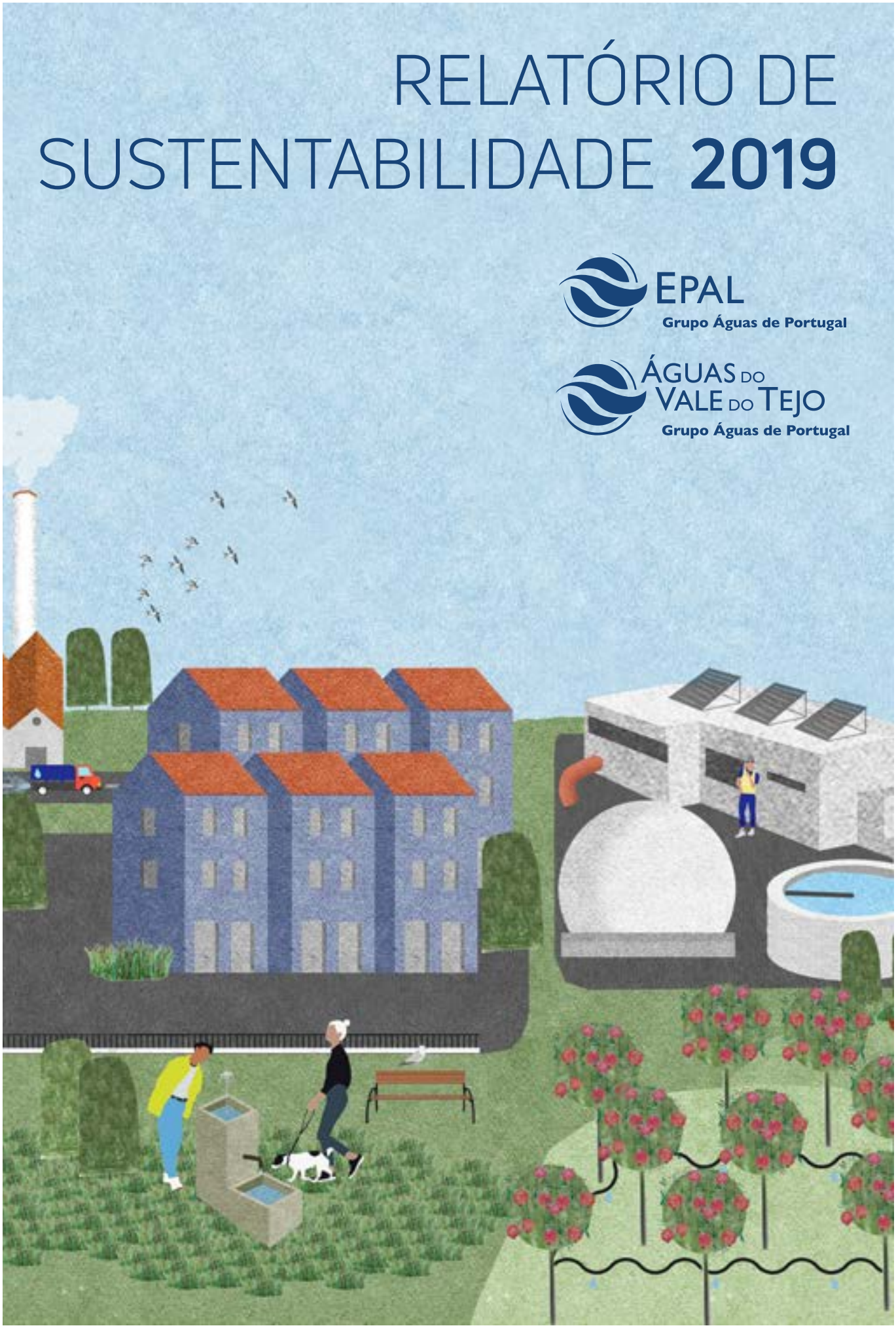
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE **2019**

EPAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal



EPAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

ÍNDICE

ESTE RELATÓRIO 7

2019 EM REVISTA 9

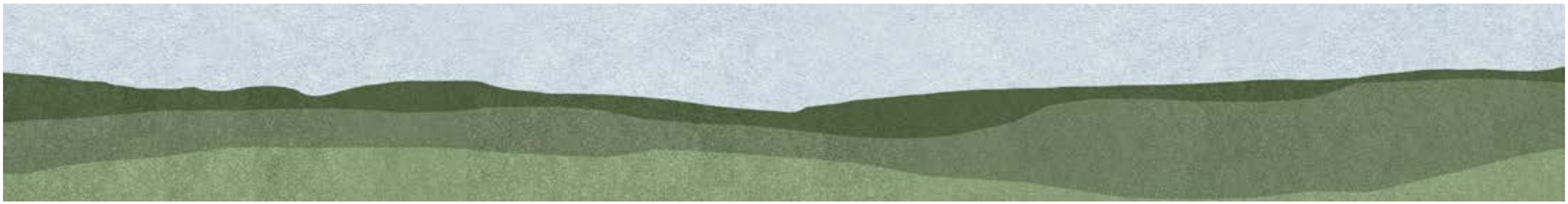
MENSAGEM DO PRESIDENTE 10

1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL 12
  1.1 QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS 15
  1.2 ONDE ESTAMOS 15
  1.3 CADEIA DE VALOR 18
  1.4 ÉTICA E INTEGRIDADE 20

2. O QUE NOS MOVE 22
  2.1 MISSÃO, VISÃO, VALORES 25
  2.2. ABORDAGEM ESTRATÉGICA À SUSTENTABILIDADE 25
  2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS* 26
  2.4 OS TÓPICOS MATERIAIS 27
  2.5 RESPOSTA AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) 28
  2.6 GOVERNAÇÃO DE UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL 36

3. EM SIMBIOSE COM A SUSTENTABILIDADE 38
  3.1 SIMBIOSE COM O AMBIENTE 41
  3.2 SIMBIOSE COM ACIONISTAS E CLIENTES 67
  3.3 SIMBIOSE COM A COMUNIDADE 85
  3.4 SIMBIOSE COM OS TRABALHADORES E COM AS TRABALHADORAS 101

Índice GRI 115



ESTE RELATÓRIO

O nosso "Relatório de Sustentabilidade de 2019" foi preparado de acordo com as Normas da *Global Reporting Initiative* na opção "Abrangente" e é o segundo relatório de sustentabilidade conjunto da EPAL e das Águas do Vale do Tejo (AdVT). Está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e responde às exigências do Decreto-Lei nº 89/2017 - divulgação por parte de grandes empresas e grupos de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade. Tanto a EPAL como a AdVT publicam os seus relatórios de sustentabilidade numa base anual, ciclo que pretendemos manter agora com este Relatório conjunto.

O Relatório apresenta 8 tópicos materiais organizados em 4 capítulos correspondentes à Simbiose com o Ambiente, Simbiose com Acionistas e Clientes, Simbiose com a Comunidade e Simbiose com os Trabalhadorese Trabalhadoras, estando assim alinhado com a estrutura do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Águas de Portugal.

No âmbito da subscrição, pela EPAL, do Pacto Global das Nações Unidas, apresentamos, na tabela GRI, a resposta aos Princípios seguidos.

Período, âmbito e limites do Relatório

Este Relatório refere-se às atividades realizadas durante ano de 2019 (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019) em alinhamento com os respetivos Relatórios e Contas e Relatórios do Governo Societário. Estão incluídas todas as atividades das duas empresas e os indicadores são apresentados separadamente para cada uma das empresas, com exceção dos indicadores relativos aos/às trabalhadores/as que estão consolidados.

Este relatório não será impresso e será disponibilizado em formato digital com a tabela GRI em anexo, nos nossos websites www.epal.pt e www.advt.pt.

Revisão da informação

A informação constante do relatório não foi sujeita a uma verificação externa por uma entidade independente.

Contactos

Para qualquer esclarecimento, contactar:
Direção de Sustentabilidade Empresarial
mcristovao@adp.pt

EPAL
Avenida da Liberdade, 24
1250-144 Lisboa

Águas do Vale do Tejo, S.A
Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos,
n.º 21, r/ch.
6300-693 Guarda

2019 EM REVISTA

PRINCIPAIS NÚMEROS E ACONTECIMENTOS

EPAL

- Volume de água produzida 221, 5 Mm^3
- Resultado líquido 52,5 Meuros
- Investimento 2,2 Meuros
- Volume de Negócios 67,0 Meuros
- Formação: Primeiro curso avançado em energias renováveis, no setor da água

AdVT

- Resultado líquido 4,2 Meuros
- Volume de água fornecido 78,8 Mm^3
- Volume de efluente tratado 41,3 Mm^3
- Investimentos 13,6 Meuros
- Volume de negócios 91,9 M€
- Extensão do Sistema de Gestão de Energia de acordo com a norma ISO 50001 a novas instalações na EPAL e na AdVT.

Prémios/reconhecimentos recebidos

Pátio da Água, categoria - Campanha de Responsabilidade Social Externa "Água sobre Rodas", atribuído pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresas (APCE)

Prémio de "Excelência dos Serviços de Água", distinção pela qualidade do serviço aos Clientes diretos e "Selo de Qualidade em abastecimento público de água" (em alta e em baixa), atribuídos por Água e Ambiente/ ERSAR.

APP H2O Quality, Menção Honrosa na categoria *Best Digital Strategic Tools no Portugal Digital Awards* (4.ª edição).

A iniciativa "Água potável para Moçambique" foi galardoada com o Tubo de Ouro ENEG 2019, na temática "Melhor ação de responsabilidade social" e a "Água circular por natureza", com uma Menção Honrosa na categoria de "Melhor estratégia de adaptação às alterações climáticas/economia circular", ambos concedidos pela APDA – Associação Portuguesa de Distribuição de Drenagem de Águas.

Pelo trabalho desenvolvido com vista à recuperação das condições ambientais do Rio Tejo, obtivemos o Prémio de Sustentabilidade Ambiental, na categoria Responsabilidade Social/Ambiente e Redução de Impactes, da Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE).

Com a "Missão Moçambique" onde os nossos trabalhadores e as nossas trabalhadoras conseguiram restabelecer o abastecimento de água a 5 mil famílias, depois dos estragos provocados pelo ciclone Idai recebemos uma Menção Especial no PT *Global Water Awards*.

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

MENSAGEM

José Manuel Sardinha _ *Presidente do Conselho de Administração*

O ano de 2019 foi de enorme relevância para a EPAL e para a AdVT. A nível económico e financeiro a primeira apresentou o melhor resultado líquido da sua história, sem efeitos não recorrentes, com 52,5 milhões de euros e no caso da segunda, o desvio de recuperação de gastos inverteu a tendência deficitária que tinha vindo a apresentar, desde 2015, gerando um superávit de 1,2 milhões de euros. Desta forma, consolidámos o modelo de gestão que combina solidariedade e coesão nacionais, introduzindo incentivos à eficiência e assegurando a sustentabilidade empresarial, da AdVT, com garantia de acesso e melhoria da qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento.

A publicação de legislação referente aos procedimentos para regularização das dívidas das autarquias locais às entidades gestoras de sistemas multimunicipais permitiu, à AdVT, celebrar 10 "Acordos de Regularização de Dívida", num montante de cerca de 33 milhões de euros.

No que respeita ao Plano de Investimentos executámos, 13,5 milhões de euros, na AdVT, um aumento muito expressivo (cerca de 50%), face ao ano anterior e no caso da EPAL 12,2 milhões de euros, evidenciando a forte aposta na **requalificação e valorização dos ativos**. Na AdVT passámos a gerir um conjunto de barragens utilizadas para captação de água para consumo humano, o que nos trará, inevitavelmente, novos desafios.

Fortalecemos o nosso compromisso para com a Ética e a Boa Governação com a adesão à *Call to Action* Anticorrupção, das Nações Unidas, que nos impele a mobilizar e a estimular, os nossos *stakeholders* e a sociedade, em geral para o debate e a reflexão sobre esta temática.

Vivemos, ao longo de 2019, situações complexas que exigiram a implementação de Planos de Contingência, nomeadamente a seca que assolou várias áreas de intervenção, da AdVT e a greve dos transportadores de produtos derivados do petróleo, ambas com enormes implicações ao nível do abastecimento público. Nestas circunstâncias e com o empenho de todos e de todas conseguimos manter a nossa atividade, sem interrupções, dando nota máxima à aposta que tem sido feita no aumento da **resiliência do serviço**.

O compromisso de **eficiência e sustentabilidade** que assumimos motiva-nos para a implementação de projetos disruptivos e, acima de tudo, urgentes no contexto da resposta às alterações climáticas. Estamos empenhados na transição para uma economia de baixo carbono que evidenciámos com a subscrição do compromisso "Business Ambition for 1.5°C" da *United Nations Global Compact*, que visa reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e contribuir para a sustentabilidade do planeta. É pois, determinante para atingir esses objetivos aumentar a participação de energias renováveis na matriz energética global, dando continuidade ao inovador Programa EPAL 0%, alinhado com as metas nacionais e europeias, em termos de sustentabilidade ambiental e de neutralidade energética e carbónica.

Apostamos, também, na criação de valor acrescentado e na circularidade dos materiais, concebendo produtos funcionais com recurso a subprodutos resultantes da nossa atividade, como é exemplo o "Tijolo de Água".

Tratando-se de projetos inovadores afigura-se fundamental preparar, com a formação adequada, os nossos trabalhadores e as nossas trabalhadoras para que encarem, o futuro com confiança, sendo que concretizámos, no ano em análise, em parceria com várias organizações relevantes na área, o primeiro Curso Avançado em Energias Renováveis no Setor da Água, com o objetivo de capacitar os futuros líderes para a transição energética e para a descarbonização, concorrendo estrategicamente para a **Inovação, digitalização e sustentabilidade**.

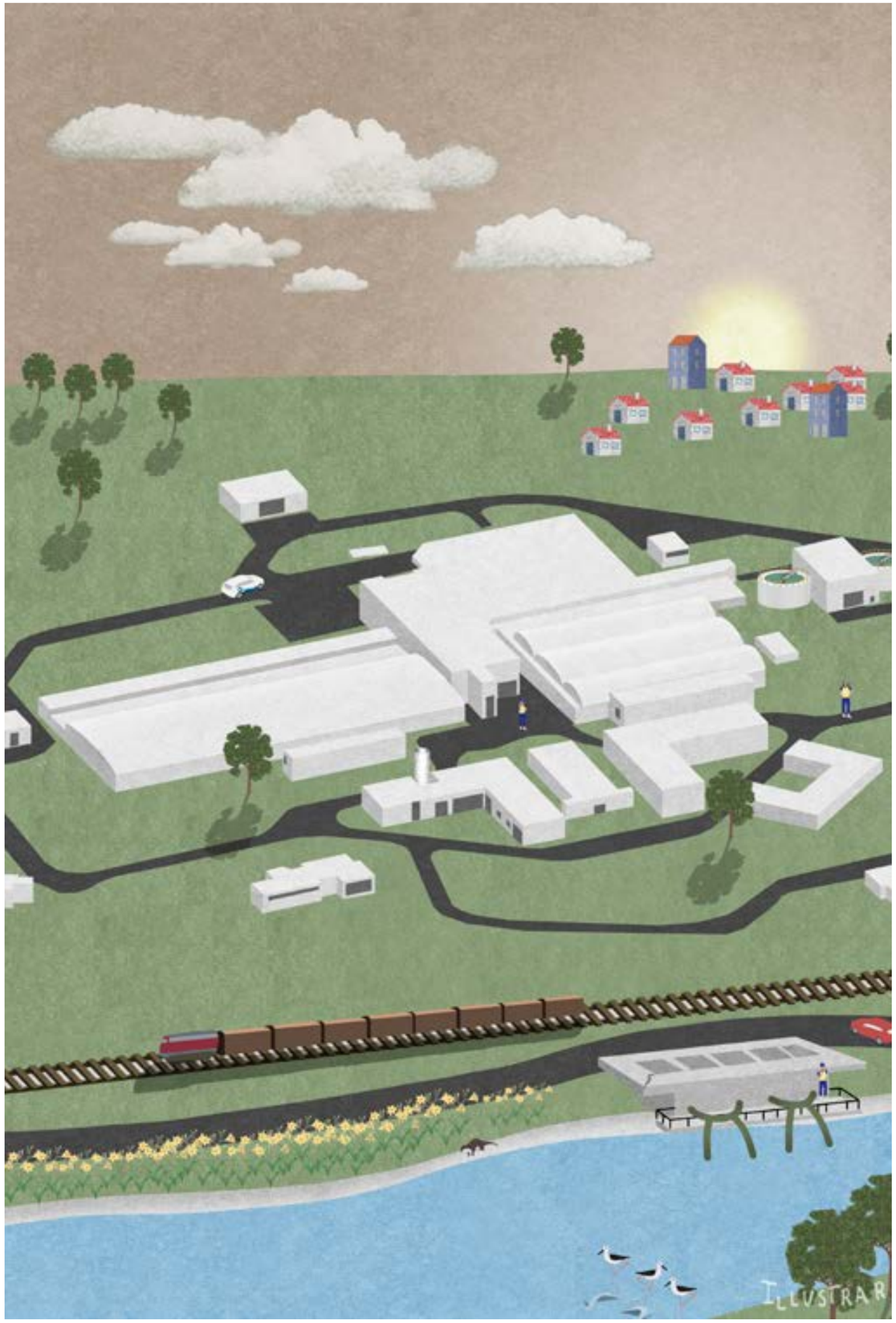
No mesmo âmbito lançámos a app H2O Quality, que posiciona Lisboa como a primeira cidade do mundo onde a informação da qualidade da água está acessível, a todos. A funcionar por georreferenciação permite, a qualquer pessoa, aceder às características e à qualidade da água que está a ser distribuída, com acesso a resultados atualizados, diariamente e aos respetivos valores paramétricos. Promovemos, simultaneamente e a par com um elevado número de outras ações, o consumo da água da torneira, uma vez que está disponível, no mapa, a localização de bebedouros, onde para além de beber, é possível optar pela ação mais sustentável e mais amiga do ambiente, encher uma garrafa reutilizável e levá-la consigo.

A nossa preocupação com as pessoas impele-nos a uma **solidariedade ativa**, na procura do bem-estar, não só daqueles que trabalham connosco, mas de toda a comunidade. Assim, em 2019 e com o objetivo de ser um verdadeiro agente de mudança subscrevemos o Pacto para a Conciliação, do Programa 3 em linha, lançado pelo Governo e promovemos inúmeras atividades, nas nossas instalações, abertas à participação de todos.

Na sequência do Ciclone tropical Idaí, que afetou particularmente Moçambique e especialmente a cidade da Beira, provocando graves inundações e ventos ciclónicos, com efeito devastador e que afetaram a generalidade dos serviços públicos, em particular os de fornecimento de eletricidade e de água potável, foi criado um movimento de ajuda internacional, coordenado pelas Nações Unidas, ao que se associou o Governo e todo o povo Português, tendo sido solicitada, à AdP, a articulação de um mecanismo para prestar auxílio no fornecimento de água potável. Para esse efeito, dando forma à política de solidariedade ativa que nos move, disponibilizámos uma ETA móvel, assim como diversos equipamentos de apoio e mobilizámos uma equipa de especialistas, que se voluntariaram, para montar a referida ETA no lugar de Six Miles, bairro limítrofe da cidade da Beira e cuja operacionalização permitiu, rapidamente, assegurar o abastecimento com água potável a cerca de 5 000 famílias.

É desta forma exemplar que cada uma das organizações tem vindo a cumprir a missão que lhe foi confiada e a obter o merecido reconhecimento, a nível nacional e internacional, o que só acontece devido à excelência do trabalho desenvolvido, pelas suas trabalhadoras e pelos seus trabalhadores, em estreita cooperação com as diversas partes Interessadas.

UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL



1.1 QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A., é uma empresa do setor empresarial do Estado, pertencente ao grupo Águas de Portugal, que abrange a atividade de abastecimento público de água em "alta" e em "baixa".

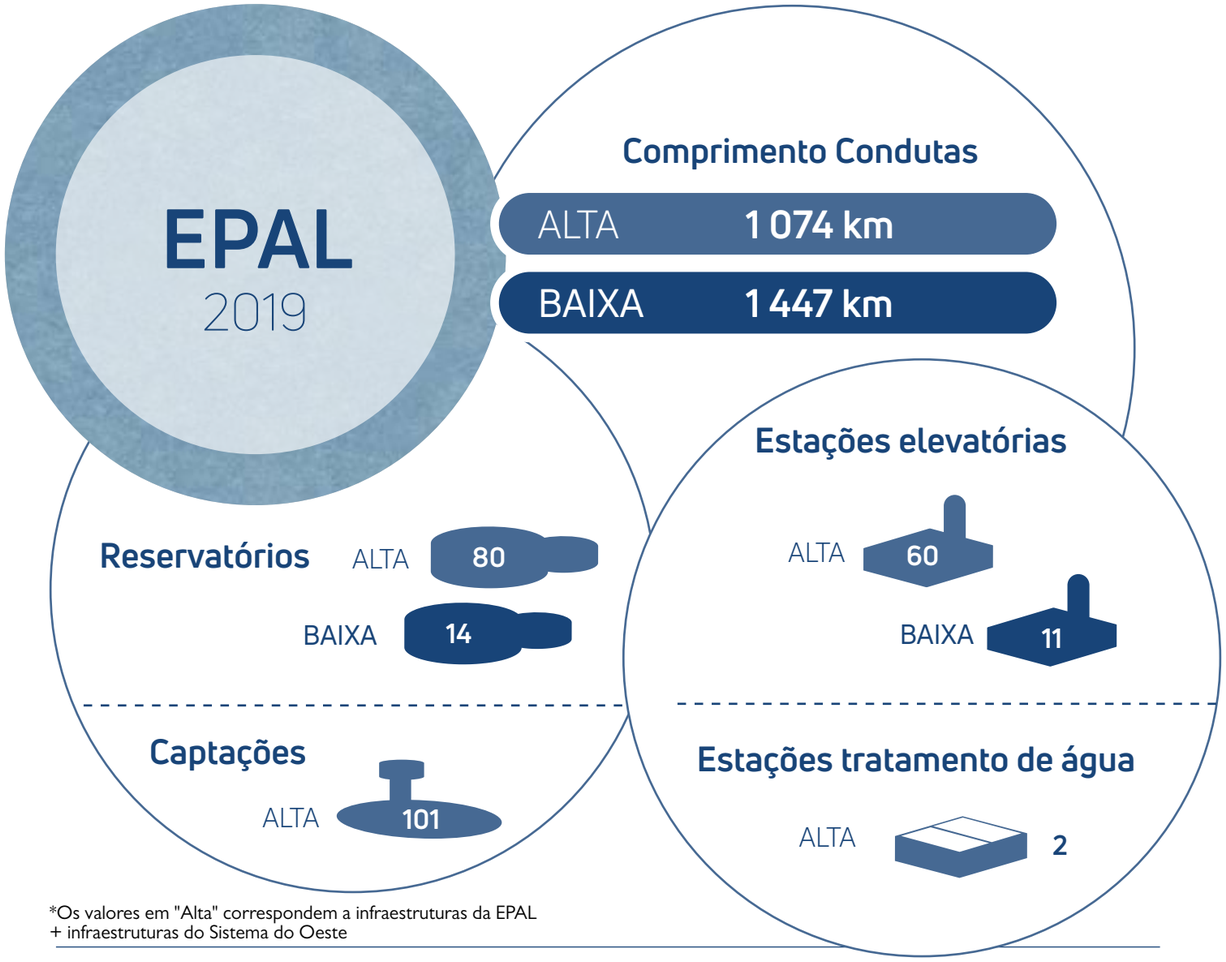
Possui, desde 2015, a gestão delegada da Águas do Vale do Tejo, S.A. que tem atribuída a concessão da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Vale do Tejo.

Em 2016, a EPAL iniciou, em regime de exclusividade, a gestão do sistema de abastecimento de água da região Oeste, em que assegura a operação, manutenção e exploração do referido sistema e a entrega de água para consumo humano aos clientes, da AdVT, nos pontos de entrega aos municípios.

A Águas do Vale do Tejo, S.A., também pertencente ao setor empresarial do Estado e ao mesmo Grupo empresarial, foi criada pelo Decreto-Lei nº 94/2015, de 29 de maio e redenominada pelo Decreto-Lei nº 34/2017, de 24 de março, no âmbito do processo de reorganização do setor de abastecimento de água e saneamento de águas residuais. Desenvolve atividade no âmbito da captação, tratamento e adução de água para consumo humano e recolha, tratamento e rejeição de água residuais.

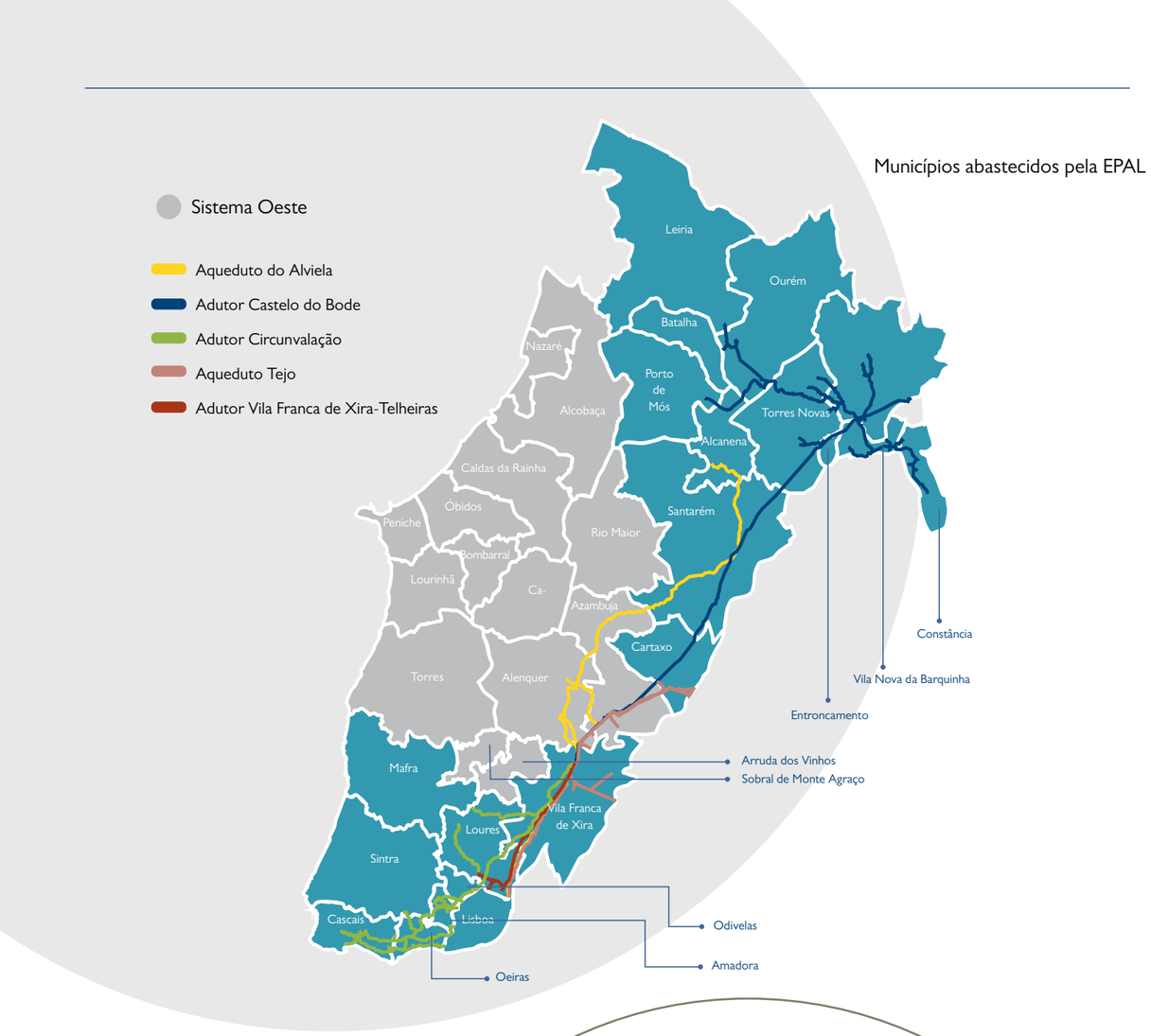
1.2 ONDE ESTAMOS

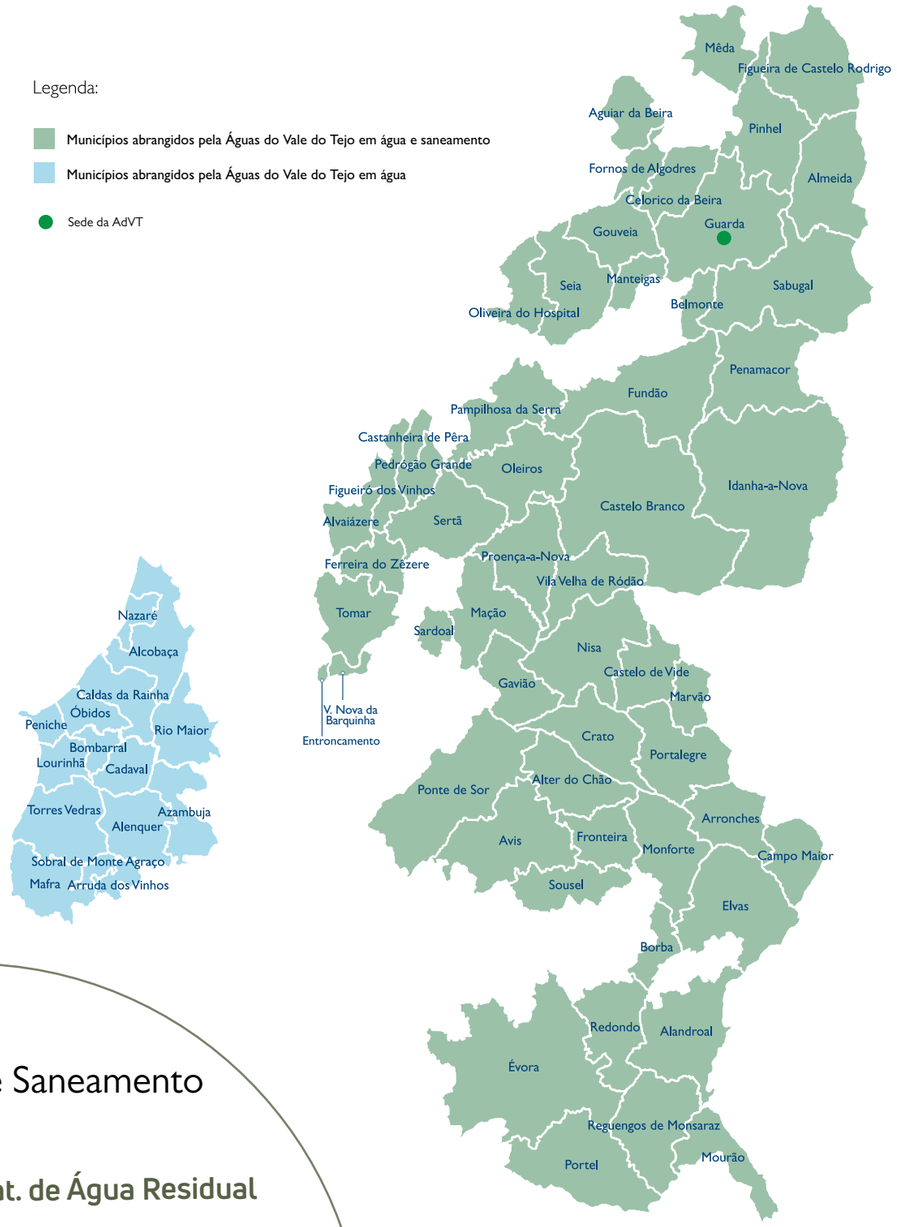
Servimos uma área que abrange 87 municípios que ocupam uma área correspondente a 33% do território continental português e servimos 3,5 milhões de habitantes. Esta solução para além da coesão territorial tem em vista gerar as eficiências necessárias à sustentabilidade económica, social e ambiental destes sistemas.



*Os valores em "Alta" correspondem a infraestruturas da EPAL + infraestruturas do Sistema do Oeste

Municípios abastecidos pela EPAL





Atualmente a AdVT tem a seguinte estrutura:

Atividade de Abastecimento

Captações 344 [1]

Estações de Tratamento de Água 45

Comprimento Condutas 3 533 km

Reservatórios 645

Estações Elevatórias 182

Atividade de Saneamento

Estações de Trat. de Água Residual 385

Estações Elevatórias 311

Coletores 884 km

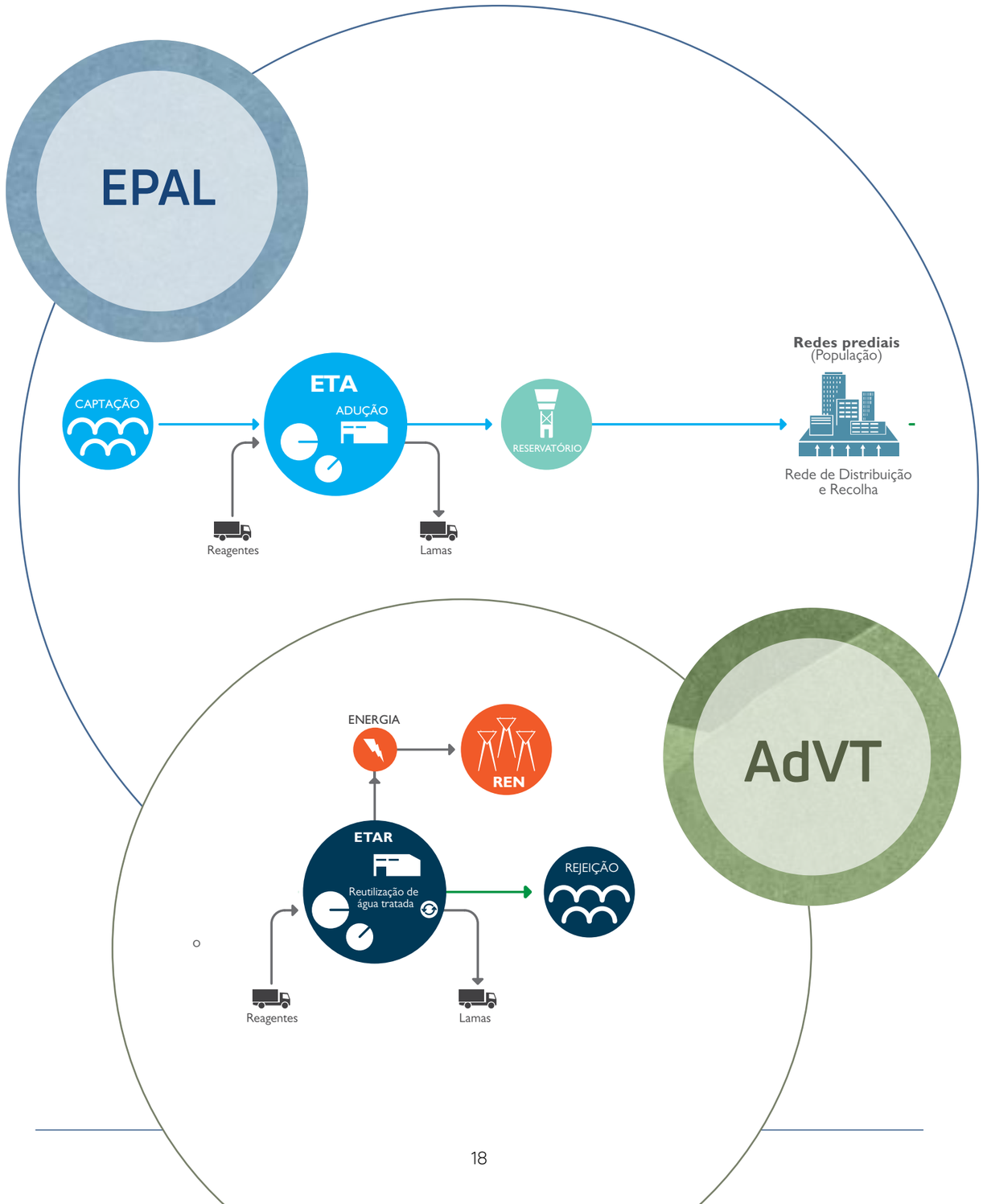
[1] O número de captações sofreu uma atualização que resulta de uma melhoria no sistema cadastral.

AdVT 2019

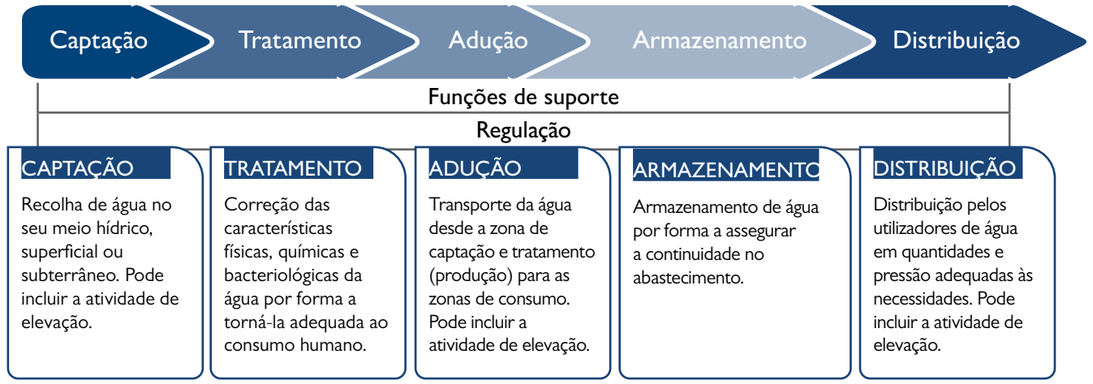
1.3 CADEIA DE VALOR

Conscientes da escassez de recursos, apoiamos e promovemos uma transição ambiental e industrial, assente num modelo de economia circular rumo à descarbonização, ao longo de toda a cadeia de valor, promovendo, uma gestão eficiente do ciclo urbano da água.

https://www.adp.pt/pt/atividade/o-que-fazemos/o-ciclo-urbano-da-agua/?id=28

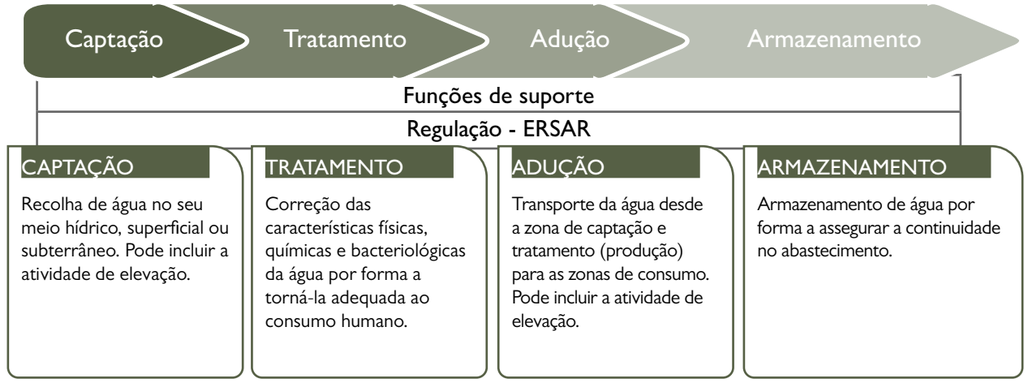


EPAL

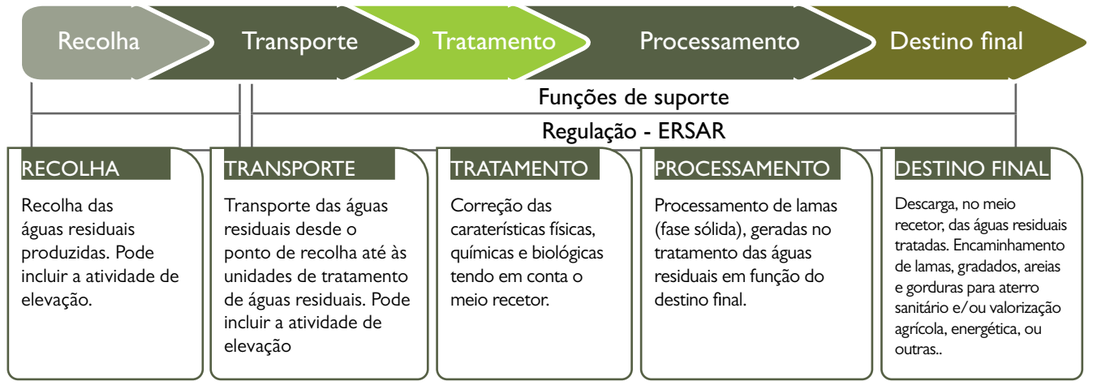


AdVT

Operação - Água



Operação - Saneamento



1.4 ÉTICA E INTEGRIDADE

Promovemos e asseguramos práticas íntegras e transparentes de acordo com os princípios do pacto global das nações unidas e instruções nacionais e internacionais, aplicáveis. Pautamo-nos por valores de integridade, rigor e responsabilidade, no desempenho das nossas missões.

O Código de Conduta e Ética expressa o nosso compromisso, em prosseguir as nossas missões com transparência, diálogo e ética e a vontade de avançar num caminho de melhoria contínua em que assumimos, como princípios estruturantes, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável, nas vertentes ambiental, social, económica e cultural. Compreende, ainda, linhas de orientação que deverão mobilizar os comportamentos e atitudes de todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras, independentemente do seu vínculo laboral, bem como da posição hierárquica que ocupem.

Divulgamos o documento nas nossas páginas da internet, em: https://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/c%C3%B3digo-de-conduta-e-%C3%A9tica,

http://www.advt.pt/index.php/pt/menu/empresa/governo-da-sociedade/codigo-de-conduta-e-etica/

Ao nível do Grupo existe uma Comissão de Ética, para onde qualquer trabalhador/a pode reportar situações que entenda, menos claras e que pode ser contactada através do endereço eletrónico: etica.adp@adp.pt.

No que respeita aos restantes *stakeholders*, que têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética das nossas empresas e respetivas trabalhadoras e trabalhadores, também nos podem fazer chegar os seus contributos através do endereço de correio eletrónico: etica.epal@adp.pt.

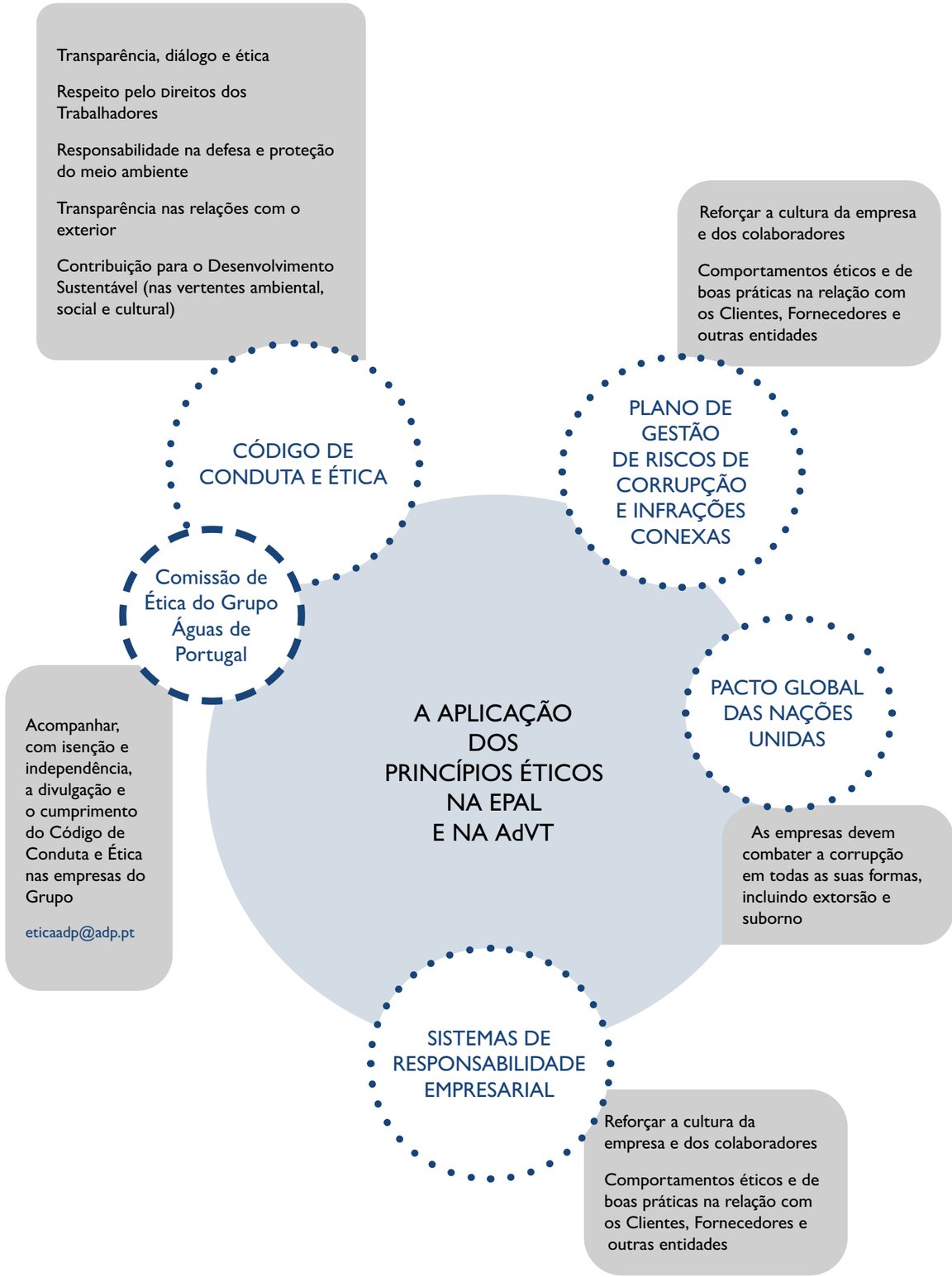
Reportamos, anualmente, ao Conselho de Prevenção da Corrupção o Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

apee
Global Compact Network Portugal
Princípio 10 Anticorrupção
Agenda 2030 ONU
16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
negócios éticos, sociedade justa
combater a corrupção em todas as suas formas

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

SELO "SOCIEDADE JUSTA, NEGÓCIOS ÉTICOS"

Aderimos à Call to Action Anticorrupção das Nações Unidas, onde assumimos, para além do compromisso para com a Ética e a Boa Governação, promover e estimular o debate e a mobilização, para esta temática, junto dos *stakeholders* e da sociedade em geral. Ação direcionada ao cumprimento das metas 16.5-Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas e 16.6-Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes, em todos os níveis.



O QUE NOS MOVE

2.1 MISSÃO, VISÃO, VALORES

EPAL

Missão

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

Visão

Ser uma empresa de referência no setor da água. Orientar-se pelas melhores práticas internacionais, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável, preservando o recurso natural de que depende - a Água - e o ambiente.

Valores

Os valores fundamentais da sociedade assentam na sustentabilidade dos recursos naturais, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde atua.

AdVT

Missão

A Águas do Vale do Tejo (AdVT) tem por missão a gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Vale do Tejo, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões servidas pelo sistema.

Visão

A gestão da empresa decorre num contexto de procura permanente da sua sustentabilidade económica e financeira, seguindo os princípios da ecoeficiência e da responsabilidade social e ambiental.

Valores

Preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida;

Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental;

Equidade no acesso aos serviços básicos;

Promoção do bem-estar através da melhoria da qualidade de vida das pessoas.

2.2. ABORDAGEM ESTRATÉGICA À SUSTENTABILIDADE

Integramos na nossa estratégia, os princípios de sustentabilidade e de bom governo, bem como valores e princípios, garantindo a segurança e proteção das pessoas, do ambiente e dos ativos, estimulando, simultaneamente, a inovação e o desenvolvimento, sendo que subscrevemos o Pacto Global das Nações Unidas, desde 2008. No âmbito da gestão delegada, estendemos essa preocupação, à AdVT.

Estamos empenhados em melhorar as condições de acesso à água para consumo humano e na sua salvaguarda, proteção e gestão sustentável. Acreditamos numa abordagem integrada de criação de valor sustentável, através da antecipação de riscos, maximização de oportunidades e criação de relações sólidas com os nossos *stakeholders*.

Orientamos a nossa atuação na Estratégia de Sustentabilidade do grupo Águas de Portugal, que assenta no conceito de simbiose e promovemos os seus Princípios de Desenvolvimento Sustentável.

SIMBIOSE COM O AMBIENTE:

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

Princípio: Contribuímos para o combate às alterações climáticas

SIMBIOSE COM ACIONISTAS E CLIENTES

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

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

SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

Princípio: Promovemos a aproximação crescente à comunidade.

SIMBIOSE COM COLABORADORES

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

2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*

Somos orientados por valores éticos, padrões de responsabilidade social e princípios de gestão do risco que asseguram um bom e eficiente governo. As nossas práticas de governance visam a melhoria contínua e a otimização dos processos de decisão e controlo fomentando a criação de valor. Desta forma, o diálogo com os nossos *stakeholders* proporciona-nos oportunidades de aprendizagem, criação de valor partilhado, maior proximidade e confiança, redução do risco de conflitos e tomadas de decisão informadas.

Tendo em conta que o mapeamento de *stakeholders* é um processo dinâmico, foi identificada a necessidade de verificação a sua adequabilidade, em função dos acontecimentos, de 2017. Dinamizámos, em 2018, uma nova fase de relacionamento, com base na Norma AA1000:2015 – *Stakeholder Engagement Standard* (da AccountAbility (AA1000SES)), sendo que em 2019 demos continuidade aos trabalhos de mapeamento de *Stakeholders* ao nível de grupos e subgrupos.

Nesse sentido foram envolvidas todas as direções e áreas suporte, através da realização de entrevistas individuais, utilizando como input, para além de outros documentos, os resultados obtidos nos *workshops* internos, efetuados no ano anterior, o que permitiu uma auscultação/reflexão e consequentemente a conclusão de uma parte da tarefa inicial a que nos propusemos, conduzindo à identificação dos seguintes grupos de *stakeholders*:

Continuaremos, no próximo ano, a desenvolver trabalho previsto na primeira fase e que permitirá dar resposta aos seguintes objetivos:

- Desenvolver um Plano de Auscultação de Partes Interessadas, que permita dar uma resposta transversal aos normativos ISO14001, ISO9001, ISO45001, ISO55001 bem como da NP 4552.
- Conhecer e responder às necessidades e expectativas das suas partes interessadas, com base nas exigências das referidas normas ISO, que assentam na Gestão de Risco, potenciando a identificação de riscos e oportunidades, para criação de valor.
- Sistematizar e robustecer as metodologias e práticas de envolvimento das partes interessadas existentes na empresa; particular destaque para a base de trabalho desenvolvida no âmbito do Plano de Segurança da Água (2011-2015).
- Promover o envolvimento interno dos trabalhadores e trabalhadoras e optar, sempre que possível, por metodologias participativas.

2.4 OS TÓPICOS MATERIAIS

De acordo com o indicado, no relatório anterior, está prevista para o ano de 2020, a realização da análise de materialidade, com base numa avaliação interna da Direção de Sustentabilidade Empresarial aos tópicos definidos anteriormente, objetivando a redução do respetivo número e alinhamento com os grandes Princípios de Sustentabilidade do Grupo AdP. Em 2019 mantêm-se como materiais, os tópicos:

TÓPICOS MATERIAIS DA EPAL E AdVT

1 Conservação e Valorização dos Recursos Hídricos

2 Promoção da Economia Circular

3 Promoção da eficiência energética

4 Criação de valor para acionistas e clientes

5 Promoção da eficiência do uso pelo lado da procura

6 Garantia da qualidade do produto

7 Envolvimento com a comunidade promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos

8 Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras

Estes tópicos serão abordados nos quatro subcapítulos das Simbioses com o Ambiente, os Acionistas e Clientes, a Comunidade e os trabalhadores e trabalhadoras. Cada um está alinhado com os Princípios e os Compromissos do Grupo AdP e identifica os respetivos objetivos.

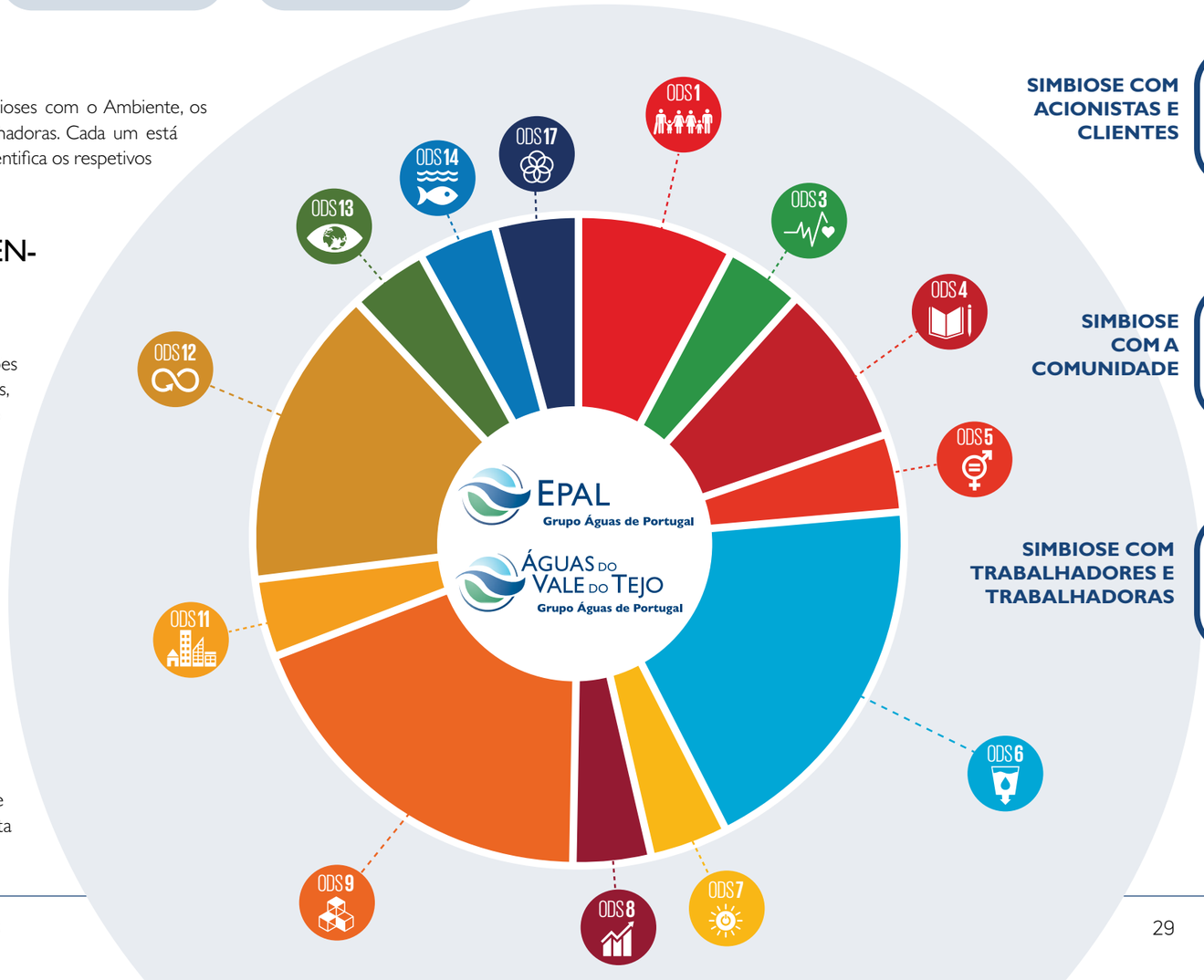
2.5 RESPOSTA AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas integra 17 ODS (169 metas) aprovados pelos líderes mundiais, na assembleia geral das Nações Unidas realizada, a 25 de setembro de 2015. Estes Objetivos promovem uma nova abordagem global para acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar de todos, proteger o ambiente e combater as alterações climáticas. Marcam, inequivocamente, o caminho a seguir nas prioridades de gestão de sustentabilidade, para os próximos anos.

A sua concretização exige de todos, sem exceção, cidadãos, sociedade civil, empresas e governos, empenho e um compromisso sério. São um estímulo e uma oportunidade para criar e implementar soluções e tecnologias para dar resposta aos maiores desafios globais, promovendo a interligação entre estratégias e prioridades globais.

Tendo em conta que o foco nas pessoas, o respeito pelos direitos humanos, a segurança, a redução das desigualdades, a produção e consumo responsável e sustentável, a proteção do ambiente e a luta contra as alterações climáticas, são objetivos que partilhamos e integramos, todos os dias, na nossa atividade num contributo claro para alcançar os ODS.

Identificámos, pois, no âmbito da nossa atividade, os ODS para os quais estamos a dar o nosso contibuto (figura abaixo), uma vez que se cruzam, diretamente, com os tópicos materiais e com as quatro simbioses estratégicas. O ODS 6 é o principal, pois nele assenta todo o nosso negócio, sendo que o ODS 16 embora não se encaixe diretamente nesta abordagem é, também, integrado no negócio das empresas através das suas preocupações com a ética e responsabilidade, temática que abordámos no capítulo I.



ERRADICAR A POBREZA EM TODAS AS SUAS FORMAS, EM TODOS OS LUGARES

Disponibilizamos a tarifa social da água, criada a pensar nas famílias mais carenciadas de Lisboa, que prevê descontos que podem ir até aos 93%, se o rendimento bruto do seu agregado familiar for inferior a 75% do valor anual da retribuição mínima mensal garantida. Para além disso, durante 2019 foi distribuído equipamento informático, em bom estado, a Instituições de Solidariedade Social (IPSS) que permitiram o acesso às novas tecnologias a pessoas vulneráveis, nomeadamente com necessidades especiais. Desta forma contribuímos para a concretização da meta 1.4- Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças.

GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES

Em 2019 promovemos várias ações de Responsabilidade Social (voluntariado empresarial e campanhas de recolha de bens) no âmbito do projeto " Juntos somos + solidários", cujo objetivo maior é dinamizar a participação dos nossos trabalhadores e trabalhadoras no auxílio a instituições que apoiam pessoas carenciadas. No mesmo sentido voltámos a divulgar, junto dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras, a forma de participação, como voluntário, na ceia de Natal para pessoas em situação de sem abrigo, organizado pela Comunidade Vida e Paz (CVP), por forma a potenciar um momento gratificante de partilha do tempo, com quem precisa. Doámos a diferentes instituições os cabazes de Natal e os Bolos-Rei, que não foram recolhidos, pelas/os trabalhadoras/es.

Para além das campanhas internas, também participámos, ativamente, nas iniciativas "Mochilas de Esperança", desencadeadas pelo Grupo Águas de Portugal e que está descrita no ponto 3.3.1, deste relatório.

No âmbito deste objetivo contribuímos para a meta 2.1 – Até 2030, acabar com a fome e garantir o acesso de todas as pessoas, em particular os mais pobres e pessoas em situação vulnerável, incluindo crianças, a uma alimentação de qualidade, nutritiva e suficiente para todo o ano.

GARANTIR O ACESSO À SAÚDE DE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS, EM TODAS AS IDADES

Com a nossa atividade contribuímos para a garantir a distribuição de água segura e a redução da contaminação da poluição do ar, água e solo (meta 3.3- Até 2030, acabar com as epidemias de AIDS, tuberculose, malária e doenças tropicais negligenciadas e combater a hepatite, doenças transmitidas pela água e outras doenças transmissíveis e meta 3.9-Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos e por contaminação e poluição do ar, da água e do solo). Em 2019, alguns dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras, integraram a equipa do grupo AdP que se deslocou a Moçambique com o objetivo de avaliar os danos e colaborar na recuperação do sistema de abastecimento da cidade da Beira, fortemente danificado pelo Ciclone Idai, conforme descrito no ponto 3.3.1. deste relatório. Este projeto foi distinguido com um prémio na Categoria Responsabilidade do Social.

Para concretização da meta 3.8-Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos, disponibilizamos, aos nossos trabalhadores e às nossas trabalhadoras um seguro de saúde, extensível ao agregado familiar, que, para além de condições vantajosas no acesso a médicos e tratamentos, entre outros, comparticipa, as vacinas não contempladas no Plano Nacional de Vacinação. Garantimos a existência de serviços de medicina no trabalho e, nalguns casos, de medicina curativa e realizamos, anualmente, uma campanha de vacinação contra a gripe, com a disponibilização,, nos locais de trabalho, da referida vacina. No âmbito da medicina no trabalho foram realizadas campanhas de prevenção/sensibilização junto dos trabalhadores e das trabalhadoras, para que adotem formas de vida saudáveis, num contributo para a meta 3.4 – até 2030, reduzir, em um terço, a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento e promover a saúde mental e o bem-estar.

GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS

Temos vindo a concorrer para as metas 4.4-Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo e 4.7- Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não-violência, cidadania global, e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável. O contributo para o cumprimento destas duas metas passa pela existência da Academia das Águas Livres (AAL), entidade formadora certificada, pela DGERT, cujo portefólio, com vários tipos de formação, está orientado para os quadros técnicos e operacionais do Setor da Água e Ambiente, a nível nacional, sendo que alguns dos cursos ministrados são acreditados pela Ordem dos Engenheiros. Garantimos, desta forma, aos/às nossos/as trabalhadores/as a melhoria das suas competências e/ou a aquisição de novas. A AAL recebe, também, formandos/as externos/as, tendo em 2019 realizado 120 ações de formação, abrangendo quase 1 500 formandos, num total de 28 635 horas de formação. As referidas ações podem decorrer nas instalações de outras entidades, portuguesas e estrangeiras, que reconhecem e procuram a excelências nos seus serviços. Em 2019 foram exemplo: Madeira, Açores, Maputo e Lisboa (Estado Maior da Força Aérea). Para além disso, a AAL também acolhe iniciativas internas, dirigido a filhas e filhos dos/as trabalhadores/as, de que é exemplo o OTL empresa (descrito no ponto 3.4.1),

Para além da Academia, recebemos estagiários, provenientes de diversas instituições de ensino e realizamos ações de sensibilização quer em estabelecimento dos vários níveis de ensino, quer em entidades públicas ou privadas, centradas no consumo sustentável da água e na temática do desenvolvimento sustentável.

Estabelecemos, também, protocolos com instituições externas com o objetivo promover atividades focadas no conhecimento e respeito, pela natureza.

ALCANÇAR A IGUALDADE DE GÉNERO E EMPODERAR TODAS AS MULHERES E RAPARIGAS

Em 2019 subscrevemos o Pacto para a Conciliação, do Programa 3 em linha, lançado pelo Governo e com o qual nos comprometemos a implementar e a certificar um sistema de gestão da conciliação entre a vida Profissional, Pessoal e Familiar, segundo a NP4552:2016, processo iniciado no ano em análise. Desenvolvemos o Plano de Igualdade de Género 2019-2020, com medidas a implementar, neste âmbito e mantivemos a nossa adesão a entidades como o iGen – Fórum Empresas para a Igualdade de Género, aos WEP e à PWN – *Professional Women Network* , que têm um papel importante na dinamização da temática, concretamente na disponibilização de medidas e iniciativas que temos vindo a difundir no sentido de incrementar a participação das nossas trabalhadoras e os nossos trabalhadores.

Em 2019 estivemos, a convite da AdP, envolvidas, pela quarta vez consecutiva, no projeto *Girl Move*, dinamizado pela Fundação com o mesmo nome, uma instituição sem fins lucrativos que tem como missão criar um movimento de vida, de apoio e capacitação no feminino, com uma aposta na educação e na criação de redes humanas de entreajuda e cooperação entre pares, intergeracional e internacional. Trabalham para um mundo onde todas as mulheres tenham acesso a oportunidades para serem líderes de referência e agentes de mudança positiva, capazes de contribuir para o desenvolvimento político, económico, social e cultural em Moçambique (ponto 3.4.1).

Estas medidas dão um forte contributo para as metas 5.1-Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte, 5.2-Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos e 5.5 -Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, económica e pública.

GARANTIR A DISPONIBILIDADE E A GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA POTÁVEL E DO SANEAMENTO PARA TODOS

"Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos", cujas metas passam por alcançar o acesso universal e equitativo a água potável, melhorando a sua qualidade, reduzir as águas residuais não tratadas e aumentar a eficiência no uso da água em todos os setores, promovendo a sua reciclagem e reutilização e combatendo a sua escassez, a nível global, aquele que está diretamente ligado à nossa atividade e concretamente ao cumprimento das respetivas missões, podendo contribuir para a concretização de praticamente a todas as metas estabelecidas: 6.1, 6.2., 6.4, 6.5, 6.6, 6a e 6b.

Assim, as medidas operacionais implementadas e praticamente a totalidade dos investimentos, que realizámos, contribuem, de alguma forma para as metas estabelecidas. Em 2019 a EPAL voltou a ser galardoada com o Selo de "Qualidade em abastecimento público de água", em alta e em baixa, atribuído pela Entidade Reguladora do Setor, que visa distinguir e divulgar as boas práticas na prestação dos serviços de abastecimento público de águas e saneamento de águas residuais urbanas reconhecendo os excelentes resultados obtidos pela organização. (ponto 3.2.3.)

GARANTIR O ACESSO A FONTES DE ENERGIA FIÁVEIS, SUSTENTÁVEIS E MODERNAS PARA TODOS

Temos vindo a dar um contributo significativo para as metas 7.2- Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global e 7.3-Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética, com a implementação de inúmeras medidas, maioritariamente descritas no Plano de Eficiência e Produção Energética (PEPE) do grupo AdP, de que são exemplo a certificação do Sistema de Gestão de Energia ainda que de âmbito parcial, foi alargada, no ano em análise, a mais seis instalações e ao projeto EPAL 0% que objetiva a utilização de apenas energia limpa. Em 2019 estivemos envolvidas num sistema voluntário de etiquetagem energética de gestão de frotas, promovido pela AdP em parceria com a ADENE e designado por "Move+" (descrito no ponto 3.1.3)

O projeto "EPAL 0%", já referido, é um dos fatores determinantes para o aumento da competitividade e da sustentabilidade, uma vez que visa aumentar, substancialmente, a participação de energias renováveis na matriz energética global e aumentar, consequentemente, a taxa global de melhoria da eficiência energética. Nesse sentido vamos, numa primeira fase, tornar a maior estação de tratamento de água do país, a ETA da Asseiceira, numa instalação energeticamente autossuficiente, através da concretização de medidas de produção de energia com recurso à instalação de mini centrais hidroelétricas, bem como na redução de consumos e flutuações.

No mesmo sentido, impulsionámos vários projetos, ainda e fase de preparação dos estudos de viabilidade técnico/económica de pormenor, iniciando-se ainda a preparação dos processos de concurso de lançamento de centrais fotovoltaica de diversas instalações das Empresas.

PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS

O nosso compromisso, nesta temática, está perfeitamente definido na Política de Gestão. Em 2019 foi aprovado um extenso conjunto de projetos para a requalificação de várias instalações da empresa, sedo que existem diversas outras medidas/ações/projetos referidos no âmbito de outros ODS que também contribuem para as metas 8.4-Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento económico da degradação ambiental, de acordo com o "Plano Decenal de Programas Sobre Produção e Consumo Sustentáveis", com os países desenvolvidos assumindo a liderança, 8.5-Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor e 8.8-Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas com emprego precário.

CONSTRUIR INFRAESTRUTURAS RESILIENTES, PROMOVER A INDUSTRIALIZAÇÃO INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL E FOMENTAR A INOVAÇÃO

Temos vindo a fazer investimentos ao nível da construção e reabilitação de infraestruturas, com a preocupação de recorrer a tecnologias limpas e ambientalmente adequadas, cada vez mais eficientes na utilização dos recursos, vendo reconhecido esse esforço, pelos nossos parceiros. Neste âmbito marcámos presença, na exposição do POSEUR, denominada "Boas Práticas" dedicado à reabilitação e renovação da ETA de Vale da Pedra, um dos maiores investimentos, da EPAL, na última década. Assinámos o contratos de cedência de infraestruturas (ponto 3.2.1.) e o contrato que formaliza os termos e condições da prestação de serviços de Abastecimento de Água em Alta, Com o SIMAS (ponto 3.2.2) . Foi intervencionada a Estação Elevatória de Carvalhos, por forma a garantir, no período estival, o abastecimento de água aos municípios de Castelo Branco e Vila Velha de Rodão sem os constrangimentos verificados no passado. Promovemos, ao longo do ano, visitas técnicas com os parceiros e, simultaneamente, realizámos ações de sensibilização com o objetivo de reforçar a importância da colaboração de todos para que a infraestrutura possa contribuir para incrementar o valor ambiental. Tratando-se de uma área com enorme importância para a EPAL, manteve a certificação do seu sistema de gestão de gestão de ativos de acordo com a norma ISO 55001, dando um contributo para se atingir a meta 9.4-Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados; com todos os países atuando de acordo com suas respetivas capacidades.

TORNAR AS CIDADES E COMUNIDADES INCLUSIVAS, SEGURAS, RESILIENTES E SUSTENTÁVEIS

Mantivemos a estratégia de implementação de ações que objetivam a salvaguarda do património natural da nossa área de intervenção, bem como a diminuição do impacto ambientalmente negativo, na cidade de Lisboa, nomeadamente na promoção do consumo da água da torneira junto de cidadãos, empresas e outras organizações. Lançámos a COOL -Água "Naturalmente Fresca" – uma garrafa feita à mão, em olaria de roda, com a qualidade única de refrescar a água da torneira, de forma ecológica, natural, sem consumo de energia (detalhado no ponto 3.3.1). Trabalhámos na redução da utilização/produção de resíduos de plástico de uso único, tendo realizado, internamente, a campanha denominada "Juntos pelo Ambiente", com o objetivo de mudar mentalidades. Nesse sentido divulgámos a

Wasteapp, plataforma, lançada pela Quercus, que ajuda a dar o destino correto ao seu lixo, com vista à respetiva reciclagem e reutilização. Estas ações permitem-nos contribuir para as metas 11.4-Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo e 11.6-Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo per capita das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

Assumimos um forte compromisso na gestão sustentável e utilização eficiente dos recursos naturais, com resultado, também, ao nível da produção de resíduos e do respetivo encaminhamento (metas 12.2-Até 2030, alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais e 12.5-Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso), a elaboração de Reporte Não financeiro e de Relatório de Sustentabilidade, este último de caráter voluntário, sendo que em 2019 foi produzido apenas um documento (relativo a 218) para as duas empresas, que vai ao encontro da meta12.6-Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios sendo que temos vindo a introduzir alterações, no processo de compras, para cumprir a legislação referente às Compras Públicas Sustentáveis/ Compras Ecológicas.

13 AÇÃO CLIMÁTICA

ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS

Em 2019 reforçámos o nosso compromisso na defesa do Planeta com a assinatura da "Business Ambition for 1.5°C", a carta proposta pelo *United Nations Global Compact* que incentiva as empresas a criarem medidas de combate às alterações climáticas, num compromisso de alinhamento das suas metas com a redução de emissões de gases com efeito de estufa, em todos os âmbitos relevantes, evitando um aquecimento global superior a 1.5°C. Nesse sentido temos definida uma Estratégia de Adaptação às Alterações Climáticas, que resulta do projeto Adaptaclima (2010-2013) e que consiste na integração das questões das alterações climáticas na gestão de risco estratégico realizando, trimestralmente, a monitorização de um conjunto de indicadores relevantes, quer do ponto de vista da disponibilidade, quer da qualidade da água, face aos impactes de variáveis climáticas sobre o sistema. Durante o ano de 2019 não foi registada qualquer situação de risco, apesar da seca que se verificou em todo o país no ano hidrológico 2018-2019, o que evidencia a elevada resiliência do sistema. Esta prática permite não perder oportunidades elevando os níveis de risco, mas também evitar a realização intempestiva de investimentos cuja eficácia pudesse vir a não se comprovar. Deste modo, o plano de adaptação dos sistemas da empresa às alterações climáticas tem um caráter flexível e ajustado às necessidades concretas, tal como foi preconizado no referido Projeto, contribuindo para a meta 13.1-Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.

14 PROTEGER A VIDA MARINHA

CONSERVAR E USAR DE FORMA SUSTENTÁVEL OS OCEANOS, MARES E OS RECURSOS MARINHOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Estabelecemos uma parceria com o Centro de Comunicação dos Oceanos (CCOceanos) e temos participado em debates sobre a temática e em projetos de investigação que objetivam o controlo de componentes poluentes nos efluentes urbanos, concretamente os farmacêuticos no caso do projeto *Life Impetus - Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants* que venceu, em 2019, na categoria de I&D o PT Global Water Awards. Participámos na 2ª Conferencia Portuguesa sobre Lixo Marinho e Microplásticos para divulgar o programa de incentivo ao consumo de Água da Torneira nas Entidades Públicas e Privadas, o qual representa um contributo para a redução de toneladas de plástico descartável e de CO_2 emitido na sua produção.

Para além do descrito promovemos a participação dos trabalhadores e das trabalhadoras e respetivas famílias numa ação de limpeza na albufeira de Monte Novo, a principal origem de água para abastecimento das populações de Évora, Mourão e Reguengos de Monsaraz, promovida pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA) através da Administração da Região Hidrográfica do Alentejo e pela Câmara Municipal de Évora. O Museu da Água realizou uma exposição do artista Xico Gaivota, que transforma o lixo recolhido nas praias e no mar, em peças de arte., tendo sido realizadas visitas orientadas, pelo autor, bem como ateliers, denominados "Lixo ou Arte", que foram desenvolvidos para a sensibilização, de famílias, grupos e escolas, para a temática. As atividades referidas contribuem para as metas14.a-Aumentar o conhecimento científico, desenvolver capacidades de pesquisa e transferir tecnologia marinha, tendo em conta os critérios e orientações sobre a Transferência de Tecnologia Marinha da Comissão Oceanográfica Intergovernamental, a fim de melhorar a saúde dos oceanos e aumentar a contribuição da biodiversidade marinha para o desenvolvimento dos países em desenvolvimento, em particular os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países de menor desenvolvimento relativo e para a meta 14.1-Até 2025, prevenir e reduzir significativamente a poluição marinha de todos os tipos, especialmente a advinda de atividades terrestres, incluindo detritos marinhos e a poluição por nutrientes.

15 PROTEGER A VIDA TERRESTRE

PROTEGER, RESTAURAR E PROMOVER O USO SUSTENTÁVEL DOS ECOSSISTEMAS TERRESTRES, GERIR DE FORMA SUSTENTÁVEL AS FLORESTAS, COMBATER A DESERTIFICAÇÃO, TRAVAR E REVERTER A DEGRADAÇÃO DOS SOLOS E TRAVAR A PERDA DE BIODIVERSIDADE.

Promovemos a Plantação de árvores nos nossos recintos e participamos em ações organizadas por terceiros, indo ao encontro da meta 15.2-Até 2020, promover a implementação da gestão sustentável de todos os tipos de florestas, deter o desmatamento, restaurar florestas degradadas e aumentar substancialmente o florestamento e o reflorestamento globalmente.

Em 2019, no âmbito do protocolo estabelecido com a Quercus e em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, foi possível reunir os/as nossos/as trabalhadores/as e respetivas famílias, bem como entidades terceiras para plantar cerca de 1 000 pés de árvores/arbustos autóctones, em diversos locais da nossa área de intervenção. Com a colaboração da LPN realizámos várias atividades enquadradas na temática da proteção da Biodiversidade (iniciativas descritas no ponto 3.3.1).

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

PROMOVER AS SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. PROPORCIONAR O ACESSO À JUSTIÇA PARA TODOS E CONSTRUIR INSTITUIÇÕES EFICAZES, RESPONSÁVEIS E INCLUSIVAS A TODOS OS NÍVEIS

Comprometemo-nos com uma gestão baseada em Integridade, Transparência e Ética, para tal possui um Código de Conduta e Ética, aplicável à totalidade dos trabalhadores e das trabalhadoras, tem disponível uma Comissão de Ética, ao nível do Grupo, para onde qualquer trabalhador/a pode reportar situações que entendam, menos claras, possui um Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que reporta, anualmente, ao Conselho de Prevenção da Corrupção e subscreve o *Global Compact* que no seu décimo Princípio refere o combate à corrupção. Em 2019 a EPAL aderiu à *Call to Action* Anticorrupção das Nações Unidas- em que assume o compromisso com a Ética e a Boa Governação e de promover e estimular o debate e a mobilização, para esta temática, junto dos *stakeholders* e da sociedade em geral, sendo que recebeu o selo anticorrupção emitido pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE). Ações direcionadas ao cumprimento das metas 16.5-Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas e 16.6-Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

Em 2019 a Academia das Águas Livres em parceria com a EPAL Luanda e a China Machinery Engineering Corporation (CMEC) preparam formação para técnicos da ETA de Candelabro e no âmbito do Protocolo assinado com o FIPAG e foi a Maputo

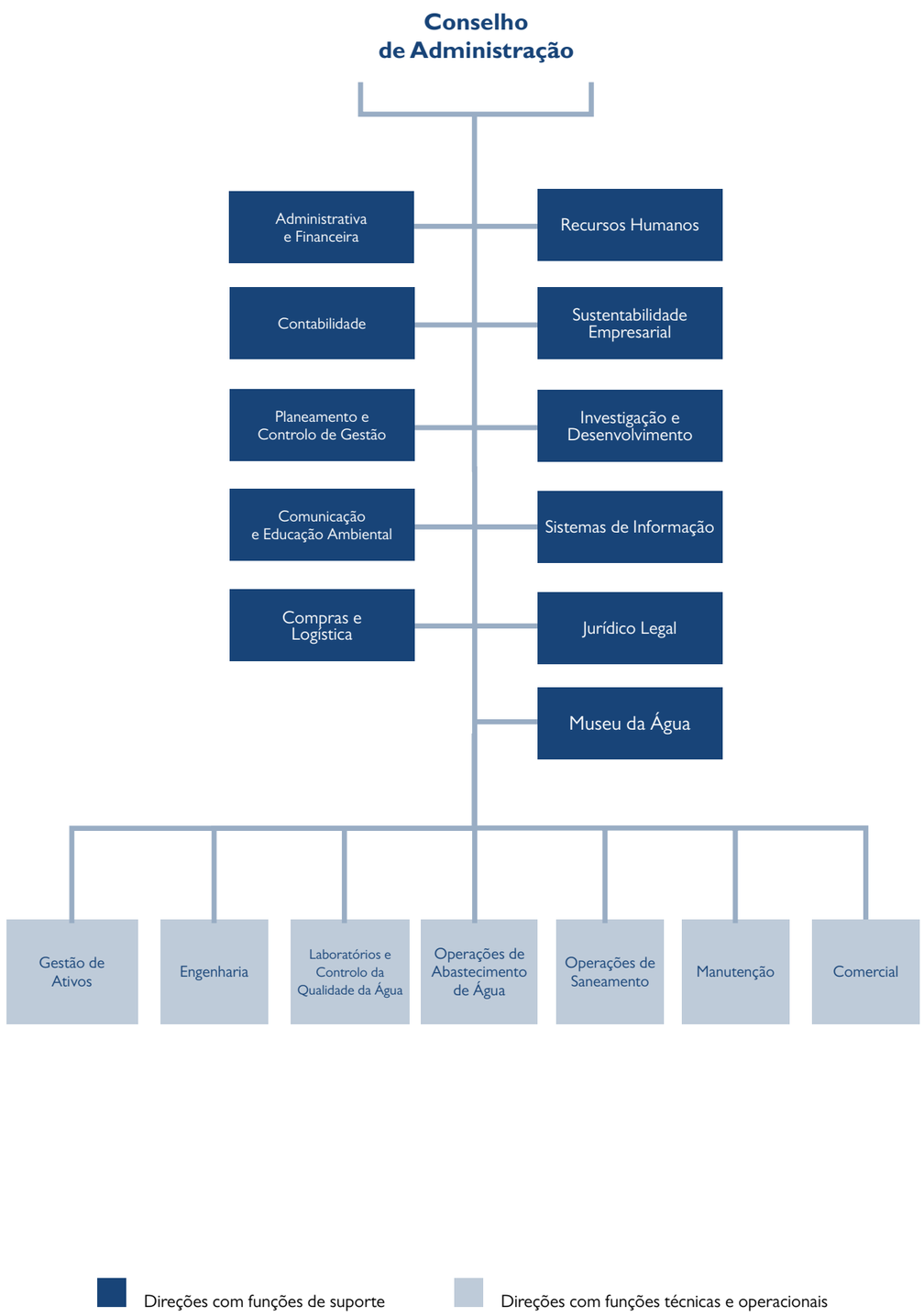
ministrar o curso "Sistemas de gestão e controlo de perdas e gestão de clientes - Wone e AQUAmatrix". Foi, ainda, fornecida uma ETA móvel, que permitiu, rapidamente auxiliar as autoridades de Moçambique, em particular, o concessionário estatal moçambicano, FIPAG, a assegurar o abastecimento de água potável, a cerca de 5 000 famílias, que viram o seu abastecimento comprometido em consequência do Ciclode Idai. Ações que contribuíram para a meta 17.9-Reforçar o apoio internacional para a implementação eficaz e orientada do desenvolvimento de capacidades em países em desenvolvimento, a fim de apoiar os planos nacionais para implementar todos os objetivos de desenvolvimento sustentável, inclusive por meio da cooperação Norte-Sul, Sul-Sul e triangular.

2.6 GOVERNAÇÃO DE UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

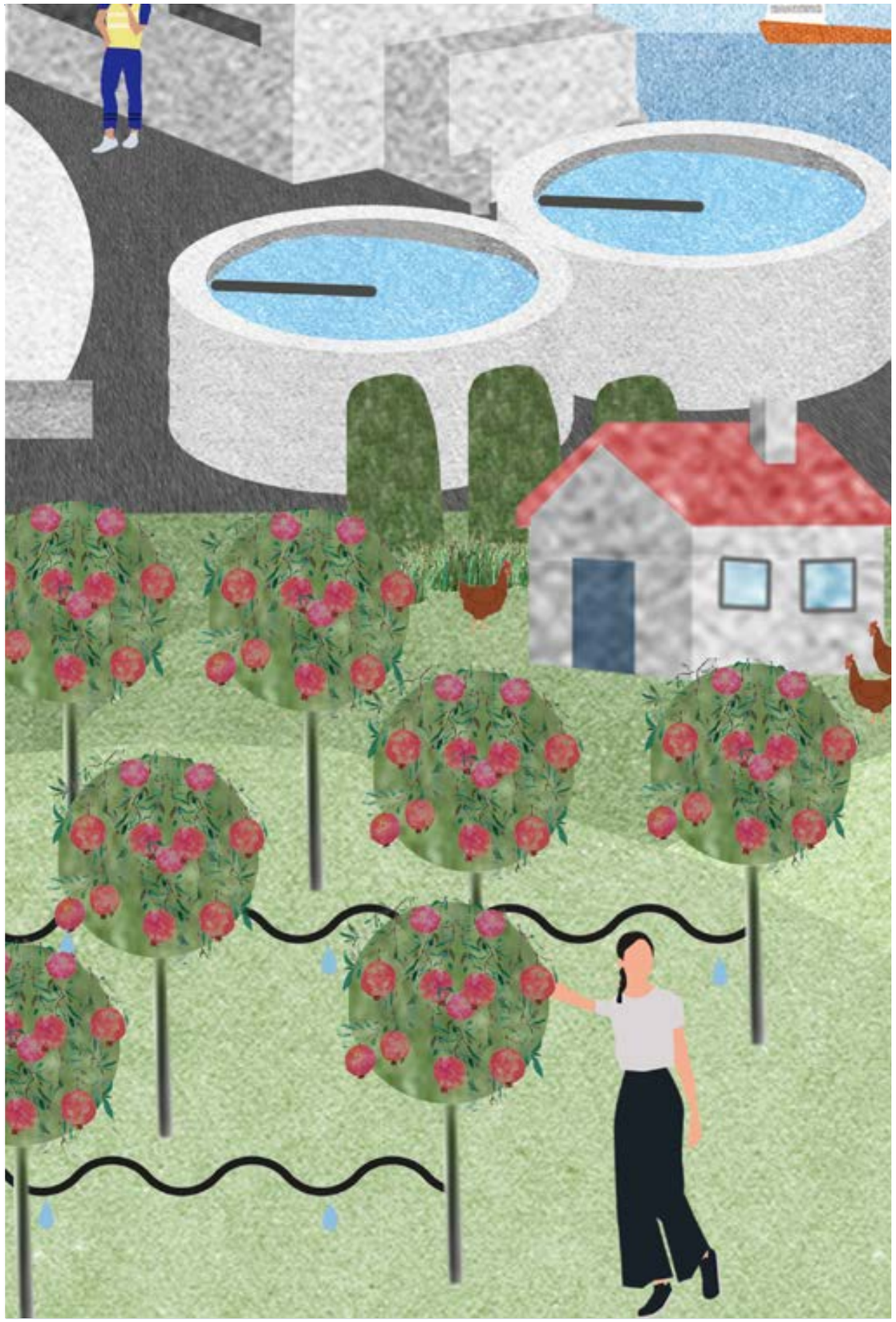
A Estrutura Organizacional é transversal a ambas as organizações, sendo que é sobre a Direção de Sustentabilidade Empresarial (DSE) que depende do Conselho de Administração, que recai a responsabilidade de interagir com as restantes Direções relativamente a estas temáticas, através de:

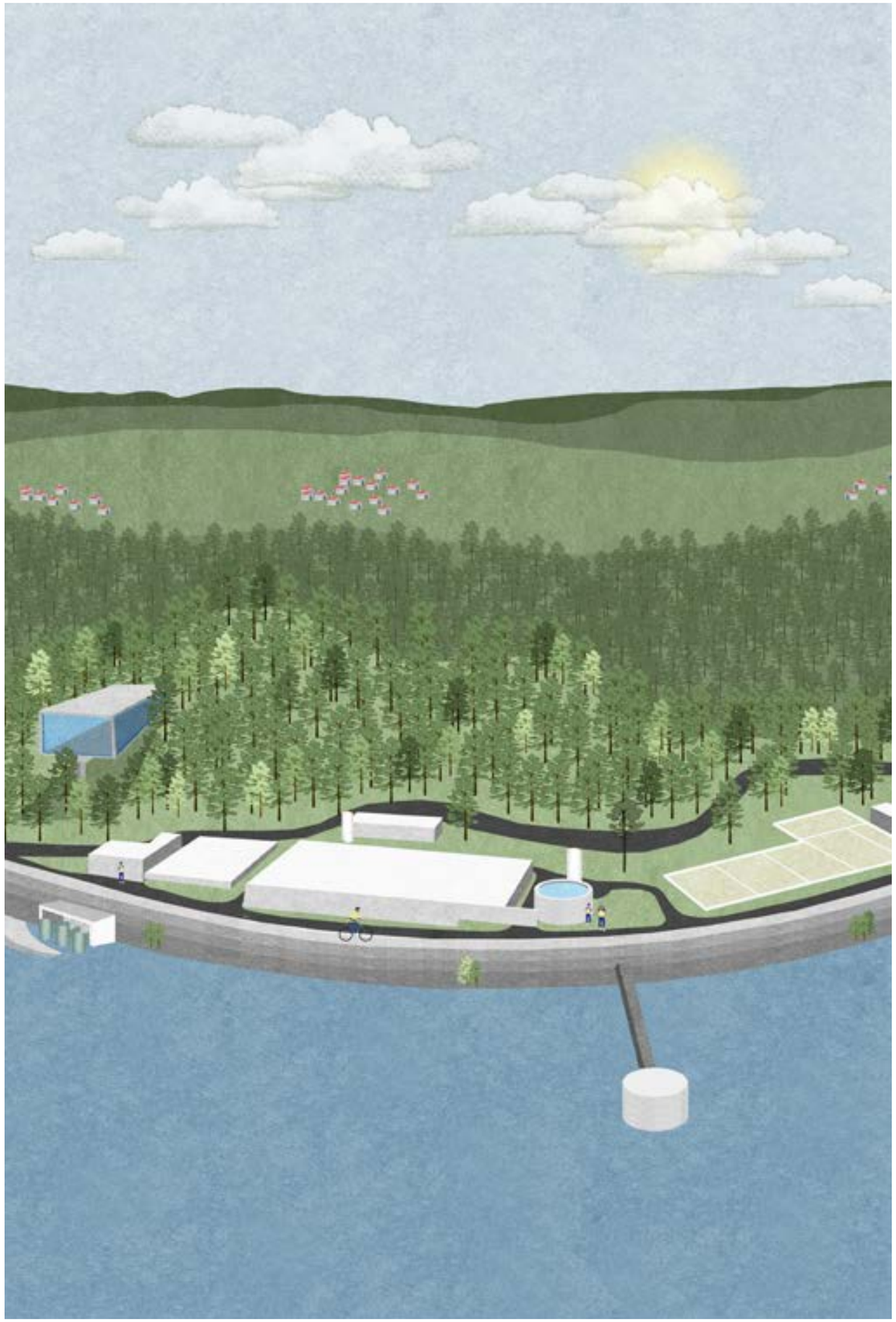
- Promoção do cumprimento das políticas definidas e da melhoria da eficácia e da eficiência dos processos organizacionais.
- Apoio metodológico para o desenvolvimento e otimização do desempenho das atividades e recursos que integram a Missão das empresas no âmbito das suas atribuições, objetivos e responsabilidades.
- G.estão da segurança de trabalhadores e de trabalhadoras, instalações e infraestruturas, de forma a
- promover a preservação da condição humana e a continuidade de negócio.
- Gestão do risco empresarial de forma a assegurar a segurança do produto e do ambiente.
- Gestão das situações de emergência.

Por forma a garantir a operacionalização do indicado a equipa da DSE está dispersa pelos diferentes polos.



EM SIMBIOSE COM A SUSTENTABILIDADE





Viver em harmonia com os ecossistemas naturais é a solução para a sobrevivência das populações. Manter o equilíbrio natural potencia as relações de simbiose essenciais, à existência do Planeta e é cada vez mais exigente, uma vez que se verifica um aumento do número de riscos que o põem em causa, provocando fragilidades nesta relação em que todos os seres dos ecossistemas deveriam beneficiar. Nesse sentido, estamos empenhadas em contribuir, ativamente, para o fortalecimento deste equilíbrio e para a manutenção da SIMBIOSE COM O AMBIENTE.

3.1 SIMBIOSE COM O AMBIENTE

Atualmente as alterações climáticas e a escassez de recursos naturais são, talvez, os aspetos ambientais que se nos apresentam como o maior risco social e económico. Os efeitos das variações do clima, que se fazem sentir cada vez com mais intensidade, evidenciam-se quer nos desastres naturais com impacto direto na cadeia de fornecedores e no sistema económico, quer no aumento dos preços da energia e na maior regulamentação e escassez de materiais, que afetam a produção. Pelo exposto e alinhadas com a estratégia do Grupo, olhamos para este novo paradigma e procuramos desenvolver projetos orientados para a aplicação do modelo de economia circular à nossa cadeia de valor concretamente, a captação, produção e distribuição de água para abastecimento e a recolha, tratamento e rejeição de águas residuais.

3.1.1. CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

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

C: Conservar e valorizar as massas de água

C: Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas

C: Apostar na Investigação e Desenvolvimento

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

GARANTIR A DISPONIBILIDADE E A GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA POTÁVEL E DO SANEAMENTO

6.2 Até 2030, alcançar o acesso a saneamento e higiene adequados e equitativos para todos, e acabar com a defecação a céu aberto, com especial atenção para as necessidades das mulheres e meninas e daqueles em situação de vulnerabilidade;

6.3 Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando o despejo e minimizando a libertação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo a metade a proporção de águas residuais não tratadas, e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente;

6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água;

6.5 Até 2030, implementar a gestão integrada dos recursos hídricos em todos os níveis, inclusive via cooperação transfronteiriça, conforme apropriado;

6.6 Até 2020, proteger e restaurar ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, zonas húmidas, rios, aquíferos e lagos;

6.a Até 2030, ampliar a cooperação internacional e o apoio ao desenvolvimento de capacidades para os países em desenvolvimento em atividades e programas relacionados a água e ao saneamento, incluindo a coleta de água, a dessalinização, a eficiência no uso da água, o tratamento de efluentes, a reciclagem e as tecnologias de reuso;

6.b. Apoiar e fortalecer a participação das comunidades locais, para melhorar a gestão da água e do saneamento.

CONSTRUIR INFRAESTRUTURAS RESILIENTES, PROMOVER A INDUSTRIALIZAÇÃO INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL E FOMENTAR A INOVAÇÃO

9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados; com todos os países atuando de acordo com suas respetivas capacidades.

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais

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

12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e consciencialização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

CONSERVAR E USAR DE FORMA SUSTENTÁVEL OS OCEANOS, MARES E OS RECURSOS MARINHOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

14.a Aumentar o conhecimento científico, desenvolver capacidades de pesquisa e transferir tecnologia marinha, tendo em conta os critérios e orientações sobre a Transferência de Tecnologia Marinha da Comissão Oceanográfica Intergovernamental, a fim de melhorar a saúde dos oceanos e aumentar a contribuição da biodiversidade marinha para o desenvolvimento dos países em desenvolvimento, em particular os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países de menor desenvolvimento relativo

14.1 Até 2025, prevenir e reduzir significativamente a poluição marinha de todos os tipos, especialmente a que advém de atividades terrestres, incluindo detritos marinhos e a poluição por nutrientes.

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

A escassez de recursos com que nos deparamos obriga a uma reflexão, profunda, sobre o caminho a percorrer, no sentido da sua proteção e valorização o que nos conduz, obrigatoriamente à sua utilização/consumo de forma sustentável.

No que respeita à utilização dos recursos hídricos é imperativo protegê-los, simultaneamente ao nível da quantidade e da qualidade, situação que impacta, diretamente, nas zonas que com eles confinam e consequentemente em toda a diversidade dos ecossistemas envolventes.

Nesse sentido temos vindo a desenvolver ações de sensibilização ambiental, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos. Queremos contribuir ativa e responsavelmente para um futuro sustentável, promovendo a proteção do ambiente e o uso eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e os acidentes ambientais, em todas as suas atividades, num contributo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica e para a preservação da biodiversidade.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Prevenir e reduzir as perdas de água
- Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga
- Aumentar a taxa de reutilização da água
- Promover a estabilidade dos ecossistemas, diminuindo o consumo de água captada e retribuindo ao meio hídrico, o maior volume de água possível, com melhor qualidade
- Investir em I&D
- Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano da água

O que fizemos em 2019

PARA REDUZIR AS PERDAS FÍSICAS DA ÁGUA…

DESTACAMOS

TRANSFERÊNCIA DE BARRAGENS

Foi publicado o Decreto-Lei que regulamenta a transferência para a AdVT de um conjunto de barragens utilizadas para captação de água para consumo humano e que trará novos desafios para a empresa, no que concerne à respetiva gestão.

MAIOR VALOR INVESTIDO NA REPARAÇÃO DE ROTURAS, EM 10 ANOS

Analisámos cerca de 879 km de rede de distribuição em 101 intervenções de deteção de fugas que resultou na identificação de 454 roturas. Reparámos 414, o que corresponde a 91%, o maior valor registado, nos últimos 10 anos.

PLANO DE REDUÇÃO DE ÁGUA NÃO FATURADA

Implementámos monitorização no Subsistema da Senhora do Desterro e fizemos o levantamento das condições de medição nos Subsistemas da Póvoa, Monte Novo, Apartadura e Vigia.

DESEMPENHO DA REDE AMPLAMENTE POSITIVO

O desempenho da rede, no ano de 2019, foi amplamente positivo. Reduzimos, em cerca de 10%, o número de roturas em ramais e mantivemos o número de avarias em condutas, face a 2018.

Outros projetos que também contribuíram…

- Investimento de cerca de 5,5 M€ (maioritariamente em renovação das redes de adução e distribuição) nos sistemas de abastecimento de água, para garantir a sua fiabilidade e segurança.
- Desenvolvimento de um Modelo Hidráulico da rede de distribuição de Lisboa, de modo a permitir a sua posterior utilização no Plano Geral da Rede. Os dados simulados no Modelo Hidráulico serão a base da alteração do procedimento para a determinação e divulgação dos valores de pressão na rede de distribuição, para conceção de sistema de redes prediais de água.
- Desenvolvimento de uma versão de mobilidade para comunicação de roturas.
- Manutenção do projeto de monitorização de consumos em hidrantes.

- Realização de programas de intervenções mensais, em todos os polos, respetivo planeamento e um elevado número de ensaios de estanqueidade.
- Participação no projeto de parceria com o Município de Idanha-a-Nova, com vista à redução de perdas. A parceria estabelecida com Municípios no combate às perdas de água nos seus sistemas objetiva reduzir a procura de forma assegurar a disponibilidade do recurso para o consumo humano, que se revela mais importante em situação de contingência de seca.
- Arranque da linha de tratamento da fase sólida da ETA Senhora do Desterro para desidratação de lamas e reaproveitamento total da água processual.
- Execução, na ETA da Póvoa, de sistemas de retenção de águas de processo.
- Concurso, no âmbito do PIRR (Plano de Intervenção para Redução de Roturas), para a contratação da Empreitada: "Reabilitação do Sistema de Abastecimento de Água a Penamacor".
- Projetos para gestão das perdas destacando-se:
  - Monitorização de pressões e caudais em pontos críticos com vista a modelar e analisar as causas das roturas sistemáticas;
  - Análise das condições de abastecimento aos pontos de entrega de Cimadas em Proença-a-Nova (Sistema de Corgas) e de S. Lourenço do Barrocal (sistema de Monte Novo);
  - Modelação do Sistema de Penha Garcia com vista à análise das condições de reforço do abastecimento pelo Sistema de Santa Águeda.
- Reabilitação e reparação do interior da célula do Reservatório de Torre/Ozendo (Sabugal) para eliminar o nível elevado de perdas.
- Intervenção em parte do sistema das Captações da Serra (Gouveia), para reabilitação de captações e reparação/substituição de tubagens danificadas, para reposição da adução de água à ETA de Curral do Negro.
- Início de funcionamento das câmaras de perda de carga na conduta adutora ao reservatório de Sandomil.
- Reparação de mais de 600 roturas para manutenção e reposição funcional da rede de abastecimento de água.

O que dizem os números

Água não faturada

EPAL

2017	10,8 %
2018	10,4 %
2019	9,8 %

Com este desempenho a EPAL afirma-se como uma das empresas líderes mundiais na área da gestão eficiente dos recursos hídricos e das boas práticas para a redução de água não faturada

Perdas Reais de Água [m³/(km · dia)]

AdVT

2018	3,0
2019	2,7

Uma melhoria, já dentro do bom desempenho, de acordo com a Entidade Reguladora do Setor

PARA PREVENIR A POLUIÇÃO NAS ORIGENS E NOS MEIOS RECETORES…

DESTACAMOS

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

14 PROTEGER A VIDA MARINHA

ÁGUAS DO VALE DO TEJO Grupo Águas de Portugal

MAIOR E MELHOR CAPACIDADE DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

Remodelámos e ampliámos Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) que ficaram dotadas de maior capacidade e passaram a ser ambientalmente mais sustentáveis:

- ETAR de Proença-a-Nova;
- ETAR do Torrão (Guarda);
- ETAR de Oliveira do Hospital.

Outros projetos que também contribuíram…

- Início de funcionamento das ETAR de Barbacena, São Vicente e de Ortiga (no caso desta última com desativação das duas antigas Estações de Tratamento, com tratamento deficitário).
- Melhoria nas condições das ETAR de Gouveia e de Arcozelo para normalização do seu funcionamento.
- Reposição da operacionalidade nas ETAR de Vila Facaia, Atalaia e Louriceira (Pedrogão Grande), que sofreram danos nos incêndios de 2017.
- Adaptação da linha de tratamento das ETAR de Ponte de Sor, Alter do Chão, Fronteira, Nisa e Avis aos requisitos impostos nas novas Licenças de Utilização de Recursos Hídricos para Rejeição de Águas Residuais, em particular no que respeita à necessidade de doseamento de Cloreto de Ferro para remoção de fósforo.
- Lançamento da empreitada de conceção/construção das ETAR dos Concelhos de Mação (Envendos I, e Cardigos), Sardoal (Andreus), Vila Nova da Barquinha (Tancos) e Pedrógão Grande (Mosteiro).

O que dizem os números

AdVT

424 671 habitantes

94%

AdVT

- Servimos com tratamento satisfatório cerca de 424 671 mil habitantes equivalentes, que corresponde a 94% do total.

PARA AUMENTAR A TAXA DE REUTILIZAÇÃO DA ÁGUA …

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal

REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA NAS INSTALAÇÕES

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Reutilizámos, nas nossas instalações, 4 Mm³ de água, um aumento de 13%, face ao ano anterior.

ÁGUAS DO VALE DO TEJO Grupo Águas de Portugal

SISTEMAS DE ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO (APR)

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Alterámos o circuito de distribuição de água de serviço para utilização interna nas ETAR de forma a estender a sua utilização a entidades externas para usos não potáveis (urbanos, agrícola, florestais, industriais, paisagística, entre outros). Em 2019 preparámos/instalamos sistemas nas ETAR de Portalegre, Ponte de Sor, Évora, São Miguel de Machede, Reguengos de Monsaraz e Redondo.

O que dizem os números

Reutilização de água (AA) (Mm^3)

EPAL

2018	3,6
2019	4,0

Reutilização de água (AA+AR) (Mm^3)

AdVT

2018	2,3
2019	2,5

PARA PROMOVER A ESTABILIDADE DOS ECOSSISTEMAS, DIMINUINDO O CONSUMO DE ÁGUA CAPTADA E RETRIBUINDO AO MEIO HÍDRICO, O MAIOR VOLUME DE ÁGUA POSSÍVEL, COM MELHOR QUALIDADE…

Este tema é impactado, diretamente, pelos dois temas já reportados, nomeadamente a redução de perdas de água, uma vez que quanto menor for o nível de perdas, ao longo dos sistemas de abastecimento, menor será o volume e água bruta que é necessário captar, para um mesmo consumo e ainda o tratamento de águas residuais em maior e melhor qualidade. A restituição de água com mais qualidade ao meio hídrico exige a construção e reabilitação de infraestruturas de saneamento e/ou a melhoria do seu desempenho operacional, objetivo em que temos estado empenhados.

Ao longo do presente relatório é possível identificar a entrada em funcionamento de novas ETAR e de remodelações/reabilitações e ainda lançamento de procedimentos concursais para mais instalações.

PARA INVESTIR EM I&D …

Fiéis ao nosso ADN temos vindo a manter uma aposta forte na componente de inovação, com o objetivo de atingir elevados níveis de eficiência e eficácia, através da integração de tecnologia nas nossas áreas operacionais. Nesse sentido temos vindo a promover e a desenvolver, internamente e/ou com entidades externas, vários projetos de Inovação e Desenvolvimento (I&D).

Nesse âmbito privilegiamos o relacionamento com os institutos e academias de ensino superior, pois entendemos que este é um dos vetores fundamentais para o desenvolvimento da cooperação entre o meio académico e o meio empresarial.

O que fizemos em 2019

Para dar resposta a alguns desafios, os projetos desenvolvidos centraram-se em três áreas fundamentais:

- Circularidade de materiais
- Eficiência energética e promoção de energias renováveis
- Monitorização de gestão de energia e emissões.

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal **CAL – CHAVE ÁGUAS LIVRES**

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

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

Projetámos uma chave multifunções, manual, denominada – **CAL** que conjuga várias ferramentas de forma ergonómica e não aleatória em função não só da configuração dos órgãos e acessórios, mas também, da sua disposição, no terreno. Devido às suas dimensões, quando comparada com o conjunto das ferramentas necessárias para a execução das várias manobras aumenta, significativamente, a capacidade de maneabilidade nos mais variados trabalhos aquando da necessidade premente de executar várias manobras sequenciais.

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

Este projeto foi premiado no *Project Innovation Awards of the International Water Association* (IWA).

CIRCULARIDADE DE MATERIAIS - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS DE *UPCYCLING* DE LAMAS DE ETA

No domínio da circularidade de materiais, foram concluídos ensaios, estudos e pilotos laboratoriais, visando a utilização de subprodutos do tratamento de água de ETA nas atividades de tratamento de águas residuais. O projeto visa a valorização desses subprodutos, criando valor acrescentado no tratamento de águas residuais, em ETAR.

Uma das tipologias de lamas encontra-se em fase de avaliação de certificação de produto pelo Regulamento REACH, preconizando-se a conclusão do processo já no ano de 2020.

SMART OPEN LISBOA – SOL *HOUSING*

A participação neste projeto deu continuidade à nossa aposta em programas de inovação, de investigação e de desenvolvimento. É um programa de referência de inovação aberta, lançado pelo Município de Lisboa e para a cidade de Lisboa, com o objetivo de encontrar *startups* com soluções para os problemas / desafios identificados pelos parceiros e experimentar, em estreita colaboração com esses parceiros, essas soluções em pilotos, no espaço da cidade de Lisboa.

A 3.ª edição teve como tema o *Housing*, dedicado aos temas de habitação/*real estate*/ construção, tendo participado, como parceiras, empresas de diversos setores, desde água, energia, comunicações, imobiliário, banca, entre outros.

Em 2019 foram selecionadas pela equipa da EPAL, quatro startups para desenvolverem projetos nas áreas técnicas de controlo remoto, de inteligência artificial (AI), de *data analytics* e *machine learning*, de eficiência energética em sistemas AVAC e de *software* específico para acompanhamento de execução de empreitadas. Alguns destes projetos ainda estão a decorrer e outros já foram implementados com sucesso, avançando-se para uma relação de parceria com a respetiva *startup*.

A participação da EPAL no programa Smart Open Lisboa revelou-se, assim, como mais um instrumento catalisador para o seu desenvolvimento, alavancando-a, ainda mais, como líder na inovação no setor, com a apresentação de soluções inovadoras e disruptivas, integrando startups neste percurso de inovação.

PROJETO EUROPEU *LIFE IMPETUS: "IMPROVING CURRENT BARRIERS FOR CONTROLLING PHARMACEUTICAL COMPOUNDS IN URBAN WASTEWATER TREATMENT PLANTS"*

A nossa participação, que terminou no ano em análise, esteve a cargo da Direção de Laboratórios e de Controlo da Qualidade, tendo contribuído através da implementação dos métodos de ensaio de substâncias farmacêuticas, em águas residuais e na execução das análises em mais de 1 000 amostras, correspondendo a cerca de 24 000 resultados. Neste âmbito a organizámos, em colaboração com a Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL) o Workshop LIFE Impetus sobre "Monitorização de fármacos em amostras ambientais: Problemática, desafios analíticos e uso de recursos", que contou com a presença de um elevado número de profissionais de diversas entidades.

PARTICIPAÇÃO NO *URBAN INNOVATIVE ACTIONS*

Em parceria com o município da Amadora estivemos envolvidos na candidatura à Iniciativa *Urban Innovative Actions*, com o projeto de dinamização dos troços do Aqueduto das Águas Livres localizados no referido concelho com o objetivo de recuperação da função inicial da estrutura hidráulica através do aproveitamento de águas de várias nascentes, com vista ao reaproveitamento do caudal de água existente no Aqueduto para regar espaços verdes e alimentar o caudal da ribeira da Falagueira.

Outros projetos que também contribuíram…

- Estudos de viabilidade de aproveitamento do Aqueduto das Águas Livres e do Alviela, para utilizações associadas a rega, resiliência e amenização dos espaços urbanos.
- *EnviHealth&Co*, inserido no Programa Doutoral da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL) e aprovado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), foi inteiramente devotado à Saúde Ambiental e áreas afins. Decorreu, entre 2017 e 2019, em que recebemos estudantes de doutoramento para a execução do trabalho experimental da sua tese de doutoramento.

- EPALin 2019, programa de inovação que já vai na sua 6.ª edição, com o objetivo de fomentar a apresentação de proposta de projetos, por partes de trabalhadores e de trabalhadoras, estimulando a sua criatividade.
- Utilização de coagulantes orgânicos, vulgo poliDDA, conjugado com sulfato de alumínio, em operações de coagulação em Estações de Tratamento de Água para consumo Humano.
- TOXICFIRE – Projeto de investigação sobre os Impactos das escorrências pós-incêndio nos ecossistemas aquáticos e saúde pública resultou de uma parceria com a Universidade de Aveiro para avaliar o impacto das cinzas dos incêndios ocorridos em 2017, na zona da Barragem do Cabril.

O nosso desempenho

Total de água captada

EPAL

52 647 684 m³ (aumento 1% face ao ano anterior)

AdVT

221 836 249 m³ (aumento 2% face ao ano anterior)

3.1.2. PROMOÇÃO DA ECONOMIA CIRCULAR (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

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

C: Valorizar os resíduos produzidos

C: Apostar na Investigação e Desenvolvimento

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

GARANTIR A DISPONIBILIDADE E A GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA POTÁVEL E DO SANEAMENTO

6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para en-frentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água;

CONSTRUIR INFRAESTRUTURAS RESILIENTES, PROMOVER A INDUS-TRIALIZAÇÃO INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL E FOMENTAR A INOVAÇÃO

9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados; com to-dos os países atuando de acordo com suas respetivas capacidades.

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais

12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reutilização;

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Valorizar os resíduos e otimizar a gestão dos fluxos de materiais torna-nos mais eficientes impactando, de forma significativa, na redução dos custos de gestão e da pegada ambiental.

Integrámos, em toda a nossa cadeia de valor, o conceito de circularidade, o que nos impele a desenvolver projetos para encontrar o número máximo de oportunidades, que nos permitam trabalhar com elevados níveis de eficiência, evitando a produção de resíduos e o uso excessivo de recursos.

Implementamos políticas de inovação científica e tecnológica, promovemos a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens de mercado tendo em vista a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Valorizar as lamas provenientes do Tratamento de Água para Consumo Humano
- Valorizar as lamas provenientes do Tratamento de Águas Residuais
- Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos
- Melhorar de forma global o desempenho das empresas diminuindo a sua pegada ecológica e contribuindo para a economia circular

O que fizemos em 2019

PARA VALORIZAR AS LAMAS PROVENIENTES DO TRATAMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO …

DESTACAMOS

APLICAÇÃO DO "TIJOLO DE ÁGUA"

Procuramos criar valor acrescentado e potenciar a circularidade dos materiais, criando produtos funcionais. Pretendemos utilizar subprodutos resultantes da produção de água para consumo humano, no tratamento de águas residuais efetivando a utilização do "Tijolo de Água". Este último é produzido com incorporação de lama de ETA até 50%, o qual, depois de melhorado nas suas propriedades higroscópicas, se pretende utilizar como elemento no revestimento de leitos de secagem em ETAR. O tijolo, quando aplicado na base do leito de secagem, sobre a camada de areia, introduz um mecanismo de desidratação adicional (absorção), para além da evaporação e filtração. A par das melhorias da condição de desidratação, o tijolo assegura uma melhor manutenção, agilizando o processo de remoção de lamas desidratadas e melhorando, também, a produtividade das equipas de operação, bem como a saúde e higiene no trabalho. Constitui uma solução com elevado potencial em pequenas ETAR, otimizando a utilização do recurso solar na desidratação de lamas.

Reabilitámos os leitos de secagem da ETAR de Nossa Senhora de Machede com aplicação de tijolos de água.

PARQUE DE ARMAZENAMENTO TEMPORÁRIO DE LAMAS DESIDRATADAS NA ETA DE VALE DA PEDRA

Iniciámos exploração do parque coberto de armazenamento e secagem das lamas produzidas no processo de tratamento da água da ETA de Vale da Pedra (solução similar à existente, e com resultados comprovados, na ETA da Asseiceira), com valorização energética, na indústria cimenteira.

Outros projetos que também contribuíram…

- Encaminhamento das lamas produzidas na ETA da Asseiceira, objeto de secagem natural no parque de lamas, para utilização, como matéria-prima, na indústria cerâmica, constituindo um contributo importante para a economia circular e para a sustentabilidade do processo.

- Início do estudo prévio para o projeto de alteração da linha de lamas da ETA de Monte Novo.

EPAL

O que dizem os números

5 835 ton. / 100% de valorização

Encaminhámos para destino adequado 5 835 toneladas de lamas provenientes das Estações de Tratamento de Água com 100% de valorização.

AdVT

3 633 ton. / 49% de valorização

Encaminhámos para destino adequado 3 633 toneladas de lamas provenientes das Estações de Tratamento de Água com 49% de valorização.

No ano em análise sentimos sérias dificuldades no que se refere à contratação de serviços de recolha e encaminhamento para destino final adequado de lamas e outros resíduos provenientes de ETA e ETAR. O forte incremento nos preços praticados no mercado dificultou a contratação destes serviços e onerou, significativamente, os gastos da atividade operacional.

PARA VALORIZAR AS LAMAS PROVENIENTES DO TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS…

DESTACAMOS

ESTUDO DE OTIMIZAÇÃO

Estamos a desenvolver um estudo de otimização do funcionamento das mesas de espessamento de lamas em excesso, da ETAR Évora.

AUMENTO DA CAPACIDADE DE DESIDRATAÇÃO

Aumentámos a capacidade de desidratação de lamas nas ETAR de Elvas e de Gáfete.

O que dizem os números

Encaminhámos para destino adequado 21 623 toneladas de lamas provenientes de tratamento de águas residuais com 100% de valorização.

21 623
ton. de lamas

100%
VALORIZAÇÃO

PARA INCENTIVAR A UTILIZAÇÃO DE LAMA DE ETA NA PRODUÇÃO DE NOVOS PRODUTOS

Mantivemos o nosso contributo para a economia circular e para a sustentabilidade do processo de tratamento, uma vez que encaminhamos, para valorização na indústria cerâmica e cimenteira, a totalidade das lamas produzidas nas suas estações de tratamento de água para consumo humano (Asseiceira e Vale da Pedra).

Criação de "Tijolo de Água", produzido de acordo com o já descrito.

PARA MELHORAR DE FORMA GLOBAL O DESEMPENHO DAS EMPRESAS DIMINUINDO A SUA PEGADA ECOLÓGICA E CONTRIBUINDO PARA A ECONOMIA CIRCULAR…

DESTACAMOS

EMBALAGENS DE AÇÚCAR DELTA DIVULGAM MENSAGENS DE SUSTENTABILIDADE

As embalagens de açúcar da Delta serviram de suporte a uma campanha de divulgação de mensagens de sustentabilidade.

A água da torneira é de qualidade, segura e de confiança, a melhor amiga do café, uma excelente opção para o chá e que é 0% plástico e amiga do ambiente foram alguns dos conceitos transmitidos. Na dimensão do uso racional, alertámos para o seu uso responsável, pelo planeta.

Esta campanha levou ao quotidiano dos Portugueses o valor deste produto e a sensibilização para o seu uso responsável, promovendo a defesa do meio ambiente em benefício de todos.

CAMPANHA "JUNTOS PELO AMBIENTE"

Reforçamos a campanha interna, "Juntos pelo Ambiente" no âmbito da qual distribuímos, a todos os trabalhadores e a todas as trabalhadoras, sacos para as compras, em algodão e frascos de vidro despenseiro, a fim de estimular a compra de produtos a granel, minimizando a utilização de sacos de plástico, no transporte e armazenamento dos produtos, objetivando a mudança de mentalidades.

Difundimos informação sobre boas práticas

FATURAS EM LITROS

No início de 2019, passámos a indicar o consumo de água em litros. Esta nova apresentação contribuiu para tornar mais claro, para o consumidor, qual foi o seu consumo, de modo a que tenha uma consciência mais precisa de quanto pode poupar e contribuir para um uso responsável, incentivando à poupança.

Para além disso cada família, pode verificar o seu consumo per capita (dividindo o consumo pelo número de pessoas do agregado) e saber se estão a gastar mais ou menos do que a média. Salienta-se que para que para tornar a medida eficaz, a mesma foi acompanhada de uma campanha de informação e sensibilização.

Outros projetos que também contribuíram…

- Implementação de um novo circuito de recuperação da água proveniente das amostragens da ETA de Vale da Pedra, de forma a viabilizar a sua recondução direta à entrada do processo sem passar pelo tratamento de efluentes do tratamento.

- No âmbito de uma política sustentável, registamos o contínuo processo de desmaterialização da fatura em papel, substituída pela fatura eletrónica, num total de 37%, das faturas emitidas durante o ano de 2019, já em formato eletrónico.

Criação de uma linha de *merchandising* ecológica, que tem como destinatários, preferenciais, as Escolas, Feiras e Exposições.

Esta linha "Verde", a pensar na sustentabilidade do Planeta, traduz uma vontade de apostar unicamente em materiais amigos do ambiente, podendo ser reciclados ou naturais e biológicos. Lápis de cartão reciclado, porta-chaves de cortiça, mochilas em pano de algodão e sementes de cultura biológica foram algumas das propostas diferenciadoras disponibilizadas em matéria de promoção do consumo de água da torneira e de educação ambiental.

O *feedback* tem sido excelente, pelo que procuraremos, em 2020, outras opções mais criativas e sustentáveis.

3.1.3. PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: CONTRIBUÍMOS PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

C: Garantir a ecoeficiência do Grupo

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUIMOS

GARANTIR O ACESSO A FONTES DE ENERGIA FIÁVEIS, SUSTENTÁVEIS E MODERNAS PARA TODOS

7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global

7.3 Até 2030, duplicar a taxa global de melhoria da eficiência energética

CONSTRUIR INFRAESTRUTURAS RESILIENTES, PROMOVER A INDUSTRIALIZAÇÃO INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL E FOMENTAR A INOVAÇÃO

9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados; com todos os países atuando de acordo com suas respetivas capacidades.

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais

ADOTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATER AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E OS SEUS IMPACTOS

13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Aumentámos o nosso grau de compromisso para com a proteção do ambiente e o apoio na luta contra as alterações climáticas.

A problemática das alterações climáticas é uma preocupação crescente a todos os níveis e está presente na agenda no que respeita ao desenvolvimento dos negócios. Alcançar uma resposta depende de todos e é cada vez mais global, requer uma redução significativa das emissões de gases com efeito de estufa, em todo o planeta e um aumento dos níveis de resiliência das organizações que permita uma acomodação e adaptação às possíveis alterações que vão ocorrer no clima.

Estamos empenhados em melhorar o nosso desempenho energético e hídrico, nomeadamente a utilização e o consumo de energia, bem como com a eficiência energética, promovendo a aquisição de produtos e serviços energeticamente eficientes e reduzindo ou mantendo as perdas em níveis aceitáveis.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Avaliar o impacte das alterações climáticas no ciclo urbano da água
- Garantir a eficiência das instalações
- Reduzir a dependência energética do exterior
- Investir em I&D

O que fizemos em 2019

Reforçámos o nosso compromisso na defesa do Planeta com a assinatura da "*Business Ambition for 1.5ºC*", a carta proposta pelo *United Nations Global Compact* que incentiva as empresas a criarem medidas de combate às alterações climáticas. Em que a EPAL se compromete a alinhar as suas metas com a redução de emissões de gases com efeito de estufa, em todos os âmbitos relevantes, evitando um aquecimento superior a 1.5ºC

PARA AVALIAR O IMPACTE DAS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS NO CICLO URBANO DA ÁGUA…

Temos participado em projetos internacionais na temática da adaptação das cidades e do ciclo urbano da água às alterações climáticas. Essa participação tem resultado em colaboração na disponibilização de dados para investigação, mas também como parceiro utilizador, testando soluções que possam ser replicadas em diversos sistemas e diferentes contextos geográficos.

DESTACAMOS

PROJETO BINGO - *BRINGING INNOVATION TO ONGOING WATER MANAGEMENT – A BETTER FUTURE UNDER CLIMATE CHANGE*

Finalizámos esta projeto durante ano em análise. O estudo teve como objetivo avaliar os impactes das alterações climáticas no ciclo integrado da água, procurando estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação, tendo em vista a redução de vulnerabilidades e acréscimo de resiliência dos sistemas relevantes na gestão e utilização de recursos hídricos, com particular atenção sobre eventos extremos e potenciais conflitos de usos.

A avaliação de impactes das alterações climáticas teve por base previsões de cenários climáticos de médio prazo, para 2015-2025, numa resolução espacial adequada aos problemas a resolver e como suporte aos vários níveis de decisão de base geográfica e territorial. Assim, foram incluídas três áreas geográficas distintas, localizadas no Norte da Europa (Noruega, Países Baixos e Alemanha) e no Sul (Espanha, Portugal e Chipre), abrangendo uma gama representativa de condições climáticas, de combinações de usos da água e de tipologias de pressões sobre o recurso. A metodologia de trabalho teve por base uma cooperação dinâmica entre investigadores e utilizadores finais dos resultados, através da criação de uma comunidade prática, favorecendo a focalização nos problemas concretos da gestão do ciclo urbano da água. Neste projeto, liderado pelo LNEC, participaram 20 Parceiros europeus, de 6 países, integrando uma equipa multidisciplinar de cerca de 70 elementos pertencentes a centros de investigação e inovação, de autoridades da água, utilizadores da água, da indústria e de empresas ligadas ao setor dos recursos hídricos.

PACTO DE MOBILIDADE EMPRESARIAL PARA A CIDADE DE LISBOA

Associámo-nos ao *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), à Câmara Municipal de Lisboa (CML) e ao BCSD Portugal e assumimos o compromisso de adotar um conjunto de medidas que contribuirão para que a cidade de Lisboa tenha um sistema de mobilidade mais seguro, acessível, ecológico e eficiente, conforme os princípios fundamentais da colaboração, do compromisso, da transparência e da segurança.

PLANO ESTRATÉGICO DE ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Pretendemos reforçar os índices de investimento, com particular relevo no que respeita ao reforço da preparação da empresa face às alterações climáticas, com a execução do Plano Estratégico de Adaptação às Alterações Climáticas (PEAAC) da AdVT, que reflete a estratégia de adaptação a curto, médio e longo prazo e cuja implementação permita reduzir as vulnerabilidades das atividades da empresa às alterações climáticas e aos eventos extremos, bem como incrementar a resiliência e capacidade de resposta dos sistemas a essas alterações e a esses eventos." A 2ª Fase do PEAAC, com início em 2017, consistiu no desenvolvimento dos Planos Estratégicos de Adaptação às Alterações Climáticas específicos de cada uma das empresas que, no caso da AdVT foi realizado um trabalho de levantamento exaustivo de vulnerabilidades aos efeitos das alterações climáticas e de definição de medidas de adaptação para o curto, médio e longo prazo. Já concluímos o PEAAC do polo regional do Alentejo e iniciado o das Beiras. Assim, no âmbito da melhoria

de resiliência do abastecimento e do combate aos efeitos das alterações climáticas, destacam-se:

- Lançamento da obra para execução de cinco novas captações para abastecimento público nos concelhos de Avis, Borba e Gavião, que vão permitir aumentar a fiabilidade e resiliência dos respetivos sistemas de abastecimento;
- Trabalhos de desassoreamento e limpeza no açude do Carvalhal e na albufeira de Póvoa e Meadas, permitindo, por um lado, o aumento da reserva e, por outro, a melhoria da qualidade da água bruta;
- Conclusão da reabilitação da captação em Alandroal, aumentando a capacidade de produção e dotando o sistema de abastecimento de maior flexibilidade e resiliência.

Na sequência da seca hidrológica verificada 2018-2019 implementámos as atividades inerentes às medidas de contingência tornaram-se um importante contributo para o PEAAC, aportando um diagnóstico mais atualizado e um conhecimento pormenorizado sobre os problemas concretos ligados aos impactes das alterações climáticas, a resolver no curto prazo, mas também para o desenho de medidas de adaptação adequadas a um horizonte de planeamento mais alargado e de nível estratégico.

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS
13 AÇÃO CLIMÁTICA

PROGRAMA NACIONAL DE EFICIÊNCIA HÍDRICA EM EDIFÍCIOS PÚBLICOS - PEH2O

Participámos, enquanto parceiros do Ministério do Ambiente e da ADENE, no Programa Nacional de Eficiência Hídrica em Edifícios Públicos - PEH2O um dos instrumentos de incentivo à realização de operações/intervenções de melhoria do desempenho ambiental dos edifícios públicos, com vista à promoção de um uso mais eficiente da água e à redução do seu consumo nos referidos edifícios. Assim, através de um levantamento exaustivo das instalações, definiram-se medidas, a adotar com vista a melhorar o respetivo desempenho, enquadradas em quatro eixos

- Redução das perdas de água nas redes prediais
- Aquisição de equipamentos e dispositivos
- Ações de sensibilização de natureza comportamental
- Implementação de medidas técnicas como reaproveitamento de águas pluviais para determinados uso.

Realizámos, juntamente com os gestores de eficiência hídrica designados, para cada edifício, um diagnóstico exaustivo com apresentação de medidas de ação, devidamente qualificadas e quantificadas, que permitam atingir níveis de desempenho de eficiência hídrica dos edifícios públicos muito superiores ao histórico registado até ao presente momento.

Esta é mais uma missão da EPAL, integrada no desígnio nacional de combate às alterações climáticas e de utilização mais eficiente do precioso e escasso recurso que é a água.

PARA GARANTIR A EFICIÊNCIA DAS INSTALAÇÕES…

DESTACAMOS

APROVAÇÃO DA CANDIDATURA-*MICROSOFT AI FOR EARTH (ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR EARTH)*

7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS
12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Apresentámos uma candidatura ao programa *Microsoft AI for Earth (Artificial Intelligence for Earth)*, tendo como parceiro o IDEFE - Instituto Para o Desenvolvimento e Estudos Económicos, Financeiros e Empresariais/ISEG - *Lisbon School of Economics & Management*, que tem como objetivo o desenvolvimento de algoritmos de previsão de necessidades de água, alinhando necessidade de consumo de energia na elevação de água com produção de energia renovável.

A candidatura foi aprovada, perspetivando-se o desenvolvimento do projeto durante 2020.

SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS REDUZ O CONSUMO ENERGÉTICO EM 60%

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS
13 AÇÃO CLIMÁTICA

Em 2019, no âmbito do PEPE, substituímos, na ETA da Asseiceira, 2 128 luminárias por iluminação LED. Esta alteração reduziu o consumo energético em 60% o que corresponde a uma poupança anual de 476 297 kWh e a mais de 57 mil euros. Prevê-mos implementar, nos próximos anos, este tipo de iluminação em mais 16 instalações, da AdVT.

ALARGAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA (SGE) DE ACORDO COM A NORMA ISO50001

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Continuamos empenhados no nosso compromisso de uma gestão eco eficiente, nesse sentido temos procurado incluir um número cada vez maior de instalações no âmbito SGE. Em 2019 alargámos o SGE a mais 6 instalações.

CENTRO DE GESTÃO DE ENERGIA E EMISSÕES

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Concluímos o processo de levantamento de necessidades de dispositivos de medição nas infraestruturas e preparámos as peças que permitirão a concretização do Centro de Gestão de Energia e Emissões da EPAL, incluindo a execução da infraestrutura física de medição de variáveis nas instalações e ferramentas de BI suportadas nas plataformas corporativas da empresa como o Wattwater.

Numa primeira fase serão monitorizadas mais de 40 infraestruturas, relevantes pelo seu consumo de energia e capacidade de produção instalada, prevendo-se uma monitorização online de equipamentos, usos de energia, sistemas e recintos, que representam cerca de 80% do consumo total de energia e produção da empresa.

Este projeto foi desenvolvido de modo a que a informação recolhida seja disponibilizada noutras plataformas internas existentes, potenciando ferramentas mobile e promovendo valor em áreas como faturação, controlo operacional, redução de perdas, manutenção, entre outras externalidades.

Outros projetos que também contribuíram…

- Desenvolvimento de um Sistema de Gestão das nossas infraestruturas assente numa metodologia de avaliação e monitorização da condição física dos ativos de construção civil ao longo do ciclo de vida (reservatórios, condutas, estações elevatórias, etc.), através da realização de Inspeções sistemáticas e periódicas, que nos permitem:
  - Assegurar a fiabilidade e segurança na Exploração dos Ativos
  - Garantir Níveis de Serviço adequados aos Clientes
  - Maximizar o ciclo de Vida dos Ativos
  - Minimizar o custo de manutenção/investimento ao longo do ciclo de vida dos Ativos

Mantivemos a certificação do Sistemas Gestão de Ativos de acordo com a norma ISO55001.

- Apresentação de 4 candidaturas ao POSEUR, sendo que duas têm como objetivo fazer intervenções no sentido da melhoria do desempenho energético dos Recintos Sede e Parque das Nações.

A implementação dos sistemas APR, melhor descritos no ponto3.1.1, do presente relatório constitui uma boa prática de gestão da água, sendo uma medida de adaptação às alterações climáticas.

PARA REDUZIR A DEPENDÊNCIA ENERGÉTICA DO SETOR

DESTACAMOS

PROJETO "EPAL 0%"

Um dos fatores determinantes para o aumento da competitividade e da sustentabilidade é o aumento, substancial, da participação de energias renováveis na matriz energética global, bem como a taxa global de melhoria da eficiência energética. Assim, com este projeto objetivamos, entre outros, tornar a maior estação de tratamento de água do país, a ETA da Asseiceira, numa instalação energeticamente autossuficiente, através da concretização de medidas de produção de energia com recurso à instalação de mini centrais hidroelétricas, bem como na redução de consumos e flutuações.

Nesse sentido, impulsionámos vários projetos, preparando os respetivos estudos de viabilidade técnico/económicos de pormenor e iniciámos a preparação dos processos de concurso de lançamento das intervenções nas Centrais Fotovoltaicas dos recintos:

- EE Telheiras

- Parque das Nações
- EE Amadora
- EE Valada tejo
- EE Vila Franca de Xira

No que concerne a energia hidroelétricas, lançámos o concurso para central mini hidroelétricas de Asseiceira, com uma potência de 1.4 MW e concluímos os estudos da Central de Várzea das Chaminés (1.7 MW), tendo ainda sido desenvolvido o estudo da central mini hidroelétrica da EE de Amadora.

Concluímos, também, a localização prévia de sites com potencial eólico, junto à EE de Vila Franca de Xira.

CERTIFICAÇÃO ENERGÉTICA DA FROTA

Em parceria com a AdP e com a ADENE participámos no programa "Move+" um sistema de adesão voluntária de etiquetagem energética de frota, assente em auditorias periódicas que atribuem, a cada frota, um determinado nível de desempenho energético (de F a A+), em função de 4 critérios de gestão de:

a) Viaturas;

b) Condutores;

c) Manutenção;

d) Consumos.

Bem como com o desenvolvimento e implementação de medidas de melhoria, em cada um destes eixos e a monitorização e o controlo regular dos consumos, com vista à sua redução, à diminuição das inerentes emissões com gases de efeito de estufa e ao uso, tão eficiente quanto possível, da frota.

As auditorias decorreram em outubro e foi obtida, para ambas as frotas, a classificação C.

A fim de atingir níveis de maior eficiência prevemos implementar medidas propostas, em sede de auditoria.

Outros projetos que também contribuíram…

Intervenção na linha de tratamento da fase sólida, da ETAR de Évora para restruturação do circuito de extração de lamas primárias e biológicas e otimização do processo de digestão anaeróbia de lamas e produção de biogás;

ENERGIA

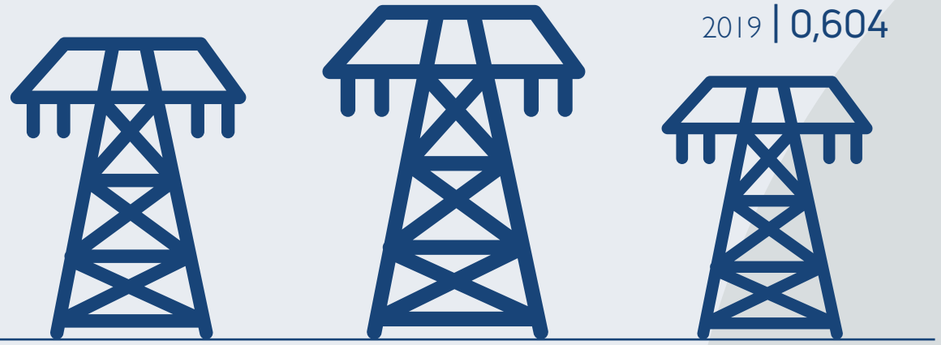
Consumos de energia

EPAL

2017 | 0,609

2018 | 0,615

2019 | 0,604



Consumo específico (kWh/m³)

Emissões de CO_2 e emissões evitadas

Emissões CO_2 (ton)

2018 | 32 857

27 Emissões CO2 **evitadas** (ton)

Emissões CO_2 (ton)

2019 | 33 079

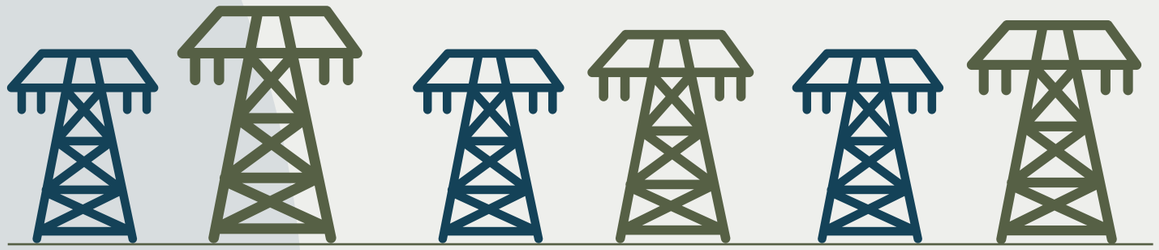
27 Emissões CO2 **evitadas** (ton)

AdVT

2017 | 0,524
0,694

2018 | 0,509
0,608

2019 | 0,506
0,666



Consumo específico (kWh/m³ -AA)

Consumo específico (kWh/m³ -AR)

Emissões CO_2 (ton)

2018 | 18 066

165 Emissões CO2 **evitadas** (ton)

Emissões CO_2 (ton)

2019 | 17 820

194 Emissões CO2 **evitadas** (ton)

Procuramos desenvolver a nossa atividade de forma eficiente em termos financeiros e tendo como objetivo maior a qualidade e a segurança do serviço prestado aos nossos Clientes com base as políticas setoriais definidas, pela Tutela.
Na perspetiva de relações simbióticas pretendemos potenciar situações *win-winn*.

3.2 SIMBIOSE COM ACIONISTAS E CLIENTES

São inúmeros os desafios que se colocam nesta simbiose com *stakeholders* tão importantes, mas a 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 aparece no topo da lista.

3.2.1. CRIAÇÃO DE VALOR PARA ACIONISTAS E CLIENTES (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: GARANTIMOS A PROSSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS 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

C: Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS

8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento económico da degradação ambiental, de acordo com o "Plano Decenal de Programas Sobre Produção e Consumo Sustentáveis", com os países desenvolvidos assumindo a liderança.

CONSTRUIR INFRAESTRUTURAS RESILIENTES, PROMOVER A INDUSTRIALIZAÇÃO INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL E FOMENTAR A INOVAÇÃO

9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados; com todos os países atuando de acordo com suas respetivas capacidades.

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Objetivamos promover de forma equilibrada os níveis quantitativos e qualitativos de serviço público que prestamos e a sua melhoria contínua, tendo em vista a satisfação dos clientes e a sustentabilidade em todos os seus vetores.

No atual contexto empresarial a avaliação do desempenho financeiro e da criação de valor representa uma das áreas mais relevantes, sendo muito importante medir a capacidade de uma organização para criar excedentes financeiros superiores à rendibilidade exigida pelos investidores. No entanto, a par do valor financeiro, entram variáveis sociais e ambientais que vão impactar a geração de valor para acionistas e clientes, que se preocupam cada vez em atingir um desempenho sustentável.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Garantir a eficiência operacional
- Contribuir para a viabilidade económica e financeira dos fornecedores
- Promover a economia nacional

O que fizemos em 2019

PARA GARANTIR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL…

DESTACAMOS

O MELHOR RESULTADO DE SEMPRE

Atingimos, uma vez mais resultados de excelência a nível económico e financeiro, com resultados líquidos no montante de 52,5 milhões de euros, o melhor resultado de sempre da história da EPAL, sem efeito não recorrentes.

INVERSÃO DE TENDÊNCIA DEFICITÁRIA

Em 2019 invertemos a tendência deficitária que tínhamos vindo a apresentar, desde 2015, gerando um *superávit* de 1,2 milhões de euros. Importa ainda salientar que o resultado gerado pelas operações (antes do efeito do desvio de recuperação de gastos) apresenta um valor positivo de 5,1 milhões de euros e que sem o efeito não recorrente dos acordos de regularização de divida (ARD) celebrados com os municípios seria de 7,6 milhões de euros, o que representa uma variação face a 2018 de 6,2 milhões de euros.

ASSINATURA DE CONTRATOS

Continuámos a investir na requalificação das infraestruturas tendo firmado, na Câmara Municipal de Mação, o contrato da empreitada de "Beneficiação dos sistemas Autónomos para a garantia da qualidade da água- Sistema de Ortiga". Já em Sousel, foi assinado o contrato de cedência de infraestruturas, passámos, assim a explorar as infraestruturas de abastecimento e respetivos equipamentos, permitindo o tratamento e fornecimento de água à população, deste município.

PLANOS DE CONTINGÊNCIA PARA A SECA

O ano 2019 foi novamente marcado por uma seca severa que assolou o normal funcionamento de alguns dos nossos sistemas de abastecimento. Foi, por isso, necessário recorrer a soluções e medidas de contingência para fazer face às dificuldades sentidas e garantir o abastecimento de água às populações.

Salientamos as seguintes situações:

- Diminuição, significativa, do nível da Albufeira de Penha Garcia, ao longo do ano de 2019, tendo-se atingido, em novembro, uma capacidade de armazenamento da ordem de 6% que comprometeu, severamente, o abastecimento ao município de Idanha-a-Nova. Foi implementado um conjunto de soluções visando o reforço ao abastecimento a este município, designadamente:
  - Instalação de jangada de reforço à captação;
  - Identificação de origens de água alternativas, entre as quais: a implementação do sistema de tratamento no Furo de Alcafozes e a reativação da ETA de Toulica;
  - Implementação de novas ligações de reforço ao abastecimento a Penha Garcia,

nomeadamente: a ligação da origem Fonte Santa ao reservatório da Termas de Monfortinho que permitiu o reforço do abastecimento entre outubro e dezembro, e a ligação da conduta Salvador (Penamacor) – Cidral.

- Realização de novas pesquisas de origens subterrâneas que permitam um reforço ao abastecimento de água às populações;

- Fornecimento de água com recurso a viaturas autotanque aos sistemas autónomos de Belver, Aldeia Velha e Granja, face aos efeitos da seca ocorrida ao longo do ano;

- Redução considerável do nível da albufeira de Monte Novo que colocou sérias dificuldades ao nível da captação e que, consequentemente, afetou a normal exploração do sistema. Implementámos um conjunto de soluções para aumentar o tempo de autonomia da albufeira, entre as quais:

  - Transferência de caudais a partir do EFMA, assegurada pela EDIA;

  - Início da monitorização dos caudais captados pelo utilizador agrícola da albufeira, tendo os respetivos dados sido disponibilizados à APA para apoio à gestão da albufeira;

  - Instalação de jangada provisória de reforço à captação e de antepara metálica para limitar a entrada de sedimentos ao nível da comporta de fundo;

- Preparação da empreitada para interligação do sistema da EDIA à ETA do Monte Novo, de forma a assegurar uma origem de água alternativa para esta importante infraestrutura.

Início da transferência de água bruta para a ETA da Vigia com origem na albufeira do Alqueva, transportada pela conduta da A.B.O.Vigia (Associação dos Beneficiários da Obra da Vigia), devido à diminuição do nível da referida albufeira com consequências ao nível da qualidade da água bruta.

PLANO DE CONTINGÊNCIA COMBUSTÍVEIS

Em virtude da greve geral dos motoristas de mercadorias perigosas que decorreu nos meses de Abril e Agosto de 2019 foi necessário desenvolver e implementar um Plano de Contingência onde estabelecemos medidas preventivas e de mitigação dos efeitos da referida greve no transporte de produtos derivados do petróleo, que teria um impacto significativo, na nossa atividade. A aplicação do referido Plano permitiu que não fosse notada qualquer quebra no que respeita ao abastecimento de água da nossa área de intervenção.

APLICAÇÃO DO WONE®

Setorizámos as ZMT do Subsistema Senhora do Desterro/Curral do Negro e com a implementação da ferramenta Wone conseguimos medir, automaticamente, por telemetria nos pontos de entrega.

Outros projetos que também contribuíram…

- Melhoria o EPALnet, o balcão digital que permite, ao cliente, fazer a gestão do seu contrato. Com uma interface totalmente nova, está agora mais user-friendly, mais intuitivo, mais rápido e com funcionalidades mais fáceis de utilizar. Divulgámos, esta melhoria, através das nossas redes sociais, site, anúncios de imprensa e da *e-newsletter*.

- Desenvolvimento de uma aplicação para faturação aos clientes do Laboratório dos Contadores.

- Reposição de conduta em Figueiró dos Vinhos, consequência da cedência do aterro de suporte da via.

- Início do abastecimento aos pontos de entrega Vinagra (Nisa), Aldeia da Serra (Redondo), reforço da adução ao ponto de entrega de Avis, e, ainda que provisório, às aldeias de Cacheiro e Chão da Velha do município de Nisa.

- Instalação e arranque do sistema de tratamento da ETA de Palha, reforço complementar da ETA de Alandroal, para os lugares de Marmelos, Pias e Venda.

- Requalificação da ETA de Stª Maria de Aguiar, que é fundamental para reforçar o abastecimento de água, no período de verão, ao concelho de Figueira de Castelo Rodrigo, na reabilitação das condutas da Estação Elevatória, na Instalação de jangada provisória de reforço à captação e de antepara metálica para limitar a entrada de sedimentos ao nível da comporta de fundo.

- Concluída a obra e arranque da EEAR Nespereira n.º 2, permitindo a desativação da fossa séptica.

- Intervenções em manutenção e reposição funcional saneamento, tendo sido reparados mais de 20 colapsos na rede de saneamento.

- No âmbito de atividades das inspeções de construção civil, realizaram-se 55 inspeções no polo das Beiras e 44 no polo do Alentejo, par além de inúmeras monitorizações periódicas.

- Estudo de "Reforço do Abastecimento ao Subsistema de Salgueirais, através do Caldeirão.

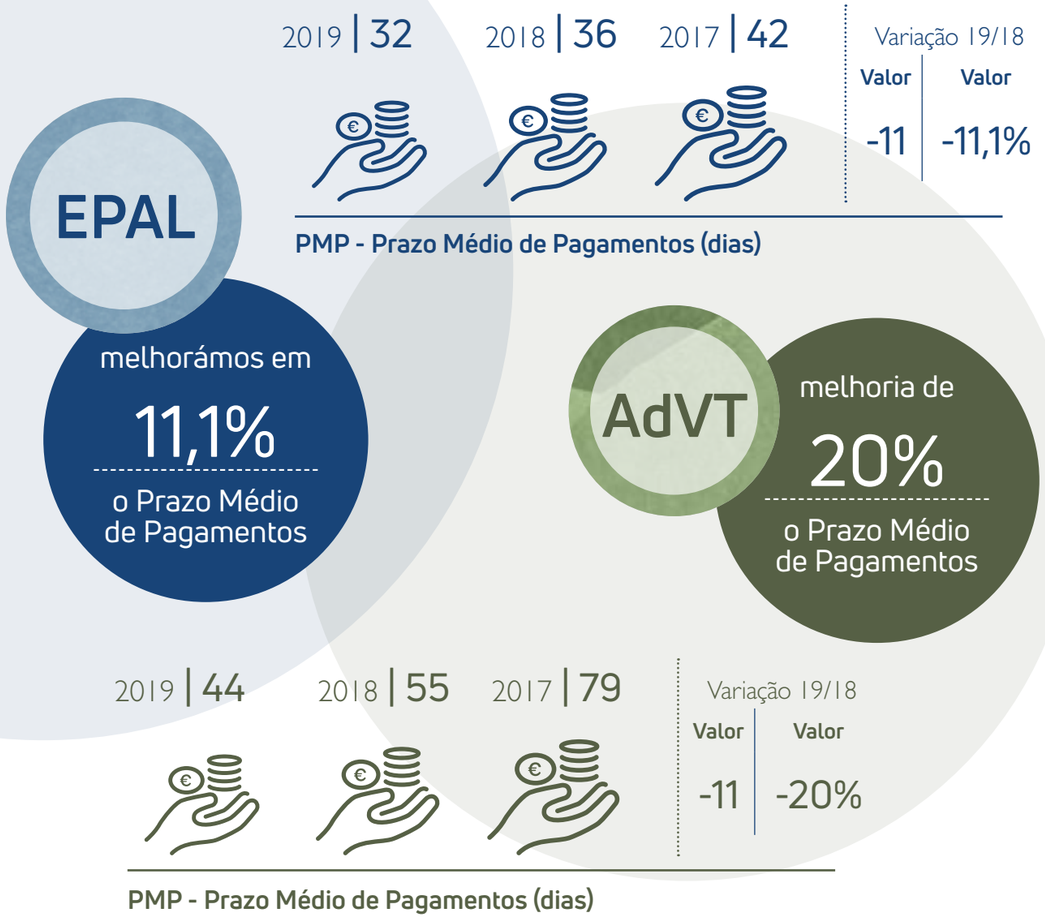
- Empreitada de Execução das Estações Elevatórias de Póvoa de Rio de Moinhos, Sobral do Campo e Pisco, por forma a garantir, no período estival, o abastecimento de água aos municípios de Castelo Branco e Vila Velha de Rodão sem os constrangimentos verificados no passado.

- Desmatação das áreas envolventes às infraestruturas, tendo sido desmatada uma área aproximada de 148 hectares.

CONTRIBUIR PARA A VIABILIDADE ECONÓMICA E FINANCEIRA DOS FORNECEDORES

Em 2019 continuámos a melhorar o Prazo Médio de Pagamentos (PMP), aproximando-nos da meta dos 30 dias.

DESTACAMOS



Em 2019 avaliámos os fornecedores, relativamente ao ano anterior, como objetivo de contribuir para a melhoria do seu desempenho, transversalmente.

PROMOVER A ECONOMIA NACIONAL

Temos consciência do nosso papel na economia nacional, pelo que adotámos, como procedimento preferencial a contratação de fornecedores locais. Em 2019 continua a ser visível a aplicação dessa política.

EPAL: **99,7%** de compras a fornecedores Nacionais

AdVT: **99,9%** de compras a fornecedores Nacionais

O NOSSO DESEMPENHO

EPAL Grupo Águas de Portugal

- Os resultados líquidos do exercício: 52,5 milhões de euros
- Volume de Negócios: 167,0 milhões de euros

ÁGUAS DO VALE DO TEJO Grupo Águas de Portugal

- O resultado líquido do exercício: 4,2 milhões de euros

3.2.2. PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA DO USO PELO LADO DA PROCURA (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

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

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

C: Personalizar, simplificar e inovar a relação com o cliente, com base numa maior proximidade

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

ERRADICAR A POBREZA EM TODAS AS SUAS FORMAS, EM TODOS OS LUGARES

1.4 Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos económicos, bem como acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças.

GARANTIR A DISPONIBILIDADE E A GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA E DOS SANEAMENTO POTÁVEL PARA TODOS

6.1 Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo à água potável, segura e acessível para todos.

6.2 Até 2030, alcançar o acesso a saneamento e higiene adequados e equitativos para todos, e acabar com a defecação a céu aberto, com especial atenção para as necessidades das mulheres e meninas e daqueles em situação de vulnerabilidade.

6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.

CONSTRUIR INFRAESTRUTURAS RESILIENTES, PROMOVER A INDUSTRIALIZAÇÃO INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL E FOMENTAR A INOVAÇÃO

9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados; com todos os países atuando de acordo com suas respetivas capacidades.

TORNAR AS CIDADES E COMUNIDADES INCLUSIVAS, SEGURAS, RESILIENTES E SUSTENTÁVEIS

11.1 Até 2030, garantir o acesso de todos à habitação segura, adequada e a preço acessível e aos serviços básicos e melhorar as condições nos bairros de lata.

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Trabalhamos para dar uma resposta eficaz aos desafios com que nos deparamos, num mundo cada vez mais exigente, sendo que a fiabilidade do serviço que prestamos tem vindo a evoluir de forma consistente, do ponto de vista da continuidade e da qualidade.

A qualidade do serviço prestado e a exigente gestão orçamental fazem com que a utilização das melhores tecnologias disponíveis se revele crucial no nosso dia-a-dia. Ter acesso a ferramentas que promovam a melhoria contínua, na gestão dos processos, apresenta claras vantagens a nível operacional e ambiental.

A Entidade Reguladora do Setor- ERSAR, tem um papel determinante para o sucesso das políticas públicas nos nossos domínios de atividade, assim como os Municípios nossos acionistas e parceiros, cuja colaboração é basilar quando falamos em tornar mais eficiente o setor cujos serviços são essenciais à qualidade de vida das populações.

Sabemos que o nosso desempenho ao nível da eficiência das atividades de operação e manutenção dos sistemas tem uma correlação direta com o desempenho do serviço público.

A manutenção dos nossos ativos quer do ponto de vista preventivo, quer reativo, é fundamental para a gestão do serviço prestado. 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.

Nesta perspetiva temos vindo a adotar uma abordagem cada vez mais proativa, com uma aposta clara na reabilitação dos ativos, enquanto medida essencial para a eficiência operacional dos sistemas.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Garantir a execução dos planos de investimento de infraestruturas previstos contratualmente
- Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

O que fizemos em 2019

PARA GARANTIR A EXECUÇÃO DOS PLANOS DE INVESTIMENTO DE INFRAESTRUTURAS PREVISTOS CONTRATUALMENTE

Na EPAL procedemos, durante 2019, ao lançamento de um importante conjunto de concursos de empreitadas, totalizando globalmente cerca de 20 milhões de euros de investimento.

Já na AdVT, por forma a dotar os referidos sistemas com cada vez mais e melhores infraestruturas lançámos, em 2019, 18 procedimentos de contratação, no valor global de 22,9 milhões de euros, através de concursos públicos, sempre salvaguardando a desejada proximidade de gestão a cada uma das regiões onde incidem os serviços. Adjudicámos, durante o ano de 2019, onze empreitadas, no valor global de cerca de 4,6 milhões de euros.

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal

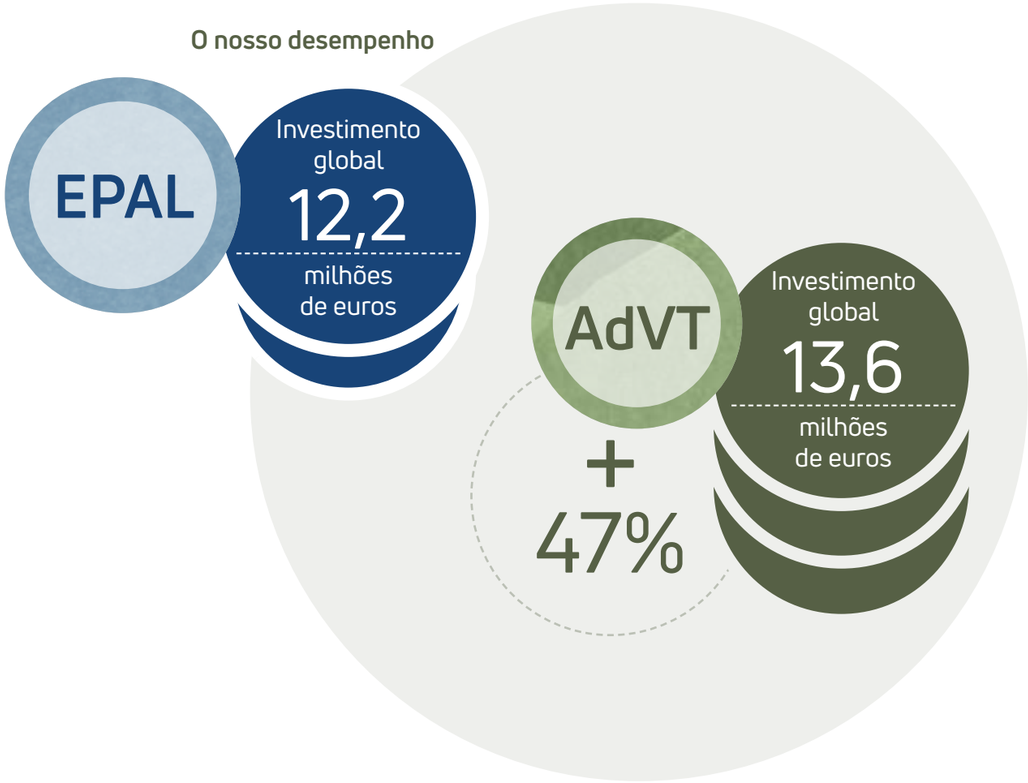
- ETA de Vale da Pedra: Parque de Armazenamento Temporário de Lamas Desidratadas
- Execução da Nova Conduta Adutora de Abastecimento de Água ao Reservatório de Vila Alta (Alenquer);
- Substituição da Conduta de Alimentação à Estação Elevatória de Camarate;
- Empreitada de Execução da Reabilitação da Conduta Adutora na ponte sobre o rio Tejo na Praiado Ribatejo – Fase 1
- Reabilitação na rede de distribuição, em Lisboa.

ÁGUAS DO VALE DO TEJO Grupo Águas de Portugal

- Empreitada de construção do sistema de abastecimento e completamento do sistema de águas residuais do Entroncamento.
- Empreitada de Reabilitação do Sistema de Abastecimento de Água a Penamacor
- Lançamento de empreitadas de reabilitação de reservatórios no Alentejo e nas Beiras
- Remodelação das ETAR da Sertã e de Castanheira de Pêra e construção da ETAR de Rio de Moinhos (município de Borba)

- Empreitada de Conceção-Construção para Remodelação das ETAR de Vila Velha de Rodão, Nisa e Gavião
- Empreitada de conceção-construção de ETAR, Carreiras, Figueira e Barros, Valongo, Esperança, Alagoa, Monte do Trigo, Santana, Vera Cruz e São Bartolomeu do Outeiro
- Construção/remodelação da ETAR de Presa.
- Execução das Ligações Técnicas dos Subsistemas de Saneamento de Celorico da Beira.

O nosso desempenho



PARA GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

Objetivamos melhorar a nossa relação com os nossos clientes promovendo uma maior proximidade, que permita melhorar a resposta às suas necessidades e expectativas, recorrendo à inovação e melhoria da acessibilidade, aos diversos serviços. Desta forma pretendemos aumentar o grau de confiança dos nossos utilizadores.

Procuramos aumentar a cumplicidade com os Municípios (clientes em alta, que são também acionistas). A existência de canais de comunicação abertos torna todos os processos mais transparentes e incrementa os níveis de confiança que se estabelecem, entre ambas as partes. As relações bilaterais que acontecem, diariamente, aos vários níveis, permitem alinhar objetivos e melhorar os serviços prestados aos diversos clientes.

Ao longo do ano de 2019 prosseguimos a estratégia de aproximação ao cliente e a promoção do uso eficiente da água, nomeadamente, ao nível das iniciativas de Comunicação direcionadas ao Cliente e à comunidade.

Na esfera dos serviços de apoio a clientes, salienta-se a implementação, em 2019, de um novo sistema de gestão de Contact Center, bem como a celebração de um novo contrato de aquisição de serviços de atendimento telefónico, de modo a melhorar os indicadores de desempenho e qualidade do atendimento telefónico.

No ano em análise a EPAL participou, novamente, no estudo ECSI – Estudo Europeu de Satisfação de Clientes, realizado pela Nova IMS, APQ e Instituto Português da Qualidade, em que alcançou uma pontuação superior a 8 em seis das nove variáveis em análise evidenciando uma impressionante subida e classificações nunca antes obtidas nos estudos realizados desde 2008.

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal

MAIS 25 ANOS DE CONTRATO ENTRE EPAL E SIMAS DE OEIRAS E AMADORA

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

Salientamos a outorga do contrato com o SIMAS de Oeiras e Amadora, que formaliza os termos e condições da prestação de serviços de abastecimento de água em alta para os próximos 25 anos e que a EPAL já efetua desde 1944.

Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

CAMPANHA QUALIDADE, SEGURANÇA E RESILIÊNCIA

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

Realizámos, junto dos nossos clientes, uma campanha que pretende comunicar a excelência da água fornecida, a segurança e resiliência das infraestruturas de abastecimento e que a água da rede é a opção mais ecológica e económica. O crescente número de entidades aderentes faz desta campanha um verdadeiro sucesso, contando já 20 Câmaras Municipais.

EPAL Grupo Águas de Portugal

PROMOVEMOS A INCLUSÃO DOS CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

A pensar nos clientes com necessidades especiais, disponibilizámos, em 2019, um folheto com "informações úteis" em Braille, tendo ainda iniciado o processo de implementação que irá permitir a acessibilidade em língua gestual à comunidade surda.

EPAL Grupo Águas de Portugal

ESTUDO REPUTACIONAL COM OS MELHORES RESULTADOS DE SEMPRE (SUBIDA DE 3º PARA 2º DO *RANKING*)

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

A nossa classificação aumentou em todos os critérios, o que elevou a um patamar de reconhecimento e valorização, sem precedentes, por parte dos nossos Clientes, alcançando os melhores resultados de sempre. Obtivemos uma pontuação superior a 8 em seis das nove variáveis em análise evidenciando uma subida sem igual e classificações nunca antes obtidas nos estudos realizados desde 2008.

Concretamente: "Imagem" (8,25), Expectativas (8,02), "Qualidade Apercebida" (8,23), "Valor Apercebido" (7,05), Satisfação (8,07), "Reclamações" (7,58), "Confiança" (8,51) e Lealdade (8,47).

Alcançámos, ainda, a classificação máxima na nova variável "Presença Digital" (7,95), analisada, pela primeira vez, neste estudo, conquistando aqui o 1º lugar à frente das congéneres.

Em virtude deste desempenho, subimos de 3º para 2º lugar no *ranking* das participantes.

PROGRAMA WATERSTAR

O waterstar é um programa onde a água da torneira é a estrela da companhia e que levou à Academia das Águas Livres, em Lisboa, um público curioso e mais sensível ao cheiro do cloro e que quer beber água sem o sentir.

O grande foco é esclarecer sobre alguns mitos relativos à água da torneira e sensibilizar para questões ambientais e económicas, optando por escolhas *eco-friendly*.

3.2.3. GARANTIA DA QUALIDADE DO PRODUTO (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

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

C: Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto

GARANTIR A DISPONIBILIDADE E A GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA E DOS SANEAMENTO POTÁVEL PARA TODOS

6.3 Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando o despejo descontrolado e minimizando a libertação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo a metade a proporção de águas residuais não tratadas, e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente.

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE…

Trabalhamos, todos os dias, para garantir, nos inúmeros pontos de entrega da rede em alta e na torneira dos consumidores, na cidade de Lisboa, água com elevada qualidade. Implementámos, para isso, uma política de boas práticas de operação e manutenção que permite o cumprimento de dois objetivos essenciais, nomeadamente comprovar o nível de qualidade da água *versus* cumprimento da legislação em vigor e manter um controlo operacional que nos permita detetar anomalias, de caráter, sistemático ou ocasional, com consequências, na qualidade da água, permitindo-nos operar medidas preventivas/corretivas eficazes.

Estamos empenhadas em manter o elevado padrão de qualidade de serviço, que se situa acima dos 99%, no que se refere à água para Consumo Humano, bem como ao nível da qualidade das águas residuais tratadas, que foi, na AdVT, cerca de 94%.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto
- Garantir a eficiência do serviço

O que fizemos em 2019...

PARA GARANTIR A FIABILIDADE DOS SERVIÇO E A SEGURANÇA DO PRODUTO

DESTACAMOS

OPERAÇÕES NA ETA DA ASSEICEIRA

Realizámos ao longo do ano, diversas operações de manutenção e limpeza de órgãos na ETA de Asseiceira, nomeadamente ao nível das etapas de Cloragem, Filtração e Remineralização com Água de Cal, para garantir a qualidade da água de abastecimento.

Preparámos e realizámos diversas intervenções relacionadas com a garantia da qualidade água, nos sistemas de abastecimento, concretamente:

- Re-arranque e melhoria das condições dos sistemas de recloragem de Cabeço de Sinde e Seixo da Beira, no concelho de Oliveira do Hospital.
- Substituição do oxidante Dióxido de Cloro por Hipoclorito de Sódio no processo de tratamento das ETA do polo da Beira Alta.

- Execução de recloragem da EE de Carvalhos para recuperarão da fiabilidade e eficiência das bombas

- Instalação e arranque do sistema de tratamento para remoção de Ferro e Manganês nos SA Amieira do Tejo/Vila Flor;

- Aquisição e instalação de sonda COT, pH, Turvação, Cloro livre e Cloro total na cisterna de água tratada da ETA do Monte Novo.

- Empreitada de Execução dos Postos de Recloragem nos Concelhos de Castelo Branco, Idanha-a-Nova e Vila Velha de Rodão

- Beneficiação dos sistemas autónomos para garantia da qualidade da água (Sistema de Ortiga - Município de Mação)

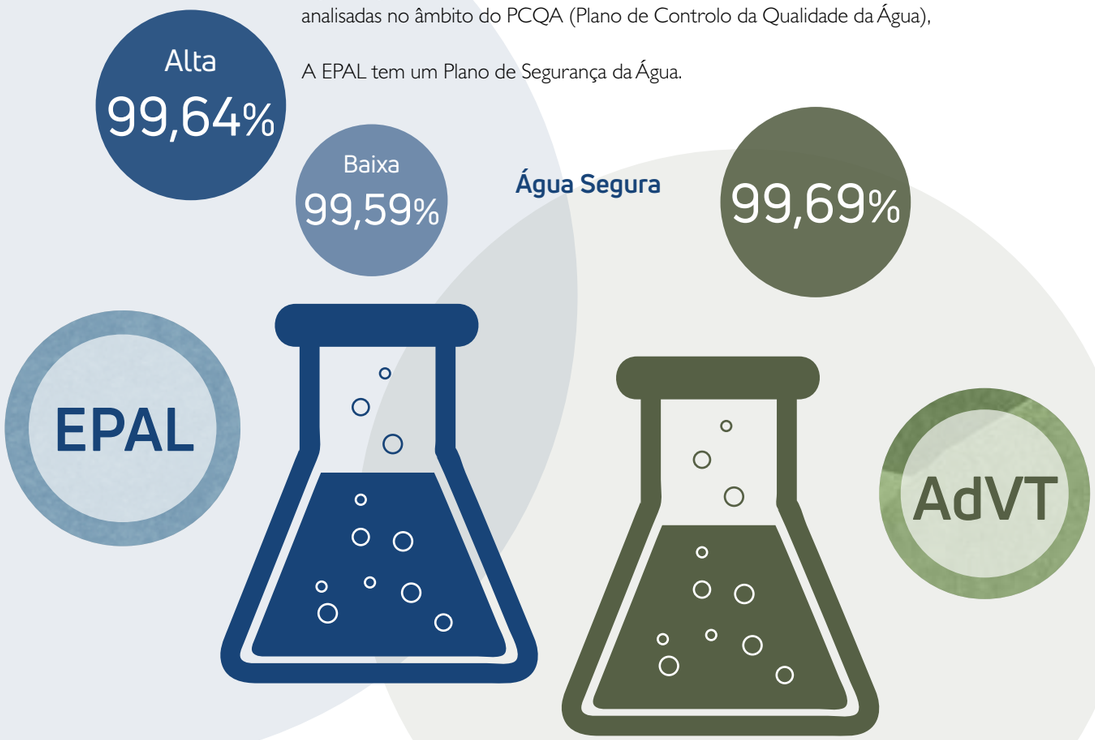
- A AdVT fez ainda diversas intervenções na ETA de Monte Novo, na ETA da Aldeia da Luz e na ETAR de Évora, com vista à melhoria da fiabilidade e segurança do produto.

Lançamento da Empreitada de Abastecimento à Mendacha a partir da EPAL (Choromela), com o objetivo de eliminar problemas de qualidade da água para consumo a parte do município de Tomar, assegurando a alimentação de parte do Município a partir da rede "em alta" da EPAL.

O NOSSO DESEMPENHO

Água Segura refere-se ao cumprimento face aos valores paramétricos, das amostras analisadas no âmbito do PCQA (Plano de Controlo da Qualidade da Água),

A EPAL tem um Plano de Segurança da Água.



PARA GARANTIR A EFICIÊNCIA DO SERVIÇO

Para garantir a eficiência do serviço, desenvolvemos diversas atividades.

DESTACAMOS

EPAL
Grupo Águas de Portugal

- Reabilitação da Rede e Adutores da Distribuição de Água a Lisboa,

- Adutor de Castelo do Bode - Duplicação dos troços não duplicados: Troço 1 – Troço Brogueira/Sobral

- Substituição das Válvulas de By Pass e Descarga das Câmaras de Manobras da Linha 1 do Adutor de Castelo do Bode

- Reabilitação e Ampliação do Sistema de Alenquer IV

Águas do Vale do Tejo
Grupo Águas de Portugal

- Início das obras de reparação dos danos resultantes dos incêndios de 2017 em várias instalações da Beira Alta, essencialmente no município de Oliveira do Hospital, Seia, Gouveia e Guarda;

- Parametrização e implementação da ferramenta NAVIA na ETA da Póvoa, nas ETAR de Évora e de Oriola, o que contribuiu para a otimização das atividades operacionais das Equipas Móveis e da informação operacional do sistema de abastecimento e de saneamento.

- Substituição dos medidores de Oxigénio Dissolvido para novos medidores de tecnologia LDO (Oxigénio Dissolvido Luminescente) na ETAR de Portalegre.

- Intervenções diversas na ETA da Senhora do Desterro (Seia), nomeadamente na automatização das purgas dos decantadores e nas válvulas de separação dos decantadores.

- Remoção de sobrenadantes na lagoa anaeróbia na ETAR de Campo Maior B, através da colocação de uma barreira de contenção para encaminhamento dos sobrenadantes para a margem, facilitando assim a hidroaspiração.

- Instalação de extratores de lamas na ETAR de Atalaia do Campo (Fundão).

- Remoção de lamas e limpeza total da lagoa anaeróbia da ETAR de Santo Aleixo, melhorando assim os resultados operacionais desta instalação.

- Beneficiação dos leitos filtrantes da ETAR do Bairro das Espadas através da sua limpeza e substituição.

- Melhoria do processo de tratamento na ETA da Póvoa (distrito de Portalegre), nomeadamente no doseamento de carvão ativado de forma a evitar situações de insuficiência de doseamento, instalação de medidores de turvação e otimização do circuito de ar de serviço.

Ao nível de ocorrência de falhas:

EPAL
Grupo Águas de Portugal

- Rede em Alta: 0,00 (nº/p.e.ano) (idêntico ao ano anterior)
- Rede em Baixa 0,50 (nº/1000 ramais.ano) (idêntico ao ano anterior)

Qualidade de serviço BOA, classificada, pela ERSAR valores idênticos ao ano anterior.

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

- 0,01 (nº/p.e.ano)

Qualidade de serviço MEDIANA, classificada, pela ERSAR – uma melhoria face a 2018 (0,04 nº/p.e.ano).

[página em branco]

O bem-estar das comunidades da nossa área de intervenção é, desde sempre, uma preocupação. Assim, e por forma a garanti-lo temos vindo a desenvolver inúmeras iniciativas em áreas tão diversas como a educação, ciência e tecnologia, a cultura, o desporto e a solidariedade social.

3.3 SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

3.3.1. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE PROMOVENDO A UTILIZAÇÃO EFICIENTE E A PROTEÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE

C: Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento

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

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

C: Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

ERRADICAR A POBREZA EM TODAS AS SUAS FORMAS

1.4 Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças;

GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS

4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de género, promoção de uma cultura de paz e não-violência, cidadania global, e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.

GARANTIR A DISPONIBILIDADE E A GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA POTÁVEL E DO SANEAMENTO

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 o saneamento, incluindo extração de água, dessalinização, eficiência no uso da água, tratamento de efluentes, reciclagem e tecnologia de reutilização.

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

12.2 Até 2030, alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais

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

12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e consciencialização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

15.2 Até 2020, promover a implementação da gestão sustentável de todos os tipos de florestas, travar a desflorestação, restaurar florestas degradadas e aumentar substancialmente os esforços de florestação e reflorestação, a nível global.

REFORÇAR OS MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E REVITALIZAR A PARCERIA GLOBAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

17.9 Reforçar o apoio internacional para a implementação eficaz e orientada do desenvolvimento de capacidades em países em desenvolvimento, a fim de apoiar os planos nacionais para implementar todos os objetivos de desenvolvimento sustentável, inclusive por meio da cooperação Norte-Sul, Sul-Sul e triangular.

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Temos vindo a desenvolver inúmeras iniciativas com o objetivo de sensibilizar vários públicos para o uso responsável e eficiente dos recursos, designadamente a água. Transmitimos valores associados às boas práticas que potenciam a sustentabilidade ambiental e económica com reflexos positivos e evidentes na qualidade de vida dos cidadãos.

O impacto direto, decorrente da evolução dos nossos serviços, na melhoria da qualidade de vida das populações é particularmente evidente no que respeita aos indicadores de saúde pública, uma vez que as doenças transmitidas nomeadamente pela água têm vindo a apresentar valores muitíssimo reduzidos.

É, pois, fundamental a forma como a comunidade e as organizações que a constituem percecionam as nossas ações uma vez que o seu *feedback*, é decisivo na forma como delineamos a nossa estratégia.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Promover ações de sensibilização e educação ambiental
- Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional
- Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento
- Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

O que fizemos em 2019...

PARA PROMOVER AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL…

Continuámos, neste âmbito a estabelecer parcerias com os municípios da nossa área de influência, clientes e outros *stakeholders*.

Objetivamos, sempre, dar a conhecer o nosso papel na gestão do ciclo urbano da água, sensibilizar para a utilização do recurso, de forma eficiente e sustentável. Estimular o consumo da Água da Torneira, uma vez que é a opção mais sustentável, para todos.

DESTACAMOS

"PRESERVAR A ÁGUA É VALORIZAR A VIDA!" AÇÕES DE VERÃO EM 6 PRAIAS FLUVIAIS

Realizámos, em 6 praias fluviais da nossa área de intervenção, concretamente Rapoula do Côa (Sabugal), Cardigos (Mação), Aldeia Ruiva (Proença-a-Nova) Alamal (Gavião), Monsaraz (Reguengos de Monsaraz)

e Olhos d'Água (Alcanena) ações de sensibilização ambiental para o uso eficiente da água e o respeito pelo meio ambiente. O carácter pedagógico destas ações contribuiu para uma maior consciência quanto à importância da água e à adoção de comportamentos ambientalmente mais sustentáveis.

"PÁTIO DA ÁGUA" REGRESSOU A LISBOA

Para promoção do consumo de água da torneira, Lisboa voltou a receber, no verão de 2019, a iniciativa "Pátio da Água" que, pela primeira vez decorreu, simultaneamente, sob a forma de fixo e itinerante. O primeiro localizado junto à Sede da EPAL, na Avenida da Liberdade e a versão móvel, designado por "Água Sobre Rodas", em deslocação por algumas das mais importantes artérias da capital, com início da viagem no jardim da Torre de Belém e término na Rua do Carmo. Os dois projetos, distintos na forma, mas comuns no objetivo, realizaram-se em parceria com a Lisboa E-Nova e com a Câmara Municipal de Lisboa. Uma novidade foi a disponibilização, nos dois Pátios, de uma área de compostagem em resultado da participação no projeto LISBOA A COMPOSTAR, dinamizado por esta última, tornando-se 100% sustentáveis.

Demos o nosso contributo da seguinte forma:

- Oferecemos cerca de 100 mil copos de água, pelo que evitámos a produção do mesmo número de embalagens representando 813 kg de plástico;
- Foram poupados 29 650 litros de água no processo de fabrico do plástico;
- Reduzimos, em 5,9 toneladas, a emissão de CO_2 equivalente.

Na altura do Natal (nos meses de dezembro e janeiro) a EPAL promoveu, em parceria com a DELTA, o Water, Tea & Coffee Spot. Localizado junto à sede da EPAL onde foram oferecidos cerca de 10 mil copos de café, chá, água aromatizada ou simplesmente água da torneira a lisboetas e turistas.

NA VIAGEM COMEMORATIVA DO V CENTENÁRIO DA CIRCUM-NAVEGAÇÃO DE FERNÃO DE MAGALHÃES A BORDO DO NAVIO- ESCOLA "SAGRES" BEBE-SE ÁGUA DA TORNEIRA

Apoiámos técnica e logisticamente a implementação de medidas para facilitar o consumo de água da torneira a bordo do Navio Sagres na realização da viagem de Circum-Navegação enquadrada nas Comemorações do V Centenário da Circum-Navegação de Fernão de Magalhães, tornando a viagem mais sustentável.

PLANTAÇÃO DE ÁRVORES

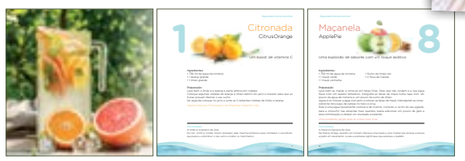
Em 2019 organizámos ações para plantação de árvores autóctones nas nossas instalações (integradas no protocolo estabelecido com a QUERCUS) e participámos em ações organizadas, por terceiros. Assim, no reservatório de Tapadas Novas (Almeida) plantámos 300 pés de árvores / arbustos autóctones entre azinheiras, freixos, lódão, pilriteiros, carvalho-negral e azereiros. Na ETA de Santa Águeda (Castelo Branco) plantámos mais 300 pés de árvores/arbustos autóctones entre azinheiras, freixos, lodão e medronheiros. Em ambos os casos contamos com a participação de trabalhadores e de trabalhadora, bem como de representantes das forças de segurança (PSP e GNR) locais e da administração local e ainda com agrupamentos de escolas, nomeadamente Escolas Afonso de Albuquerque, Agrupamento de Escolas José Sanches e S. Vicente da Beira – Alcains num total de mais de 80 pessoas. Ainda no âmbito do mesmo protocolo foram plantadas 300 árvores autóctones, entre azinheiras e alecrim na Estação de Tratamento de Águas Residuais de Campo Maior, que reuniu cerca de 50 participantes, entre representantes do poder local, do Serviço de Proteção da Natureza e do Ambiente, da Associação de solidariedade social do Grupo Nabeiro – Coração Delta e da Associação juvenil – GEDA – Grupo de Ecologia e Desportos de Aventura.

Participámos, também, na plantação de 100 árvores autóctones no Parque Urbano do Vale da Montanha (Lisboa), iniciativa que assinalou a contagem decrescente para a 4.ª Conferência Europeia de Adaptação às Alterações Climáticas (ECCA) que terá em Lisboa e na qual a EPAL esteve representada.

CAMPANHA "TORNE A SUA ÁGUA MAIS IRRESISTÍVEL"

Lançámos o primeiro livro de receitas com Água da Torneira para tornar a mesa mais colorida e a hidratação mais divertida com a adição de frutas, ervas aromáticas e especiarias.

O livro está disponível nas plataformas digitais da EPAL.



CAMPANHA "PARA USO EFICIENTE DA ÁGUA" NAS RÁDIOS LOCAIS

Tendo em conta o período de seca severa que se viveu em algumas zonas da nossa área de intervenção, lançámos uma campanha de sensibilização para o uso eficiente da água na Rádio Borba, Rádio Clube Monsanto e na rádio Cova da Beira.

FILL FOREVER #EUBEBOAGUADATORNEIRA

O forte impacto junto da comunidade tem feito desta garrafa reutilizável um instrumento primordial para promover a qualidade e excelência da água da torneira e sensibilizar para o seu consumo junto da comunidade nacional e internacional, num contributo inegável para a sustentabilidade

Fomos parceiro sustentável de 36 eventos e atividades, ao longo de 2019, através das suas garrafas Fill Forever

Este ano a edição especial da "Fill Forever" foi alusiva ao *hashtag*: #eubeboaguadatorneira.

"GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO E BOAS PRÁTICAS PARA O USO EFICIENTE DA ÁGUA "

No âmbito da iniciativa "Corrente pela Água" foi desenvolvido o Guia de Implementação e Boas Práticas que pode consultar na página de internet da empresa no link. Conhecida a metodologia utilizada neste projeto, pode o mesmo ser replicado pelas estruturas municipais do País junto das suas comunidades.

GARRAFA COOL "ÁGUA "NATURALMENTE FRESCA"

Lançámos uma nova garrafa totalmente feita à mão, em olaria de roda, com manufatura e materiais 100% portugueses, que se apresenta em 3 versões exclusivas: barro vermelho com serigrafia em preto, barro vermelho com serigrafia em azul, e barro negro. Esta última tem na sua génese um processo de fabrico artesanal reconhecido pela UNESCO como Património Imaterial da Humanidade e como única energia despendida a proveniente das mãos do seu criador.

Esta garrafa é uma solução ecológica de tradição milenar que permite conservar a sua água da torneira sempre fresca, de forma natural, sem consumo de energia.

A tampa da COOL é uma homenagem à tradição e à cortiça portuguesa conferindo-lhe ainda maior personalidade, e homenageando, promovendo a utilização de recursos renováveis locais.

REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES NO ÂMBITO DA PROTEÇÃO DA BIODIVERSIDADE

No âmbito do protocolo que estabelecemos com a LPN – Liga para a Proteção da Natureza, realizámos várias atividades no âmbito da proteção da Biodiversidade, concretamente:

- "À Descoberta do Parque Florestal de Monsanto", em que foi dado a conhecer, o Espaço Biodiversidade, um local que pretende ser um santuário da Natureza e preservado da presença humana o mais possível, tendo a visita sido acompanhada por um especialista do CIM - Centro de Interpretação do Monsanto.
- Peddy Paper no Parque do Calhau, que se transformou numa lição de biodiversidade e sensibilização ambiental, com um percurso com diversos desafios, ao longo do Parque.
- "Identificação de Borboletas no Parque Florestal de Monsanto".
- "Despertar para a Natureza", 25 alunos e professores da Escola de Dança do Conservatório Nacional tiveram oportunidade de fazer uma saída de campo ao Parque Florestal de Monsanto, acompanhada por um especialista, que promoveu observação direta da biodiversidade, em ambiente natural.

"Biodiversidade nas Salinas do Samouco", nesta ação os 44 alunos e professores do Colégio Avé Maria, de Lisboa, participaram numa saída de campo às Salinas do Samouco, fizeram observação direta da biodiversidade do ambiente natural das Salinas, tendo-lhes sido transmitida a mensagem da importância de protegermos os recursos hídricos e respeitarmos a Natureza.

CAMPANHA EM CENTRO DE CONGRESSOS, HOTÉIS, ESTABELECIMENTOS DE ENSINO SUPERIOR E RESTAURANTES

Para promover o consumo de água da torneira nos Centros de Congressos, Hotéis, Estabelecimentos de Ensino Superior e Restaurantes mostrando, a quem nos visita, que Lisboa dispõe de infraestruturas e água de excelente qualidade, lançámos a garrafa Lisbon Tap Water Bottle.

Aderiram à campanha, em 2019, a Fundação Champalimaud, 13 Estabelecimentos de Ensino Superior e 24 Restaurantes.

Outros projetos que também contribuíram…

- O compromisso para com o consumo de água da torneira que conquistou em 2019, mais 40 Entidades Públicas e Privadas que passaram a consumir, exclusivamente, água da torneira nas áreas comuns das suas instalações. Fechamos o ano com 85 aderentes, praticamente o dobro, face ao anterior.

- No âmbito desta campanha participámos na 2ª Conferencia Portuguesa sobre Lixo Marinho e Microplásticos para divulgar o programa de incentivo ao consumo de Água da Torneira nas Entidades Públicas e Privadas, o qual representa um contributo para a redução de toneladas de plástico descartável e de CO_2 emitido na sua produção. A iniciativa reuniu 124 participantes de 38 entidades de diferentes quadrantes da sociedade em torno da ideia de criar soluções positivas para prevenir e reduzir o lixo marinho e os microplásticos, abrangendo as estratégias de combate, o estudo dos poluentes, a sensibilização, a prevenção, as inovações na conceção, os bioplásticos, a recolha, a reciclagem e a reutilização.

- Realização de 27 ações com aguadeiros, tendo como objetivo incentivar o consumo de água da torneira, sensibilizando para a excelência deste bem essencial. Participámos em inúmeras iniciativas de Rua, Corridas e Feiras, tendo oferecido um total de 34 600 copos com água da rede pública.

- As ações de educação e sensibilização ambiental, em parceria com os Municípios da nossa área de atuação, clientes e outros *stakeholders*, dando continuidade ao trabalho desenvolvido em anos anteriores e que objetivam dar a conhecer a missão da Empresa e o seu papel na gestão do Ciclo Urbano da Água, sensibilizando para o consumo da água da torneira e para o seu uso eficiente, comportamento sustentável a ser adotado por todos.

- Implementação de uma campanha promocional na nossa rede de outdoors publicitários com vista a promover o consumo da água da torneira e também os nossos produtos/serviços, designadamente, o waterbeep, o myAQUA, a fatura digital, o Museu da Água, a Garrafa Siza e a Garrafa COOL.A campanha esteve presente em cerca de 70 locais distribuídos entre a cidade de Lisboa e fora da Capital, evidenciando as principais vantagens associadas a cada um dos produtos e serviços.

- Atividades no âmbito da parceria com os Serviços Sociais da Administração Pública e atividades no âmbito da parceria com a CML no programa "Crescer Saudável".

- Exposição pedagógica "Água para Todos" (no âmbito das atividades de educação ambiental): Centro de Exposições da Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos, Escola Secundária de Caneças e no Parque Aquapolis (Município de Abrantes) Organizada pelo Museu da Água.

- Parcerias com a CERCiência – ciência em Rede: realização de 125 Ateliers científicos e com o programa "Ciência Viva no Verão", Pavilhão do Conhecimento.

- Protocolo com a ANAFRE (Associação Nacional Freguesias) para divulgar a campanha por todas as Juntas de Freguesia em 2020.

- Atividades e eventos de natureza científica, tecnológica e sociocultural que apoiámos e patrocinámos em número superior a 100.

FOMENTAR O ENVOLVIMENTO ATIVO COM CIDADÃOS CONTRIBUINDO PARA UMA MELHOR QUALIDADE DE VIDA REGIONAL E NACIONAL…

DESTACAMOS

A APP H2O QUALITY

A aplicação, que funciona por georreferenciação, permite, a qualquer pessoa, cidadão ou turista, bastando, para tal, fazer o respetivo *download*., aceder às características e aos resultados da qualidade da água que está a ser distribuída nesse local específico, com informação sobre os parâmetros, cálcio, magnésio, cloro, cor, dureza, pH, entre outros e que poderá consultar, em pormenor, visualizando - resultados e valores paramétricos, A aplicação permite, ainda, saber a qualidade da água num outro local, em Lisboa, através da inserção da morada pretendida no respetivo motor de pesquisa.

Os dados são atualizados diariamente e existe versão, em português e em inglês.

Com esta aplicação pode, ainda, visualizar no mapa, a localização de bebedouros perto do local onde se encontra, para encher a sua garrafa reutilizável e levar consigo a água da torneira, a opção mais sustentável e mais amiga do ambiente.

Esta nossa inovação posiciona Lisboa como a primeira cidade do mundo onde esta informação está acessível a todos.

Desde o seu lançamento, em julho de 2019 até ao final do ano já tinha sido descarregada por mais de 7 250 utilizadores.

CAMPANHAS " JUNTO SOMOS + SOLIDÁRIOS "

Em 2019, a campanha de solidariedade "Juntos Somos + Solidários", realizou 4 ações de recolha/doação de bens e 8 ações de voluntariado empresarial

Entregámos equipamentos informático, em bom estado de conservação e devidamente preparado, pela equipa de Sistemas de Informação, a Instituições de Solidariedade Social e escolas da nossa zona de abrangência.

Recolhemos, em duas ocasiões bens para as iniciativas, da AdP, "Mochilas de Esperança". Numa primeira fase tratou-se de bens de primeira necessidade para enviar às famílias afetadas pelo Ciclone Idaí e numa segunda fase apelámos á generosidade dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras com entrega de material escolar e de higiene para promover o regresso à escola das crianças afetadas pelo mesmo fenómeno natural.

Assinalámos o Dia do Animal com recolha de bens cujo destino foram associações que acolhem, alimentam e acarinham os inúmeros animais abandonados

No que respeita às ações de voluntariado destacamos, como beneficiários o Banco Alimentar contra a fome, a Ajuda de Mãe, o Lar de S. José, a Ajuda de Berço, a CrescerBem, a Cáritas Diocesana da Guarda, Associação "Pracachopos" e o Centro Social Paroquial de Torre de Coelheiros, entre outras (dada a nossa extensão territorial, as ações de voluntariado e os bens recolhidos são de âmbito local).

Os nossos voluntários participaram, também na preparação das duas fases das" Mochilas de Esperança".

81 000 PESSOAS VISITARAM O MUSEU DA ÁGUA

Em 2019 os espaços museológicos do Museu da Água tiveram cerca de 81 mil visitantes (cerca de 35%, de origem estrangeira).

Aqueduto das Águas Livres renova título de monumento mais visitado,

ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS CULTURAIS NOS NOSSOS NÚCLEOS MUSEOLÓGICOS

Disponibilizamos os espaços museológicos para a realização de manifestações culturais abertas a toda a comunidade. No ano e análise foram realizadas:

No Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras

Desenho "Urban Sketchers", de *Urban Sketchers* Portugal

Arte plástica "RETHINK by XICOGAIVOTA",

Azulejo "Das sombras de Quioto à Luz de Lisboa", de Haru Ishii

Espetáculo PARANSOMNIA - Teatro do Bairro Alto

Na Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos

Fotografia "Construir pontes", IMAGO LISBOA PHOTO FESTIVAL

Evento GERADOR

No Reservatório da Patriarcal

Instalação artística "Identidade Nacional", BoCA | *Biennial of Contemporary Arts*

Concertos Real Fado, em parceria com a EASTBANC

PATROCINÁMOS BOLSAS "AMIGOS EPIS"

No âmbito do Projeto EPIS patrocinámos 9 bolsas que foram atribuídas a alunos de escolas localizadas em municípios da nossa área de influência geográfica que se distinguiram, no seu desempenho escolar;

MUSEU DA ÁGUA IMPLEMENTA ROTEIROS DE VISITAS ACESSÍVEIS PARA PÚBLICO CEGO E DE BAIXA VISÃO

Numa parceria com a Locus Acesso – para além roteiros de visitas acessíveis para público cego e de baixa visão ao Museu da Água criámos materiais pedagógicos acessíveis de apoio às visitas guiadas.

Outros projetos que também contribuíram…

- Divulgação e promoção da participação dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras, enquanto voluntários, na Festa de Natal com pessoas em situação de sem-abrigo organizada pela Comunidade Vida e Paz.
- Exposição Itinerante do Museu da Água "Aquedutos de Portugal" foi disponibilizada, em 11 locais, durante 2019.

- Ao longo de 2019 cerca de 15 000 crianças brincaram com coisas sérias, ao participarem, na Kizania, na nossa atividade de técnico de laboratório.

- Realização de 899 visitas guiadas temáticas para diversos grupos.

- Participação no Dia Internacional dos Museus, na Noite internacional dos Museus e Jornadas Europeias do Património, com disponibilização de visitas técnicas orientadas.

- Participação em diferentes Programas: Semana da Ciência e da Tecnologia com 2 visitas: "A era do Vapor" e "Visita Jogo sobre os ODS - Escada acima, escada abaixo", Realização de roteiro de visita guiada "Rota da Água - Um Percurso pelos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável", integrado no programa "Rotas de cidadania"

- Participação no Programa "Do Museu ao Bairro"; no programa de atividades para Lisboa 2020 - Capital Verde Europeia no OPEN HOUSE no Reservatório a Vapor dos Barbadinhos;

- Programa de liderança criativa THNK Lisbon - "Water trail";

- Parceria com a Câmara Municipal de Lisboa na programação sobre o tema Água afeta ao projeto Lisboa Capital Verde 2020;

- Integração no Projecto Aqua Magnificat (estudo das estruturas hidráulicas contemporâneas) em parceria com várias instituições de ensino superior de Portugal e Espanha e o Museu Nacional de Arte Antiga.

Participação nos projetos de reabilitação dos chafarizes monumentais: Chafariz da Esperança, Chafariz de São Paulo e Chafariz da Praça das Flores.

COOPERAR COM PAÍSES EM DESENVOLVIMENTO NO ACESSO À ÁGUA E SANEAMENTO…

DESTACAMOS

MISSÃO HUMANITÁRIA DE APOIO A MOÇAMBIQUE

A passagem do ciclone tropical, Idaí, pela Costa Leste de Africa, causou graves inundações em vários países, incluindo Moçambique. Neste último foi particularmente afetada a região da Beira, onde os ventos ciclónicos, com rajadas na ordem de 200 km/h, tiveram um efeito devastador, causando a morte a milhares de pessoas e afetando todo tipo de instalações. Equipamentos diversos foram projetados a centenas de metros, tendo sido afetada a generalidade dos serviços públicos, em particular, os serviços de fornecimento de eletricidade e de água potável.

A subida do nível das águas na região e a ausência de serviços operacionais de recolha e tratamento de águas residuais, bem como os danos causados nas infraestruturas de abastecimento de água potável, potenciou os riscos de propagação de doenças como a cólera. A situação impulsionou um movimento de ajuda internacional a Moçambique, coordenado pelas Nações Unidas, ao que se associou o Governo e todo o povo Português. Nesse sentido foi acionado, através da AdP – Águas de Portugal, um mecanismo para implementação de uma ou mais missões visando prestar auxílio no fornecimento de água potável.

Para esse efeito mobilizámos uma equipa de especialistas, que se voluntariaram para o efeito, uma ETA móvel que já tinha sido utilizada em diversos lugares do pais, assim como diversos equipamentos de apoio, de forma a viabilizar o respetivo transporte, por via aérea e a subsequente instalação, num prazo, necessariamente curto, no lugar de Six Miles, bairro limítrofe da cidade da Beira.

A operacionalização desta ETA permitiu, rapidamente, auxiliar as autoridades de Moçambique, em particular, o concessionário estatal moçambicano, FIPAG a assegurar o abastecimento de água potável, a cerca de 5 000 famílias, com água que pudessem beber, com confiança.

COMITIVA DE CABO VISITA A ETA DE VALE DA PEDRA

No âmbito da Assistência Técnica que o Grupo está a prestar à Agência Nacional de Água e Saneamento (ANAS) e à Águas de Santiago, foi realizada uma visita ao Laboratório e à Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra e apresentado o nosso Plano de Segurança da Água.

DELEGAÇÃO DE MARROCOS VISITA RECINTO DO PARQUE DAS NAÇÕES

A comitiva visitou o Parque das Nações com o objetivo de conhecer, para além do nosso sistema de abastecimento e a sua gestão, os nossos produtos e serviços e o Laboratório.

Para além dos já mencionados, ao longo de 2019 acolhemos representantes internacionais do setor da água, provenientes de Hong Kong. Brasil, Irlanda, Inglaterra e Egipto, que demonstraram interesse em conhecer as instalações/infraestruturas operacionais, os produtos e serviços e as nossas boas práticas na produção, fornecimento e distribuição de água para consumo.

PARA ALINHAR OS VALORES DO GRUPO COM A SUA CADEIA DE FORNECEDORES…

É para nós essencial estabelecer uma relação de proximidade e de boa comunicação com os nossos fornecedores e prestadores de serviços, baseada em transparência, qualidade e sustentabilidade, que permita uma partilha de cultura e valores. É este o caminho que entendemos levar ao estímulo dos nossos parceiros para a adoção de compromissos e de práticas sustentáveis, em toda a sua abrangência, bem como de padrões conscientes de qualidade, ética, conduta e transparência, idênticos aos por nós, preconizados e praticados.

Desta forma promoveremos o desenvolvimento sustentável e a criação de valor, para ambas as partes e consequentemente para a sociedade, uma vez que melhores condições de vida para os trabalhadores e para as trabalhadoras de ambas as organizações impactará positivamente na comunidade.

DESTACAMOS

GUIA PARA FORNECEDORES

Na página da internet dedicada aos Fornecedores, foi publicado em 2019, o documento "Guia para Fornecedores", onde são definidos um conjunto de requisitos e de regras específicas, relacionadas com o ambiente, a energia, a segurança e saúde no trabalho, a qualidade e a gestão dos ativos, contribuindo para o cumprimento dos requisitos legais e normativos aplicáveis e para o desenvolvimento sustentável de ambas as partes, de forma compatível com as disposições contratuais, entre nós e cada um dos nossos fornecedores.

OFERTA DE NATAL

Em 2019 adquirimos uns pequenos cabazes de Natal, que oferecemos, simbolicamente, aos prestadores de serviço que marcam presença no dia-a-dia das organizações, como é o caso dos serviços de vigilância, de contact center, refeitórios, limpeza e manutenção de espaços-verdes.

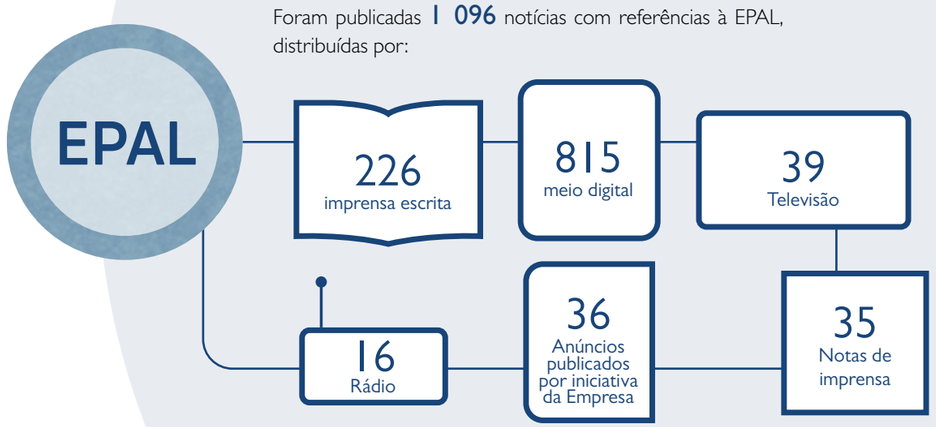
BOAS PRÁTICAS EPAL E ADVT:

- Nos contratos estabelecidos com os nossos fornecedores está consagrado, numa das cláusulas, que o fornecedor está obrigado a cumprir, e fazer cumprir, pelo seu pessoal e pelos/as seus/uas subcontratados/as as disposições constantes da nossa Política de Gestão, na parte aplicável, do "Guia para Fornecedores" e das disposições constantes do contrato e do Regulamento de Proteção de Dados Pessoais em vigor, disponíveis para consulta no sitio da internet da EPAL, no *link* anexo.

- No que concerne aos comportamentos éticos e deontológicos preconizados no Código de Conduta e Ética, são tratados equitativamente, os trabalhadores e as trabalhadoras da empresa, sem distinção em termos de níveis hierárquicos, os/as clientes, independentemente dos seus perfis de consumo e os/as fornecedores/as, quaisquer que seja o seu vínculo contratual.

O NOSSO DESEMPENHO

Foram publicadas **1 096** notícias com referências à EPAL, distribuídas por:



Acompanhamos as tendências da comunicação pelo que temos vindo a investir nas principais plataformas digitais, o que nos leva à liderança, naqueles meios, no setor da água.

Temos 45 mil seguidores que diariamente acompanham as nossas publicações, com destaque para o Facebook.

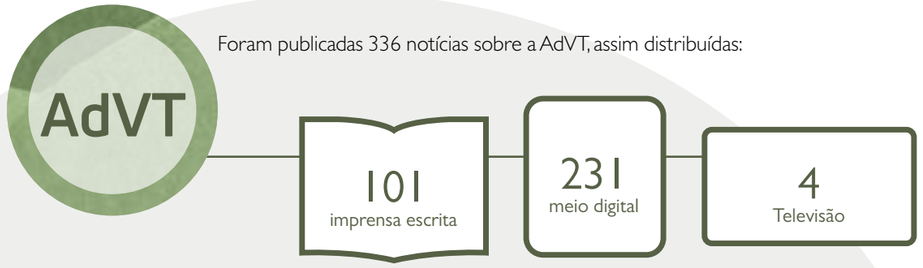
Em 2019 o número de seguidores atingiu os 33 mil, sendo que o post com maior alcance atingiu 184 mil pessoas, "Beber água da torneira ajuda a salvar o planeta", teve mais de 13 mil gostos, mais de 1 500 comentários e cerca de 4 800 partilhas

É na maior rede profissional do mundo que mais divulgamos os nossos anúncios de recrutamento e os nossos produtos e serviços. Nesta rede, temos 10 mil seguidores.

Nesta plataforma tivemos um aumento de 1 000 seguidores, em 2019. De uma análise global resultou que se encontram, principalmente, na cidade de Lisboa, que 68% têm idades compreendidas entre 35-44 anos (33%) e os 25-34 (28%) e que 69%. são mulheres.
Relativamente aos indicadores de desempenho, a publicação com maior alcance atingiu 1 386 pessoas, o post com um maior número de impressões teve 2 046 reações e atingimos os 149 gostos como máximo de *likes* num *post*.

Realizámos, ainda, **611** visitas Escolares e/ou Técnicas: com **17 623** visitantes. (maioritariamente a Estações de Tratamento de Água e ao Laboratório Central)

Foram publicadas 336 notícias sobre a AdVT, assim distribuídas:



Visitas Escolares e/ou Técnicas: **51** visitas com **1 025** visitantes (maioritariamente a Estações de Tratamento de Água e de Águas Residuais).

O Capital Humano é basilar para o nosso desenvolvimento e um dos nossos pilares mais valiosos. Promover o bom relacionamento e a forma como se comunica são cada vez mais importantes numa sociedade onde os desafios socias estão em constante transformação e requerem uma atenção e capacidade de adaptação às novas exigências do mercado laboral.
Acreditamos numa relação de Simbiose com os trabalhadores e com as trabalhadoras, onde os ganhos mútuos são evidentes, para ambas as partes.

3.4 SIMBIOSE COM OS TRABALHADORES E COM AS TRABALHADORAS

Estamos altamente empenhados em proteger as nossas pessoas, investindo no seu desenvolvimento e proporcionando-lhes cada vez melhores condições de saúde, higiene e segurança nos locais de trabalho, com foco no controlo dos riscos e garantindo a capacidade de realizar tarefas com segurança.

Somos uma empresa inclusiva e que aposta na diversidade.

Conseguir chegar à totalidade das trabalhadoras e dos trabalhadores exige-nos uma aposta clara numa comunicação interna com um elevado grau e eficácia.

3.4.1. PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

C: Investir no desenvolvimento dos colaboradores

C: Garantir a igualdade de oportunidades

C: Garantir a segurança e saúde no trabalho

C: Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal

C: Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

GARANTIR O ACESSO À SAÚDE QUALIDADE E PROMOVER O BEM-ESTAR PARA TODOS AS IDADES

3.8 Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos..

GARANTIR O ACESSO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA, DE QUALIDADE E EQUITATIVA, E PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA PARA TODOS

4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham talentos relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo

4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável...

ALCANÇAR A IGUALDADE DE GÉNERO E EMPODERAR TODAS AS MULHERES E RAPARIGAS

5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte.

5.2 Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos.

5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, económica e pública.

PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS

8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para **trabalho de igual valor**

8.8 Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras, incluindo os/as trabalhadores/as migrantes, em particular as mulheres migrantes e pessoas com emprego precário.

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

A crescente globalização associada ao crescimento da população mundial e ao aumento da esperança média de vida transformaram a gestão da demografia num dos maiores desafios da nossa sociedade, o que exige empresas inclusivas e focadas no desenvolvimento do seu capital humano de forma a promover estabilidade.

Assim, concebemos e implementamos políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento da produtividade e satisfação das trabalhadoras e dos trabalhadores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a nossa dimensão e especificidade das diversas atividades que desenvolvemos.

Nesse sentido temos vindo a promover, cada vez mais, o investimento na valorização profissional e pessoal, a igualdade entre os géneros, a proteção do ambiente, o respeito por princípios éticos e a responsabilidade social. Procederemos, pois, à definição e implementação de planos de ação para concretização desses nossos objetivos.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos colaboradores
- Garantir a avaliação de desempenho dos colaboradores
- Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade de Género
- Promover a conciliação profissional com a vida pessoal
- Prevenir a sinistralidade laboral
- Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações
- Promover a mobilidade interna
- Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento
- Promover o diálogo social

O que fizemos em 2019...

PARA GARANTIR A FORMAÇÃO CONTÍNUA E VALORIZAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DOS TRABALHADORES E DAS TRABALHADORAS…

Temos investido continuamente na formação do nosso capital humano. Durante 2019 foram ministrados diversos cursos de formação, em diversas áreas que resultaram em 27 289 horas de formação distribuídos por 761 formandos.

DESTACAMOS

PRIMEIRO PROGRAMA AVANÇADO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS NO SETOR DA ÁGUA

Lançámos o primeiro Curso Avançado em Energias Renováveis no Setor da Água que visa capacitar futuros líderes para a transição energética e descarbonização do Setor da Água. Resulta de uma parceria entre várias organizações, concretamente, a ADENE, a AdP-Energias, a FCT, o INEGI, o INESTEC, o IST, a Lisboa e-Nova, a Nova SBE e a TÜV.

CURSO DE CIDADÃO CIBERSEGURO

Disponibilizámos, em colaboração com o Centro Nacional de Cibersegurança, um novo Curso *Online* de Cidadão Ciberseguro, destinado a todas/os as/os trabalhadoras/es de modo a dar cumprimento à estratégia da empresa, no domínio da Segurança da Informação.

MASTER CLASS E *MEDIA TRAINNING*

No âmbito da gestão de Crise realizámos uma *Masterclass* relativa à "Comunicação em situação de crise" e um curso de *Media training – Crisis Exercise*, um evento, muito participado pelos colegas das várias direções, que contou com a presença de uma oradora especializada na matéria.

ETA DE MONTE NOVO NO CASCADE'19

Participámos no exercício europeu de Proteção Civil denominado CASCADE'19, o maior de sempre em território nacional, organizado pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), com simulacro na ETA de Monte Novo. Este exercício visa treinar a resposta internacional na sequência do acionamento do Mecanismo de Proteção Civil da União e, simultaneamente, a resposta interna a emergências de elevada complexidade. Foi objeto de avaliação por parte de um conjunto de Observadores e Avaliadores, nacionais e estrangeiros, de forma a prosseguir o seu objetivo último, o de identificar quer boas práticas quer falhas e constrangimentos a melhorar nos diversos níveis dos processos de gestão das emergências.

Outros projetos que também contribuíram…

- Formação dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras em Primeiros Socorros, com sessões com uma forte componente prática, cujos formadores foram Bombeiros Profissionais que abordaram as temáticas de Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM), suporte básico de vida, entre outras.

- O 4.º curso de Pós-Graduação em "Tecnologias e Gestão da Água", que junta as competências de duas faculdades de referência nacional e internacional – a FCT, na área da engenharia sanitária e a NOVA SBE.

- Realização, em 2019, pela Academia das Águas Livres de 120 ações de formação, abrangendo quase 1 500 formandos, num total de 28 635 horas.

PARA GARANTIR A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS TRABALHADORES E DAS TRABALHADORAS…

BOA PRÁTICA EPAL E ADVT:

Em 2019 realizámos a avaliação de desempenho dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras, relativamente ao ano de 2018 e definimos objetivos para que o procedimento tenha continuidade, no ano de 2020.

A avaliação de desempenho foi realizada de acordo com o preconizado no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) do Grupo AdP.

PARA GARANTIR O CUMPRIMENTO DO PLANO PARA A IGUALDADE DE GÉNERO…

De acordo com os princípios orientadores da Política do Grupo, foi definido um Plano para a Igualdade de Género, não Discriminação e Conciliação, que foi revisto em 2019 para o período (2019-2020) e 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, profissional e familiar.

Nesse sentido e de acordo com os compromissos assumidos, temos vindo a definir e a implementar medidas nos referidos âmbitos divulgando-as junto das nossas trabalhadoras e dos nossos trabalhadores. Temos investido, também, em protocolos e na publicitação de atividades/eventos externos, relacionados com o tema, promovendo e suportando a sua participação, nos mesmos.

DESTACAMOS

PROTOCOLO PWN *(PROFESSIONAL WOMEN NETWORK - LISBON)*

Renovámos o protocolo com a PWN e a parceria possibilitou, ao longo de 2019, a várias trabalhadoras, usufruir dos excelentes programas, que disponibiliza:

- 1 trabalhadora esteve presente no Programa *Youth*, inovador e desenhado para capacitar uma nova geração de líderes, uma vez que se destina a jovens mulheres entre os 25 e os 35 anos, com um mínimo de 2 anos de experiência profissional;

- 5 trabalhadoras frequentaram o Programa de Liderança – Nível 1 - *Focused Leadership Neurosciences in Action*, destinado a profissionais com um mínimo de três anos de experiência e pretende trabalhar a visão estratégica de líderes em pipeline e cocriando uma rede multigeracional e intersectorial;

- Estivemos presentes em *Workshops* sobre temas diversos, que objetivam dotar as/os participantes de ferramentas para promover a sua carreira, como por exemplo:
  - *Leadership Development For Women Journey*
  - Metodologias de *Design Thinking*
  - A Gestão de Carreira como um jogo de Estratégia; Etc.
- Assegurámos presença na 8ª Conferencia Anual, que decorreu no dia 24 de outubro, sob o tema *Mind a Gap*. Por forma a promover o tema da Igualdade de Género e Conciliação entre Vida Pessoal, Profissional e Familiar, junto de todos os trabalhadores e trabalhadoras, foram disponibilizados alguns lugares da mesa que reservámos para quem estivesse interessado em assistir ao evento. Foram todos ocupados, tendo sido atribuídos por ordem de inscrição.

Por forma a sensibilizar para o tema, no dia da Mulher foi partilhado, na intranet, um pensamento de Simone de Beauvoir e na loja da sede foram oferecidas flores às clientes.

"Que nada nos defina. Que nada nos sujeite. Que a Liberdade seja a nossa própria substância, já que Viver é ser Livre".

Outros projetos que também contribuíram…

- Renovação do compromisso com o iGen - Fórum Empresas para a Igualdade de Género, que congrega cerca de 70 organizações do setor público, privado e da economia social, reforçando e evidenciando a nossa cultura de justiça e responsabilidade social incorporando, na nossa estratégia de gestão os princípios de igualdade e não discriminação entre mulheres e homens, no mercado de trabalho. Desta forma assumimos compromissos claros com a promoção da igualdade profissional e com o fim de todos os processos discriminatórios e estaremos mais bem preparadas para alcançar melhorias no plano da sustentabilidade, da justiça organizacional e da satisfação dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras.
- Manutenção da Adesão aos WEP – *Women's Empowerment Principles* (WEP), que resultam da parceria entre a ONU Mulheres e o *United Nations Global Compact Network Portugal* (UNGC – NP), oferecendo um conjunto de considerações que ajudam a comunidade empresarial a concentrar-se nos elementos-chave para a promoção da Igualdade de Género no local de trabalho, no mercado de trabalho e na comunidade. Desta forma reforçámos a nossa posição fazendo parte de um grupo de organizações líderes que apoiam a Igualdade e o Empoderamento das Mulheres, contribuindo ativamente para uma sociedade mais justa e equilibrada.
- Continuar a acreditar no poder da educação no feminino como fator determinante para ultrapassar bloqueios do mundo global e que não são exclusivos de países em desenvolvimento. Assim, pela quarta vez consecutiva e a convite da AdP, assumimos o papel de mentora do projeto *Girl Move*, tendo acolhido a Naira Zaval uma jovem mulher moçambicana, em estágio de vida do Programa Avançado de Liderança pelo Serviço e Empreendedorismo Social e que teve como objetivos principais alargar horizontes, conhecer e experimentar outras realidades nas vertentes: profissional, empreendedorismo social, de laços, de cultura, de experiências, de diversidade, novidade, de ideias, de força, de amizades e de exemplos de vida.

A Naira Zaval é Engenheira do Ambiente e Recursos Naturais e veio de Moçambique para contactar in loco com as nossas melhores práticas ao nível da adaptação às alterações climáticas, operação e gestão do sistema de abastecimento. Assim, o Plano de Estágio teve como objetivo o máximo reforço das sua competências base, tanto ao nível técnico e como social, pelo que foi desenhado para abranger a visita a várias instalações, concretamente: Museu da Água, Vale da Pedra, Laboratório, Centro de Comando e Contadores. Foi acompanhada pela DSE e pelos responsáveis das áreas visitadas.

- Preparação de proposta de conteúdos programáticos a integrar no Plano de Formação, com o objetivo de adquirir e desenvolver competências sobre as questões do género e da igualdade, que confiram capacidades específicas para modificar e/ou criar políticas ou planos de ação que promovam a Igualdade de Género, no âmbito e no raio de ação da sua atividade profissional e/ou no contexto onde exercem as suas funções, bem como compreender que a Igualdade de Género diz respeito ao bem-estar de todas e todos.
- Divulgação, na intranet, de atividades e campanhas no âmbito da Igualdade de Género e não Discriminação, organizadas por terceiros, nomeadamente:

  #DitadosImpopulares# campanha lançada pelo Governo, através da Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade, para prevenção contra a violência contra as mulheres e a violência doméstica
  - Dia de luto nacional pelas vítimas de violência doméstica
  - Associação à APAV - Associação de Apoio à Vítima que faz um trabalho notável no apoio às vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais, através da publicitação do seu contacto, na intranet.

PARA GARANTIR A CONCILIAÇÃO PROFISSIONAL COM A VIDA PESSOAL E FAMILIAR

DESTACAMOS

ADESÃO AO PACTO PARA A CONCILIAÇÃO - PROGRAMA 3 EM LINHA

Aderimos, numa cerimónia pública no dia 11 de julho, de 2019, ao Pacto para a Conciliação no âmbito do Programa 3 em Linha, onde assumimos o compromisso de implementar e certificar um sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar de acordo com a NP 4552:2016 (sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal), cujo processo, liderado pela Direção de Recursos Humanos, teve início no final de 2019, com previsão de cumprimento até final de 2020.

ENTREGA DE "CABAZ NASCIMENTO"

Entregámos, em 2019, 31 "Cabazes Nascimento", distribuídos por: 19 raparigas e 12 rapazes, para dar as boas vindas aos novos elementos da família EPAL/AdVT.

BOAS PRÁTICAS:

- Homenagear os trabalhadores e as trabalhadoras com 35 e 25 anos de casa e entrega, pelo Conselho de Administração, de uma lembrança simbólica. Em 2019 foram 11 e 15, respetivamente.

- Justificação de ausência do/a Trabalhador/ a, até 3 horas por cada menor de 12 anos, a cargo, com vista ao seu acompanhamento no primeiro dia do ano letivo.

- Tolerância de ponto em 2019: dia 18 de abril (5ª feira-santa) e dia 24 e 31 de dezembro.

- Bolsas de Estudo AdP. Os descendentes dos/as nossos/as trabalhadores/as podem candidatar-se a recebê-las.

- Organização de Programas para Ocupação de Tempos Livres (OTL), nas férias da Páscoa e Férias de Verão, destinado aos/às filhos/as e netos/as das/os trabalhadoras/es, que tenham entre 6-15 anos.

  Em 2019, para as férias da Páscoa organizámos, em parceria com a LPN um programa que, para além de proporcionar experiências e convívio salutar, permitiu tomada de contacto com as atividades por nós desenvolvidas, bem como a realização de atividades na área ambiental, com uma abordagem aos temas biodiversidade, floresta, recursos naturais e oceanos, denominado Naturalmente de férias.

  Nas férias de verão o programa desenvolvido funciona em regime de internato, por um período com a duração máxima de 2 semanas, mediante recurso a Campos de Férias geridos por Empresas da especialidade e contratadas para o efeito. Foram disponibilizados cinco campos de férias, que acolheram cerca de uma centena de crianças e jovens.

  Para as férias de verão 2019 definimos, também, o Programa OTL Empresa 2019, a decorrer durante os meses de julho e agosto para abranger os filhos e filhas das/os seus trabalhadoras/es, com idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos. Consistiu em 60 horas de formação, distribuídas por temáticas atuais, concretamente: Redes Sociais – Comunicação e Interação, Marketing, Comunicação, Negociação; Ferramentas Informáticas de apoio a comunicação e negociação; Informação na Internet; Fundamentos da Fotografia e Edição de Imagem; *Microsoft PowerPoint* (animação e interação nas apresentações) e Office 360.

- Parcerias em inúmeros eventos, de índole científica, tecnológica e sociocultural, realizados na nossa área de intervenção, com acesso a ingressos gratuitos ou a preços reduzidos, que sorteamos pelas/os trabalhadoras/es interessadas/os possibilitando-lhes bons momentos na sua vida pessoal e familiar. Em 2019 foram divulgados16 eventos, nestas condições.

- Na época de Natal, tradicionalmente de família, proporcionamos aos nossos trabalhadores e trabalhadoras alguns momentos para promover o convívio com a família EPAL/AdVT, pelo que organizamos um jantar de natal e um lanche de reis. Não esquecendo as famílias de cada um oferecemos um cabaz com produtos dedicados à quadra, bem como um bolo-rei para saborear no último dia da quadra.

- Nos refeitórios está disponível o serviço de *take away*, criando a possibilidade de todos/as os/as trabalhadores/as levarem para casa menus saudáveis, equilibrados e variados de comida tradicional portuguesa, diminuindo o tempo dedicado à tarefa de cozinhar.

- Organização de ações direcionadas para as trabalhadoras e para os trabalhadores e para as suas famílias e amigos. Em 2019 promovemos atividades para contacto com a natureza no parque Florestal de Monsanto para "Identificação de Borboletas", "Visita ao Espaço Biodiversidade", oficinas e ateliers nos espaços museológicos, entre outros.

PARA PREVENIR A SINISTRALIDADE LABORAL…

DESTACAMOS

ERGONOMIA NO TRABALHO COM EQUIPAMENTOS DOTADOS DE VISOR

As ações de formação em Ergonomia no trabalho com equipamentos dotados de visor, que ministrámos com o objetivo de que cada uma das trabalhadoras e dos trabalhadores possa reconhecer os riscos e os comportamentos ou posturas que originam Lesões Musculo Esqueléticas e consequentemente saber como atuar preventivamente aplicando as boas práticas para a movimentação manual de cargas.

SESSÕES DE "GINÁSTICA LABORAL"

No âmbito do Programa de Saúde Ocupacional e com o objetivo de promover a educação postural e a prevenção de lesões músculo-esqueléticas relacionadas com o trabalho foram realizadas sessões de ginástica laboral. As sessões foram asseguradas pelo médico do trabalho e abrangeram 21 trabalhadores/as.

REMODELAÇÃO DE ÁREAS SOCIAIS

Focados na melhoria das condições de trabalho dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras remodelámos a área sociais do edifício da ETA de Santa Maria de Aguiar e procedemos à requalificação do Edifício Social - Recinto do Parque das Nações, que deverá estar terminada já em 2020.

BOAS PRÁTICAS:

Desenvolvemos diversas ações com o objetivo de promover a saúde e prevenir a sinistralidade laboral:

- Campanha de vacinação contra a gripe, de forma gratuita, a todos os/as nossos/as trabalhadores/as.

- Distribuição de Equipamento de Proteção Individual e realização de diversas ações de formação.

- Os malefícios do tabaco. Convite à reflexão!

- Ergonomia – Postura no posto de trabalho
- Exercício de sensibilização para o Risco Sísmico, execute os 3 gestos que salvam: BAIXAR, PROTEGER E AGUARDAR.
- Riscos Elétricos como prevenir.
- Um pequeno passo para a prevenção

Sistema de gestão de segurança e saúde do trabalho (NP 4397:2008/OHSAS 18001:2007) certificado com âmbito total.

Simulacros, em diferentes instalações, para testar vários cenários, concretamente fuga de cloro, incêndio, pequeno derrame, resgate em altura, ameaça terrorista e sismo.

PARA PROMOVER A MOBILIDADE INTERNA…

BOA PRÁTICA:

Abertura de concursos internos e no seio do grupo que possibilitam a mobilidade, entre direções e entre empresas do Grupo e que são divulgados na intranet.

Em 2019 foram publicados 9 anúncios internos e 5 no âmbito do Grupo.

PARA PROMOVER A DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO E A PARTILHA DE CONHECIMENTO…

DESTACAMOS

"DISPOSITIVO PARA PREVENÇÃO DE QUEDA" JÁ TEM PATENTE

A Invenção do colega António Felix Domingos designada por "Dispositivo para Prevenção de Queda" e da qual já tem patente foi um dos projetos vencedores do Prémio Inovação EPAL in 2014.

FORMAÇÃO NO ÂMBITO DO PROJETO CAUDAL

Durante os meses de abril e maio, realizaram-se 5 formações na área da operação e manutenção, promovidas pela Academia das Águas Livres, no âmbito da 2ª edição do projeto Caudal da Águas do Norte, dando continuidade à primeira edição que terminou em dezembro de 2018. Estas ações na sua maioria foram ministradas pelos nossos técnicos e da AdTA, na ETA Areias do Vilar

Outros projetos que também contribuíram…

- Participação no Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento (ENEG) 2019 com 28 comunicações da EPAL e AdVT e com um stand dedicado à promoção dos seus produtos e serviços.
- Presença com um stand na 14.ª Expo Conferência da Água, um evento de referência para o setor da Água, em Portugal e no 31º Congresso da Associação de Hotelaria de Portugal, nosso parceiro, para promover a nova app H2O Quality, a "Lisbon Soul" e o "Waterbeep", sendo que primeiro caso foram realizadas intervenções por diversos/as trabalhadores/as.
- Participação no Metropolitan ECO-RISE Colloquium, a convite da, UNESCO, Universidade de Nova Iorque, Universidade de Lille, Escola de Engenharia da Cidade de Paris e Associação W-SMART, com a comunicação "EXTREME EVENTS - *Key Lessons from Recent Events & Recovery Challenges*".
- Apresentação da Exposição "A Água e o ODS", responsabilidade do Museu da Água, na Conferência "O valor da Água" – promovida pela AdP na Culturgest e na escola Secundária da Ramada ;
- Apresentação da comunicação "O património hidráulico da 7ª Colina" - Encontro de História da Universidade Aberta, no Palácio Ceia
- Participação na 2ª conferência internacional da WAMU-NET (Global Network of Water Museums) – "SDG – *water, heritage and education*" e apresentação da comunicação "*Water Route – A Journey towards the SDG*", Valência, Espanha;
- Apresentação da comunicação "Abastecimento de água a Lisboa Oitocentista – Uma rede de canais subterrâneos" - Colóquio sobre a Freguesia de São Vicente, iniciativa organizada pela Câmara Municipal de Lisboa.
- Apresentação da comunicação "Barbadinhos: Do Vapor ao Museu" - Congresso "Património material e imaterial da água no quadro da gestão agrícola e hidráulica em meios áridos e semiáridos"- Projeto em rede realizado pelo Centro de História da Universidade de Lisboa, Universidades Argelinas, Universidade de Jáen e rede REGAR, Lisboa e Alcanena - 17 a 19 outubro;
- Apresentação da comunicação "As Águas de Lisboa" - 4º Seminário "Fragmentos de Arqueologia de Lisboa" - "Água, dos Homens e dos Deuses… captar, distribuir, conter… ", promovido pela Secção de Arqueologia (SGL) e pelo Centro de Arqueologia de Lisboa (CML).
- Publicação do artigo "Visita Guiada – Museu da Água" - Nº 189, Revista Turismo de Lisboa.

BOAS PRÁTICAS:

- Partilha, entre trabalhadores e trabalhadoras, da informação com recurso à intranet.
- Participação em palestras e *workshops*, sobre temas relevantes para a empresa, objetivando o envolvimento de todos/as os/as intervenientes, através de debates participados e construtivos.
- Portal Ideias em Rede onde podem ser colocadas sugestões de melhoria para os vários sistemas de gestão, um apelo à participação dos/as trabalhadores/as nos processos de melhoria do Sistema de Responsabilidade Empresarial.

PARA PROMOVER O DIÁLOGO SOCIAL…

BOA PRÁTICA:

Todos os nossos trabalhadores e as nossas trabalhadoras estão abrangidos ou pelo Acordo Coletivo de Trabalho do Grupo AdP - Águas de Portugal que os sindicatos afetos à Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses - Intersindical Nacional (CGTP-IN) e à União Geral de Trabalhadores (UGT), assinaram em 2018 ou pelo Acordo de Empresa (AE), sendo que ambos refletem as condições relativas nomeadamente a salários, carreiras, subsídios e organização do trabalho, destacando-se a introdução de melhorias significativas em relação ao regime atual praticado nas empresas.

O NOSSO DESEMPENHO

Número médio de horas de formação por colaborador

26,5

Número total de horas de formação | 27 289h

Taxas de acidentes

	2017		2018		2019	
Taxa de Lesões	H	M	H	M	H	M
	7,8	4,6	8,0	3,6	7,8	1,4

	2017		2018			
Taxa de Absentismo	H	M	H	M	H	M
	4	6	4	7	5	8

Integramos **49 novos trabalhadores** e novas trabalhadoras no nosso quadro, uma vez que não temos contratos a prazo.

Índice GRI

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Perfil Organizacional		
	102-1 Nome da organização EPAL – Empresa Portuguesa de Águas Livres, S.A. AdVT – Águas do Vale do Tejo, S.A.	Relatório e Contas (R&C) EPAL 2019: A - A Empresa - Quem Somos Relatório e Contas (R&C) AdVT 2019: A - Relatório de Gestão (A Empresa) - Quem Somos	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços **EPAL**: A atividade encontra-se orientada para a captação, produção, transporte e distribuição de água para consumo humano. Para além da prestação dos serviços inerentes ao fornecimento de água, nomeadamente, atendimento e assistência domiciliária, são complementarmente prestados serviços de análise e controlo laboratorial, aferição e reparação de contadores e monitorização de redes de distribuição. A EPAL comercializa, ainda, um sistema de informação e gestão comercial, o AQUAmatrix®, destinado a entidades gestoras de água, saneamento e resíduos sólidos, para além de comercializar um sistema de redução de perdas de águas, o WONE®, e um serviço de informação e incentivo à eficiência de utilização de água, o waterbeep®. **AdVT:** A Águas do Vale do Tejo, S.A. é uma empresa multimunicipal de Abastecimento de Água para Consumo Humano e de Saneamento de Águas Residuais. Para mais informação consultar o Relatório e Contas 2019, capítulo 2. B - Relatório de Gestão (Negócio).	R&C EPAL 2019: B-O Negócio- Relatório de Gestão. O Negócio R&C AdVT 2019, capítulo 2. B - Relatório de Gestão (Negócio).	
	102-3 Localização da sede **EPAL:** Avenida da Liberdade, 24, 1250-144, Lisboa **AdVT:** Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, n.º 21, r/ch, 6300 -693 Guarda	www.epal.pt www.advt.pt	
	102-4 Localização das operações Relatório de Sustentabilidade (RS) EPAL/AdVT 2019: 1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL, 1.2. ONDE ESTAMOS	Relatório de Sustentabilidade (RS) EPAL/ AdVT 2019 - Pág. 15	
	102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade **EPAL:** Sociedade Anónima (Setor Empresarial do Estado) **AdVT**: Sociedade Anónima (Setor Empresarial do Estado)	R&C EPAL 2019: A - A Empresa - Quem Somos R&C AdVT 2019: A - Relatório de Gestão (A Empresa) - Quem Somos	
	102-6 Mercados servidos **EPAL**: O mercado na prestação dos serviços de abastecimento de água compreende 35 municípios, incluindo Lisboa, com uma população abrangida de 2,9 milhões de habitantes e com cerca de 359 mil clientes diretos. **AdVT:** O mercado na prestação dos serviços de abastecimento de água compreende 70 municípios, com uma população abrangida igual a 1,1 milhões de habitantes. O mercado da AdVT na prestação dos serviços de saneamento compreende 55 municípios, com uma população abrangida igual a 0,6 milhões de habitantes. Mais informação no Capítulo 1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL	Relatório de Sustentabilidade (RS) EPAL/ AdVT 2019 - Pág. 15	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016

102-7 Dimensão da organização

Número de colaboradores: 1 030

2018	2019
1 030	1 030

(Este valor inclui os trabalhadores/as no ativo e os que estão de baixa superior a 30 dias.)

Rendimentos Integrais do Exercício:

	2018	2019
EPAL	48 426 936 €	52 902 112 €
AdVT	5 943 127 €	4 222 375 €

· **Abastecimento (existente em Alta e Baixa)**

	EPAL	AdVT
Comprimento das Condutas – em "Alta" (km)	1 074	3 533
Comprimento das Condutas – em "Baixa" (km)	1 447	0
Subtotal	2 521	3 533
Captações de Água Subterrânea	99	313
Captações de Água Superficial	2	41
Subtotal	101	344
Estações Elevatórias de Abastecimento – em "Alta"	60	182
Estações Elevatórias de Abastecimento – em "Baixa"	11	0
Subtotal	71	182
Estações de Tratamento de Águas – ETA	2	45
Outras Instalações de Tratamento	22	80
Barragens	0	6
Reservatórios – em "Alta"	66	645
Reservatórios – em "Baixa"	14	0
Subtotal	80	645
Ramais de Ligação	103 313	0

Os valores apresentados para a EPAL (ALTA) incluem as instalações pertencentes aos Sistema do Oeste.

§ Comprimento de condutas adutoras-em "ALTA": 696km EPAL + 378 km sistemas do Oeste;

§ O número de captações sofreu uma atualização que resulta de uma melhoria no sistema cadastral.;

§ Estações Elevatórias (EE) de Abastecimento-em "ALTA": 31 da EPAL + 29 do Sistema do Oeste;

§ Estações de Tratamento de Água: 2 EPAL;

§ Reservatórios-em "ALTA": 28 da EPAL + 38 do Sistema do Oeste.

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016

· **Saneamento (apenas existentes em "Alta")**

	EPAL	AdVT
Comprimento Total de Coletores (km)	NA	884
Estações de Tratamento de Águas Residuais – ETAR	NA	385
Fossas Sépticas Coletivas	NA	31
Sifões	NA	0
Estações Elevatórias de Saneamento	NA	311
Emissários Submarinos	NA	0

· **Quantidade de Produtos Fornecidos ou Serviços Prestados**

	EPAL	AdVT
Água Produzida – em "Alta" (Mm^3)*	221 459	50 434
Água Produzida – em "Baixa" (Mm^3)	-	-
Água Fornecida – em "Alta" (Mm^3)*	119 970	77 004
Água Fornecida – em "Baixa" (Mm^3)	50 580	-
Água Residual Tratada - em "Alta" (Mm^3)	-	41 348
Água Residual Tratada Rejeitada - em "Alta" (Mm^3)	-	41 348

* contabiliza EPAL + Sistema do Oeste

102-8 Informação sobre trabalhadores e trabalhadoras e outros

		2017	2018	2019
Contrato sem termo	Homens	719	708	722
	Mulheres	237	247	269
	Subtotal	956	955	991
Contrato termo certo	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
	Subtotal	0	0	0
Outros tipos de Contrato	Homens	-	48	30
	Mulheres	-	27	9
	Subtotal	31	75	39
Total		987	1 030	1 030
Temporários	Homens	11	39	
	Mulheres	20	21	
	Subtotal	31	60	116
Estagiários	Homens	-	1	
	Mulheres	-	2	
	Subtotal	-	3	2

Nota: O número de trabalhadores reflete os/as trabalhadores/as que prestam serviço na EPAL e na gestão delegada da AdVT. Relativamente aos trabalhadores temporários não foi possível apurar o número de homens e mulheres.

6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-9 Cadeia de Valor** **EPAL**: A EPAL tem uma cadeia extensa de fornecedores. Aqui destacam-se os fornecedores que tiveram com a EPAL um volume de negócios anual superior a 1 000 000 €: Águas do Vale do Tejo, Endesa Energia S.A-Sucursal., Agência Portuguesa do Ambiente, EDP Comercial, C.M.E. – Construção e Manutenção Eletromecânica, Câmara Municipal de Lisboa, AdP – Águas de Portugal, SGPS, MDS- Corretor de Seguros, SA, Veolia Portugal, SA, AdP- Águas de Portugal-serviços Ambientais, Iberdrola Clientes Portugal, Unipessoal e Oliveiras, SA. **AdVT**: O mesmo se passa com a AdVT. Aqui destacam-se os fornecedores que tiveram com a AdVT um volume de negócios anual superior a 1 000 000 €: EPAL, Endesa Energia S.A. - Sucursal, Águas de Portugal SGPS, Iberdrola Clientes Portugal, Agência Portuguesa do Ambiente, Factor Ambiente- Engenharia do Ambiente, Lda, Ecoedifica, Ambiente e Construções, SA. Mais informações nos Relatórios de Governo da Sociedade de cada uma das empresas.	R&C EPAL 2019: A Empresa; Quem Somos, Cadeia de Valor R&C AdVT 2019: A - Relatório de Gestão (A Empresa); Quem Somos, Cadeia de Valor	
	102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores **EPAL e AdVT:** Em ambas as empresas houve alteração de alguns dos fornecedores contratados, com entradas e saídas, mas não do tipo de serviços contratados. Para mais informação consultar os Relatórios e Contas de cada uma das empresas.		
	102-11 Abordagem ao Princípio da Precaução **EPAL e AdVT**: O cumprimento do Princípio da Precaução (Princípio 15 da Declaração do Rio sobre Ambiente e Desenvolvimento) é assegurado para ambas as sociedades com a certificação na norma ISO 14001.		7, 8, 9
	102-12 Iniciativas externas **EPAL:** · *Call to Action* Anticorrupção das Nações Unidas (Adesão em 2019) · *Business Ambition for 1.5ºC*, a carta *United Nations Global Compact* (Adesão em 2019) · *Global Compact* (renovação em 2019) · *WEP – Women Empowerment Principles* (renovação em 2019) **AdVT: A AdVT** não subscreve nenhuma iniciativa externa. **102-13 Participação em associações** **EPAL:** · ATL - Associação Turismo de Lisboa · Guia da Cidade · Lisboa E-Nova – Agência de Energia e Ambiente de Lisboa · ANQIP – Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais · APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa · APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas · APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial · IPQ – Instituto Português de Qualidade · Oeste Sustentável - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste · PPA – Parceria Portuguesa para a Água		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	· PSAT – Associação de Prevenção da Segurança de Activos Técnicos · CEEP - *European Centre of Employers and Enterprises providing Public Services* · IWA – *International Water Association* · PWN Lisbon – *Professional Women Network* · RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal · UN *Global Compact Network* Portugal, através de Associação Portuguesa de Ética Empresarial · *Water Footprint Network* · W-SMART - *Water Security, Management, Assessment, Research & Technology Association* WAMU-NET – *Global Network of Water Museums*; **AdVT:** · APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas · NERGA – Núcleo Empresarial da Região da Guarda / Associação Empresarial · RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal		
	Estratégia		
	102-14 Declaração da Administração Mensagem do Presidente	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 10	7, 8, 9
	102-15 Principais impactes, riscos e oportunidades No ano de 2019, quer a EPAL quer a AdVT continuaram empenhadas em contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, aliando o crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações de hoje e das gerações futuras. Caminhámos com afinco no combate às alterações climáticas, na concretização da economia circular e no cumprimento dos ODS.	EPAL: Relatório de Governo Societário (RGS): VI. Organização Interna, B. Controlo interno e gestão de riscos e IX. Análise de sustentabilidade da entidade nos domínios económicos, social e ambiental Págs. 46-57, 77	
	A EPAL e a AdVT, enquanto empresas pertencentes ao universo AdP, grupo que desempenha uma função ativa na sociedade e no ambiente, desenvolvem uma gestão adequada dos seus recursos, de forma a promover uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a comunidade.	AdVT: Relatório de Governo Societário (RGS), VI. Organização Interna, B. Controlo interno e gestão de riscos e IX. Análise de sustentabilidade da entidade nos domínios económicos, social e ambiental Págs. 55-65, 88	
	Principais riscos da EPAL e da AdVT: · Infiltrações de Saneamento em Alta · Catástrofe · Perda de Abastecimento em Alta · Gestão da Dispersão Geográfica		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Ética e Integridade		
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta 1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL - 1.4. Ética e Integridade	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 20	10
	102-17 Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre ética 1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL - 1.4. Ética e Integridade	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 20	
	Governação		
	102-18 Estrutura de governação A Estrutura de governação está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, A. Modelo de Governo	RGS 2019 V. Órgãos Sociais e Comissões, A. Modelo de Governo EPAL: Pág. 19 AdVT: Pág. 24	
	102-19 Delegar a autoridade A forma de delegação da autoridade está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2019 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 21 AdVT: Pág. 32	
	102-20 Funções de nível executivo com responsabilidade em questões económicas, ambientais e sociais Capítulo 2.6 Governação de um Negócio Responsável **Mais informações** **EPAL**: Relatório de Governo Societário 2019: V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão Pág. 21 **AdVT**: Estas funções estão atribuídas à EPAL e por isso são as mesmas que as descritas para a EPAL. Págs.32	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 36	
	102-21 Consulta dos *stakeholders* em relação a questões económicas, ambientais e sociais 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 26	
	102-22 Composição do órgão de governação hierarquicamente mais elevado e das suas comissões A Composição do órgãos de governação estão descritos nos relatórios de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto, Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2019 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 26-36 AdVT: Pág. 21-29	
	102-23 Presidência do órgão de governação hierarquicamente mais elevado A presidencia do órgãos de governação estão descritas nos relatórios de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto, Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2019 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 23-32 AdVT: Pág. 28-39	
	102-24 Nomeação e escolha do órgão de governação hierarquicamente mais elevado A nomeação e escolha do órgãos de governação estão descritas nos relatórios de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto, Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2019 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 21 AdVT: Pág. 26	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-25 Conflitos de interesse** O tratamento de conflito de Interesses está descrito no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VI. Organização Interna, A. Estatutos e Comunicações- 3.	RGS 2019 VI. Organização Interna, A. Estatutos e Comunicações- 3 EPAL: Pág. 46 AdVT: Pág. 53	
	102-26 Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na definição do propósito, dos valores e da estratégia O papel dos órgãos de governação está descrito no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2019 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 21 AdVT: Pág. 26	
	102-27 Conhecimento coletivo do órgão de governação hierarquicamente mais elevado O Conselho de Administração tem experiência na gestão das questões económicas, ambientais e sociais. De forma a assegurar que estão a par das tendências e das temáticas da sustentabilidade, as empresas asseguram que a gestão de topo e todos os trabalhadores/as participam em formação, conferências e eventos relevantes, a nível nacional e internacional. As empresas possuem ainda um Conselho Consultivo de Sustentabilidade que os informa e esclarece sobre diferentes temáticas do desenvolvimento sustentável.		
	102-28 Avaliação do desempenho mais alto do órgão de governação hierarquicamente mais elevado **EPAL**: Atendendo a que o acionista ainda não procedeu à nomeação de um novo Conselho de Administração para o mandato subsequente, os atuais membros do Conselho de Administração mantiveram-se em funções durante o exercício de 2019, conforme decorre do disposto no n.º 4 do art.º 391 do CSC. Por esse motivo, a avaliação dos objetivos de gestão do Conselho de Administração será apenas efetuada pelo Acionista, de forma qualitativa, na Assembleia Geral de aprovação de contas do exercício de 2019. **AdVT**: Atendendo que os acionistas ainda não procederam à nomeação de um novo Conselho de Administração para o mandato subsequente, os atuais membros do Conselho de Administração mantiveram-se em funções durante o exercício de 2019, conforme decorre do disposto do n.º 2 do artigo n.º 29 dos Estatutos da Sociedade, publicados no Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio. Por esse motivo, a avaliação dos indicadores de gestão do Conselho de Administração será apenas efetuada pelos Acionistas, de forma qualitativa, na Assembleia Geral de aprovação de contas do exercício de 2019. **Mais informações** **EPAL**: R&C 2019 EPAL Cumprimento das orientações legais 1) Pág. 135 **AdVT**: R&C 2019 AdVT Cumprimento das orientações legais 1) Págs.102	RGS 2019 X. Avaliação do Governo Societário EPAL: Pág. 86 AdVT: Pág. 96	
	102-29 Identificação e gestão dos impactes, económicos, ambientais e sociais O Conselho de Administração delegou as responsabilidades em diferentes direções de forma a assegurar a eficiente gestão dos impactes económicos, ambientais e sociais e respetivos riscos. Para a identificação dos impactes são consideradas as preocupações resultantes do envolvimento com os diferentes *stakeholders*.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco** A eficácia dos processos de gestão de risco está descrito no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão Págs. 46-57	RGS 2019 VI. Organização Interna, B. Controlo interno e gestão de riscos EPAL: Pág. 46-57 AdVT: Pág. 55-65	
	102-31 Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais 2. O QUE NOS MOVE – 2.6. Governação de um Negócio Sustentável	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 36	
	102-32 Papel do mais alto órgão de governação no relatório de sustentabilidade 2. O QUE NOS MOVE – 2.6. Governação de um Negócio Sustentável	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 36	
	102-33 Comunicação de preocupações críticas A comunicação de preocupações críticas está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VI. Organização Interna, A.Estatutos e Comunicações	RGS 2019 VI. Organização Interna, A.Estatutos e Comunicações EPAL: Pág. 45 AdVT: Pág. 52	
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas Nada a assinalar.		
	102-35 Políticas salariais A Política salarial está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações	RGS 2019 VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações EPAL: Pág. 67-72 AdVT: Pág. 77-82	
	102-36 Processos para a determinação de salários O processo para determinação de salários está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações	RGS 2019 VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações EPAL: Pág. 67-72 AdVT: Pág. 77-82	
	102-37 Envolvimento dos *stakeholders* na remuneração Não foram envolvidos quaisquer *stakeholders* para prestar apoio à Comissão de Fixação de Remunerações. A referida Comissão é eleita pelos acionistas em Assembleia-Geral		
	102-38 Rácio de compensação anual total O racio de renumeracão entre o/atrabalhador/a com o maior salario e a media salarial dos/as restantes trabalhadores/as (excluindo o salario mais elevado) e de 3,6.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-39 Percentagem de aumento no rácio de compensação anual total** EPAL: Em 2019 houve um aumento devido ao cumprimento do previsto no Acordo de Empresa		
	Envolvimento com os *Stakeholders*		
	102-40 Lista de grupos de *stakeholders* 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 27	
	102-41 Acordos de contratação coletiva EPAL e AdVT: 100% dos trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva		3
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 26	
	102-43 Abordagem ao envolvimento de stakeholders 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 26	
	102-44 Principais questões e preocupações identificadas 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 26-27	
	Práticas de Reporte		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ESTE RELATÓRIO	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 7	
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos 2. O QUE NOS MOVE – 2.4 TÓPICOS MATERIAIS	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 27-28	
	102-47 Lista de tópicos materiais 2. O QUE NOS MOVE – 2.4 TÓPICOS MATERIAIS	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 28	
	102-48 Reformulação de informações Não há reformulações a assinalar.		
	102-49 Alterações no Reporte **EPAL e AdVT:** Foram alterados alguns dos dados reportados no indicador GRI303-3 face ao reportado no ano anterior. Foram reduzidos os dados reportados no indicador GRI303-4. Os dados eliminados, face a 2018 têm valor zero em ambos os anos. O indicador GRI 302-2, passou a reportar, para a EPAL, valores referentes ao transporte da totalidade dos resíduos, ao ivés do que ocrreu anteriormente onde só eram reportados valores referentes ao transporte de lamas.		
	102-50 Período coberto pelo relatório 1 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 7	
	102-51 Data do relatório anterior mais recente O último relatório (2018), conjunto para ambas as empresas, foi publicado em de 2019.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
	102-52 Ciclo de publicação Ciclo anual	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 7	
	102-53 Contactos para questões sobre o relatório ESTE RELATÓRIO	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 7	
	102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI ESTE RELATÓRIO	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 7	
	102-55 Índice GRI Presente tabela	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 115	
	102-56 Verificação externa Este relatório não foi sujeito a verificação externa.		

Conteúdos Específicos

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
Eixo Económico			
Desempenho Económico			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. 29; 67-68	7
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes • Desenvolver as atividades da Empresa de forma eficiente, eficaz e inovadora, otimizando os processos e os recursos necessários com o objetivo de promoção contínua do seu melhor desempenho; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade; • Promover e assegurar práticas íntegras e transparentes de acordo com os princípios do pacto global das nações unidas e instruções nacionais e internacionais aplicáveis; • Promover a adequada proteção e a segurança das infraestruturas críticas, identificar e avaliar oportunidades e ameaças, definindo e planeando estratégias e táticas, de forma a potenciar a gestão dos riscos e de crises, para poder responder a situações de força maior ou de disrupção, garantindo a continuidade do negócio; • Gerir, adequadamente, o risco dos sistemas de tecnologias de informação, contribuindo para uma utilização mais segura dos sistemas que suportam o negócio, de forma a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação da empresa e dos seus clientes. • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos e de exploração, da maximização do ciclo de vida dos ativos, garantindo um equilíbrio entre o seu custo, risco de falha e da melhoria da eficiência hídrica e energética.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Fomentar os fornecedores e prestadores de serviços a partilharem os mesmos valores, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes. **Responsabilidades:** Direção de Operação de Abastecimento (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); Direção de Sustentabilidade Empresarial (DSE), Direção de Compras e Logística (DCL); DCM; Direção de Laboratório (LAB) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras–Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD). Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 69-71		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de benchmarking e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019 Pág. : 72	
GRI 201: Desempenho Económico 2016	**201-1 Valor económico direto gerado e distribuído** Valores constantes dos Relatórios e Contas de cada uma das empresa.	R&C EPAL 2019: Pág.:119-124 R&C AdVT 2019: Pág.:86-97	
	201-2 Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas No ano de 2019 foram dados passos largos no combate às alterações climáticas, apostando-se forte na economia circular e empenho nas políticas sociais rumo ao cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. A EPAL e a AdVT integra a temática das alterações climáticas na gestão de riscos de carater estratégico, fazendo uma monitorização trimestral de um conjunto de indicadores relevantes do ponto de vista da variação na disponibilidade e qualidade da água, como resultado de impactes de alterações climáticas. Atendendo a elevada resiliência do Sistema de Abastecimento da EPAL e AdVT e apesar da situação de seca que o país enfrentou, não se verificou, durante o ano de 2019, qualquer situação de risco. A prática de monitorização periódica tem como objetivo o planeamento adequado e atempado de medidas de adaptação que se encontram previstas, mas cuja implementação apenas será despoletada mediante a verificação de pressupostos já definidos, consubstanciando assim um percurso de adaptação flexível e ajustado as necessidades concretas, ao invés da implementação de um plano rígido e com implicações financeiras que poderiam ser gravosas, caso se avançasse para investimentos antes da sua efetiva necessidade. A EPAL tem participado em grandes projetos internacionais na área da adaptação as alterações climáticas, quer fornecendo dados para investigação, quer como parceiro utilizador, testando as soluções encontradas e que podem ser replicadas para outras utilities em diferentes áreas geográficas.	R&C EPAL 2019: Pág.: 50 R&C AdVT 2019: Pág.: 44	7

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 201: Desempenho Económico 2016	**201-3 Obrigações com planos de benefícios definidos e outros planos de reforma** **AdVT**: Os trabalhadores e as trabalhadoras que prestam serviço na AdVT não estão contemplados em nenhum plano de benefícios.	RGS 2019 C. Demonstrações Financeiras, Notas às Demonstrações Financeiras, 2. Políticas contabilísticas, 2.14 Benefícios pós-emprego EPAL: Pág. 202	
	201-4 Apoios financeiros recebidos do governo. **EPAL**: 1 512 094 euros **AdVT**: 10 733 722 euros	R&C EPAL 2019: Pág.:164 R&C AdVT 2019: Pág.:134	
Presença no Mercado			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2019: Págs. 29; 67-73	6
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes • Desenvolver as atividades da Empresa de forma eficiente, eficaz e inovadora, otimizando os processos e os recursos necessários com o objetivo de promoção contínua do seu melhor desempenho; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade; • Promover e assegurar práticas íntegras e transparentes de acordo com os princípios do pacto global das nações unidas e instruções nacionais e internacionais aplicáveis; • Promover a adequada proteção e a segurança das infraestruturas críticas, identificar e avaliar oportunidades e ameaças, definindo e planeando estratégias e táticas, de forma a potenciar a gestão dos riscos e de crises, para poder responder a situações de força maior ou de disrupção, garantindo a continuidade do negócio; • Gerir, adequadamente, o risco dos sistemas de tecnologias de informação, contribuindo para uma utilização mais segura dos sistemas que suportam o negócio, de forma a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação da empresa e dos seus clientes. • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos e de exploração, da maximização do ciclo de vida dos ativos, garantindo um equilíbrio entre o seu custo, risco de falha e da melhoria da eficiência hídrica e energética. • Fomentar os fornecedores e prestadores de serviços a partilharem os mesmos valores, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes.		6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**Responsabilidades:** Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); Direção de Sustetabilidade Empresarial (DSE), Direção de Compras e Logística (DCL); Direção de Clientes (DCM); Direção de Laboratório (LAB). **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 69-71		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Págs. 72	6
GRI 202: Presença no Mercado 2016	**202-1 Rácios entre o salário de entrada e o salário mínimo local** Proporção entre o salário mais baixo, por sexo, e o salário mínimo nacional: · Masculino: 1,0 · Feminino: 1,1		6
	202-2 Proporção de gestores de topo contratados da comunidade local **EPAL e AdVT**: Os administradores das duas empresas são, na sua totalidade, contratados na comunidade local.		6
Impactes Económicos Indiretos			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2019: Págs.29; 67-73	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes • Desenvolver as atividades da Empresa de forma eficiente, eficaz e inovadora, otimizando os processos e os recursos necessários com o objetivo de promoção contínua do seu melhor desempenho; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade; • Promover e assegurar práticas íntegras e transparentes de acordo com os princípios do pacto global das nações unidas e instruções nacionais e internacionais aplicáveis; • Promover a adequada proteção e a segurança das infraestruturas críticas, identificar e avaliar oportunidades e ameaças, definindo e planeando estratégias e táticas, de forma a potenciar a gestão dos riscos e de crises, para poder responder a situações de força maior ou de disrupção, garantindo a continuidade do negócio;		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Gerir, adequadamente, o risco dos sistemas de tecnologias de informação, contribuindo para uma utilização mais segura dos sistemas que suportam o negócio, de forma a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação da empresa e dos seus clientes. • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos e de exploração, da maximização do ciclo de vida dos ativos, garantindo um equilíbrio entre o seu custo, risco de falha e da melhoria da eficiência hídrica e energética. • Fomentar os fornecedores e prestadores de serviços a partilharem os mesmos valores, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes. **Responsabilidades:** Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); DSE, Direção de Compras e Logística (DCL); Direção de Clientes (DCM); Direção de Laboratório (LAB) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 69-71		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Págs. 72	
GRI 203: Impactes Económicos Indiretos 2016	**203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços assegurados** **EPAL:** O investimento global em 2019 foi de 12,2 milhões de euros e a sua execução centrou-se sobretudo ao nível da construção e reabilitação de infraestruturas. Destaca-se neste âmbito, Parque de Armazenamento Temporário de Lamas Desidratadas permitindo o aumento da qualidade das lamas produzidas, no âmbito da economia circular e o aumento da resiliência do sistema de produção. adução e abastecimento da EPAL. Foram, ainda lançados um importante conjunto de concursos de empreitadas, totalizando globalmente cerca de 20 milhões de euros de investimento, a realizat no ano 2020 e seguintes. **AdVT:** Em 2019 o investimento sofreu um aumento de cerca de 47%, face ao ano anterior objetivando intervenções em diversos sistemas por forma a dotá-los com cada vez mais e melhores infraestruturas. Foram, ainda lançádos 18 procedimentos de contratação, no valor global de 22,9 milhões de euros, através de concursos públicos, sempre salvaguardando a desejada proximidade de gestão a cada uma das regiões onde incidem os serviços. Adjudicámos, durante o ano de 2019, onze empreitadas, no valor global de cerca de 4,6 milhões de euros, que visam reforçar e dotar a empresa de infraestruturas que permitam cada vez mais prestar um serviço de qualidade e excelência.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 75-76	
	203-2 Impactes económicos indiretos significativos 2.5 RESPOSTA AOS ODS	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 28	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
Práticas de Compras/Abastecimento			
GRI 203: Impactes Económicos Indiretos 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2019: Págs. 67-73	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes Política(s): • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes • Desenvolver as atividades da Empresa de forma eficiente, eficaz e inovadora, otimizando os processos e os recursos necessários com o objetivo de promoção contínua do seu melhor desempenho; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade; • Promover e assegurar práticas íntegras e transparentes de acordo com os princípios do pacto global das nações unidas e instruções nacionais e internacionais aplicáveis; • Promover a adequada proteção e a segurança das infraestruturas críticas, identificar e avaliar oportunidades e ameaças, definindo e planeando estratégias e táticas, de forma a potenciar a gestão dos riscos e de crises, para poder responder a situações de força maior ou de disrupção, garantindo a continuidade do negócio; • Gerir, adequadamente, o risco dos sistemas de tecnologias de informação, contribuindo para uma utilização mais segura dos sistemas que suportam o negócio, de forma a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação da empresa e dos seus clientes. • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos e de exploração, da maximização do ciclo de vida dos ativos, garantindo um equilíbrio entre o seu custo, risco de falha e da melhoria da eficiência hídrica e energética. • Fomentar os fornecedores e prestadores de serviços a partilharem os mesmos valores, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes. **Responsabilidades:** Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); DSE, Direção de Compras e Logística (DCL); Direção de Clientes (DCM); Direção de Laboratório (LAB) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 69-71		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Págs. 72	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 204: Práticas de Compras/ Abastecimento 2016	**204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais**		
	Proporção de despesas com fornecedores locais, sendo que locais, dada a dimensão das organizações, são considerados os nacionais. Os gastos com fornecedores locais é cerca de: **EPAL:** 99,70% Total faturado por fornecedores no ano em análise 78 952 917 € Total faturado por fornecedores locais no ano em análise 78 689 179 € **AdVT:** 99,90% Total faturado por fornecedores no ano em análise 82 063 506 € Total faturado por fornecedores locais no ano em análise 81 994 636 €	RS EPAL/AdVT 2019: Págs. 72	
Anticorrupção			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Em 2019 a EPAL aderiu à Call to Action Anticorrupção das Nações Unidas, estando prevista, também a adesão da AdVT. A EPAL aderiu, também, no ano em análise, à Plataforma Potuduesa para a Integridade.		10
GRI 205: Anticorrupção 2016	**205-1 Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção** **EPAL e AdVT**: Ambas as empresas procederam à avaliação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas através do questionário sobre o cumprimento do mesmo, relativo ao período 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 No ponto referente ao cumprimento das orientações legais 10) Relatório anual sobre a Prevenção da Corrupção (n.º 1 do artigo 46.º do RJSPE) pode ser encontrada informação sobre a temática.	R&C 2019 EPAL e AdVT Cumprimento das orientações legais 10)	10
	205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção. Não foi feita formação no âmbito do combate à corrupção.		10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas **EPAL e AdVT**: Em 2019 não foram identificados indícios ou apresentadas reclamações contra qualquer administrador ou trabalhador/a de ambas as empresas, relativas a atos de corrupção ou infrações conexas.		10
Promoção da Eficiência Pelo Lado da Procura			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «5. Promoção da Eficiência Pelo Lado da Procura» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 78-79	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes. **Responsabilidades:** Direção de Clientes (DCM) e Direção de Comunicação e Educação Ambiental (CEA) **Mecanismo de reclamação:** Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**Projetos:** Ver página 75-78		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 76	
Desempenho Ambiental			
Energia			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «3 Promoção da eficiência energética» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 57	7,8,9
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Contribuir ativa e responsavelmente para um futuro sustentado, promovendo a proteção do ambiente e o uso eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e os acidentes ambientais em todas as atividades e contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica e para a preservação da biodiversidade. Melhorar o desempenho energético e hídrico global, nomeadamente o uso e consumo de energia e a eficiência energética, promovendo a aquisição de produtos e serviços energeticamente eficientes, bem como reduzindo ou mantendo as perdas em níveis aceitáveis; • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos e de exploração, da maximização do ciclo de vida dos ativos, garantindo um equilíbrio entre o seu custo, risco de falha e da melhoria da eficiência hídrica e energética. **Responsabilidades:** Direções de Investigação e Desenvolvimento (DID) e Direção de Sustentabilidade Empresarial (DSE). **Mecanismo de reclamação:** Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 58-63		7,8,9
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Págs. 64-65	7,8,9
GRI 302: Energia 2016	**302-1 Consumo de energia dentro da organização** **EPAL** – 514 765 GJ **AdVT** – 284 053 GJ		7, 8
	302-2 Consumo de energia fora da organização **EPAL** – 716 GJ (Correspondente ao Transporte de Resíduos) **AdVT** – 6 200 GJ (Corresponde ao transporte de Resíduos)		7, 8
	302-3 Intensidade energética **EPAL** – 2 320(kJ/m³) **AdVT** – 2 470 (kJ/m³)		8

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 302: Energia 2016	**302-4 Redução do consumo de energia** A EPAL e a AdVT estão empenhadas na redução do consumo de energia e têm implementado e certificado um Sistema de Gestão de Energia de acordo com a diretriz NP EN ISO 50001, pelo que tem vindo a tomar medidas no sentido da redução do consumo de energia e consequentemente a redução das emissões, sendo que tem definidos Planos de Ação que levarão a EPAL e a AdVT a atingir a eficiência energética. Salienta-se que em 2019 o Sistema de Gestão foi extendido a mais instalações de cada uma das empresas.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 62-65	8, 9
	302-5Redução dos requisitos energéticos dos produtos e serviços Existe um Guia para Fornecedores disponibilizado na internet que especifica qual o comportamento a assumir pelo fornecedor no que respeita à energia, nomeadamente Desligar iluminação e equipamentos que não estejam a ser utilizados ou não sejam necessários; · Configurar os equipamentos informáticos e outros para modos de poupança de energia; · Utilizar equipamentos de baixo consumo de energia e de elevada eficiência energética. No que respeita aos requisitos para aquisição de bens, estão definidos no âmbito do Sistema de Responsabilidade Empresarial, especificamente para os produtos e equipamentos que têm ou possam ter impacte significativo no uso de energia: **Requisitos do Sistema de Responsabilidade Empresarial** Requisitos Normativos Aquando do aprovisionamento do produtos e equipamentos que têm ou possam ter impacte significativo no uso da energia, a contratação deverá ser parcialmente avaliada com base no desempenho energético. Para o efeito deverá atender a determinados aspetos definidos nas especificações técnicas dos procedimentos aquisição pré-contratuais, nomeadamente: Classe energética; • Emissões de gases com efeito de estufa; • Vida útil do equipamento; • Custo do ciclo de vida do bem; • Existência de rótulo ecológico da UE. Estes critérios destinam-se a prever as implicações que determinadas caraterísticas dos equipamentos terão no uso, consumo e eficiência energética.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 98	
Água			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2018	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «1 Conservação e Valorização dos Recursos Hídricos» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 41	7,8
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Contribuir ativa e responsavelmente para um futuro sustentado, promovendo a proteção do ambiente e o uso eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e os acidentes ambientais em todas as atividades e contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica e para a preservação da biodiversidade. Melhorar o desempenho energético e hídrico global, nomeadamente o uso e consumo de energia e a eficiência energética, promovendo a aquisição de produtos e serviços energeticamente eficientes, bem como reduzindo ou mantendo as perdas em níveis aceitáveis; • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos e de exploração, da maximização do ciclo de vida dos ativos, garantindo um equilíbrio entre o seu custo, risco de falha e da melhoria da eficiência hídrica e energética. **Responsabilidades:** Direções de Operação (DOA) e Manutenção (MAN). Tratando-se do negócio, a maioria das direções está envolvida.		7,8

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2018	**Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 44-51		7,8
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis..	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 46-48; 51	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	**303-1 Interações com a água como um recurso partilhado** 3.1.1. CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS **EPAL e AdVT**: Ambas as empresas trabalham no sentido de assegurar o acesso universal e equitativo a água potável, melhorando a sua qualidade, reduzir as águas residuais não tratadas e aumentar a eficiência no uso da água em todos os setores, promovendo a sua reciclagem e reutilização e combatendo a sua escassez, a nível global.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 41	7,8,9
	303-2 Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água No âmbito dos indicadores da entidade reguladora (ERSAR) são identificadas todas as captações da EPAL e da AdVT e volume extraído de cada uma. Para as captações licenciadas é possível avaliar se as fontes hídricas são, ou não, significativamente afetadas pela captação de água. Apesar de algumas das captações utlizadas, pela AdVT, não serem licenciadas pela autoridade competente, os processos já foram instruídos e, no âmbito dos indicadores da ERSAR, é reportada a totalidade de água captada, por captação. **EPAL:** Água captada em captações licenciadas: 219.617.887 m³ (99%) Água captada pela EPAL: 221 836 249 m³ **AdVT:** Água captada em captações licenciadas: 27.903 273 m³ (53%) Água captada pela AdVT: 52 647 684 m³ Das captações licenciadas não foi identificado nenhum caso em que tenha sido captado um volume superior ao previsto, pelo que não foram significativamente afetadas pela captação de água. Nas restantes também não foram identificadas situações em que as fontes hídricas revelassem terem sido afetadas pela quantidade de água captada.		8
	303-3 Captação de água		7,8

	EPAL		AdVT	
	2018	2019	2018	2019
Água captada (m³)	218 116 734	221 836 249	51 929 783	52 647 684
Água captada em Captações superficiais (m³)	202 875 684	207 728 265	46 318 826	43 195 977
Água captada em Captações subterrâneas (m³)	15 241 050	14 107 984	5 610 957	9 451 707
Superficial (%)	93	94	89	82
Subterrânea (%)	7	6	11	18
Água captada em Captações licenciadas (%)	99	99	52	53

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 303: Água e Efluentes 2018	**303-4 Descarga de água** **EPAL e AdVT** (m³/ano):		

	AdVT	
	2018	2019
Água residual recolhida - Volume total de água residual não tratada recolhida (m³)	46 221 569	41 707 440
Volume de água residual tratada pela empresa e rejeitada pela mesma (m³)	45 624 740	41 348 016
Volume de águas residuais tratadas rejeitadas na linha de água (m³)	45 619 277	41 340 362
Volume de águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m³)	5 463	7 654
Volume de águas residuais tratadas rejeitadas em outros meios de rejeição (m³)	0	0
Volume de águas residuais tratada com tratamento preliminar (m³)	0	0
Volume de águas residuais tratada com tratamento primário (m³)	87 975	94 475
Volume de águas residuais tratada com tratamento secundário, não incluindo a remoção de nutrientes (independentemente de ter a jusante desinfeção) (m³)	28 469 434	26 720 757
Volume de águas residuais tratada com tratamento terciário (independentemente de ter a jusante desinfeção)(m³)	17 067 331	14 532 783
Volume de águas residuais tratada com desinfeção (independentemente do tipo de tratamento a montante ser secundário ou terciário) (m³)	3 896 448	4 397 750

	AdVT: Ocorreram 242 descargas de águas residuais não tratadas, em situações de emergência, com um volume total de descarga igual a 33 148 m³. Foram realizadas 16 868 análises à qualidade do efluente tratado, para controlo interno.		
	303-5 Consumo de água **EPAL e AdVT**: Tendo em conta a natureza da atividade desenvolvida por ambas as empresas, assume-se que o volume de água consumida é igual ao volume de água captada (ver indicador GRI 303-3).		
Biodiversidade			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «1 Conservação e Valorização dos Recursos Hídricos» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 48	8
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Contribuir ativa e responsavelmente para um futuro sustentado, promovendo a proteção do ambiente e o uso eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e os acidentes ambientais em todas as atividades e contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica e para a preservação da biodiversidade. Melhorar o desempenho energético e hídrico global, nomeadamente o uso e consumo de energia e a eficiência energética, promovendo a aquisição de produtos e serviços energeticamente eficientes, bem como reduzindo ou mantendo as perdas em níveis aceitáveis;		8

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos e de exploração, da maximização do ciclo de vida dos ativos, garantindo um equilíbrio entre o seu custo, risco de falha e da melhoria da eficiência hídrica e energética. **Responsabilidades:** Direções de Operação (DOA) e Manutenção (MAN). Tratando-se do negócio, a maioria das direções está envolvida. **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 48		8
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 46-48; 51	8
GRI 304: Biodiversidade 2016	**304-1 Instalações operacionais pertencentes, arrendadas, administradas, ou próximas de áreas protegidas, ou em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas** **EPAL:** Área dos terrenos ocupados por instalações localizadas em áreas protegidas: 3,52 ha · Parques Naturais: 1,54 ha · Rede Natura: 3,52 ha **AdVT:** Área dos terrenos ocupados por instalações localizadas em áreas protegidas: 45,63 ha · Parques Naturais: 13,98 ha · Rede Natura: 43,59 ha		8
	304-2 Impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade Foram identificados os seguintes impactes: • Diminuição/afetação dos recursos naturais; • Afetação dos recursos hídricos; • Impactes indiretos associados à produção de resíduos; • Impactes indiretos associados à produção de materiais, peças e outros consumíveis; • Impactes indiretos associados à produção/consumo de energia elétrica; • Impactes indiretos associados à produção de água.		8
	304-3 Habitats protegidos ou recuperados **EPAL e AdVT**: Ambas as empresas têm procurado contribuir para a proteção e recuperação de habitats através de protocolos e acordos anuais com diversas ONGA, tais como a Quercus, a LPN e a ZERO.		8
	304-4 Espécies na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações Do projeto "Nascentes para a Vida", que a EPAL publicou em 2011, resultou a classificação da fauna e flora existentes na Albufeira de Castelo de Bode, tendo-se concluído que apenas existem três espécies "Quase Ameaçadas", i.e., perto de serem classificadas na categoria de ameaçadas num futuro próximo: o cágado de carapaça estriada, o lagarto de água e o coelho bravo, estando estas duas últimas a sofrer um decréscimo na sua população.		8

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
Efluentes e Resíduos			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «2. Promoção da economia circular» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 52	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Contribuir ativa e responsavelmente para um futuro sustentado, promovendo a proteção do ambiente e o uso eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e os acidentes ambientais em todas as atividades e contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica e para a preservação da biodiversidade. Melhorar o desempenho energético e hídrico global, nomeadamente o uso e consumo de energia e a eficiência energética, promovendo a aquisição de produtos e serviços energeticamente eficientes, bem como reduzindo ou mantendo as perdas em níveis aceitáveis. **Responsabilidades:** Resíduos de processo: Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Restantes resíduos: Direção de Sustentabilidade Empresarial (DSE) **Mecanismo de reclamação:** Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 53-57		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 52	
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	**306-1 Descarga total de água por qualidade e destino** As questões relacionadas com efluentes passaram a ser respondidas no âmbito da Norma 303: Água e Efluentes 2018		8
	306-2 Resíduos por tipologia e método de tratamento **EPAL** (em kg):	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 54	7, 8

		EPAL	
		2018	2019
Valorizados	Perigosos (Kg)	171 000	15 068
	Não Perigosos (kg)		125 782
Eliminados	Perigosos (Kg)	31 000	26 176
	Não Perigosos (kg)		6 419

AdVT (em kg):

		AdVT	
		2018	2019
Valorizados	Perigosos (Kg)	0	3 151
	Não Perigosos (kg)	23 878	11 442
Eliminados	Perigosos (Kg)	4 408	25 224
	Não Perigosos (kg)	8 449	25 024

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	**306-3 Derrames significativos** EPAL e AdVT: Em 2019 foi registado um derrame significativo.		8
	306-4 Transporte de resíduos perigosos EPAL e AdVT: Em 2019 não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.		8
	306-5 Recursos hídricos afetados por descargas de água e/ou escoamento superficial As questões relacionadas com efluentes passaram a ser respondidas no âmbito da Norma 303: Água e Efluentes 2018		8
Desempenho Social			
Emprego			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 101	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes; • Apoiar, promover e desenvolver ações socialmente responsáveis, assegurando o bem-estar dos/as seus/suas trabalhadores/as, através da implementação de práticas de organização do trabalho que potenciem a conciliação e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal; • Potenciar o conhecimento pessoal e a capacitação profissional das pessoas, através da adequação e atualização de competências, fomentando o seu envolvimento, criatividade e responsabilidade individual; • Avaliar e controlar os perigos e riscos ao nível da saúde e segurança das pessoas, estimulando a sua participação ativa no encontro de soluções que melhorem as condições de trabalho, prevenindo a ocorrência de lesões e afeções para a saúde e a ocorrência de acidentes; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 103-112		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 112-113	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 401: Emprego 2016	**401-1 Contratação de novos Colaboradores e rotatividade dos Colaboradores**		6

		Entradas				Saídas				
		[19; 25]	[26; 35]	[36; 45]	[46; 55]	[26; 35]	[36; 45]	[46; 55]	[56; 65]	[66; -- [
Homens		1	15	12	0	2	8	0	21	5
Mulheres		1	6	1	0	0	1	2	2	1
Subtotal		2	21	13	0	2	9	2	23	6
Total por género	Homens	28				36				
	Mulheres	8				6				
Total		36				42				
Rácio		0,035				0,041				

401-2 Benefícios para Trabalhadores/as a tempo inteiro que não são atribuídos a trabalhadores/as temporários ou a tempo parcial

EPAL

São disponibilizados, para além dos previstos por lei, os seguintes benefícios:

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar, com as seguintes coberturas (cobertura/valor):
  - Assistência Clínica em Regime Hospitalar 12 500,00€
  - Parto, Cesariana, Interrupção Involuntária de Gravidez 1 500,00€
  - Assistência Clínica em Regime Ambulatório 1 000,00€
  - Estomatologia 500,00€
  - Medicamentos 275,00€
  - Próteses e Ortóteses 1 000,00€

Os trabalhadores e as trabalhadoras associadas à Gestão Delegada da AdVT são abrangidos/as pelo Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) dos/as Trabalhadores/as do grupos AdP. Os da EPAL possuem um Acordo Coletivo de Trabalho, próprio, denominado Acordo de Empresa (AE). xistem, por isso, alguns benefícios diferentes.

· Distribuição de lucros: por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2019 (AE)

· 23 dias de férias por ano (mais um dia de férias do que o estipulado por lei) (AE);

· 5 Refeitórios e Bares, localizados nos seguintes recintos: Asseiceira, Olivais, Sede, Vale da Pedra e Vila Franca de Xira

· Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma: Salário Líquido - Subsídio Segurança Social = Complemento de subsídio de doença (AE)

· Fundo de Pensões/ Complemento de Reforma (para trabalhadores admitidos até Março de 2008) (AE)

· Programa de Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idades entre os 18 e os 25 anos, com atividades preenchidas por Ações de Formação ministradas pela Academia das Águas Livres, em diversos polos da empresa, estando a frequência dos participantes limitada a uma semana e beneficiando de refeições e de uma bolsa no valor de 15€, por cada dia efetivo de participação no programa

· Bolsas de Estudo para frequência de Cursos do Ensino Superior e do Ensino Especial para filhos e filhas de Trabalhadores/as.

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 401: Emprego 2016	**401-3 Licença parental**		3, 6

EPAL e AdVT:

	Masculino	Feminino
N.º de trabalhadores que tiveram as condições para obter licença parental	28	15
N.º de trabalhadores que usufruíram da licença parental	28	15
N.º de trabalhadores que regressaram depois da licença parental	28	15
N.º de trabalhadores que regressaram depois da licença parental e que continuaram na empresa pelo menos 12 meses depois	28	15
Taxa de regresso (%)	100	100
Taxa de retenção (%)	100	100

Relações Laborais

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 112-113	3
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes; • Apoiar, promover e desenvolver ações socialmente responsáveis, assegurando o bem-estar dos/as seus/suas trabalhadores/as, através da implementação de práticas de organização do trabalho que potenciem a conciliação e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal; • Potenciar o conhecimento pessoal e a capacitação profissional das pessoas, através da adequação e atualização de competências, fomentando o seu envolvimento, criatividade e responsabilidade individual; • Avaliar e controlar os perigos e riscos ao nível da saúde e segurança das pessoas, estimulando a sua participação ativa no encontro de soluções que melhorem as condições de trabalho, prevenindo a ocorrência de lesões e afeções para a saúde e a ocorrência de acidentes; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas: 103-111		3
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 112-113	3

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 402: Segurança e Saúde no Trabalho 2016	**402-1 Prazos mínimos de aviso prévio em relação a mudanças operacionais** A organização deve comunicar a transferência ao trabalhador, por escrito, com oito ou 30 dias de antecedência, consoante esta seja temporária ou definitiva, conforme dispõe o art.º 196º n.º 1 do Código do Trabalho, devendo esta comunicação ser fundamentada. Não existem procedimentos internos que estabeleçam outro prazo para comunicação de mudanças de subsistema aos operadores.		3
Segurança e Saúde no Trabalho			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 109	1,6
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes; • Apoiar, promover e desenvolver ações socialmente responsáveis, assegurando o bem-estar dos/as seus/suas trabalhadores/as, através da implementação de práticas de organização do trabalho que potenciem a conciliação e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal; • Potenciar o conhecimento pessoal e a capacitação profissional das pessoas, através da adequação e atualização de competências, fomentando o seu envolvimento, criatividade e responsabilidade individual; • Avaliar e controlar os perigos e riscos ao nível da saúde e segurança das pessoas, estimulando a sua participação ativa no encontro de soluções que melhorem as condições de trabalho, prevenindo a ocorrência de lesões e afeções para a saúde e a ocorrência de acidentes; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas: 109-110		1,6
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis. ver indicador 403-9 - Acidentes de trabalho, na presente tabela	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 112-113	1,6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 403: Segurança e Saúde no Trabalho 2016	**403-1 Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho** **EPAL e AdVT**: Ambas as empresas têm o seu sistema de gestão de segurança e saúde do trabalho (NP 4397:2008/OHSAS 18001:2007) certificado com âmbito total.		
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes **EPAL e AdVT**: Atribuímos elevada importância à saúde e à segurança, com foco no controlo dos riscos de saúde no local de trabalho, assegurando a capacidade de realizar tarefas com segurança e promovendo a saúde e o bem-estar de nossos trabalhadores/as e subcontratados/as.		
	403-3 Serviços de saúde no trabalho **EPAL e AdVT**: As empresas possuem um serviço de medicina no trabalho, com o objetivo de promover o acesso a serviços de saúde essenciais, a medicamentos e vacinas de forma segura, eficaz, de qualidade e a preços acessíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 30-31	
	403-4 Envolvimento do colaborador na participação, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho **EPAL e AdVT**: Existe uma Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho em funções, a qual tomou posse em 7 de dezembro de 2016. Apresenta composição paritária, integrando os representantes eleitos dos trabalhadores (6 efetivos e 5 suplentes) e os representantes nomeados pelo CA (6 efetivos e 6 suplentes). Durante 2019 esta Comissão reuniu 8 vezes.		
	403-5 Formação dos colaboradores em saúde e segurança no trabalho 3.4.1. PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES E DAS TRABALHADORAS	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 103	
	403-6 Promoção de saúde do trabalhador e da trabalhadora Em 2019 foram realizadas várias campanhas, nomeadamente: · "Os malefícios do tabaco. Convite à reflexão!". · Ergonomia – Postura no posto de trabalho · Riscos Eletricos - Como prevenir · Exercício de sensibilização para o Risco Sismico: os três gestos que salvam - Baixar, Proteger e Aguardar Foi, ainda, levada a cabo a já habitual campanha de vacinação contra a gripe.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 109-110	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança no trabalho atribuíveis a relações comerciais EPAL e AdVT: As empresas procuram alinhar os seus valores e práticas com a sua cadeia de fornecedores, incentivando-os à adoção de compromissos e de práticas de saúde e segurança idênticos aos, por si, preconizados e praticados. A EPAL tem ainda disponível, no seu sítio da internet, um Guia para Fornecedores e o Código de Boas Práticas de Higiene em Sistemas de Abastecimento da EPAL.		
	403-8 Trabalhadores abrangidos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional EPAL e AdVT: A totalidade dos trabalhadores encontra-se abrangido pelo sistema de gestão de segurança e saúde do trabalho das empresas.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

403-9 Acidentes de trabalho

EPAL e **AdVT**: Os dados apresentados são aplicáveis às duas empresas uma vez que os trabalhadores e as trabalhadoras são comuns.

Tipo de Lesões (Ver nota 1)

		2017	2018	2019
Feridas e lesões superficiais	Homens	10	2	3
	Mulheres	3	0	0
Fraturas	Homens	4	5	1
	Mulheres	0	0	0
Deslocações, entorses e distensões	Homens	23	15	31
	Mulheres	1	1	0
Amputação	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Concussões e lesões internas	Homens	18	19	6
	Mulheres	8	5	2
Queimaduras, escaldaduras, congelação	Homens	1	0	0
	Mulheres	0	0	0
Envenenamentos (Intoxicações)	Homens	0	7	1
	Mulheres	0	0	0
Afogamento e Asfixia	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Choques	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Lesões múltiplas	Homens	2	1	0
	Mulheres	1	2	0
Outras lesões	Homens	7	3	6
	Mulheres	0	0	1
Total		78	60	51

Tipo de Lesões (Ver nota 1)

		2017	2018	2019
Número de Lesões	Homens	65	52	48
	Mulheres	13	8	3
Taxa de Lesões	Homens	7,8	8	7,8
	Mulheres	4,6	3,6	1,4
Horas de Trabalho Prestado (Ver nota 3)	Homens	1 671 254	1 305 796	1 234 742
	Mulheres	561 696	441 367	436 356

Taxa de Lesões (TL) = Nº de lesões x 200.000 / Nº de horas trabalhadas

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

Taxa de Dias Perdidos

		2017	2018	2019
Dias Perdidos	Homens	1 791	1 331	1 131
	Mulheres	136	146	6
Taxa de Dias Perdidos	Homens	206	196	174
	Mulheres	45	62	3
Horas possíveis de trabalho (Ver nota 3)	Homens	1 739 414	1 358 013	1 298 535
	Mulheres	601 076	473 100	475 839

Taxa de Dias Perdidos (TDP) = Nº de dias perdidos x 200.000 / Nº de horas potenciais

Taxa de Absentismo

		2017	2018	2019
Dias de absentismo	Homens	9 054	6 979	8 424
	Mulheres	5 232	4 412	5 527
Taxa de Absentismo	Homens	4	4	5
	Mulheres	6	7	8
Dias possíveis de trabalho (Ver nota 3)	Homens	232 029	183 628	176 230
	Mulheres	81 100	65 097	65 861

Taxa de Absentismo (TA) = Total de dias de absentismo x 100 / Nº de dias de trabalho possíveis

Óbitos

		2017	2018	2019
Número de Óbitos	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Número de Dias Perdidos (ver nota 2)	Homens	1 791	1 331	1 131
	Mulheres	136	146	6

Nota 1: Inclui In Itinere
Nota 2: AT´s + In Itinere (Ano + Anos anteriores)
Nota 3: Indicador calculado considerando 7 horas de trabalho por dia trabalhado (em AdVT: 8 horas)

403-10 Doenças Ocupacionais

EPAL e AdVT: Não foram registados casos de doenças ocupacionais em 2019.
Não se registaram quaisquer óbitos relacionados com doenças ocupacionais.

Formação e Educação

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 109	6
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes;		6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Apoiar, promover e desenvolver ações socialmente responsáveis, assegurando o bem-estar dos/as seus/suas trabalhadores/as, através da implementação de práticas de organização do trabalho que potenciem a conciliação e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal; • Potenciar o conhecimento pessoal e a capacitação profissional das pessoas, através da adequação e atualização de competências, fomentando o seu envolvimento, criatividade e responsabilidade individual; • Avaliar e controlar os perigos e riscos ao nível da saúde e segurança das pessoas, estimulando a sua participação ativa no encontro de soluções que melhorem as condições de trabalho, prevenindo a ocorrência de lesões e afeções para a saúde e a ocorrência de acidentes; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 103-105		6
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 112-113	6
GRI 404: Formação e Educação 2016	**404-1 Média anual de horas de formação anual por colaborador** EPAL e AdVT: Número de horas de formação por categoria e por sexo Administração – Homens: 2018 29, 2019 67 Administração – Mulheres: 2018 31, 2019 81 Trabalhadores e Trabalhadoras – Homens: 2018 19, 2019 23 Trabalhadores e Trabalhadoras – Mulheres: 2018 24, 2019 37 Número de horas de formação por função Chefias: 2018 39, 2019 70 Chefias intermédias: 2018 38, 2019 57 Técnicos superiores ou equiparados: 2018 29, 2019 39 Técnicos operacionais: 2018 15, 2019 14 Técnicos de apoio administrativo: 2018 2, 2019 15		6
	404-2 Programas para desenvolvimento de competências e gestão do fim da carreira EPAL e AdVT: Foi desenvolvido um Plano de Formação para todos os trabalhadores e para todas as trabalhadoras em função das suas necessidades que resultou do processo de avaliação de desempenho, por forma a melhorar as suas competências face às necessidades das empresas. Não existe formalmente um plano para os/as trabalhadores/as que estão a aproximar-se da idade de reforma.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 105	
	404-3 Percentagem de trabalhadores/as que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira EPAL e AdVT: Em 2019 foi realizada avaliação de desempenho da totalidade dos trabalhadores e das trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 105	6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 109	1,6
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes; • Apoiar, promover e desenvolver ações socialmente responsáveis, assegurando o bem-estar dos/as seus/suas trabalhadores/as, através da implementação de práticas de organização do trabalho que potenciem a conciliação e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal; • Potenciar o conhecimento pessoal e a capacitação profissional das pessoas, através da adequação e atualização de competências, fomentando o seu envolvimento, criatividade e responsabilidade individual; • Avaliar e controlar os perigos e riscos ao nível da saúde e segurança das pessoas, estimulando a sua participação ativa no encontro de soluções que melhorem as condições de trabalho, prevenindo a ocorrência de lesões e afeções para a saúde e a ocorrência de acidentes; • Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 105-106		1,6
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis. Ver indicador GRI 405-1 da presente tabela.		1,6
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	**405-1 Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores** Chefias – Homens: 2018 65%, 2019 63% Chefias – Mulheres: 2018 35%, 2019 37% Chefias intermédias – Homens: 2018 63%, 2019 63% Chefias intermédias – Mulheres: 2018 37%, 2019 37% Técnicos superiores ou equiparados – Homens: 2018 41%, 2019 40% Técnicos superiores ou equiparados – Mulheres: 2018 59%, 2019 60% Técnicos operacionais – Homens: 2018 94%, 2019 97% Técnicos operacionais – Mulheres: 2018 6%, 2019 3% Técnicos de apoio administrativo – Homens: 2018 29%, 2019 24% Técnicos de apoio administrativo – Mulheres: 2018 71%, 2019 76%		6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

	2018		2019	
	Portadores de Deficiência	Nacionalidade Minoritária	Portadores de Deficiência	Nacionalidade Minoritária
Administradores Executivos	0	0	0	0
Chefias	2	0	2	0
Chefias Intermédias	0	1	0	1
Técnicos Superiores ou Equiparados	4	0	6	0
Técnicos Operacionais	12	3	11	4
Técnicos de Apoio Administrativo	5	0	5	0
Total	**23**	**4**	**24**	**5**

Princípios UNGC: 6

405-2 Rácio do salário e remuneração entre homens e mulheres

Retribuição base mensal média entre colaboradores dos sexos feminino e masculino, por categoria:

	Administradores Executivos	Chefias	Chefias Intermédias	Técnicos Superiores Equiparados	Técnicos Operacionais	Técnicos de Apoio Administrativo
2018	0,92	0,96	0,80	0,87	1,13	1,09
2019	1,13	1,05	0,80	0,88	1,11	1,07

Princípios UNGC: 6

Não-Descriminação

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadores» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras

Localização: RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 105

Princípios UNGC: 6

103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes

Política(s):

• Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas;

• Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes;

• Apoiar, promover e desenvolver ações socialmente responsáveis, assegurando o bem-estar dos/as seus/suas trabalhadores/as, através da implementação de práticas de organização do trabalho que potenciem a conciliação e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal;

• Potenciar o conhecimento pessoal e a capacitação profissional das pessoas, através da adequação e atualização de competências, fomentando o seu envolvimento, criatividade e responsabilidade individual;

• Avaliar e controlar os perigos e riscos ao nível da saúde e segurança das pessoas, estimulando a sua participação ativa no encontro de soluções que melhorem as condições de trabalho, prevenindo a ocorrência de lesões e afeções para a saúde e a ocorrência de acidentes;

• Garantir a participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais, ao abrigo de políticas adequadas, como fator de desenvolvimento e de contributo ativo para a evolução da empresa, e da sociedade.

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016

Responsabilidades:
Direção de Recursos Humanos (DRH)

Mecanismo de reclamação:
Reclamação direta junto da DRH.

Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt

Correio Tradicional

Projetos:
Ver página 105-107

Princípios UNGC: 6

103-3 Avaliação da abordagem de gestão

A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.

Localização: RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 105

Princípios UNGC: 6

GRI 406: Não-Discriminação 2016

406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas

EPAL e **AdVT**: Não foram identificados casos de descriminação.

Princípios UNGC: 1, 6

Trabalho Infantil

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016

EPAL e **AdVT**: Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico.

GRI 408: Trabalho Infantil 2016

408-1 Operações e fornecedores com risco relevante de trabalho infantil

O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor

Princípios UNGC: 5

Trabalho Forçado ou Escravo

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016

EPAL e **AdVT:** Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico.

GRI 409: Trabalho Forçado ou Escravo 2016

409-1 Operações e fornecedores com risco relevante de trabalho forçado ou escravo

O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor.

Princípios UNGC: 4

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
Avaliação dos Direitos Humanos			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**EPAL** e **AdVT:** Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico.		1,2
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	**412-1 Operações sujeitas a análise ou avaliação de impactes sobre os direitos humanos** As empresas não fizeram nenhuma avaliação destes impactes nas suas operações.		2
	412-2 Formação dos Colaboradores em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos O Plano de Formação das empresas, em 2019, não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos		1
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluam cláusulas de direitos humanos, ou que tenham sido sujeitos a análise de direitos humanos Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados em 2019, contemplaram disposições de salvaguarda e/ou garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde dos trabalhadores e dos direitos humanos. No início dos trabalhos, por regra, e distribuído a todos os contratados o "Manual de Acolhimento de Entidades Externas", que também está disponível no site da empresa e onde constam os direitos e deveres das partes interessadas que trabalham com a EPAL e com a AdVT.		2
Comunidades Locais			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «7. Envolvimento com a comunidade promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos» no Capítulo 3.3 Simbiose com a Comunidade	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 85	1
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes; **Responsabilidades:** Direção de Comunicação e Educação Ambiental (CEA) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 87-98		1
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 99	1

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC
GRI 413: Comunidades Locais 2016	**413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacte e programas de desenvolvimento** 3.3.1. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE PROMOVENDO A UTILIZAÇÃO EFICIENTE E A PROTEÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 99	1
	413-2 Operações com impactes negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais Não foram identificados impactes negativos significativos nas comunidades locais.		1
Segurança e Saúde do Cliente			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «6. Garantia da qualidade do produto» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 29; 78	7
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes. **Responsabilidades:** Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA), Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água (LAB) e Direção de Gestão de Ativos (DGA) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 79-80		7
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2019: Pág. 80	7
GRI 417: Segurança e Saúde do Cliente 2016	**416-1 Avaliação dos impactes na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços.** **EPAL e AdVT (Água para consumo humano)** O Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, que entrou em vigor no dia 01/01/2018 é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem e de análise a cumprir nos vários pontos de entrega e estabelece ainda as normas de qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório. **AdVT** (Descarga de águas residuais): A empresa está abrangida pelos valores limite estipulados pelas Licenças de descarga dos efluentes tratados e descarregados no meio hídrico.		7

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

416-2 Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços.

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

EPAL: Incumprimentos de valores paramétricos em 2018 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento).

	2018			2019		
	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)
Adução*	20 193	53	99,84	20 475	48	99,64
Distribuição**	12 128	78	99,19	12 536	82	99,59
"Controlo Operacional (Adução+distribuição)"	154 127	-	-	195 359	-	-

* Inclui Saídas das ETA, Adutores e Pontos de Entrega s aos vários clientes, em ALTA;
** Inclui os pontos de amostragem representativos das torneiras do consumidor, Clientes diretos da adução.

AdVT: Incumprimentos de valores paramétricos em 2018 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento).

	2018			2019		
	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)
Adução*	15 757	24	100	19 937	48	99,69
Controlo Operacional	61 458			63 835		

Todas as ocorrências de incumprimento de valores paramétricos registadas nas torneiras dos consumidores em 2018 foram comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (Departamento de Saúde Pública) e à ERSAR e os valores não conformes detetados nos pontos de entrega a Entidades Gestoras foram comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à Entidade Gestora respetiva.

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	Localização	Princípios UNGC

	2018			2019		
	Nº de determinações	População com Tratamento Satisfatório (e.p.)	Cumprimento da Licença de Descarga (%)	Nº de determinações	População com Tratamento Satisfatório (e.p.)	Cumprimento da Licença de Descarga (%)
Controlo Legal	12 037	354 431	96	17 991	424 671	94
Controlo Operacional	71 224			16 858	-	-

ILLUSTRARQ