo de promover ações de formação, investindo, assim na qualificação profissional dos quadros do setor da Água e do Ambiente em Moçambique e nos PALOP, através dos Centros de formação de cada uma das entidades.



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

13

## Auditorias

a fornecedores

69

## Ações de sensibilização

a fornecedores

Temos uma relação sólida, ética e transparente com os nossos fornecedores.

## [P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

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

A seleção dos nossos fornecedores de bens e serviços é feita de forma rigorosa, sob a égide dos princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, com base na legislação em vigor para as empresas do estado.

Contamos, atualmente, com uma extensa rede de fornecedores, com uma grande diversidade de atuação, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia, criando postos de trabalho à escala local, refletindo-se a nível nacional, com impacto sobretudo nas zonas mais interiores. Em 2018, cerca de 99,66% das nossas aquisições de bens e serviços foram feitas a fornecedores nacionais.

**O Grupo AdP conta com 29 Prestadores de Serviços associadas ao core business de exploração de infraestruturas. Estas parcerias contribuíram em 2018, para a existência de 611 postos de trabalho.**

Os procedimentos pré-contratuais obedecem a regras e critérios objetivos, visando a maximização da utilidade para o Grupo, otimizando o binómio qualidade/ preço para todas as aquisições e pesando sempre que possível o efeito das externalidades no sentido de incentivar os operadores económicos a serem mais eficientes também no plano ambiental e social num quadro de efetiva responsabilidade partilhada.

Esta mudança individual e coletiva de comportamentos é disseminadora de boas práticas ambientais e sociais, em linha com as políticas prosseguidas pelo Governo, e fomenta a criação de valor para a sociedade. Hoje é universalmente reconhecido que é manifestamente insuficiente que as empresas atuem apenas numa ótica interna. É necessário uma atitude proactiva em cadeia, que passa de fornecedor em fornecedor. Cientes da importância deste princípio, está pois enraizado no Grupo AdP a promoção contínua do alinhamento de princípios sociais, ambientais, de conduta e ética com a sua cadeia de fornecimento, bem como a disseminação dos compromissos assumidos no âmbito do Pacto Global das Nações Unidas, de forma continuada ao longo do fornecimento/ da prestação de serviços.

Este tem sido o caminho que o Grupo tem vindo a percorrer, munido de diversas ferramentas que visam assegurar um maior compromisso dos fornecedores. São exemplos o regulamento de fornecedores, a declaração de responsabilidade social, o código de conduta e ética, a estratégia nacional de compras públicas ecológicas, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores.

## O Regulamento de Fornecedores visa assegurar:

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

AdP promove compromissos assumidos na Carta de Princípios do BCSD Portugal junto da cadeia de fornecimento.



Em 2017 foi subscrita a “Carta de Princípios do BCSD Portugal”, que incentiva os seus subscritores a adotar e a desenvolver os princípios orientadores de uma boa gestão empresarial, de acordo com padrões éticos, sociais, ambientais e de qualidade, aplicáveis em qualquer contexto da economia global. A Carta de Princípios é um documento que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e que pretende criar um referencial voluntário adaptado a empresas de várias dimensões. O seu objetivo é encorajar a massificação de práticas de gestão sustentável baseada em seis princípios: (1) Conformidade legal & Conduta ética, (2) Direitos humanos, (3) Direitos laborais, (4) Prevenção, saúde e segurança, (5) Ambiente e (6) Gestão. Comprometemo-nos ainda a convidar os nossos fornecedores mais relevantes a também subscreverem a Carta.

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

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

### Objetivo:

Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

### Meta:

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



NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL



DIREITOS HUMANOS

### 1º Princípio

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

### 2º Princípio

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

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”



NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL



PRÁTICAS LABORAIS

### 4.º Princípio

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

### 5.º Princípio

As empresas devem abolir o trabalho infantil.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”









# 3.

## Anexos

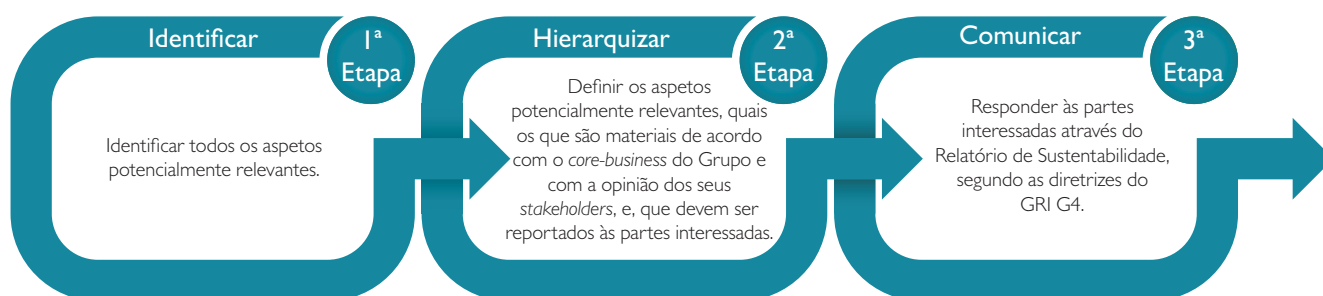


## Análise de materialidade

Os indicadores abordados no Relatório de Sustentabilidade foram definidos de acordo com a relevância para o Grupo AdP e para as partes interessadas com quem o Grupo se relaciona (pág. 45-48, O envolvimento com as Partes Interessadas).

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

Foram definidas três etapas:



## Temas materiais

### • Conservação e valorização dos recursos hídricos (água superficial e subterrânea)

Captar o volume de água essencial para as necessidades de abastecimento das populações; reduzir as perdas de água; rejeitar no meio hídrico as águas residuais tratadas em condições ambientalmente corretas; reutilizar a água residual tratada sempre que economicamente viável.

- **Promoção da eficiência energética**

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

- **Antecipação e gestão de riscos e crises**

Existência de um modelo de gestão com especial enfoque numa prudencial gestão do risco.

- **Sustentabilidade económico-financeira do modelo de gestão**

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

- **Garantia da qualidade do produto (água de abastecimento e água residual tratada)**

Garantir água de abastecimento da maior confiança e rejeitar água residual tratada com qualidade.

- **Eficiência da prestação de serviços**

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

- **Garantia da acessibilidade aos serviços de água e saneamento**

Assegurar elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento.

- **Justiça social no acesso à água e ao saneamento**

Assegurar uma gestão que permita promover um preço justo, no abastecimento e no saneamento, e homogéneo territorialmente.

- **Investimento no desenvolvimento dos/as trabalhadores/as**

Investir na formação e desenvolvimento dos/as trabalhadores/as.

- **Garantia da segurança e saúde no trabalho**

Prevenir a sinistralidade laboral.

## Siglas

### A

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

### B - C

**CO<sub>2</sub>** – Dióxido de Carbono  
**COVNM** – Composto Orgânico Volátil não Metânico

### D - E

**EDIA** – Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva  
**EE** – Estação Elevatória  
**ERSAR** – Entidade Reguladora de Águas e Resíduos  
**ETA** – Estação de Tratamento de Água  
**ETAR** – Estação de Tratamento de Águas Residuais

### F - G

**GCNP** – Global Compact Network Portugal  
**GEE** – Gases com Efeito de Estufa  
**GRI** – Global Reporting Initiative

### H - I

**IES** – Instituto de Empreendedorismo Social  
**IGAMAOT** – Inspeção Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território  
**I&D+I** – Investigação e Desenvolvimento e Inovação

### J - K - L - M





## N

**NP EN ISO 9001:2015** – Norma de Gestão da Qualidade

**NP EN ISO 14001:2015** – Norma de Gestão Ambiental

**NP EN ISO 50001:2012** – Norma de Gestão Energética

**NO<sub>x</sub>** – Óxidos de Azoto



## O

**ODS** – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

**OHSAS 18001:2007** – Norma de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

**OIT** – Organização Internacional do Trabalho

**ONG** – Organização não Governamental

**ONU** – Organização das Nações Unidas



## P

**PCQA** – Plano de Controlo da Qualidade da Água

**PENSAAR** – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais

**PEAAC** – Plano Estratégico de Adaptação às Alterações Climáticas

**PEPE** – Plano de Eficiência e de Produção de Energia

**POSEUR** – Programa Operacional de Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos

**PSA** – Plano de Segurança da Água



## Q - R

**RCM** – Resolução do Conselho de Ministros

**RGS** – Relatório de Governo Societário

**R&C** – Relatório e Contas



## S

**SA 8000** – Norma de Responsabilidade Social

**SEE** – Setor Empresarial do Estado

**SO<sub>x</sub>** – Óxidos de Enxofre



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

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

## Estratégia de Sustentabilidade - Objetivos e Metas 2016-2020

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos
<b>Simbiose com o Ambiente</b>	
<b>[ P ] Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza</b>	
<b>[ C ]</b> Conservar e valorizar as massas de água	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água
	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacte das captações na disponibilidade hídrica das fontes
	Promover estudos de avaliação do impacte das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente
	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações
<b>[ C ]</b> Valorizar os resíduos produzidos	Valorizar as lamas de ETAR
	Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos
	Valorizar lamas de ETA
<b>[ C ]</b> Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas	Identificar serviços de ecossistemas relevantes para o <i>core-business</i> do Grupo
<b>[ C ]</b> Apostar na Investigação e Desenvolvimento	Investir em I&D
	Mobilizar os nossos expertises no caminho do I&D
	Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano de água
<b>[ P ] Contribuímos para o combate às alterações climáticas</b>	
<b>[ C ]</b> Garantir a ecoeficiência do Grupo	Avaliar o impacte das alterações climáticas no ciclo urbano da água
	Garantir a eficiência das instalações
	Avaliar a pegada de Carbono
	Reduzir a dependência energética do exterior

## Metas Grupo 2016-2020

Reduzir para 3% perdas físicas de água (alta)

Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada

2 estudos

2 estudos

100% Análises de águas residuais (alta e baixa)

98% Cumprimento dos parâmetros de descarga (alta)

100% em 2020

99% de lamas ETAR valorizadas

5 iniciativas com a indústria

85% de lamas de ETA valorizadas

2 estudos piloto de serviços de ecossistemas ( I - AA; I - AR)

€250 000 anual de investimento em ID

Prémio anual de I&D

2 projetos por ano de I&D

1 estudos

Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001

1 estudo

Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida

4 horas de formação/ trabalhadores/as em boas práticas ecoeficiência



Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos
<b>Simbiose com os Acionistas e Clientes</b>	
<b>[ P ] Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente</b>	
[ C ] Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água
[ C ] Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacto das captações na disponibilidade hídrica das fontes
	Promover estudos de avaliação do impacto das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente
[ C ] Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações
	Promover a economia nacional
<b>[ P ] Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida</b>	
[ C ] Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações	Garantir a execução dos planos de investimento de infraestruturas previstos contratualmente
[ C ] Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto	Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto
	Garantir a eficiência do serviço
[ C ] Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade	Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

## Metas Grupo 2016-2020

5 estudos conducentes à integração da baixa/alta

100% de trabalhadores/as do Grupo

100% das empresas

1 encontro/ ano para apresentação do RS

Adaptar o sistema de gestão empresarial às novas versões das normas implementadas ISO e SA 8000

1 estudo sobre o impacto socio-económico

Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores

95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens

100% execução

100% empresas com Plano de Segurança da Água  
100% - Água segura (alta e baixa)

AA - 50 (alta); 100 (baixa) - Falhas no abastecimento  
AR - 50 (alta); 0 (baixa) - Colapsos estruturais em coletores

Realizar questionário de avaliação da satisfação dos clientes de 2 em 2 anos

Respostas a reclamações escritas 100% AA e AR

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos
<b>Simbiose com os Colaboradores</b>	
<b>[ P ] Valorizamos a relação com os colaboradores</b>	
<b>[ C ]</b> Investir no desenvolvimento dos colaboradores	Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos colaboradores
	Garantir a avaliação de desempenho dos colaboradores
<b>[ C ]</b> Garantir a igualdade de oportunidades	Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade do Género
	Promover a diversidade
	Obter a certificação segundo a norma SA8000
<b>[ C ]</b> Garantir a segurança e saúde no trabalho	Prevenir a sinistralidade laboral
	Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações
<b>[ C ]</b> Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal	Promover a mobilidade interna
<b>[ C ]</b> Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz	Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento
	Promover o diálogo social

## Metas Grupo 2016-2020

Garantir >35 horas de formação/ colaborador por ano

100% dos/as trabalhadores/as do Grupo

Implementar o Plano em 100% das empresas

100% das empresas do Grupo

8 horas/ ano colaborador em formação em segurança

Reduzir 25% os acidentes de trabalho

0 óbitos

100% de empresas com 100% do âmbito certificado

% de pedidos/ % de pedidos aceites >80%

100% das empresas com intranet de Grupo

100% das empresas com questionário de clima organizacional/2 em 2 anos



Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos
<b>Simbiose com a Comunidade</b>	
<b>[ P ] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade</b>	
<b>[ C ]</b> Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento	Promover ações de sensibilização e de educação ambiental
<b>[ C ]</b> Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais	Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional
<b>[ C ]</b> Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico	Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento
	Avaliar o impacto em ações de cooperação
<b>[ C ]</b> Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento	Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

## Metas Grupo 2016-2020

4 campanhas/ ano
>1 000 visitas às instalações/ ano
>40 000 visitantes/ ano
10 000 de horas de voluntariado/ano
100% das empresas com programa de voluntariado
5 ações de capacitação em países em desenvolvimento
30 000 euros/ ano em projetos de cooperação em países em desenvolvimento
1 avaliação/ ano
Implementar Regulamento de Fornecedores
10 ações de sensibilização/ ano
10 auditorias de 3ª parte/ ano

## Índice GRI

### GRI 102 DIVULGAÇÃO GERAL 2016

Perfil da Organização	Página
I02-1 Nome da organização	18
I02-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	21-23, 54, 55, 60
I02-3 Localização da sede da organização	Contracapa
I02-4 Países em que opera	20-22
I02-5 Tipo e natureza legal de propriedade	17-19
I02-6 Mercados servidos	21, 98-101
I02-7 Dimensão da organização	14, 15, 17, 18, 56, 62, 92
I02-8 Caracterização dos/as Trabalhadores/as	112, 113, 116, 117, 126-128
I02-9 Cadeia de fornecimento	23, 54, 55, 60, 148, 149
I02-10 Mudanças significativas para a organização e sua cadeia de fornecimento	14, 15, 34-36
I02-11 Princípio da precaução e sua abordagem	28-31
I02-12 Iniciativas externas	44, 45, 122, 123, 144, 145, 149
I02-13 Membro de associações	89
Estratégia	Página
I02-14 Declaração do Presidente do Conselho de Administração	9
I02-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	30, 31, 40, 41, 51, 52, 91, 111, 135
Ética e Integridade	Página
I02-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	13, 28, 29, 37-40, 44, 45, 95, 96, 114, 122-125, 148, 149
I02-17 Mecanismos internos e externos para obtenção de aconselhamento em comportamento legal, ético e de integridade da organização	28, 29, 95, 96, 114, 122-125, 148, 149
I02-17 Mecanismos internos e externos para denúncia de comportamento ilegal ou anti-ético ou questões sobre integridade da organização	28, 29, 95, 96, 114, 122-125, 148, 149
Governance	Página
I02-18 Estrutura de governação	24, 25, 28
I02-19 Delegação de autoridade	19, 24-27, RGS 2018
I02-20 Membros de nível executivo com responsabilidade por temas económicos, ambientais e sociais	25, RGS 2018
I02-21 Consulta a partes interessadas sobre temas económicos, ambientais e sociais	46-47
I02-22 Composição do Conselho de Administração e seus Comités	25
I02-23 Presidente do Conselho de Administração	25

## Índice GRI

<i>Governance (cont.)</i>	Página
I02-24 Nomeação e seleção dos membros do Conselho de Administração	25, RGS 2018
I02-25 Conflitos de interesse	25, 28, 29, 94-96, RGS 2018
I02-26 Envolvimento do Conselho de Administração na definição dos valores e estratégia	RGS 2018
I02-27 Conhecimentos globais do Conselho de Administração	120, 121, RGS 2018
I02-28 Avaliação do desempenho do Conselho de Administração	RGS 2018
I02-29 Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	30, 31, RGS 2018
I02-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	28-31, RGS 2018
I02-31 Revisão dos temas económicos, ambientais e sociais	28-31, RGS 2018
I02-32 Comissão ou função que inclui a revisão formal e aprovação do Relatório de Sustentabilidade da organização e assegura a cobertura de todos os aspetos materiais	25
I02-33 Comunicação de preocupações críticas à gestão de topo	28, 114, 130, 133
I02-34 Número e natureza de preocupações críticas comunicadas à gestão de topo	28, 109, 114, 130, 133
I02-35 Políticas de remuneração	RGS 2018
I02-36 Processo para determinar remunerações	24, 25
I02-37 Integração da opinião das partes interessadas quanto à remuneração	24, 25
I02-38 Rácio de remuneração total anual	128
I02-39 Percentagem de aumento na taxa de remuneração total anual	Não aplicável
Envolvimento com as Partes Interessadas	Página
I02-40 Lista das partes interessadas da organização	46
I02-41 Acordos de negociação coletiva	133
I02-42 Identificação e seleção de partes interessadas	46
I02-43 Formas de consulta às partes interessadas	47
I02-44 Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas	Capítulo 2, 152, 153
Práticas de Reporte	Página
I02-45 Lista das entidades a considerar num relatório financeiro consolidado	R&C 2018
I02-46 Definição do conteúdo e limites do relatório	5, 152, 153
I02-47 Lista dos aspetos materiais identificados	152-153
I02-48 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	5
I02-49 Mudanças no reporte	5



## Índice GRI

Práticas de Reporte (cont.)	Página
I02-50 Período coberto pelo relatório	5
I02-51 Data do relatório anterior mais recente	5
I02-52 Ciclo de emissão de relatórios	5
I02-53 Ponto de contacto para questões relacionadas com o relatório	170
I02-54 Nível de aplicação do relatório em conformidade com as normas do GRI	5
I02-55 Índice de conteúdo da GRI	164-169
I02-56 Verificação externa	5

## GRI 200 DIVULGAÇÃO ECONÓMICA 2016

TÓPICO MATERIAL - GRI 201 Desempenho Económico 2016	Página
I03-1 Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
I03-2 A abordagem de gestão e seus componentes	91-109
I03-3 Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
201-1 Valor económico direto gerado e distribuído	93, 128
201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	30, 31, 76, 77
201-3 Planos de benefícios na aposentação, oferecidos pela organização	* ver nota
201-4 Benefícios financeiros recebidos do Estado	92, 93

## GRI 300 DIVULGAÇÃO AMBIENTAL 2016

TÓPICO MATERIAL - GRI 302 Energia 2016	Página
I03-1 Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
I03-2 A abordagem de gestão e seus componentes	76-83
I03-3 Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163,
302-1 Energia consumida na organização	73, 80
302-2 Energia consumida fora da organização	* ver nota
302-3 Intensidade energética	(-)
302-4 Redução do consumo de energia	76-83
302-5 Redução dos requisitos energéticos dos produtos e serviços	76-83

## Índice GRI

TÓPICO MATERIAL - GRI 303 Água e Efluentes 2018		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	52-68
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
303-1	Interações com a água enquanto recurso partilhado	54, 55, 58, 59
303-2	Gestão de rejeição de efluentes e seus impactos	52, 60, 61, 63-68
303-3	Água captada	56, 57
303-4	Efluente rejeitado	62-64
303-5	Água consumida	59, 66-68, 82
TÓPICO MATERIAL - GRI 305 Emissões 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	81-83
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
305-1	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	81
305-2	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa	81
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa	* ver nota
305-4	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	(-)
305-5	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	76, 77, 79, 80, 83
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	* ver nota
305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	81
TÓPICO MATERIAL - GRI 306 Efluentes e Resíduos 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152-153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	60-72
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
306-2	Resíduos produzidos, por tipo e método de eliminação	69-72
306-3	Derrames significativos	(-)
306-4	Transporte de resíduos perigosos	(-)
TÓPICO MATERIAL - GRI 307 Conformidade Ambiental 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	52-83
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
307-1	Incumprimento de legislação e regulamentos ambientais	106

## Índice GRI

### GRI 400 DIVULGAÇÃO SOCIAL 2016

TÓPICO MATERIAL - GRI 401 Emprego 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	112-117
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
401-1	Novos trabalhadores/as contratados e saídas	112-113
401-2	Benefícios para trabalhadores/as a tempo inteiro, que não são dados a trabalhadores em <i>part-time</i> ou a trabalhadores/as temporários	129
401-3	Licença parental	122
TÓPICO MATERIAL - GRI 403 Saúde e Segurança no Trabalho 2018		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	130-132
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
403-1	Sistema de Gestão de segurança e saúde ocupacional	94, 130
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	130
403-3	Serviços de saúde ocupacional	* ver nota
403-4	Consulta, participação e comunicação em segurança e saúde ocupacional	130, 131-133
403-5	Formação em segurança e saúde ocupacional	120, 121
403-6	Promoção da saúde dos/as trabalhadores/as	* ver nota. 129, 131-133
403-7	Prevenção e mitigação do impactos diretos do trabalho na segurança e saúde ocupacional dos/as trabalhadores/as	130-132
403-8	Trabalhadores/as cobertos por sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional	112, 130, 133
403-9	Lesões relacionadas com o trabalho	130
403-10	Problemas de saúde relacionados com o trabalho	130
TÓPICO MATERIAL - GRI 404 Formação e Educação 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	118-121
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
404-1	Média de horas de formação por trabalhador/a, por ano	120, 121
404-2	Programa de aumento de competências e de assistência de transição	118, 119
404-3	Percentagem de trabalhadores/as que recebe regularmente a sua avaliação e respetiva revisão de carreira	118

## Índice GRI

TÓPICO MATERIAL - GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	122-129
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
405-1	Diversidade do Conselho de Administração e trabalhadores/as	125-127
405-2	Rácio entre o salário base e a remuneração homens/mulheres	128
TÓPICO MATERIAL - GRI 407 Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	148, 149
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
407-1	Operações e fornecedores para os quais foi identificado que poderão ser colocados em risco os direitos de liberdade de associação e negociação coletiva	148, 149
TÓPICO MATERIAL - GRI 416 Segurança e Saúde do Cliente 2016		Página
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	152, 153
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	103-109
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	98, 156-163
416-1	Categorias de produto e serviços para os quais os impactes na saúde e segurança são avaliados	52, 94, 103-106, 130-132
416-2	Incidentes de não-conformidade referentes a impactos causados, por produtos e serviços, na saúde e segurança	105, 106

### NOTAS

201-3 A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os/as trabalhadores/as. Ver R&C 2018 EPAL.

302-2 Existem dados referentes a algumas Prestações de Serviço ao Grupo AdP, nomeadamente de transporte de lamas e exploração/ operação/ manutenção de infraestruturas (amostragem pouco significativa face aos valores reais).

305-3 As emissões provenientes da queima de biogás são monitorizadas pontualmente de acordo com as licenças e os pareceres das entidades competentes sendo, no entanto, os valores emitidos muito baixos.

305-6 As empresas do Grupo AdP não utilizam substâncias destruidoras da camada de ozono nas suas atividades.

403-3/403-6 As empresas do Grupo AdP dispõem de serviços de medicina do trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer in loco as condições de trabalho dos trabalhadores/as, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os trabalhadores/as estão sujeitos e definir planos de ação, de forma a que as empresas atuem ao nível da prevenção.



## Contactos

A responsabilidade da elaboração do relatório está a cargo da Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS, podendo este ser consultado em [www.adp.pt](http://www.adp.pt). Para receber mais informações sobre os dados publicados ou caso pretenda enviar-nos os seus comentários, contacte-nos através do e-mail [sre@adp.pt](mailto:sre@adp.pt) ou através da morada Rua Visconde de Seabra, n.º 3, 1700-421 Lisboa.

**O seu contributo é muito importante para nós!**

## Ficha Técnica

### Edição:

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social



AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Rua Visconde de Seabra, 3 | 1700-421 Lisboa - Portugal

Tel.: +351 21 246 94 00 | Fax.: +351 21 246 94 01

E-mail: [info@adp.pt](mailto:info@adp.pt) | Site: [www.adp.pt](http://www.adp.pt)

