



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

// NÃO PARAMOS //

// NÃO DEIXAMOS NINGUÉM PARA TRÁS //

O Relatório de Sustentabilidade 2020

É com imenso orgulho que este ano publicamos o 13º relatório consolidado do Grupo Águas de Portugal, partilhando com todos os nossos *stakeholders* o nosso compromisso com desenvolvimento sustentável.

Desde 2008 que o Grupo publica o seu relatório de sustentabilidade o qual integra o balanço consolidado da atividade de todas as empresas do Grupo, reportando o seu desempenho e evidenciando as estratégias adotadas, o grau de cumprimento das metas fixadas e o relato das boas práticas protagonizadas pelas empresas participadas cujas operações abrangem o País de norte a sul e do interior ao litoral. Esta publicação permite um estreitar de relações com todos os *stakeholders*. A comunicação com as partes interessadas desenvolve-se através de múltiplos canais, diretos e indiretos, sendo o Relatório de Sustentabilidade o documento principal de materialização desta política de transparência.

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

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

Este relatório permite dar resposta aos requisitos legais introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, sendo, nos termos do artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais, a Demonstração Não Financeira Consolidada do Grupo AdP.

Âmbito

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre Janeiro e Dezembro de 2020 e engloba todo o universo do Grupo AdP a 31 de Dezembro de 2020.

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

Nível de Classificação

O relatório foi elaborado segundo as GRI Standards do guia do *Global Reporting Initiative*, de acordo com a opção “De acordo - abrangente”. O presente relatório foi sujeito a verificação externa independente pela Ernst & Young Audit & Associados, SROC, SA para um nível limitado de garantia de fiabilidade.

Contactos

A responsabilidade da elaboração do relatório está a cargo da Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS, podendo este ser consultado em www.adp.pt para receber mais informações sobre os dados publicados ou caso pretenda enviar-nos os seus comentários, poderá fazê-lo para sre@adp.pt, ou através da morada Rua Visconde de Seabra, n.º3, 1700-421 Lisboa. O seu contributo é muito importante para nós.

O Grupo Águas de Portugal	7
1.1. Quem Somos.....	21
1.2. Onde Estamos	25
1.3. O que fazemos.....	27
1.4. Modelo de Governo.....	28
1.5. A Estratégia	44
1.6. O compromisso com a sustentabilidade.....	48
1.7. Envolvimento com as partes interessadas.....	58
 O Desempenho do Grupo.....	 61
2.1. Em Simbiose com o Ambiente	61
2.2. Em Simbiose com os Acionistas e Clientes	108
2.3. Em Simbiose com os Colaboradores	125
2.4. Em Simbiose com a Comunidade	154
 Anexos.....	 174
Análise de materialidade	175
Siglas.....	177
Estratégia de Sustentabilidade 2016-2020 - Objetivos e Metas	180
Tabelas GRI	

Mensagem do Presidente

Somos o Grupo empresarial de maior impacto na vida dos portugueses. Em parceria com os municípios, as nossas empresas servem 8 milhões de consumidores e contribuem para o bem-estar de todos os cidadãos.

Estamos comprometidos em prestar um serviço público essencial à vida humana, à saúde pública e à preservação do ambiente. Também de impacto relevante para a atividade económica, a coesão regional e o desenvolvimento sustentável.

Contamos com o saber e a experiência de mais de 3.400 profissionais que integram um sistema multipolar de competências críticas no setor da água, ancorado em dezanove empresas implantadas em Portugal e noutras geografias.

Asseguramos com os mais elevados padrões de exigência as funções de abastecimento de água e de tratamento das águas residuais, operando uma rede de infraestruturas de dimensão equivalente ao dobro do perímetro do planeta.

Portugal encontra-se entre os melhores desempenhos da Europa no que respeita à qualidade da água de abastecimento, à cobertura dos serviços de saneamento e às externalidades positivas na saúde pública, no ambiente e nas águas balneares.

Por parte de instituições multilaterais são veiculadas continuadas solicitações à capacidade de resposta nacional para acorrer a situações de emergência ou de assistência técnica na concretização de planos de modernização dos serviços de águas em vários continentes.

Novos desafios emergem da mudança de paradigma nos comportamentos sociais e no modelo de desenvolvimento, onde o ambiente surge como palco das maiores transformações e os recursos hídricos ganham redobrada importância.

A água é o mais precioso dos recursos e um direito humano consagrado pela Organização das Nações Unidas (ONU), assumindo uma importância transversal no quadro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O nosso alinhamento com a agenda de desenvolvimento da ONU está evidenciado na adesão ao *Global Compact* e ao programa acelerador #SDGAmbition, para a concretização dos 17 ODS.

Participamos na iniciativa “*Joint Statement on the Right to Sanitation*” para revisão da Diretiva Europeia do Tratamento Urbano de Águas Residuais, com vista a garantir o melhor acesso a serviços de saneamento em consonância com as disposições de direitos humanos.

É firme a nossa determinação em contribuir para um futuro em que o crescimento económico esteja alinhado com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das pessoas.

Em Maio de 2020, encetámos um novo ciclo na governação societária do Grupo Águas de Portugal. Estes momentos de transição representam sempre oportunidades para ponderar sobre o presente e para projetar o futuro, com novo fôlego e uma nova ambição.

Lançámos um processo interno, amplo e participativo, de definição do rumo estratégico. Acolhemos e incorporámos contributos veiculados por meio milhar de colaboradores e assim estabelecemos o Quadro Estratégico de Compromisso do Grupo Águas de Portugal para a nova década.

No prosseguimento da estratégia, ficou assumido que elevar os padrões de exigência e acrescentar utilidade social na gestão do ciclo urbano da água significa, nomeadamente:

- Reforçar a resiliência das infraestruturas perante as alterações climáticas e outros fenómenos adversos, superar os padrões de qualidade do serviço, segurança e eficiência, compatibilizar o esforço de investimento com equilíbrio e equidade tarifária;
- Privilegiar a aplicação de princípios de economia circular no aproveitamento e reutilização de recursos finitos, designadamente mediante a reutilização de águas residuais tratadas e a valorização das lamas, e também a produção própria de energia com base em ativos e subprodutos das operações, visando alcançar a neutralidade carbónica no horizonte da década;
- Apoiar, no âmbito de modelos de parceria com os municípios, a maximização de economias de escala e de gama, o combate às perdas de água, a recuperação sustentável de gastos, a melhoria do quadro operacional de gestão e prestação de serviços.

Para sermos consequentes no plano da capacitação própria, introduzimos os ajustamentos requeridos no modelo de governo, na organização e no funcionamento, tendo desencadeado os planos de ação para dar execução à estratégia.

O Grupo dispõe de uma situação económica e financeira impar no setor empresarial do Estado, o que confere estabilidade às empresas no desenvolvimento da atividade e na realização dos planos de investimento na eficiência, reabilitação e expansão das infraestruturas.

Em contexto da pandemia, cabe aqui uma menção de apreço muito especial às trabalhadoras e aos trabalhadores do Grupo, reconhecendo o empenho em circunstâncias extremamente severas para que não se verificasse qualquer perturbação em serviços essenciais de importância redobrada para a saúde pública e para o suporte a todas as outras profissões da linha da frente.

Todos encaramos o novo normal na sociedade e na economia com justificada apreensão. O olhar para além do horizonte permite antecipar enormes desafios. Nestes novos tempos, os portugueses continuarão a contar com um referencial de estabilidade no Grupo Águas de Portugal, cada vez mais coeso, mais robusto e de maior utilidade social.

É grande a nossa responsabilidade e firme o nosso compromisso.

José Furtado

Presidente do Conselho de Administração

O Grupo Águas de Portugal

O nosso propósito

Um Grupo comprometido com as pessoas e com o ambiente

Contribuir decisivamente para a resolução dos problemas nacionais na área do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais assumindo-se como instrumento empresarial para a prossecução de políticas públicas e dos objetivos nacionais no caminho da agenda 2030.

A nossa missão

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

A nossa visão

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

Os valores que nos regem

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

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

Perfil do Grupo

- Volume de negócios – 715,3 milhões Euros
- Número total de trabalhadores - 3499
- Água captada – 577,4 Milhões m3
- Água captada em captações superficiais - 85% do volume total captado
- Águas residuais devolvidas ao meio de hídrico – 532,4 milhões m3
- Energia renovável produzida - 35,67 GWh
- Mulheres na gestão de topo - 37%
- Empresas com certificação em Gestão Ambiental – 88%
- Empresas com certificação em Gestão Saúde Higiene e Segurança no trabalho – 82%
- Empresas com certificação em Gestão da Qualidade - 88%
- Empresas com certificação em Responsabilidade Social- 53%
- Empresas com certificação em Gestão de Energia – 59%
- Empresas com certificação em Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal - 35%

Um olhar sobre o Grupo em 2020

O Grupo AdP em contexto de pandemia

Mobilizámo-nos para, em contexto de pandemia, continuar a garantir os serviços críticos essenciais de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, colocando sempre a segurança dos(as) nossos(as) trabalhadores(as) em primeiro lugar.

Enquanto a pandemia se alastrava, os(as) nossos(as) trabalhadores(as) do terreno, com profissionalismo e espírito de missão, continuaram na linha da frente assegurando a continuidade dos serviços à população portuguesa. A todos e a todas, MUITO OBRIGADA!

As empresas do Grupo Águas de Portugal começaram cedo a preparar uma adequada resposta à Pandemia, visando garantir a segurança de todos os trabalhadores e trabalhadoras e a continuidade de negócio que é da prestação de serviços públicos essenciais.

Foram elaborados **manuals corporativos** para Plano de Contingência para o novo Coronavírus (COVID-19) e para Plano de Regresso à Nova Normalidade, procurando acomodar todas as orientações nacionais e internacionais na matéria, de forma a estabelecer e documentar os procedimentos de decisão e coordenação das ações ao nível do Grupo e o processo de comunicação interna e externa, nomeadamente com as entidades nacionais de saúde. Estes documentos, assentes nos pressupostos (já mencionados) de assegurar a continuidade da atividade, os serviços essenciais do Grupo e a segurança dos trabalhadores / trabalhadoras, foram **adotados, sucessivamente atualizados e implementados pelas participadas**.

A gestão destes planos, **também desde o primeiro dia e permanentemente**, foi e tem sido assegurada por dois tipos de estrutura (criadas especificamente para o efeito), o Gabinete de Gestão do Grupo AdP (GGG) e os Gabinetes de Gestão de Empresa das participadas (GGE).

Com o estabelecimento destes planos, as empresas adotaram um **conjunto de medidas** relativamente aos espaços de trabalho, de higienização e limpeza, de proteção, de organização e de funcionamento, entre outras, **para a manutenção da continuidade do abastecimento de água e do tratamento das águas residuais, garantindo sempre os padrões de qualidade essenciais à proteção da saúde pública**.

No que concerne às medidas e procedimentos de prevenção e de proteção dos trabalhadores e trabalhadoras destacam-se entre outras:

- A reorganização dos regimes trabalho: trabalho remoto, remoto parcial, reserva de prontidão e trabalho presencial e o desfasamento de equipas e respetivos horários, mantendo-se o dever especial de proteção dos trabalhadores/trabalhadoras considerados como sendo de risco;
- O estabelecimento de medidas gerais (medidas coletivas e comportamentos individuais a adotar) como: regras de etiqueta respiratória e de lavagem / higienização frequente das mãos, manutenção do distanciamento físico, utilização de EPI (máscara obrigatória no trabalho presencial), respeito pelas regras de utilização e de lotação dos espaços; autoavaliação de sinais/sintomas da COVID-19 e de contactos de risco; recomendação pela realização de reuniões em formato remoto e de ações de formação à distância, deslocações/viagens em serviço limitadas ao mínimo essencial, definindo (nesses casos) recomendações específicas a adotar, etc.;
- A reorganização dos espaços de trabalho por forma a garantir o adequado distanciamento físico, adaptando e revendo a lotação e a organização dos locais suscetíveis de concentração de pessoas (separação de

equipas em diversos recintos, afastamento de secretárias, colocação de acrílicos, etc.). Também para os espaços de tomada de refeições e balneários foram definidas medidas semelhantes (lotação reduzida) e distribuídos os trabalhos/trabalhadoras por turnos, de forma a minimizar contactos. Foram criadas e disponibilizadas diversas áreas de isolamento;

- O reforço dos procedimentos de higienização, ventilação e limpeza diária das instalações, em especial mesas de trabalho, maçanetas, cadeiras, entre outras e reforço da limpeza de balneários e wc, etc.) tendo por base todas as recomendações emitidas pelas entidades oficiais, com destaque para as relativas ao funcionamento dos sistemas de ar condicionado e dos sistemas de ventilação mecânica e relativas ao arejamento dos locais de trabalho;
- O estabelecimento de procedimentos de comunicação, formação e informação contínua e de consulta com os trabalhadores/trabalhadoras e demais partes interessadas.

Ao nível dos bens e serviços destinados à proteção e prevenção dos trabalhadores foram adquiridos:

- Equipamentos / materiais diversos (máscaras, luvas, óculos, fatos, desinfetantes de superfícies e de mãos, termómetros, dispensadores de desinfetantes, etc.);
- Suportes de informação/comunicação diversos para afixação/divulgação de recomendações gerais sobre prevenção do Coronavírus;
- Meios e suportes informáticos e de comunicação diversos;
- Kits COVID a distribuir a todos os trabalhadores e trabalhadoras, contendo todos os meios considerados essenciais e folhetos com regras de proteção;
- Mochilas e lancheiras elétricas com a finalidade de evitar aglomerados nas zonas de refeição;
- Serviços diversos, com destaque para os serviços de desinfecção e para reforço da limpeza das instalações, no sentido de incorporar as necessidades originadas pelo COVID.

Foram adotadas diversas ações para reforço dos sistemas informáticos e de comunicação, com destaque para: aumento da capacidade do número de ligações VPN; reforço da capacidade das ligações de internet da empresa; atribuição de portáteis para que trabalhadores / as possam efetuar as suas funções em trabalho remoto; reconfiguração de sistemas para permitir acessos diversificados, entre outros.

De acordo com orientações governamentais, os locais de atendimento ao público passaram a receber os clientes num sistema de marcação prévia, dando prioridade aos Grupos identificados na lei. Complementarmente, foram estabelecidos e divulgados canais de comunicação específicos para promoção da minimização de deslocações de clientes e para os necessários mecanismos de acompanhamento e de agendamento necessários.

Além de todas as medidas atrás descritas foi estabelecida e mantida uma linha e consultas online de apoio psicológico e disponibilizado um programa de aulas de ginástica online preparado exclusivamente para os trabalhadores e trabalhadoras do Grupo Águas de Portugal, para incentivar a atividade física e promover hábitos saudáveis.

Apesar da robustez dos planos de contingência e de regresso à nova normalidade e da boa preparação que distingue o Grupo, designadamente patente na certificação de 88% das empresas em Gestão da Qualidade e Ambiente e 82% em Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho, **a continuidade do negócio não pode ser comprometida.**

Reforçamos o nosso Compromisso social

- O programa corporativo de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/dos trabalhadoras/es é um programa de Responsabilidade Social interna de grande impacto. Em 2020, nesta que foi a edição com maior número de candidaturas apresentadas foram atribuídas 45 bolsas de estudo, 22 bolsas destinadas ao Ensino Superior e 23 bolsas destinadas ao Ensino Especial no valor de 1.200 euros cada. As bolsas atribuídas abrangem todas as empresas do Grupo tendo, a partir de 2016, incluído também a área internacional. Recorda-se esta é uma iniciativa de envolvimento do empenho de todos os trabalhadores e de todas as empresas do Grupo, uma vez que as bolsas atribuídas resultam das verbas angariadas com o envio dos cartões eletrónicos de Natal do Grupo, que têm associado um donativo de 0,50€ por cada cartão enviado. Este projeto que teve início no ano letivo 2013/2014 já permitiu distribuir **269** bolsas de estudo para o Ensino Superior e Ensino Especial.
- Um dos nossos princípios orientadores é a igualdade e o respeito pela diversidade. Promovemos ativamente o combate à discriminação e olhamos a ética como um valor primordial no âmbito do nosso desempenho. Em 2020 continuamos como parte ativa em diversos projetos de promoção de igualdade de género de inclusão, de combate à pobreza e exclusão social. Destacamos a Tarifa Social da Água que tem como objetivo apoiar os utilizadores finais domésticos, com baixos rendimentos e em risco de pobreza e exclusão social. Também realçar o serviço de atendimento da EPAL para a Comunidade Surda através de linguagem gestual mediante uma parceria com o Serviin – Portal do Cidadão Surdo permitindo um atendimento mais personalizado através de vídeo chamada permitindo a este público comunicar com a EPAL através de língua gestual. O mesmo atendimento está implementado para clientes com deficiência visual desde 2006 permitindo que tenham acesso à fatura da água em braille bem como a disponibilização de um folheto de informações úteis também em braille. A destacar ainda a Adesão do Grupo à APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão e à integração no projeto “Engenheiras por um dia”
- A Águas de Portugal continuou em 2020 parte integrante da ENIPSSA- Estratégia Nacional para a Integração das pessoas em situação de sem Abrigo, integrando os Grupos de intervenção e comunicação no âmbito da referida estratégia.
- No âmbito do Programa de Voluntariado Corporativo, “Gota a Gota Mudamos Vidas” é de destacar este ano a Campanha “Gota a gota alegramos no Natal” que consistiu na entrega de um cabaz de Natal a 35 famílias carenciadas do Bairro da Cova da Moura, identificadas pela Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura, na Amadora, garantindo uma ceia de Natal reforçada a 76 pessoas numa altura em que se verificam maiores necessidades sociais.
- Continuámos a apoiar o desporto para tod@s apoiando o Comité Paralímpico e por conseguinte todos os atletas paralímpicos, com vista aos jogos olímpicos de Tóquio.
- A AdP acolheu este ano novamente uma estagiária do projeto de empreendedorismo feminino Girl Move. A Girl Move é uma Fundação que tem como missão a criação de um movimento de vida, de apoio e capacitação no feminino em Moçambique, através da sua educação e da criação de redes humanas de entreajuda e cooperação entre pares, inter-geracional e internacional. O seu principal objetivo é capacitar estas jovens, através da educação e da cooperação de forma a combater o abandono escolar precoce, casamentos e gravidezes prematuras e a violência de género, que são problemas que afetam a população jovem feminina moçambicana e que prejudicam a realização dos direitos humanos básicos e a oportunidade de atingir em pleno o seu potencial humano.

A Letícia foi a estagiária deste ano, que excecionalmente, todo o estágio foi realizado através de sessões em videoconferência.

- No início de 2020 juntámo-nos à EDP, ao Grupo Lusíadas e à Junior Achievement Portugal para entregar, através da ONGD portuguesa APOIAR - Associação Portuguesa de Apoio a África, 3.900 mochilas esperança com kits de material escolar para apoiar as crianças da região do Dondo, na província da Beira. Todos nós no Grupo, em conjunto e com o apoio de amigos e familiares, reunimos 1.000 Mochilas que já foram entregues as crianças. Missão cumprida!

Alargámos o âmbito de atuação

- Constituída em 2019 entrou em atividade a Águas do Alto Minho empresa responsável pela gestão e exploração do sistema da região do Alto Minho

Continuámos a apostar na economia circular

- De forma a promover o incremento da circularidade na utilização da água e a melhoria da eficiência hídrica, e para fazer face ao aumento da frequência e intensidade de períodos de secas e de escassez de água, destaca-se o início da elaboração do Plano de Ação para a Reutilização do Grupo AdP que envolve projetos de produção de água para reutilização (ApR).

Continuamos a inovar

- Ainda no âmbito da economia circular, deve realçar-se a participação em diversos consórcios europeus que estão a desenvolver projetos de inovação, nomeadamente o “LIFE RENATURWAT”, que envolve a demonstração da melhoria do tratamento das águas residuais com recurso às lamas que resultam do processo de decantação da água em ETA, e o “LIFE PHOENIX”, que pretende desenvolver e demonstrar soluções modulares, flexíveis e eficientes para a produção sustentável e segura de água para reutilização (ApR).
- Destaca-se, o início, em abril, do projeto de investigação COVIDECTECT visando criar um sistema de alerta precoce da presença do vírus SARS-CoV-2 através da análise de águas residuais, contribuindo para melhorar a resposta face a eventuais novos surtos da doença. Coordenado pela Águas de Portugal, o projeto é desenvolvido por um consórcio onde se integram a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, o Laboratório de Análises do Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa e as empresas Águas do Tejo Atlântico, Águas do Norte e SIMDOURO, fazendo parte do Advisory Board a Direção-Geral da Saúde, as empresas EPAL e Águas do Douro e Paiva, a APA - Agência Portuguesa para o Ambiente e a ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Apostámos na melhoria contínua

- Destaca-se ainda a prossecução da política de desenvolvimento e melhoria contínua dos seus processos, para a qual contribuem fortemente as certificações dos sistemas de Qualidade, Ambiente, Segurança, Energia e Responsabilidade Social, numa lógica de transparência e credibilidade. Em 2020, 88% das empresas do Grupo garantiram a sua certificação em Qualidade- ISO 9001, 88%, em Ambiente - ISO 14001, 82% em Segurança ISO/45001/OSHAS 18001, 53% em Responsabilidade Social - SA8000, 59% em

Energia ISO 50001 e 23% (das 12 operacionais) em Gestão de Ativos – ISO55000 e 35% em Gestão da conciliação NP 4552:2016.

Reforçámos o nosso compromisso no combate às alterações climáticas

- O compromisso de neutralidade energética assumido pelo Grupo Águas de Portugal foi reafirmado com o Programa de Neutralidade Energética ZERO, cuja apresentação pública decorreu em julho, e que tem por objetivo que o Grupo atinja a neutralidade energética no prazo de 10 anos através da execução de uma estratégia continuada de redução de consumos e de aumento da produção própria de energia 100% renovável. Concorrendo para que o Grupo Águas de Portugal se posicione como o primeiro Grupo de dimensão internacional a atingir a neutralidade energética em todas as suas atividades nacionais e internacionais a nível mundial, o programa ZERO permitirá também eliminar cerca de 205 mil ton/ano de emissões de CO₂, o que representará uma poupança, para Portugal, de cerca de 5,3 milhões de euros por ano (a preços atuais).
- Participámos na cimeira da UN Global Compact de 2020, nomeadamente no painel sobre energias limpas integrado na edição promovida pela UN Global Compact Portugal, onde se realçou a relevância da gestão eficiente da energia no contexto das atividades de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais, que são altamente consumidoras de energia, e se detalhou o empenho do Grupo AdP na transição para uma economia de baixo carbono, apresentando exemplos de redução de consumos e de produção de energia de fonte renovável e com base nos recursos endógenos das empresas do Grupo. A reafirmação do nosso compromisso ficou, aliás, bem patente com a subscrição da carta “Business Ambition for 1.5°C” em novembro de 2019.

Reforçámos o nosso compromisso com a agenda 2030

- Na vanguarda da tendência mundial, e na sequência da Adesão do Grupo aos compromissos do Global Compact - UNGC que abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção sendo anualmente validadas as nossas ações pela UNGC através do Relatório de Sustentabilidade, o Grupo integrou em 2016 a Aliança para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da qual é membro do Conselho Geral, reforçando o seu compromisso com as pessoas e com o ambiente. O acesso à água e ao saneamento foram declarados direitos humanos em 2010 e 2015 respetivamente e reforçados no ODS 6 da Agenda 2030. Este ano, voltámos a participar como coorganizadores na Semana da Responsabilidade Social evento organizado pelo GCNP e APEE com o tema “Água: Rumo a 2030”.
- A destacar o apoio da Águas de Portugal ao programa acelerador da concretização dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da United Nations Global Compact sendo uma das 12 empresas portuguesas que integram os desafios do SDG Ambition na gestão do negócio. O SDG Ambition tem como objetivo acelerar a execução da Agenda 2030 nesta que é a “Década de Ação” para o cumprimento dos ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SGD – Sustainable Development Goals). Concebido pelo United Nations Global Compact - iniciativa das Nações Unidas para a sustentabilidade empresarial – o programa acelerador irá decorrer em 30 países durante os próximos seis meses, através de análises de desempenho, workshops globais e locais e consultoria especializada. Neste momento, 650 empresas destes 30 países aderiram a este programa, sendo o objetivo alcançar 1000 empresas em 40 países até 2022. Em Portugal o programa é operacionalizado pela Global Compact Network Portugal com o apoio do Grupo Águas de Portugal e conta com a participação de 12 empresas, onde se incluem também a EPAL e a Águas do Vale do Tejo.

- No que respeita à promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e ao reforço do seu compromisso com as pessoas, com a saúde pública e com o ambiente, entre as diferentes iniciativas promovidas nacional e internacionalmente merece especial sublinhado a adesão do Grupo Águas de Portugal à iniciativa “Joint Statement on the Right to Sanitation”, lançada por um conjunto de entidades europeias, com a qual se pretende que a Comissão Europeia introduza disposições legais, na revisão da Diretiva do Tratamento Urbano de Águas Residuais, que garantam o melhor acesso possível a serviços de saneamento para todo o Continente Europeu, em consonância com as disposições de direitos humanos.
- O ODS 17 apela às parcerias e o Grupo Águas de Portugal tem feito esse caminho tanto na gestão do conhecimento e inovação como da responsabilidade social. Colaboramos com diversas entidades desde a Rede Portuguesa do Pacto Global da Nações Unidas, a Aliança para os ODS, o BCSD, o Fórum IGEN, a Carta Portuguesa para a Diversidade entre outros, todos alinhados para o desenvolvimento sustentável.

Educação ambiental

- De realçar no ano de 2020 e numa parceria com o Ministério da Educação, no âmbito do Projeto EDS – Educação para o Desenvolvimento Sustentável foram disponibilizados ao Ministério da Educação através da Direção Geral da Educação os recursos pedagógicos desenvolvidos pela Águas de Portugal que estão a ser utilizados pelos professores no #EstudoEmCasa.
- Ainda a realçar o jogo “Aquaquiz” que se traduz numa ferramenta disponibilizada pelo Grupo AdP a professores e comunidades educativas com vista a apoiar o desenvolvimento de práticas pedagógicas participativas, criativas e dinâmicas que promovam o valor da água no contexto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).
- O Grupo Águas de Portugal deu continuidade à campanha de sensibilização para a utilização eficiente da água visando consciencializar a população para o valor da água e para a importância de abandonar hábitos de desperdício
- O Grupo Águas de Portugal deu continuidade à campanha de sensibilização para a utilização eficiente da água visando consciencializar a população para o valor da água e para a importância de abandonar hábitos de desperdício.

Alterações climáticas e resiliência dos sistemas

- No início de 2020, Portugal continental mantinha a situação de seca meteorológica nas regiões a sul do Tejo, agravada nas regiões do Algarve e Alentejo. Para dar resposta ao problema de seca nestas regiões, que é estrutural e com tendência de agravamento devido ao efeito expectável das alterações climáticas, foi determinada, por despacho conjunto dos gabinetes do Ministro do Ambiente e da Ação Climática, da Ministra da Agricultura e da Secretária de Estado do Turismo (Despacho n.º 443/2020 e Despacho n.º 444/2020, respetivamente, de 13 de dezembro de 2019), a elaboração das bases de planos regionais de eficiência hídrica, designadamente o Plano Regional de Eficiência Hídrica do Algarve e do Plano Regional de Eficiência Hídrica do Alentejo. O Grupo Águas de Portugal, através das subsidiárias regionais Águas do Algarve e AgdA – Águas Públicas do Alentejo, participa na elaboração das bases destes planos, cujos trabalhos são coordenados pela Agência Portuguesa do Ambiente e pela Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural.
- As boas práticas de gestão da água do Grupo Águas de Portugal, designadamente a resiliência dos sistemas no Alentejo e no Algarve, a utilização de águas residuais tratadas como fonte alternativa e a eficiência

energética, foram apresentadas num encontro de especialistas da organização das Nações Unidas GWOPA - Global Water Operators' Partnership Alliance dedicado ao tema "Serviços Públicos de Água em Cidades com Escassez de Água na região do Médio Oriente e Norte de África", que tem por principal objetivo produzir recomendações no quadro da promoção dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e da Nova Agenda Urbana, liderada pela UN-Habitat.

Internacional

- Na área internacional, a atividade do Grupo teve também desenvolvimentos importantes em 2020, nomeadamente através da concretização do apoio ao Governo de Goa para a melhoria da eficiência operacional dos sistemas de tratamento de água e no planeamento de intervenções em sistemas de saneamento neste Estado indiano, formalizado em contrato assinado, em fevereiro, entre a AdP Internacional e o Departamento de Obras Públicas de Goa (PWD - Public Works Department), no âmbito da visita de Estado do Presidente da República à Índia.
- Destacam-se ainda os progressos em Timor-Leste, país onde o Grupo Águas de Portugal está presente desde o ano 2000, dando um significativo apoio ao desenvolvimento do setor da água, destacam-se, em 2020, o desenvolvimento de dois diplomas legais para regulamentação e monitorização do controlo de qualidade da água de abastecimento de água e criação da entidade gestora para o setor da água e a assinatura de dois contratos de serviços de assistência técnica pela AdP Timor-Leste, em consórcio com a empresa portuguesa de engenharia ENGIDRO, com o Ministério das Obras Públicas de Timor-Leste, um respeitante a projetos de execução de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais nas quatro capitais de distrito timorenses e outro ao desenvolvimento de planos diretores em três outras cidades.
- Ainda no âmbito da pandemia que marca a agenda mundial, merece especial referência a parceira estabelecida pela AdP Internacional com o Banco Mundial no projeto "Covid Just-in-Time", iniciativa que procura apoiar entidades gestoras de abastecimento e saneamento na resposta à emergência no contexto da pandemia Covid-19, incluindo no seu âmbito um quadro de referência para a elaboração de Planos de Emergência de Operadores dos Serviços de Água e o apoio a operadores de diferentes países, principalmente em África e na América Latina.

Olhar para a Frente

Segundo o Relatório Global de Riscos do Fórum Económico Mundial de 2020, os eventos extremos, a incapacidade de atuar na mitigação e adaptação às alterações climáticas e a crise da água encontram-se no TOP 5 dos riscos identificados, o que evidencia a sua importância a nível mundial.

Quadro Estratégico de Compromisso 2020-2022 (QEC)

"Edificar o futuro, alicerçado no saber, na experiência e no comprometimento da gestão e das pessoas que fazem as nossas empresas" foi a premissa que esteve na base da construção do Quadro Estratégico de Compromisso 2020-2022

Em junho de 2020, o Conselho de Administração da AdP SGPS promoveu o desenvolvimento de numa reflexão estratégica envolvendo todos os gestores e trabalhadores e trabalhadoras do Grupo que deu origem ao Quadro Estratégico de Compromisso do Grupo Águas de Portugal.

O QEC expressa a nossa ambição de uma busca permanente das melhores práticas, visando estabelecer um rumo mobilizador e que permitirá consolidar a nossa visão partilhada e afirmativa criando valor para todas as partes interessadas.

Sabemos que vivemos num contexto de rápida mudança, que exige de todos nós alguma firmeza e a capacidade de não nos desviarmos do caminho. Mas não existe melhor forma de prever o futuro do que construí-lo.

A capacidade de resposta para confrontar as alterações climáticas, antecipar a dinâmica da descarbonização, potenciar a transformação digital e incorporar os princípios da economia circular requer de nós uma redobrada agilidade e alinhamento

In Mensagem do Presidente Quadro Estratégico de Compromisso

Sendo o Grupo Águas de Portugal um dos mais eficientes e sustentáveis operadores internacionais na gestão da água, pelo enfoque na excelência do serviço ao cliente, na inovação, na resiliência, na neutralidade energética e carbónica e na economia circular o Grupo traça um caminho sustentado que levou à identificação de três eixos principais de ação prioritários, com foco, nas Pessoas e Organização (CULTURA DE GRUPO), no Cliente e Utilizador (EXCELÊNCIA DE SERVIÇO) e no Ambiente e Sociedade (UTLIDADE SOCIAL) – tendo sido estabelecidos 12 desafios estratégicos, materializados no programa de atuação para o triénio 2020-2022 (QEC 2020-2022) seguindo o trilho da Agenda 2030. (QEC disponível em www.adp.pt).

Este quadro estratégico pretende dar resposta à evolução do paradigma e aos grandes desafios societais relacionados com este setor, reforçando a capacidade de resposta do Grupo à dinâmica associada às alterações climáticas, à descarbonização, à transformação digital e à economia circular e permitindo prosseguir uma utilização mais eficiente dos recursos, os objetivos de melhoria da qualidade da água e dos níveis de atendimento das populações, colocando Portugal entre os melhores desempenhos ambientais da Europa.

Foi um processo transversal e participativo que teve envolvimento dos principais *stakeholders*, assim como a mobilização da inteligência coletiva enquanto ativo principal do Grupo.

A reflexão estratégica que consistiu na constituição de Grupos de Trabalho *sponsorizados* pelos administradores da holding e operacionalizados por todos os presidentes das empresas participadas deu origem a cerca de 500 propostas de ação, refletindo a experiência pessoal e profissional do/as trabalhadores/as, especialistas e conhecedores do ciclo completo da água, das suas evoluções e necessidades. Estas propostas de ação que foram agregadas em 60 ações a concretizar.

Estes desafios que só podem ser superados e alcançados se, para além de tudo o que já somos, já fizemos e temos como base, for consolidado e todos estivermos alinhados e conscientes desta grande missão, na qual todos “Nós AdP” podemos e devemos participar.

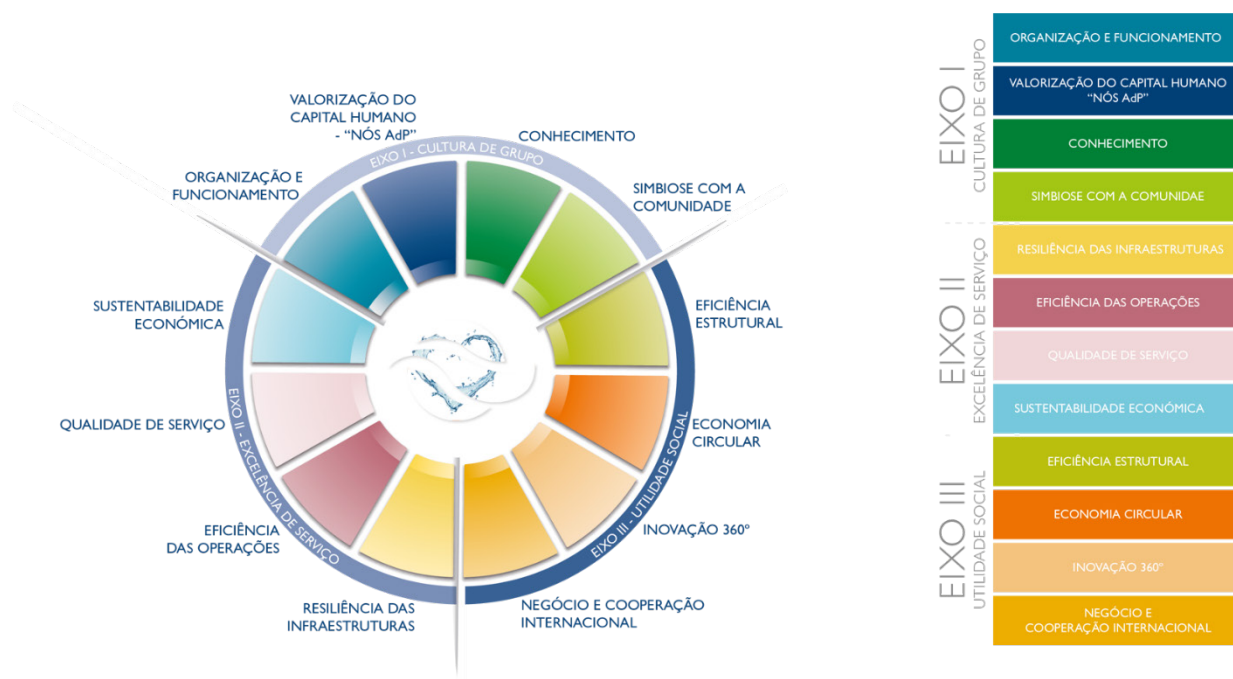
Estamos certos de que o rumo estratégico traçado permitirá responder às exigências de bem-estar, de saúde pública, de qualidade do ambiente e de desenvolvimento sustentável.

Com um longo historial de sucessos e dotado de uma estrutura empresarial técnica e económico-financeira robusta, o Grupo tem a missão de corresponder com eficácia aos grandes desafios de futuro que se colocam ao setor do ambiente.





Um compromisso com três pilares

Um abordagem colaborativa e proactiva multi-Stakeholders



Inteligência coletiva e inovação como fontes de criação de valor para a sociedade

EIXOS DE ATUAÇÃO	DESAFIOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA DE AÇÃO
 <p>EIXO I CULTURA DE GRUPO</p>	<p>ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO</p> <p>VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO "NÓS AdP"</p> <p>CONHECIMENTO</p> <p>SIMBIOSE COM A COMUNIDADE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organização multipolar capitalizando competências descentralizadas e transversais Orientação e cultura de gestão de risco com requisitos do SQAS Digitalização e desmaterialização processual do Grupo AdP Alinhamento organizacional para sinergias na gestão do conhecimento Funções estratégicas, táticas e operacionais enquadradas nos novos paradigmas Estudo clima organizacional Diagnóstico de recursos humanos Nova Política de Gestão do Capital Humano Segurança e bem-estar no trabalho Dinamização do "Nós AdP" Centros de Competências Plataforma de gestão do conhecimento acessível e atualizável Academia da Água Sinergias intergeracionais na transmissão do conhecimento Ligação a universidades e a centros de empreendedorismo Plano Global de Comunicação integrado e participativo Identificação das melhores práticas existentes no Grupo Plano de Educação Ambiental Simbiose com parceiros municipais para a Sustentabilidade Diagnóstico de Sustentabilidade no Grupo AdP
<p>EIXO II EXCELÊNCIA DE SERVIÇO</p>		
<p>EIXO III UTILIDADE SOCIAL</p>		

EIXOS DE ATUAÇÃO	DESAFIOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA DE AÇÃO
 <p>EIXO I CULTURA DE GRUPO</p>	<p>RESILIÊNCIA DAS INFRAESTRUTURAS</p> <p>EFICIÊNCIA DAS OPERAÇÕES</p> <p>QUALIDADE DE SERVIÇO</p> <p>SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Integração de origens de água para garantia da continuidade do serviço Interoperabilidade, redundância e fiabilidade dos sistemas Gestão de ativos infraestruturais Articulação e alinhamento entre stakeholders para a resiliência dos sistemas Digitalização das operações para suporte à gestão de risco e suporte à decisão Capitalização do know-how em gestão de perdas e influências indevidas e energia Institucionalização de benchmarking como indutor de melhoria do desempenho Automação dos sistemas infraestruturais e das instalações Comité de ciber-segurança no Grupo Melhoria da eficiência e segurança dos processos logístico Sinergias e integração de processos de certificação de sistemas Colaboração entre stakeholders para a diminuição das descargas indevidas Colaboração com regulador ambiental na preservação da qualidade das massas de água Continuidade do serviço em cenários de risco Soluções digitais de customer service adaptadas a cenários de crise Agilização dos processos de planeamento e aprovação de investimentos Diversificação da atividade do Grupo Controlo da dívida dos utilizadores do serviço Atualização do Manual de Procedimentos do Grupo integrado em centro de conhecimento Captação de sinergias intragrupo de maior valor acrescentado
<p>EIXO II EXCELÊNCIA DE SERVIÇO</p>		
<p>EIXO III UTILIDADE SOCIAL</p>		

EIXOS DE ATUAÇÃO	DESAFIOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA DE AÇÃO
 <p>EIXO I CULTURA DE GRUPO</p>	<p>EFICIÊNCIA ESTRUTURAL</p> <p>ECONOMIA CIRCULAR</p> <p>INOVAÇÃO 360°</p> <p>NEGÓCIO E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Processos colaborativos com os municípios para novas parcerias Melhoria no desempenho e nas sinergias entre a alta e a baixa Garantia de equidade na acessibilidade física e económica aos serviços Promoção do valor da água e dos desafios ambientais nas comunidades Cultura empresarial colaborativa com os principais parceiros Programa de Neutralidade Energética e descarbonização do ciclo urbano da água Mobilidade sustentável no Grupo AdP Valorização das lamas e outros subprodutos gerados nas instalações de tratamento Aumento da produção de água para reutilização Plano de convergência para as Compras Verdes Alocação de percentagem de volume de faturação do Grupo para projetos de inovação Agenda de Inovação do Grupo AdP Promoção do SIMPLEX da ÁGUA através da transformação digital Posicionamento do Grupo como referência de produtos e serviços do setor Promoção de parcerias nacionais e internacionais para a inovação (INOVA.AdP) Reforço da área internacional como instrumento de apoio à política externa Adaptação da política de RH do Grupo aos objetivos de expansão da área internacional Identificação de Projetos estratégicos com instituições multilaterais Aumento da atividade internacional através de novos modelos de negócio Parcerias com agentes da cadeia de valor do sector para aumento da competitividade nacional
<p>EIXO II EXCELÊNCIA DE SERVIÇO</p>		
<p>EIXO III UTILIDADE SOCIAL</p>		

Principais Prémios e Distinções em 2020

- Destaca-se neste ano a certificação COVID Safe da AdN e da AdRA. A certificação obtida tem o objetivo de manter a confiança e a segurança aos colaboradores, clientes e parceiros das empresas, tendo como base as orientações da Direção Geral da Saúde (DGS), da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT), no âmbito da pandemia mundial COVID-19, e pretende verificar no local a eficaz implementação de procedimentos e práticas de segurança e saúde.
 - Todas as Lojas de atendimento ao cliente da AdN ("baixa"), obtiveram a certificação com a marca COVID SAFE. De realçar que a Águas do Norte foi a primeira empresa em Portugal do setor das denominadas utilities a obter a marca COVID SAFE.
 - Todas as Lojas de atendimento ao cliente da AdRA, localizadas em espaços independentes (que não se encontram localizadas em espaços comuns), obtiveram a certificação com a marca COVID SAFE.
- A EPAL, AdVT e AdTA foram galardoadas pela APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial, nas categorias de boas práticas de Responsabilidade Social e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável:
 - No eixo dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável a **EPAL/AdVT** foi reconhecida com um **prémio** referente ao **ODS6 Água Potável e Saneamento**, pela Doação de Estação de Tratamento de Água Móvel a Moçambique na sequência do ciclone Idai. Neste eixo a EPAL recebeu também uma **menção honrosa** no âmbito do **ODS4 Educação de Qualidade** com o "Laboratório da Água da EPAL na KidZania" - um projeto que simula a vida real de um laboratório que controla a qualidade da água" e no **ODS12 Produção e Consumo Sustentáveis** com o projeto "Exclusivamente, Água da Torneira! - um desafio lançado a Entidades Públicas e Privadas onde a EPAL disponibiliza os recursos materiais - Jarros e Garrafas e suportes comunicacionais – e, em troca, estas assumem o compromisso de consumirem exclusivamente água da torneira nas suas áreas comuns".
 - No eixo da Responsabilidade Social a EPAL recebeu menções honrosas com as seguintes candidaturas: na área da Comunidade, candidatura "H2O Quality - uma aplicação inédita para toda a população e turistas, que funciona por georreferenciação e na área da Comunicação" com o projeto "Água da Torneira em Movimento para Todos - junta diversas iniciativas que sensibilizam para o consumo da água da torneira, reforçam a confiança nas infraestruturas e partilha de boas práticas do uso eficiente da água da cidade de Lisboa".
 - No eixo dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável a **AdTA** recebeu uma menção honrosa, referente ao **ODS 12 - Produção e Consumos Sustentáveis**, com a candidatura "Todas as Semanas têm um novo "R".
- A AdTA foi premiada pela iniciativa promovida pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, no âmbito Grande Prémio APCE. Este tem como objetivo distinguir e reconhecer a excelência e o profissionalismo dos responsáveis de comunicação portugueses", explica a associação:
 - A AdTA venceu o prémio APCE na categoria "Surpreenda-nos" como o projeto VIRA, Virar Conceitos e Mentalidades. A categoria "Surpreenda-nos" é desde o princípio uma das mais importantes e queridas pela APCE, o que reforça o valor deste prémio conseguido numa "competição que conta com agências de comunicação, empresas do PSI 20 e multinacionais de vários setores de atividade. A empresa foi ainda finalista da Edição Especial Covid-19, com as candidaturas "Já perguntaste...?" na categoria Campanha Externa e "Pela saúde pública e ambiente #estamosaqui".

- No ano de 2020 a EPAL voltou a participar no ECSI – Estudo Europeu de Satisfação de Clientes, realizado pela Nova IMS, APQ e Instituto Português da Qualidade, mantendo o Índice de Satisfação ECSI e o 2º lugar do ranking do setor e conquistando o primeiro lugar do setor da Água na “Presença Digital”.

I.1. Quem Somos

O Grupo Águas de Portugal constituído em 1993, é um Grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos, que funciona como o instrumento empresarial do estado para a prossecução das políticas públicas nos domínios do abastecimento de água (em alta e em baixa) e do saneamento de águas residuais. A atividade das suas empresas é fundamental para a concretização dos objetivos nacionais, através da implementação das medidas definidas e previstas nos planos estratégicos sectoriais.

Atualmente presta serviços a mais de 8 milhões de portugueses, cerca de 80% da população e conta com 3499 trabalhadores.

A principal atividade do Grupo AdP - Águas de Portugal é a gestão integrada do ciclo urbano da água, compreendendo todas as suas fases, desde a captação, o tratamento e a distribuição de água para consumo público, à recolha, transporte, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas, incluindo a sua reciclagem e reutilização. Constituem serviços públicos essenciais, indispensáveis ao bem-estar das populações, à saúde pública, ao desenvolvimento social e económico e à proteção do meio ambiente

O Grupo Águas de Portugal

- Assegura serviços básicos requeridos para o desenvolvimento económico, e ambiental para o funcionamento dos diferentes setores de atividade e para a eco-inovação da sociedade.
- Presta um contributo fundamental para uma sociedade mais resiliente, segura e equitativa no acesso e uso de recursos hídricos, para a proteção do ambiente e para o desenvolvimento sustentável.
- Constitui um espaço profissional de referência em engenharia, inovação e criação de conhecimento, consubstanciado num sistema descentralizado de competências assente numa ampla base regionalizada de 3499 profissionais.
- Preserva uma relação próxima e construtiva com os acionistas e clientes no intuito de salvaguardar um elevado grau de satisfação das necessidades e expectativas dos utilizadores finais.

Um Grupo que tem por missão prestar serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento e enquanto Grupo empresarial com maior impacto na vida dos Portugueses, está bem ciente da enorme responsabilidade inerente a estas atividades essenciais. Tem contribuído ao longo das últimas décadas para uma profunda transformação do setor em Portugal. Através das empresas participadas, de base regional e integrando a sustentabilidade nos alicerces da estratégia de gestão e como instrumento potenciador da criação de valor para todos os nossos *stakeholders*, elevámos progressivamente o nosso contributo para a concretização dos ODS e entendemos que somos parte da solução para essa concretização.

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

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

A prestação de um serviço público contínuo, com exigentes padrões de qualidade e com tarifas socialmente aceitáveis, tem marcado presença no dia-a-dia das empresas do Grupo e na sua visão de futuro. Numa sociedade cada vez mais exigente, o rigor na fiabilidade do serviço prestado é diariamente alcançado, quer do ponto de vista da continuidade, quer da qualidade.

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

O Grupo AdP opera ainda **(i)** na área das energias renováveis com o objetivo de maximizar o aproveitamento do potencial energético dos seus ativos e dos recursos endógenos, e **(ii)** em mercados internacionais, através da prestação de serviços em associação com parceiros locais ou empresas portuguesas do setor.

O foco do negócio do Grupo AdP é o ambiente e o serviço à comunidade

No Grupo AdP são pilares essenciais o desenvolvimento e a melhoria contínua dos seus processos, a prestação de um serviço público de qualidade e a diversificação numa ótica de aumento da eficiência. A eficiência técnica, económica e financeira, a melhoria da resiliência face às alterações climáticas, a racionalidade na utilização dos recursos e a transparência dos modelos de gestão são os principais desafios com que o Grupo AdP se depara, para dar resposta aos seus acionistas e demais partes interessadas.

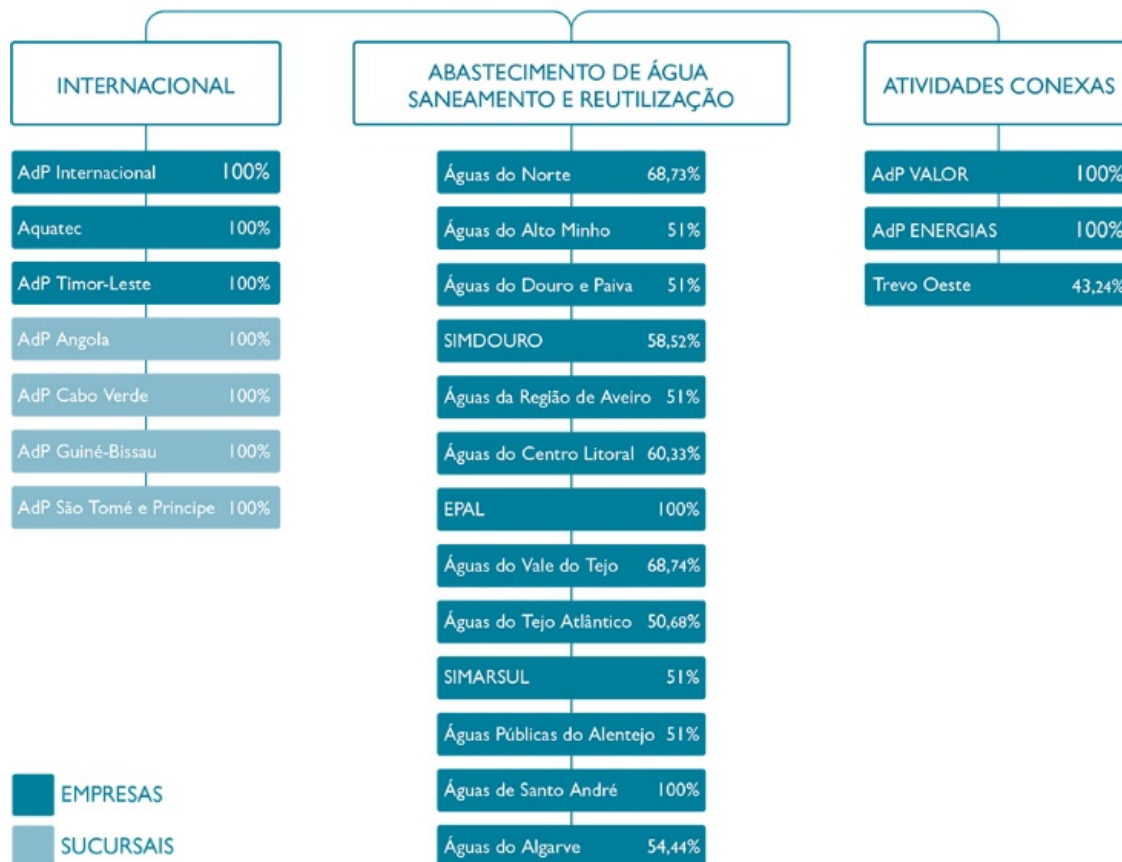
A resposta do Grupo aos desafios está bem patente na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade bem como nos indicadores de qualidade de serviço.

A sustentabilidade do Grupo AdP é ainda geradora de dinamismo no tecido empresarial nacional e local, pelo potencial de sustentação e crescimento que promove aos sectores económicos.

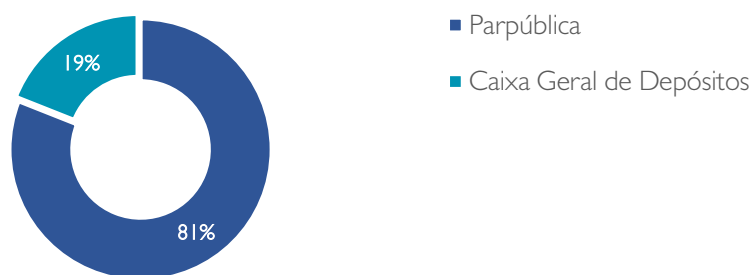
Os objetivos do Grupo AdP são determinados pelas políticas governamentais para o sector, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos Acionistas.

A AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. é a holding do Grupo sendo uma sociedade gestora de participações sociais. A 31 de dezembro de 2020, o Grupo era constituído por 19 empresas, das quais 13 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais (a Águas do Alto Minho só começou a operar a 1 de Janeiro de 2020) e 2 empresas fora de Portugal AdP serviço.

Dada a experiência e conhecimento adquiridos, o Grupo estrutura-se numa plataforma comum, que fomenta o acesso concertado aos mercados, a integração dos recursos e a difusão da experiência acumulada entre as participadas. Estas empresas, quando consubstanciam parcerias entre o Estado e os Municípios, podem assumir o modelo de sociedades concessionárias de sistemas de titularidade estatal ("sistemas multimunicipais") ou o modelo de sociedades gestoras de sistemas municipais em regime de parceria pública, sendo o capital social maioritariamente detido pela AdP, em representação do Estado.



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



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

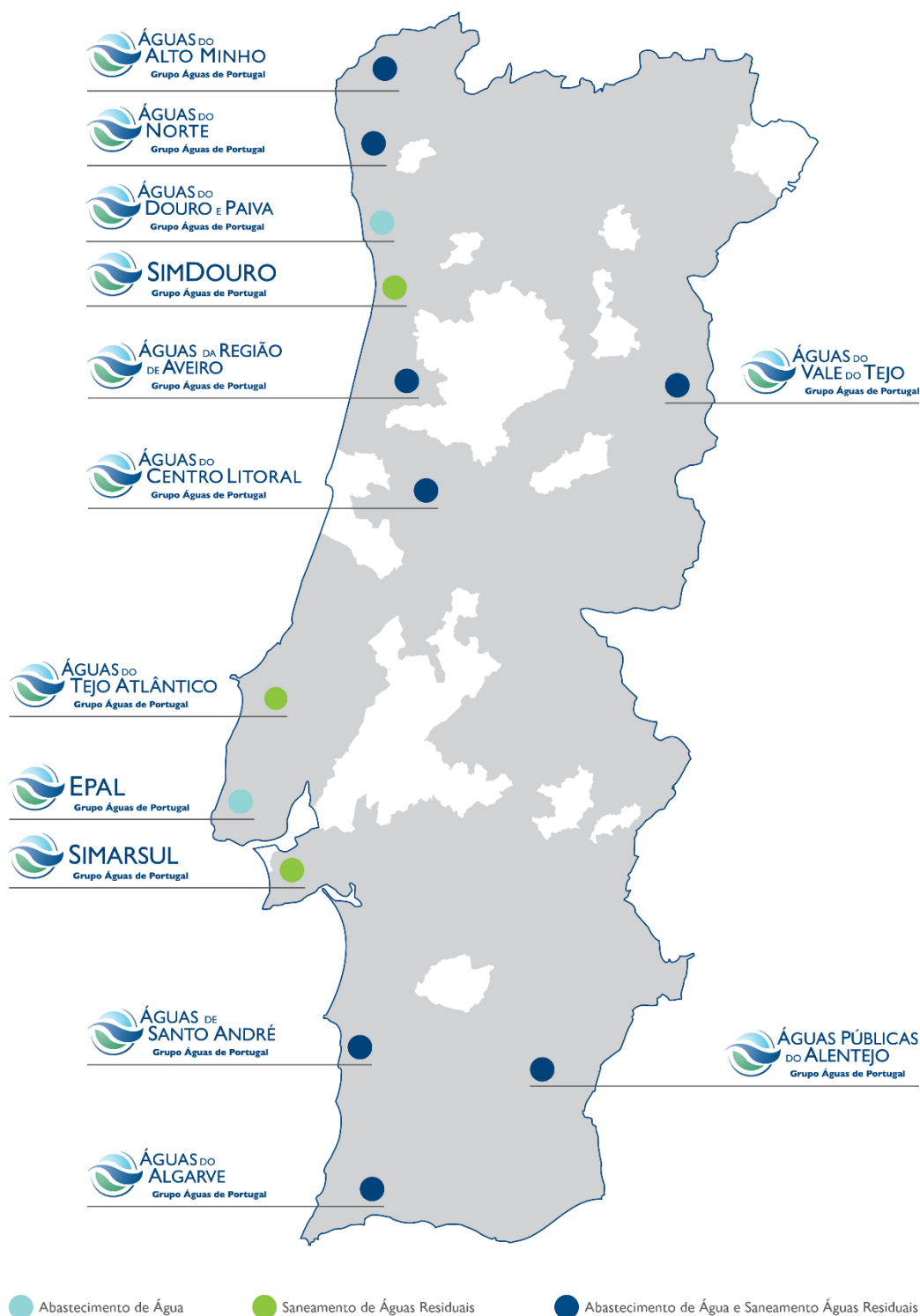
A regulação das atividades desenvolvidas pelo Grupo AdP é exercida pela Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR). A ERSAR orienta e fiscaliza a conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas, bem como a atividade das respetivas entidades gestoras, e assegura a regulação dos respetivos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

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

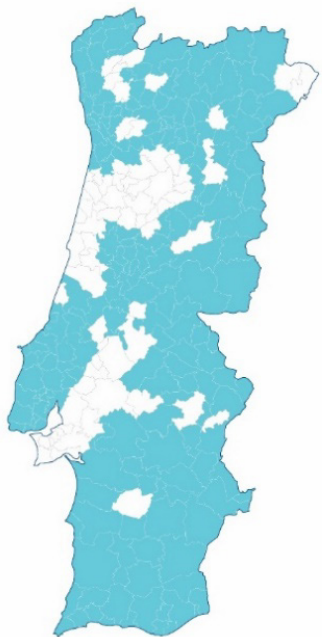
A APA – Agência Portuguesa do Ambiente acompanha a regulação ambiental a que as entidades gestoras dos serviços de água e resíduos urbanos do Grupo AdP estão sujeitos.

I.2. Onde Estamos

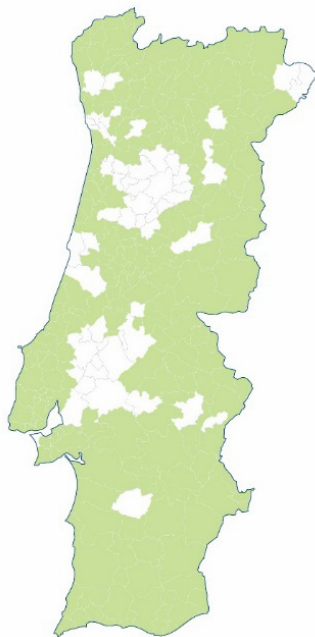
O Grupo AdP, através das 13 empresas operacionais tem uma presença alargada no território continental, de Norte a Sul, prestando serviços a cerca de 80% da população portuguesa.



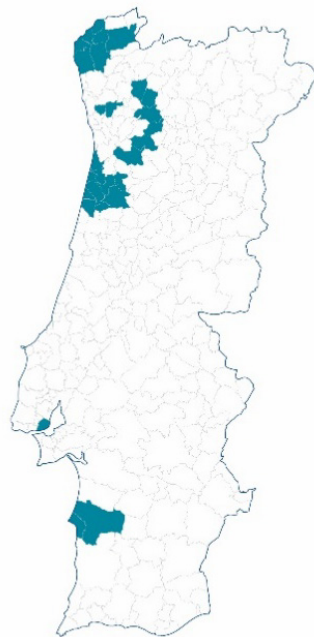
Abastecimento de água em alta



Saneamento de águas residuais em alta



Abastecimento de água e saneamento em baixa



13 empresas operacionais

8 de abastecimento de água e saneamento

2 de abastecimento de água

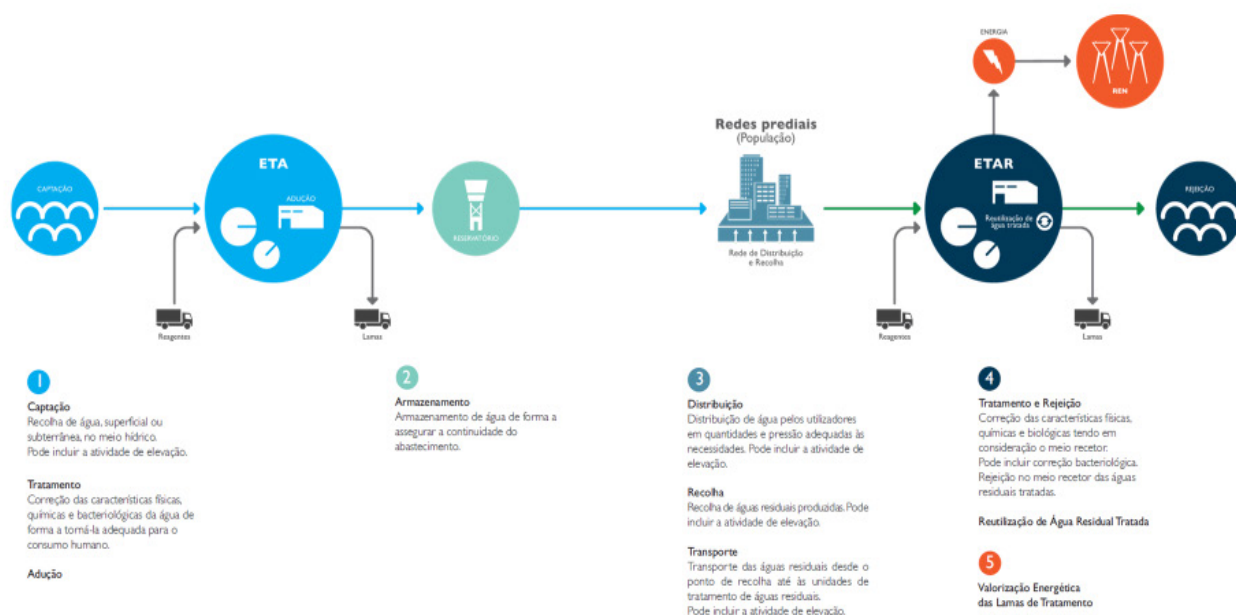
3 de saneamento

Holding e 3 empresas instrumentais

2 empresas internacionais

1.3. O que fazemos

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



AdP - Águas de Portugal

ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

- 113**
ETA
- 1 365**
Captações de água
- 1004**
ETAR
- 21 581 km**
Adutoras e rede de distribuição
- 1 952**
Reservatórios
- 11 972 km**
Rede de coletores
- 3 167**
Estações elevatórias de AA e SAR



AdP - Águas de Portugal

I.4. Modelo de Governo

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

O *Governance* do Grupo AdP assenta:

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

I.4.1. Órgãos sociais

Por deliberação da AG de 4 de maio de 2020 e para o triénio 2020-2022 o Conselho de Administração da holding do Grupo AdP (AdP SGPS) é composto por seis administradores (cinco executivos e um não executivo), dos quais um presidente, um vice-presidente e os restantes vogais, que exercem funções por períodos de três anos podendo ser reeleitos. A gestão corrente foi delegada na Comissão Executiva composta apenas por administradores executivos – um presidente, um vice-presidente e quatro vogais.

Conselho de Administração

Presidente	José Carlos dos Remédios Athaíde Furtado
Vice-Presidente	José Manuel Leitão Sardinha
Vogal	Catarina Isabel Clímaco Monteiro d'Oliveira
Vogal	Carla da Conceição Afonso Correia
Vogal	João Pedro Moura Castro Neves
Vogal não-executivo	Jaime Serrão Andrez (em representação da Parpública)

Comissão Executiva

Presidente	José Carlos dos Remédios Athaíde Furtado
Vice-Presidente	José Manuel Leitão Sardinha
Vogal	Catarina Isabel Clímaco Monteiro d'Oliveira
Vogal	Carla da Conceição Afonso Correia
Vogal	João Pedro Moura Castro Neves

Restantes Órgãos sociais, órgãos de fiscalização e auditor externo

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	Isabel Sofia Sousa Santos Albuquerque
Vice-Presidente	Maria Helena Dias Duarte
Secretário	José Espírito Santo Menezes e Teles

Conselho Fiscal

Presidente	Carla Maria Lamego Ribeiro
Vogal	Mário José Alveirinho Carrega
Vogal	Rui Manuel Mendes Cabeças

Revisor oficial de contas

Grant Thornton & Associados, SROC, Lda, representada por Pedro Miguel Raposo Lisboa Nunes, ROC

Secretário da sociedade

Efetivo	Cristina Rebelo Pereira
Suplente	Ricardo Cortes Ribeiro

Auditor externo

Pricewaterhousecoopers, SROC, Lda.

Em 2020 o Conselho de Administração da AdP SGPS reuniu 10 (dez) vezes e a Comissão Executiva 55 (cinquenta e cinco) vezes.

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

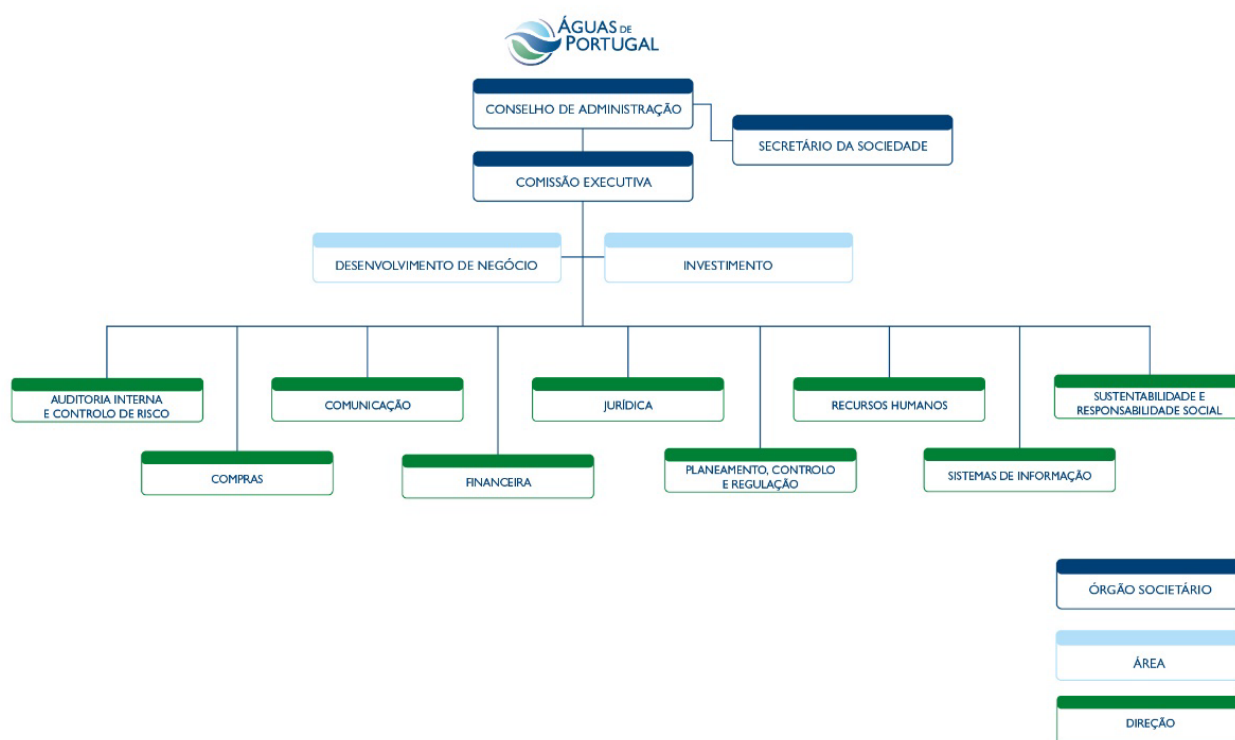
I.4.2. Estrutura organizacional

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

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

A estrutura organizativa contempla ainda um conjunto de órgãos funcionais, que apoiam a gestão do Grupo, sendo responsáveis pela definição e implementação das políticas, pela gestão dos recursos corporativos e pela avaliação e controlo das empresas participadas. No segundo semestre de 2020, foi dada continuidade ao processo de reorganização do centro corporativo da AdP SGPS e da AdP Valor, empresa que até esta data, funcionou como unidade de serviços partilhados do Grupo AdP. Em resultado desse processo de reorganização, já iniciado em 2018 (data a partir da qual os serviços de contabilidade e comunicação transitaram para a AdP SGPS), passaram a integrar a estrutura funcional da AdP SGPS, três Direções: Direção Jurídica, Direção de Sistemas de Informação e Direção de Compras, mantendo a AdP SGPS a prestação de apoio corporativo à gestão das empresas participadas.

Órgãos Funcionais



Financeira

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

Planeamento, Controlo e Regulação

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

Recursos Humanos

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

Auditoria Interna e Controlo de Risco

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

Comunicação

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

Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa

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

Desenvolvimento do Negócio

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

Investimento

Tem como principais funções o acompanhamento do processo de planeamento anual dos investimentos pelas empresas e da respetiva execução ao longo do ano, a coordenação da componente técnica das candidaturas a empréstimos do Banco Europeu de Investimentos e do correspondente reporte ao banco e fecho do projeto, e a centralização de procedimentos diversos, a nível interno e externo, relativos aos investimentos do Grupo AdP.

Jurídica

É responsável por assegurar a prestação de assessoria jurídica ao Grupo, de acordo com a estratégia definida, de forma a assegurar a defesa dos interesses da AdP e a conformidade com a Lei.

Compras

É responsável por assegurar as negociações para a contratualização de fornecimentos para o Grupo, procurando rentabilizar o binómio custo/benefício com a melhor qualidade existente no mercado, de forma a contribuir para os resultados do Grupo.

Sistemas de Informação

É responsável por apoiar a definição e assegurar a implementação das estratégias relacionadas com os Sistemas e Tecnologias da Informação e Comunicação, visando proporcionar a maior operacionalidade/funcionalidade às Empresas/Grupo, e contribuir para os seus resultados.

Data Protection Officer– Encarregado de Proteção de Dados

O EPD auxilia o responsável pelo tratamento ou o subcontratante em todas as questões relacionadas com a proteção de dados pessoais. O EPD deve, concretamente: **(i)** informar e aconselhar o responsável pelo tratamento ou o subcontratante, bem como os seus trabalhadores, sobre as respetivas obrigações nos termos da lei da proteção de dados; **(ii)** controlar o cumprimento, por parte da organização, de toda a legislação relacionada com a proteção de dados, nomeadamente em auditorias, atividades de sensibilização e formação do pessoal implicado nas operações de tratamento; **(iii)** prestar aconselhamento sempre que tenha sido realizada uma Avaliação de Impacto sobre Proteção de Dados e controlar a sua realização; **(iv)** atuar como ponto de contacto para pedidos de pessoas relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais e ao exercício dos seus direitos; **(v)** cooperar com as Autoridades de Proteção de Dados e atuar como ponto de contacto das mesmas sobre questões relacionadas com o tratamento.

Secretário da Sociedade (Artº 446º B CSC)

As responsabilidades do Secretário da Sociedade são, entre outras matérias que lhe sejam especialmente atribuídas pelo órgão de administração da sociedade, as resultantes do disposto no artº.446-B do Código das Sociedades Comerciais e sgts., competindo-lhe, nomeadamente, o apoio às reuniões dos órgãos sociais e o seguimento/acompanhamento das respetivas deliberações junto da estrutura interna da sociedade, das empresas participadas e respetivos gestores.

Empresas Participadas

EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres

Empresa centenária que, desde 1993, é detida a 100% pela AdP- Águas de Portugal, SGPS, S.A. Tem por missão a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água ao longo da sua sequência de atividades e negócios. É responsável pelo abastecimento de água em “alta”, direta ou indiretamente, a 35 municípios na margem norte do rio Tejo, e pela distribuição domiciliária ao município de Lisboa, onde tem cerca de 356 mil clientes diretos, abrangendo globalmente uma população de cerca de 2,8 milhões de pessoas que representam ¼ da população portuguesa. A concessão da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Vale do Tejo foi atribuída à Águas do Vale do Tejo e à EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A, a sua gestão delegada.

Águas do Norte

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

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

Águas do Douro e Paiva

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

SIMDOURO

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

Águas do Centro Litoral

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

Águas do Vale do Tejo

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

Águas do Tejo Atlântico

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

SIMARSUL

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

Águas do Algarve

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

Águas da Região de Aveiro

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

Águas Públicas do Alentejo

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

Águas do Alto Minho, S.A.

A Águas do Alto Minho é a entidade responsável pela exploração e gestão do sistema de águas da região do Alto Minho, na prestação de serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais. Os contratos de parceria e de gestão do sistema da AdAM foram celebrados em 2019 e têm um prazo de 30 anos. A empresa entrou em atividade já em 2020.

Águas de Santo André

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

AdP Internacional

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

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

- Consolidação dos projetos existentes, privilegiando a expansão para novos negócios, em mercados onde já detenha presença significativa ou experiência relevante;
- Sustentação do crescimento da área, na obtenção de novos negócios, numa lógica de minimização dos riscos de investimento e numa perspetiva de *fee-based*;

- Fortalecimento da estrutura organizacional, focando a gestão na criação de valor para os acionistas e consequentemente no desenvolvimento de novos negócios economicamente sustentáveis;
- Apoio à internacionalização de outras empresas portuguesas na área do ambiente.

AdP Valor, S.A. (em 2020 denominada AdP Serviços)

Tem por missão impulsionar a inovação estratégica no Grupo AdP, dinamizando a rede de competências críticas disponíveis, lançar e gerir novos negócios sustentáveis alinhados com as prioridades do Grupo e centrados nos princípios da economia circular, gerir processos técnicos estratégicos agregadores que potenciem a criação de valor e o sucesso na superação dos desafios do Grupo e prestar serviços especializados de engenharia e operação, num contexto de sustentabilidade e de valorização do ciclo urbano da água. Até agosto de 2020, a AdP Serviços constituía-se como a empresa de serviços partilhados do Grupo AdP.

AdP Energias

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

I.4.3. Instrumentos de Bom Governo

Trabalhar com responsabilidade, segurança transparência e ética é vital para o Grupo e cria confiança com todas partes interessadas.

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

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

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

Em 2019 reforçámos o nosso compromisso ao todas as empresas do Grupo AdP subscreverem a Campanha Portuguesa Anticorrupção. A Campanha Anticorrupção surge em resposta à Call to Action Anticorrupção, apresentada pelo UN Global Compact, ao setor empresarial e sociedade civil que se assume como “um apelo por parte das organizações aos Governos para promover medidas anticorrupção e implementar políticas que estimulem o estabelecimento de sistemas de boa governação”.

O combate à corrupção é também uma das grandes prioridades da Agenda 2030 das Nações Unidas e está expressamente identificado no ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Este ODS pressupõe a criação de uma economia global mais sustentável e transparente, nomeadamente através da redução significativa dos fluxos ilegais, financeiros e de armas, da redução substancial da corrupção e do suborno em todas as suas formas e do desenvolvimento de instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

Comissão de ética

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

Código de Conduta e Ética do Grupo AdP

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

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

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

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

Valores éticos do Grupo AdP e Princípios de Atuação

O Grupo AdP tem como Valores Centrais:

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

E rege-se pelos seguintes Princípios:

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

O Código de Conduta e Ética encontra-se disponível para consulta no site www.adp.pt.

Manual de Governo

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

Comissões especializadas

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

Manual de boas práticas de contratação pública

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

Plano de Gestão de riscos de corrupção e infrações conexas

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

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

Global Compact – Anticorrupção

10º Princípio: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

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

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

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

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

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

1.4.4. Gestão do Risco

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

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

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

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

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

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

Sendo este tema transversal ao Grupo AdP, e por forma a possibilitar a existência de uma sistematização e adequada visibilidade do controlo interno existente nas empresas, a AdP SGPS deu continuidade em 2020 à implementação do Sistema de Controlo Interno (SCI) transversal ao Grupo o CUBO do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), sendo este modelo adaptável à estrutura das empresas pela sua flexibilidade e fiabilidade.

Este modelo permite uma correlação direta entre os objetivos que a organização tenta atingir representados em três categorias (Operação, Reporte e Conformidade), e as cinco componentes (Ambiente de Controlo, Gestão de Risco, Atividades de Controlo, Informação e Comunicação e Monitorização de Atividades), que representam o que é necessário para concretizar os objetivos, na estrutura existente na empresa,



No âmbito deste projeto, em 2020 foi concluído o mapeamento dos 13 processos prioritários e identificados os eventos de riscos, os riscos e controlos implementados na sua mitigação, em duas empresas piloto. Com base nessa informação, foi iniciado o trabalho de mapeamento desses processos nas restantes empresas do Grupo, tendo sido definido um cronograma temporal para a sua concretização, cuja conclusão se encontra prevista para o final do 3.º trimestre de 2021. Este trabalho contempla o necessário ajuste à realidade dos riscos e controlos implementados em cada uma das empresas.

Paralelamente foi elaborado o relatório de definição das métricas a utilizar futuramente na avaliação anual do SCl, bem como a versão base do Manual de Controlo Interno do Grupo, os quais estarão concluídos, quando se encontrar finalizado o mapeamento de todos os processos identificados como críticos no âmbito do Sistema de Controlo Interno.

As alterações acima indicadas obrigarão ainda à revisão e ajuste do modelo de gestão de risco em vigor no Grupo AdP.

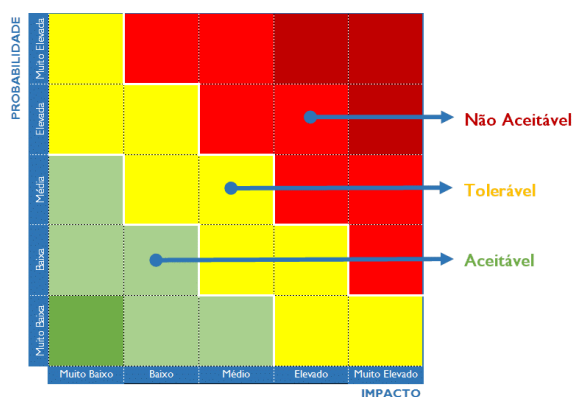
A adequabilidade do SCl encontra-se alinhada com o modelo de gestão do risco, sendo ajustada sempre que, através da avaliação de risco, sejam identificados riscos enquadráveis num patamar considerado não aceitável, ou detetadas insuficiências ou falhas na análise dos controlos que lhe está subjacente.

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

O modelo de gestão do risco empresarial presentemente implementado no Grupo AdP, também definido de acordo com a metodologia COSO, apresenta os riscos organizados segundo uma estrutura de classes e categorias definidas, conforme se observa em baixo:



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



A avaliação dos riscos na perspectiva do impacto contempla as seguintes dimensões de análise:

- Financeira;
- Reputacional;
- Legal ou regulamentar; e
- Nível de alinhamento com os objetivos de negócio.

A perspectiva da probabilidade de ocorrência do risco é avaliada considerando igualmente um conjunto alargado de fatores, nomeadamente:

- Existência e eficácia de controlos;
- Ocorrência anterior do risco;
- Complexidade do risco; e
- Capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

No âmbito do processo de gestão do risco empresarial, os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados pelas empresas, sendo periodicamente apreciados pela AdP SGPS, na qualidade de acionista maioritário. A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, além de ser assegurada pelas empresas do Grupo e respetivos órgãos de gestão é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade do acionista maioritário, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

Principais riscos a que o Grupo se encontra exposto, são os seguintes:

- Infiltrações de saneamento em alta: Risco de infiltrações ao longo da cadeia de saneamento "em alta", com consequente diminuição da capacidade de tratamento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente, envelhecimento da infraestrutura e ausência de redes separativas.
- Perdas de abastecimento em baixa: Risco de perdas de recursos hídricos ao longo da cadeia de abastecimento "em baixa", com consequente diminuição da capacidade de abastecimento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente ou envelhecimento da infraestrutura.

- Gestão de talentos: Risco de dificuldade na captação e retenção do capital humano necessário, decorrente de limitações inerentes ao enquadramento setorial ou à conjuntura económica.
- Impacto Ambiental: Risco de uma ineficiente utilização dos recursos ambientais ou contaminação dos mesmos, decorrente direta ou indiretamente da atividade da empresa ou do incumprimento da legislação / regulamentação ambiental vigente.
- Catástrofe: Risco de ocorrência de eventos catastróficos com impacto ao nível da continuidade do negócio, por ser colocada em risco a operacionalidade das infraestruturas. Para fazer face a estes riscos as empresas do Grupo têm contratualizados seguros com vista a assegurar uma transferência destes riscos.
- Regulatório: Através da Lei n.º 10/2014, de 6 de março foram aprovados os novos estatutos da ERSAR, a qual passa a assumir o cariz de uma entidade administrativa independente, com uma reforçada autonomia em termos orgânicos, funcionais e financeiros, sendo equiparada a outras entidades reguladoras independentes.

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

O sistema de controlo de risco existente é assegurado:

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

I.5.A Estratégia

Operacionalizar a estratégia integrando as melhores práticas de sustentabilidade alinhadas com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável é o grande compromisso do Grupo AdP

O Grupo AdP é um Grupo empresarial português constituído para responder aos grandes desafios do setor do ambiente, operando num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica e social.

Constituindo-se como o instrumento empresarial do Estado para a concretização de políticas públicas e para atingir objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente, visa promover **(a)** a universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço; **(b)** a sustentabilidade do setor; e **(c)** a proteção dos valores ambientais.

Os valores fundamentais do Grupo AdP consistem na sustentabilidade dos recursos naturais e na preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida, no equilíbrio e na melhoria da qualidade ambiental, na equidade no acesso aos serviços básicos, na saúde pública e na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Os objetivos do Grupo AdP são determinados pelas políticas públicas para o setor empresarial do Estado e, em especial, para o setor de atividade das empresas do Grupo AdP.

As empresas do Grupo Águas de Portugal desempenham a sua função económica vinculadas a princípios de boa gestão e de proteção do ambiente, defesa dos interesses dos consumidores, valorização dos colaboradores, observância dos padrões éticos e regras de mercado.

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

As orientações estratégicas são definidas nos termos do artigo 24 do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial, e através de orientações específicas emanadas de despachos ministeriais e deliberações dos acionistas, as quais são vertidas nos planos estratégicos das empresas.

Assim, de acordo com o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial, compete ao Ministério das Finanças, através da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, a definição de orientações para a elaboração dos planos de atividades e do orçamento para cada ano de atividade, bem como o controlo da evolução dos níveis e condições de endividamento, nos termos do artigo 29.º do referido Regime.

Conforme também resulta do referido Regime, compete ao Ministério do Ambiente e Transição Energética, enquanto ministério setorial, designadamente:

- definir e comunicar a política setorial a prosseguir;
- emitir as orientações específicas de cariz setorial aplicáveis a cada empresa;
- definir os objetivos a alcançar pelas empresas públicas, no exercício da atividade operacional;
- definir o serviço público a prestar pelas empresas e promover as diligências necessárias para a respetiva contratualização.

Em 2020 o Conselho de Administração atuou em conformidade com as determinações legais vigentes e com as orientações de atuação que lhe foram transmitidas pelo titular da função acionista e pela Tutela Setorial e Financeira, designadamente e sem esgotar, através do desenvolvimento de contributos e medidas para a alavancagem da economia nacional no contexto particular e difícil de Pandemia, com enfoque na inovação, na resiliência, na neutralidade energética e carbónica, na economia circular e solidariedade com os parceiros acionistas, assegurando igualmente o cumprimento da sua Missão, reforçado pelo despacho da Tutela setorial (Despacho n.º 3547-A/2020, de 23 de Março), através da prestação contínua e ininterrupta de um serviço público essencial de excelência e salvaguarda da saúde pública da comunidade.

O ano de 2020 foi um ano conturbado e muito marcado pela Pandemia Covid-19. A Organização Mundial de Saúde (OMS) qualificou, no dia 11 de março de 2020, a emergência de saúde pública ocasionada pela doença COVID-19 como uma pandemia internacional, constituindo uma calamidade pública.

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

Mas o Grupo Águas de Portugal com a sua experiência e conhecimento acumulado, levou a cabo o seu compromisso de prestar serviços críticos e essenciais de uma forma ininterrupta com o empenho e espírito de missão, dos nossos/as trabalhadores/as que na linha da frente estão garantindo a continuidade das operações. “Nunca parámos”.

Caiu sobre nós uma acrescida responsabilidade pois, os nossos serviços, são o garante da saúde pública. Implementámos em tempo os Planos de contingência em todas as empresas do Grupo de forma a garantir uma resposta eficaz na minimização do impacto de potenciais riscos para a saúde dos nossos/as trabalhadores/as bem como para a continuidade das nossas atividades. Reajustámos a operação, garantimos a segurança e saúde dos nossos/as trabalhadores/as tanto das estruturas operacionais como aos que podiam exercer as suas funções em trabalho remoto. Disponibilizámos EPIs adequados, apoio psicológico, ginástica laboral, entre outros a todos os nossos/as trabalhadores/as.

Readaptámo-nos para garantir que nunca faltasse água na torneira dos Portugueses e que as suas águas residuais fossem tratadas.

Em todas as empresas foi desenvolvido e implementado um Plano de Contingência para a COVID-19, elaborado de acordo com a Orientação n.º 006/2020 de 26/02/2020, da Direção Geral da Saúde, que vem complementar os respetivos planos operacionais e de emergência.

As medidas excecionais de gestão de risco no âmbito da contingência da COVID-19 determinaram os recursos humanos e meios técnicos que são críticos para assegurar os serviços essenciais, designadamente:

- postos de trabalho e trabalhadores (trabalho presencial, trabalho remoto ou em regime de prontidão);
- condições de trabalho, no local habitual ou à distância, incluindo meios técnicos e recursos informáticos;
- constituição de equipas de reserva em isolamento (reserva de prontidão) para substituição em casos de necessidade;
- participação dos prestadores de serviços e fornecedores, incluindo a identificação das necessidades de materiais/produtos extraordinários e eventuais aumentos temporários de reservas dos fornecimentos habituais para obviar eventuais dificuldades na cadeia de fornecimento.

Os planos de contingência empresas do Grupo AdP também integram procedimentos visando garantir uma resposta eficaz na minimização do impacto de potenciais riscos para a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, nomeadamente:

- recurso a trabalho remoto, nos casos aplicáveis
- medidas de prevenção e controlo para minimizar o risco de transmissão de infeção para aqueles/as cujas funções requerem a sua presença física no local de trabalho, nomeadamente e entre outras:
 - o reforço de higienização dos postos de trabalho
 - o organização de turnos sem contacto pessoal
 - o Isolamento das equipas de reserva de prontidão
 - o reforço dos meios de atendimento à distância em detrimento do atendimento presencial (telefone e online)
 - o regras específicas para o atendimento presencial quando exigido (regras de ocupação dos espaços)

Foi dada especial atenção à sensibilização e informação de todos os trabalhadores/as para a adoção dos imprescindíveis comportamentos individuais de higiene pessoal e de conduta social, quer em situação de trabalho quer na vida pessoal.

Garantimos a continuidade dos serviços críticos essenciais garantindo a segurança de todos os nossos trabalhadores/as

Os Planos de Contingência foram sendo ajustados ao longo do ano atendendo à evolução da situação epidemiológica e às medidas decretadas em Portugal. Mas todos os ajustes tiveram sempre tendo em vista as duas premissas: (i) manter a segurança de todos os trabalhadores/as e a (ii) continuidade da prestação de um serviço público essencial.

Em 2020, mobilizámo-nos de forma a contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável.

A resposta do Grupo aos desafios está bem patente na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade bem como nos indicadores de qualidade de serviço.

Sabemos que vivemos num contexto de rápida mudança, que exige de todos nós alguma firmeza e a capacidade de não nos desviarmos do caminho. Mas não existe melhor forma de prever o futuro do que construí-lo. E, para isso, temos de saber onde queremos chegar.

A nível global, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a Agenda 2030 definem as prioridades e aspirações do desenvolvimento sustentável global para 2030, nos quais a Água assume uma importância fulcral, pelos impactos diretos e indiretos que tem na superação dos ODS.

A nível europeu, a proteção da saúde humana e do ambiente, bem como o controlo da poluição são objetivos prioritários que orientam as linhas de ação da Comissão Europeia no sentido da recuperação económica e social. De facto, a pandemia de COVID-19 tornou a saúde e o ambiente mais importante do que nunca, o que reforça a importância do papel dos serviços de abastecimento de água e de saneamento no contexto europeu e nacional.

Neste quadro, o reforço da capacidade do país para superar os grandes desafios sociais exigirá uma evolução de paradigma da atuação do Grupo Águas de Portugal junto da sociedade e dos agentes económicos.

O Quadro Estratégico de Compromisso (QEC) é a resposta à evolução de paradigma da economia e da Sociedade, que impõe uma nova forma de interação com os *stakeholders* e com a Sociedade em geral e visa estabelecer um rumo mobilizador que permita consolidar a visão para o Grupo Águas de Portugal.

I.6. O compromisso com a sustentabilidade

Continuámos a trabalhar com propósito não deixando ninguém para trás

A água é um bem essencial à vida, à paz e ao bem-estar social. Segundo os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, a escassez de água pode deslocar 700 milhões de pessoas até 2030, 3 milhões de pessoas em todo o mundo não têm acesso a infraestruturas básicas que lhes permitam lavar convenientemente as mãos e 61% dos países do mundo estão sem capacidade de financiamento para atingir os objetivos definidos para cobrir as necessidades básicas de acesso a água e saneamento.

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

Estamos na década da ação e na década da sustentabilidade. E a sustentabilidade está hoje, como sempre esteve, no ADN do Grupo Águas de Portugal.

A missão de serviço público que nos está cometida faz com quem estejamos intrinsecamente comprometidos com a sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e de saneamento. São serviços públicos essenciais à vida, determinantes para o bem-estar das pessoas, a saúde pública, a preservação do ambiente, a atividade económica e o desenvolvimento sustentável. Sendo muitos os exemplos do impacto das nossas atividades, destacamos a elevada qualidade e disponibilidade da água que chega às nossas torneiras e a evolução positiva da qualidade das águas balneares que é atestada pelo número crescente de bandeiras azuis nas nossas praias.

No quadro do novo paradigma, ao nível social e ambiental, decidimos lançar um processo de avaliação dos desafios e de construção de um rumo estratégico que nos permita reforçar a nossa capacidade de resposta. Num processo coletivo, participativo e transversal, com contributos de cerca de meio milhar de trabalhadores e trabalhadoras a todos os níveis da estrutura e de todas as nossas empresas, estabelecemos um Quadro Estratégico de Compromisso que nos aponta um rumo mobilizador com o foco nas Pessoas e na Organização, no Cliente e Utilizador e no Ambiente e na Sociedade para os próximos anos, no trilho da Agenda 2030.

Na essência, no rumo que estabelecemos para 2030, queremos contribuir para garantir a qualidade do nosso futuro: o futuro das pessoas; o futuro da economia; o futuro do planeta.

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

No Grupo Águas de Portugal fazemos a gestão do ciclo urbano da água em harmonia com os desafios do desenvolvimento sustentável.

O acesso à água, o mais precioso dos recursos, assim como o saneamento, são direitos humanos consagrados pela ONU, assumindo o ODS 6 uma importância transversal no quadro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030. A água e a segurança hídrica encontram-se no centro dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Segundo o Banco Mundial, sem melhorar a gestão dos recursos hídricos e assegurar o acesso global a serviços de qualidade de abastecimento de água e de saneamento, não será possível enfrentar com sucesso os

grandes desafios do século XXI – desenvolvimento humano, cidades habitáveis, alterações climáticas, segurança alimentar e segurança energética.

O ODS 6 “Água e saneamento para todos” é o core do Grupo Águas de Portugal é para ele que trabalhamos todos os dias. Este é o ODS que é transversal a todos os outros porque “sem água não há vida”. Contudo promovemos ao longo de 2020 diversas iniciativas que em prol da comunidade contribuem para levar a bom termo o alcance dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Em 2021 vamos apostar na medição quantitativa de impactos e retorno dos nossos projetos. Ao longo do relatório estão destacados os nossos contributos para com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Reforçamos o compromisso do Grupo com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)



São 17 os Objetivos que visam transformar o nosso mundo, promover a prosperidade comum e o bem-estar até 2030. O Grupo AdP assume este desafio de Sustentabilidade e está comprometido, através de políticas e práticas empresariais, com estas prioridades globais.

Não obstante os 17 ODS estarem interligados, a necessidade de água potável e saneamento é transversal à concretização de todos os outros. Importa, pois referir que o ODS6 - Água Potável e Saneamento, impacta a concretização dos 16 ODS, conferindo ao Grupo AdP um papel fundamental e de elevada responsabilidade no caminho dos ODS, em Portugal e além-fronteiras.

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

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

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

DIREITOS HUMANOS

Princípio 1 As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;

Princípio 2 Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

DIREITO DO TRABALHO

Princípio 3 As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;

Princípio 4 Abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

Princípio 5 Abolição efetiva do trabalho infantil;

Princípio 6 Eliminação da discriminação no emprego.

PROTEÇÃO AMBIENTAL

Princípio 7 As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Princípio 8 Realizar iniciativas para promoção da responsabilidade ambiental;

Princípio 9 Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

ANTICORRUPÇÃO

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



O nosso compromisso é cada vez maior

O Grupo AdP, enquanto atuante ativo na sociedade e no ambiente, está empenhado numa gestão adequada dos seus recursos e na promoção da eficiência das operações de forma a garantir uma melhor qualidade do serviço prestado a tarifas socialmente justas. Atualmente beneficia cerca de oito milhões de portugueses. Assim, tendo por missão prestar serviços públicos essenciais e enquanto Grupo empresarial com maior impacto na vida dos Portugueses, o Grupo AdP está bem ciente da enorme responsabilidade inerente ao impacto que as atividades de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais têm na qualidade de vida e na saúde das pessoas, na criação de condições para o desenvolvimento de atividades económicas e na preservação do ambiente.

As atividades de abastecimento de água e de tratamento e valorização de águas residuais são fundamentais para o desenvolvimento sustentável e a qualidade dos nossos serviços, ao longo do tempo, tem sido alicerçada nas nossas preocupações éticas, sociais, laborais, económicas e ambientais. Consciente dos impactos inerentes às nossas operações, o Grupo gere adequadamente os recursos que utiliza, explorando as melhores tecnologias disponíveis e otimizando o potencial das infraestruturas, dos subprodutos e dos resíduos que gere.

As nossas atividades são fundamentais para um desenvolvimento económico, social e ambiental sustentável



O GRUPO AdP NO CAMINHO DO ODS 6

GESTÃO INTEGRADA DO RECURSO



» Queremos ter sistemas cada vez mais resilientes.



RESERVAS DE ÁGUA
Gestão de barragens



ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO
Parcerias com municípios, indústria, operadores turísticos e agricultura



INTERLIGAÇÕES
Entre sistemas geridos por empresas do Grupo ou por sistemas de outras entidades (Ex: Ligação ao Alqueva)



AdP - Águas de Portugal

A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP redefinida em 2016 resultou da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano setorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas das partes interessadas, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com os princípios do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Foi definida a análise de materialidade, identificados os principais desafios do Grupo e definidos os seus Princípios e Compromissos. Em 2021 iremos rever a nossa estratégia de sustentabilidade com base nos desafios definidos no Quadro Estratégico de Compromisso os nossos compromissos e metas 2021-2023.

“Trabalhamos com propósito não deixando ninguém para trás”

Em 2020, continuámos empenhados em contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, aliando o crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações.

No ano de 2020, continuámos comprometidos com o Desenvolvimento Sustentável. Caminhámos com afinco e compromisso no combate às alterações climáticas, apostámos forte na economia circular e empenhámo-nos nas nossas políticas sociais rumo ao cumprimento da Agenda 2030

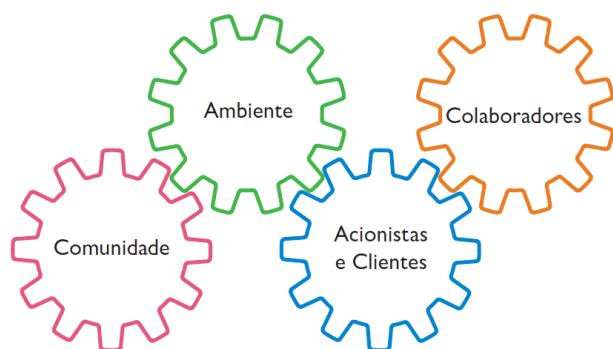
Temos consciência que temos um impacto imediato e futuro no desenvolvimento das cidades e na qualidade de vida das pessoas.

Inputs da Estratégia de Sustentabilidade

- Orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano estratégico sectorial PENSAAR
- Reflexão sobre as expectativas dos *stakeholders*
- Consolidação das melhores práticas existentes
- Compromissos assumidos com a subscrição do *Global Compact* no âmbito das Nações Unidas
- Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



O Grupo AdP acredita que a sustentabilidade se consegue criando relações simbióticas com o ambiente, com os acionistas, com os seus trabalhadores e trabalhadoras, com a comunidade e com as demais partes interessadas com as quais tem uma relação de estreita interdependência.



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

Simbiose com o Ambiente

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

Compromissos:

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

Princípio: Contribuímos para o combate às alterações climáticas

Compromisso:

- Garantir a ecoeficiência do Grupo.

Simbiose com os Acionistas e Clientes

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

Compromissos:

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

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

Compromissos:

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

Simbiose com os Colaboradores

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

Compromissos:

- Investir no desenvolvimento dos colaboradores;

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

Simbiose com a Comunidade

Princípio: Promovemos a aproximação crescente à comunidade.

Compromissos:

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

As nossas metas para 2016-2020

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

- 10.000 de horas de voluntariado/ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento;
- >1000 visitas às instalações/ano e >40000 visitantes/ ano;
- 10 Auditorias de 3ª parte/ ano.
- Implementar o Plano de Igualdade de Género em 100% das empresas
- Mobilizar os nossos *expertises* no caminho do I&D

A nossa resposta em 2020 aos compromissos assumidos¹

- 3,7% perdas físicas de água (em “alta”);
- Mantivemos em 1,3% a reutilização de água residual tratada;
- Temos 100% das empresas com sistemas de gestão ambiental, 88% certificados na norma ISO 14001;
- Fizemos 99,7% de análises de águas residuais (em “alta”);
- Valorizámos 97% de lamas de ETAR;
- Aumentámos para 59% as empresas com instalações certificadas na norma ISO 50001;
- 13 Empresas do Grupo AdP obtiveram a certificação energética da frota;
- Aumentámos para 4,6% o rácio energia produzida/ energia consumida;
- 99,75% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens;
- 6 Empresas de Abastecimento com Plano de Segurança da Água;
- 98% de respostas a reclamações escritas (em “alta”);
- Garantimos 99,5% e 99,3% Água Segura (em “alta” e “baixa”);
- 100% das empresas têm programa de voluntariado corporativo;
- Aumentámos a capacitação em países em desenvolvimento;
- 100% das empresas com Planos de Igualdade de Género
- Atribuição de Prémios de I&D

Global Compact – Estratégia, *Governance* e Compromisso

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

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

Critério 3: Compromissos com os principais *stakeholders*.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

O Grupo tem feito um trabalho forte no aprofundamento da governance da área de sustentabilidade. Em 2015 foi criado o Grupo Funcional de Sustentabilidade, composto por todas as empresas operacionais do Grupo e coordenado pela holding, garantindo um maior alinhamento de políticas, de eficiência na concretização das metas de sustentabilidade, de consistência da imagem e espírito de Grupo e de capacidade de medição do impacte social.

¹ Em anexo apresentamos o balanço dos Objetivos e Metas 2016-2020

Às boas práticas das participadas soma-se uma visão de Grupo, o que potencia as sinergias internas e estabelece um posicionamento forte a nível externo. Durante o ano de 2020 o Grupo continuou a reunir para debate e alinhamento das questões transversais sobre este tema.

Global Compact – Estratégia, Governance e Compromisso

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

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

Critério 3: Compromissos com os principais partes interessadas

“Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

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

Global Compact – Objetivos e metas

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

“Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

I.7. Envolvimento com as partes interessadas

O Grupo AdP comunica de forma contínua com os seus stakeholders, através de diversos canais, auscultando as suas opiniões, envolvendo-os na sua estratégia

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

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

Contamos diariamente com o empenho de 3.499 trabalhadores/as, com 237 Municípios parceiros, de uma extensa rede de fornecedores e de um Grupo forte de outros stakeholders, dispersos de norte a sul do país, para servirmos cerca de 8 milhões de portugueses.


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



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

O Grupo AdP tem uma metodologia, implementada, de identificação e auscultação de partes interessadas, onde estão definidas 4 etapas:



Identificar todas as partes interessadas.	<p>Relacionar as partes interessadas identificadas segundo três dimensões:</p>  <p>Hierarquizar para definir prioridades</p> <p>Nota: Caso seja necessário, em avaliações específicas, poderão ser acrescentadas mais dimensões, além das 3 referidas.</p>	<p>Identificar quais as necessidades e expectativas das partes interessadas no que diz respeito à atividade sustentável da empresa, percebendo opiniões referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagem • Reputação • Desempenho • Estratégia • Comunicação <p>Identificar os maiores desafios em matéria de sustentabilidade, tendo presente o que é exequível gerir por parte da empresa.</p>	<p>Responder às partes interessadas através das diferentes formas de comunicação, nomeadamente o Relatório de Sustentabilidade.</p>
---	---	--	---

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

Em 2020 a comunicação com as partes interessadas desenvolveu-se como habitualmente através das diversas formas de envolvimento utilizadas, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo, por múltiplos canais, diretos e indiretos, mantendo-se disponível a consulta online. Foi realizada a auscultação aos trabalhadores/as, da sede, no âmbito do projeto piloto de implementação do sistema de gestão de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (norma 4552).



No entanto, destacamos em 2020 o processo de definição do Quadro Estratégico de Compromisso do Grupo Águas de Portugal para 2020-2023, realizado num processo coletivo e participativo. Na construção das bases do processo coletivo de definição estratégica, foi aberto a todo o universo do Grupo Águas de Portugal, à data cerca de 3.300 profissionais, 43 gestores, 142 quadros convidados, 121 quadros voluntários e 13 trainees. O Quadro Estratégico traduz o resultado da consulta aos stakeholders (e servirá de input à revisão da Estratégia de Sustentabilidade) nos três eixos identificados como prioritários: Cultura de Grupo, Excelência de Serviço e Utilidade Social.

2. O Desempenho do Grupo

2.1. Em Simbiose com o Ambiente

Os principais desafios do Grupo na relação com o ambiente são:

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

Os nossos Princípios e Compromissos:

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

Compromissos:

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

Princípio: Contribuir para o combate às alterações climáticas

Compromissos:

- Garantir a ecoeficiência do Grupo

Principais metas para 2016-2020

- Reduzir para 3% as perdas físicas de água (em "alta");
- Aumentar para 5% a reutilização de água residual tratada;
- 99% de lamas valorizadas;
- 85% de lamas valorizadas;

- 2 Estudos piloto de Serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO50001.

O Grupo AdP é uma referência para o sector do ambiente em Portugal



A água e o saneamento são direitos humanos universais, que contribuem de forma significativa para o combate às desigualdades sociais, económicas e ambientais, promovendo de forma indiscutível o cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, nomeadamente o ODS6, Água e saneamento para todos.

Água é sinónimo de vida. A água é um elemento fundamental para o desenvolvimento socioeconómico das populações, estando desde logo intrinsecamente ligada à produção de alimentos, à produção de energia, ao combate às alterações climáticas e à construção de ecossistemas saudáveis.

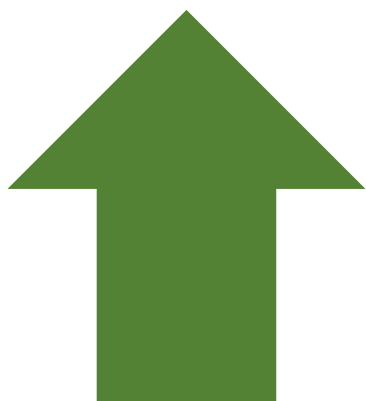
A água é indissociável do saneamento, juntos são vitais para o crescimento de sociedades equilibradas.

No Grupo AdP os desafios ambientais na gestão do abastecimento e do saneamento passam por uma gestão eficiente do ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza e pelo combate às alterações climáticas, tendo sempre presente os pilares da universalidade, continuidade, qualidade de serviço, eficiência e equidade de preços. Existe, portanto, uma necessidade crescente de equilibrar o consumo dos recursos hídricos com as necessidades das comunidades.

No caminho de uma gestão hídrica e energética cada vez mais eficiente, de menor impacto ambiental e maior resiliência em situações extremas como a escassez de água, estão presentes práticas de economia circular, nas quais o Grupo tem apostado, desde logo reforçando o seu posicionamento na produção de água para reutilização (ApR), no aproveitamento energético dos ativos e dos recursos endógenos, rumo à neutralidade carbónica, na valorização dos subprodutos resultantes dos processos de tratamento de águas, de que são exemplo as lamas e os nutrientes, bem como as práticas de combate às perdas reais de água e às afluências indevidas. A inovação é para o Grupo AdP uma peça fundamental para alcançar o compromisso de excelência na prestação de um serviço público.

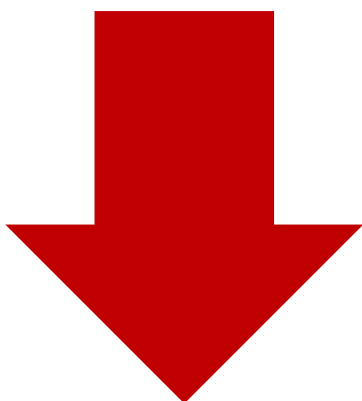
A economia circular a par com a eficiência são o futuro da sustentabilidade

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



Impactos Positivos

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



Impactos Negativos

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

Os sistemas de gestão ambiental são um importante contributo para uma adequada gestão e valorização dos recursos, potenciando a minimização de riscos e a eliminação de desperdícios, trazendo mais-valias para o Grupo e para a sociedade onde operamos. 88% das empresas do Grupo AdP são certificadas na norma ISO 14001. O âmbito da certificação em 14 das 16 empresas certificadas, traduz todo o seu *core business* em todas as suas infraestruturas, apenas em 2 empresas as certificações são de âmbito parcial, estando a meta de alcançar 100% das empresas certificadas em todo o seu âmbito quase atingida.

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

Meta: 100% em 2020

Global Compact – Proteção Ambiental

7º Princípio: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

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

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

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

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

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

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

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

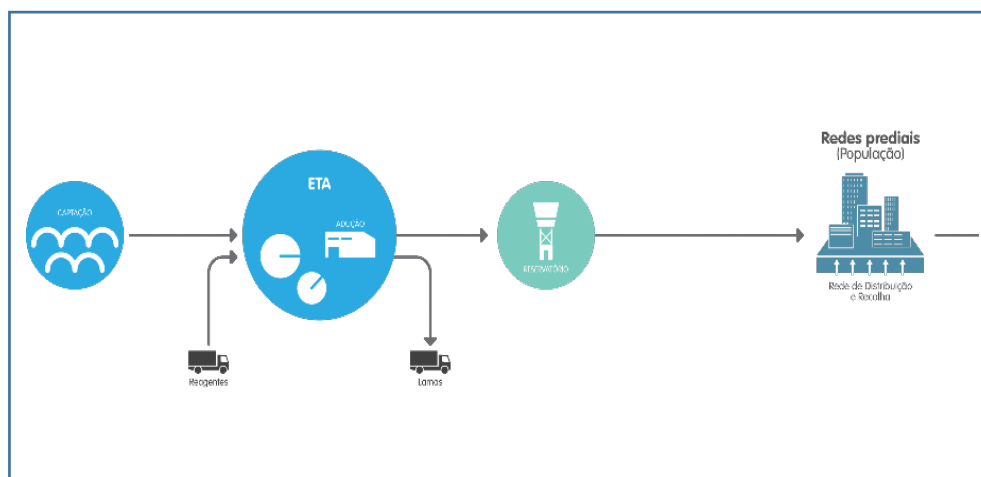
Abastecimento

A água é o elo fundamental entre as sociedades e o meio ambiente, está no centro do desenvolvimento sustentável.

O abastecimento de água em quantidade e qualidade é essencial para o bem-estar das populações e para a saúde pública. O Grupo Águas de Portugal contribui através da operação e manutenção de sistemas de tratamento e adução de água, bem como da reabilitação e construção de infraestruturas, para que o simples ato de abirmos uma torneira e termos água de qualidade, a todas as horas, seja uma realidade da qual a sociedade já não se imagina privada.

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

A água é um direito humano, é nosso dever cuidar dela.



Tratamento e adução de água²

1 365

Captações

1 13³

Estações de Tratamento de Água

808

Estações Elevatórias de Abastecimento

1 952

Reservatórios de água

21 582 km

Conduas adutoras e rede de distribuição

391 533

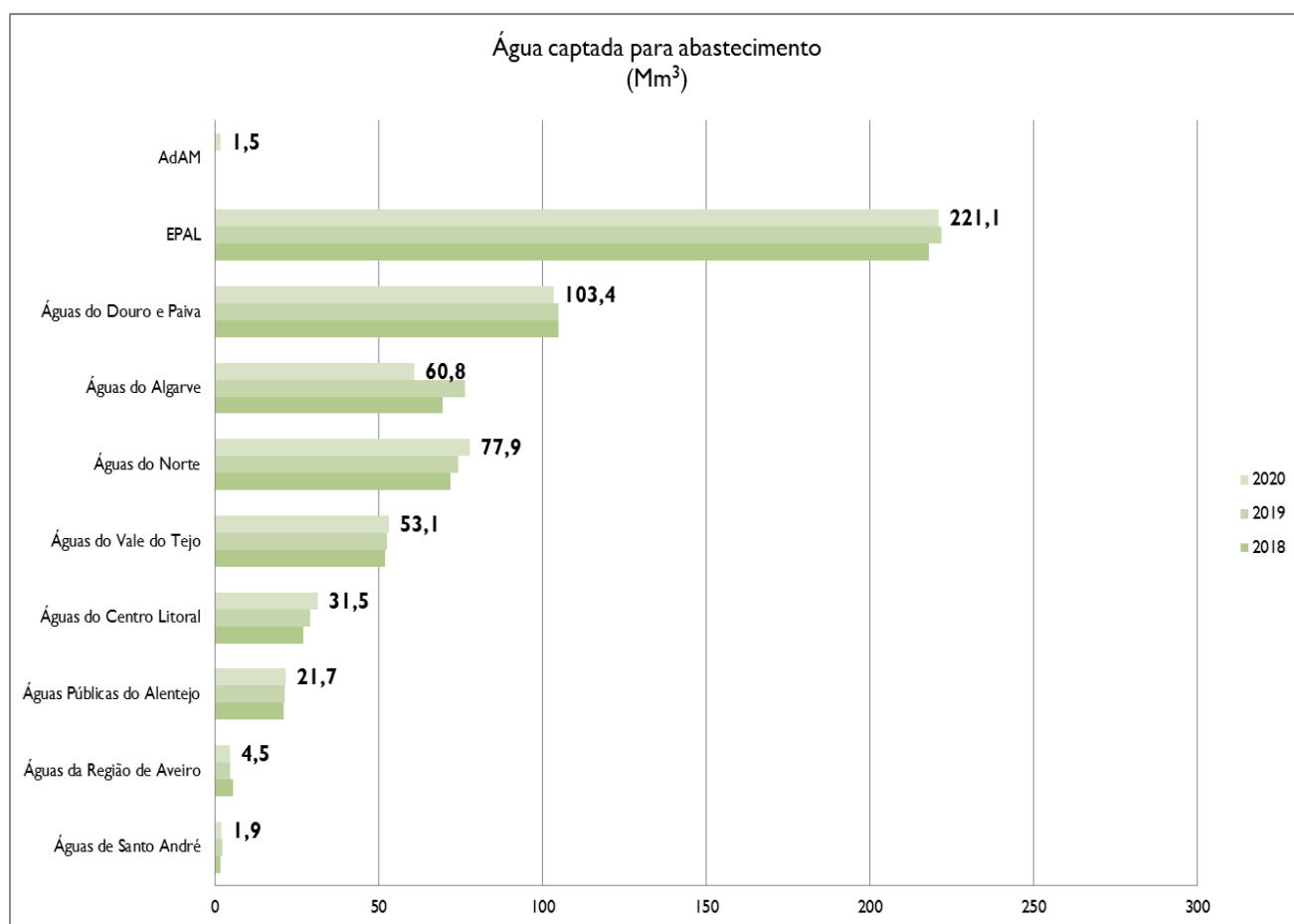
Ramais de ligação

Em 2020 foram captados 5774 milhões de m³ de água para abastecimento, o que representa um decréscimo de 1,6% face a 2019. Foram 213 os municípios servidos no abastecimento em 2020 pelo Grupo AdP, contribuindo desta forma significativamente para que Portugal se situe no ranking dos países em que o direito à água mais é respeitado.

² Não inclui infraestruturas da AdSA associadas à produção de água industrial.

³ Acrescem outras 468 instalações de tratamento. O valor do número de ETA é inferior a 2019, dado que foi desativada uma instalação e após auditoria da ERSAR 3 foram consideradas na categoria de “Outras instalações de tratamento” e uma ETA foi considerada em exploração no Município onde pertence.

⁴ Água obtida em captações próprias das empresas do Grupo AdP ou sob sua responsabilidade. A empresa Águas de Santo André captou no Rio Sado em 2020, 25,97 milhões de m³ para alimentar a albufeira de Morgavel (valor não incluído no gráfico, uma vez que não se trata de água para consumo humano), da qual foram retirados 17,60 milhões de m³ para produção de água industrial

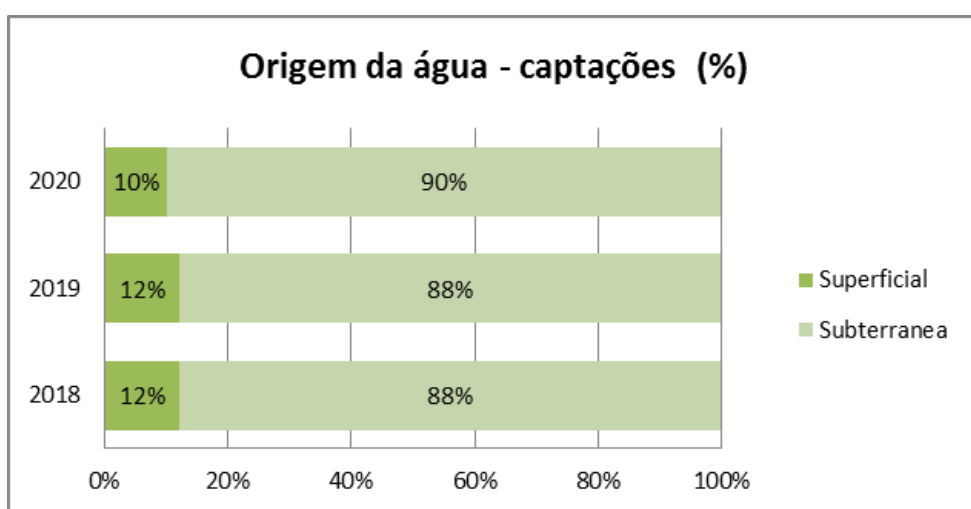
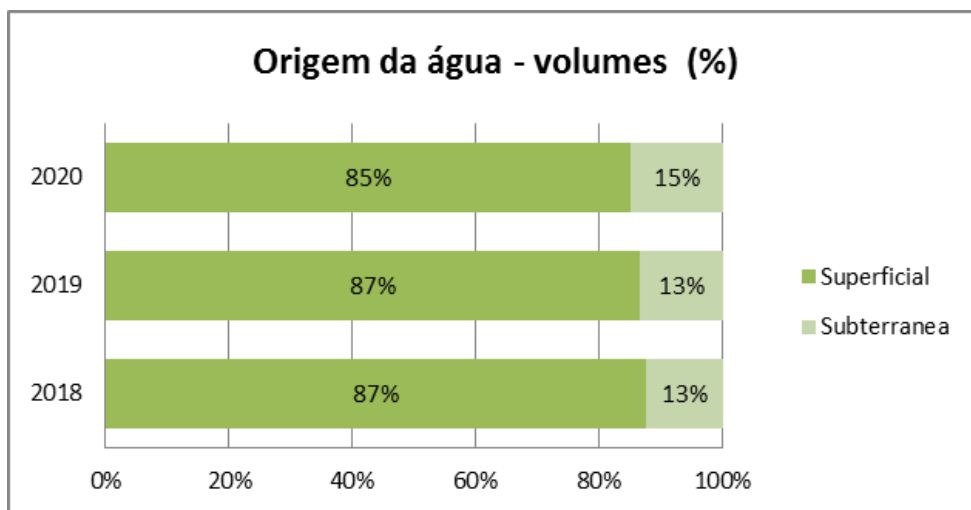


A gestão sustentável dos recursos hídricos gera um impacto positivo de longo termo na sociedade atual e nas gerações vindouras

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

O respeito pelos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente, garantem a utilização sustentável dos recursos. Atualmente 94% das captações de água encontram-se licenciadas (as restantes 6% estão em processo de licenciamento). Em 2020 foram captados 49% dos volumes máximos definidos nas licenças.

Em 2020 o número de captações superficiais, 138, representou 85% do volume total captado, valor inferior a 2019. O número de captações subterrâneas aumentou de 1.077 para 1.227 (aumento justificado com a entrada da Águas do Alto Minho, que tem 178 captações subterrâneas). A maior capacidade de extração das captações superficiais existentes nas empresas do Grupo, traduzem a utilização preferencial de águas superficiais, em detrimento de captações subterrâneas, contribuindo desta forma, para a garantia de elevados níveis de reposição e para a salvaguarda dos aquíferos subterrâneos, permitindo assim assegurar a conservação dos recursos hídricos. Em 2020 o volume de água obtido via captações superficiais foi de 491 Mm³ e via captações subterrâneas foi de 85,9 Mm³.



Estamos empenhados na melhoria contínua da fiabilidade e da resiliência dos nossos sistemas de abastecimento

Águas do Vale do Tejo investe no Alentejo

A Águas do Vale do Tejo deu início à empreitada de construção da conduta de ligação do sistema da EDIA-Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva à ETA do Monte Novo permitindo que este subsistema de abastecimento de água, que serve os municípios de Évora, Reguengos de Monsaraz e Mourão, passe a dispor de uma origem alternativa. Esta ligação faz parte dos acordos de cooperação técnica e operacional assinados com a EDIA em 2018 com vista a aumentar a fiabilidade e resiliência dos sistemas de abastecimento de água na região do Alentejo.

Dragagem no rio Douro, em parceria com a APDL

A AdDP em parceria com a APDL (Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo, SA), procedeu em Novembro de 2020, a uma dragagem no rio Douro, na albufeira Crestuma-Lever.

A água proveniente dos poços existentes na albufeira de Lever (Captações de Lever Montante e Jusante) tem origem na infiltração natural da água do rio Douro. No entanto, a disponibilidade de água nos poços de captação tem vindo a diminuir devido ao aumento da colmatção do leito da albufeira. Esta situação além de diminuir a flexibilidade das origens de água no Complexo de Lever, aumenta de forma significativa os custos de exploração.

Após esta intervenção observaram-se resultados positivos:

- verificou-se um aumento da disponibilidade de água nos poços,
- aumento da eficiência energética e
- uma diminuição dos custos operacionais.

Ensaio de Stress Hídrico nas captações da EPAL e AdVT para períodos consecutivos de seca meteorológica

Está em curso o "Ensaio de Stress Hídrico nas captações da EPAL e AdVT para períodos consecutivos de seca meteorológica". Este estudo, realizado pelo LNEC, tem como principal objetivo analisar, para diversos cenários de seca meteorológica, a possível escassez hídrica das captações da EPAL / AdVT, face aos compromissos de abastecimento público de água. Insere-se no âmbito da estratégia da EPAL / AdVT de gestão de risco e adaptação às alterações climáticas, concretamente na identificação das vulnerabilidades quantitativas das origens de água para abastecimento público. Os cenários de seca meteorológica reproduzem o ano de 2004/05, quando se viveu a maior seca deste século, assumindo que se repete entre 1 a 5 anos consecutivos, para efeitos de planeamento.

AdDP conclui projeto Telegestão: 100% Virtual

A **Telegestão: 100% Virtual** constitui um avanço tecnológico significativo em termos de segurança, flexibilidade e alta disponibilidade dos sistemas virtuais que operam nos *datacenters* da empresa.

No dia 28 de setembro, a AdDP desligou todos os seus sistemas físicos de telegestão, passando a operar em 100% de virtualização.

Os sistemas de telegestão da AdDP foram totalmente desenvolvidos por recursos internos, sendo permanentemente atualizados e melhorados. Deste modo, a empresa assegura que este conhecimento técnico, essencial e altamente especializado, permanece na organização.

O projeto **Telegestão: 100% Virtual**, de enorme dimensão e complexidade técnica, constituiu um desafio conjunto da Área de Automação e do Departamento de Sistemas de Informação, e vem aumentar a fiabilidade da telegestão e incrementar a própria resiliência do abastecimento de água a 1,7 milhões de pessoas.

Outro aspeto fundamental na conservação das massas de água é a minimização de ineficiências. Não obstante a questão económica associada a esta temática, a redução das perdas reais de água é uma questão de carácter ambiental. O Grupo AdP está atento e tem vindo a investir continuamente, no sentido de reduzir as perdas, nomeadamente as perdas reais no transporte e distribuição de água. Em 2020 verificou-se que nos sistemas em “alta” as perdas reais não tiveram grandes oscilações, passando de 3,5% para 3,7%. Nos sistemas em “baixa” as perdas reais tiveram um aumento de 9% para 12%. Atendendo a que a AdAM iniciou atividade em 2020, o valor comparativo com 2019, manteve-se em 9%.

A redução das fugas por meio de uma manutenção preventiva e de uma renovação das redes, a existência de equipas especializadas para o efeito associada a investimento tecnológico, têm contribuído de forma eficaz para a melhoria de resultados do Grupo AdP na gestão dos recursos hídricos.

Objetivo: Prevenir e reduzir as perdas físicas de água.

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

Medidas adotadas no combate às perdas

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

Medidas de combate às Perdas de água

EPAL

Em 2020 foram concluídas 71 intervenções de PAZ, tendo sido analisados 761 km de rede de distribuição, assinaladas 332 roturas e reparadas 305. A intervenção com maior recuperação alcançada permitiu obter um ganho de 231 m³/hora. Paralelamente noutra intervenção foi também detetada uma fuga de grande dimensão localizada numa tubagem (104 m³/h), e que estava a causar problemas de pressão no abastecimento aos clientes, o que permitiu a sua rápida localização.

Uma outra intervenção, das 71 supra referidas, foi realizada na rede de adução e transporte da EPAL, mais concretamente na conduta de Alto de Guerreiros, tendo sido detetada e reparada uma fuga que gerou um ganho de 55,7 m³/h.

Em 2020 foram ainda realizadas mais 24 intervenções de deteção de fugas em adutores de transporte da alta da EPAL, o que representa o maior número de trabalhos de deteção de fugas alguma vez realizado na rede em alta da EPAL. Embora tenham sido identificadas fugas em algumas das intervenções realizadas, não é possível apurar o volume recuperado com as reparações efetuadas, dada a fraca monitorização destas infraestruturas.

Estima-se que a contribuição para o balanço hídrico de 2020 da EPAL (Baixa) seja de 1.591.379 m³ (este valor não inclui os ganhos obtidos no PAZ realizado na rede em alta da EPAL e nos dois PAZ realizados na rede em baixa com perdas extremamente elevadas – PAZ 3100 12 e 1260 01)

AdDP – Águas do Douro e Paiva

A telegestão permite uma monitorização dos dados de caudal e pressão em contínuo (quer nos pontos de entrega, quer nos caudalímetros de controlo, quer ainda nas Estações Elevatórias). A deteção de ruturas é assinalada em qualquer ponto do sistema pelo aumento súbito de caudal e quebra súbita de pressão. A nova base de dados (GORA2) contém caudais / volumes de todos os caudalímetros internos e de entrega aos clientes. Permite a gestão do processo de faturação mensal aos clientes da AdDP. A informação gerida nesta nova base de dados suporta o novo Portal do Cliente e permite comunicação direta com as supervisões dos clientes.

AdRA – Águas das Região de Aveiro

Em 2020 foram monitorizados em contínuo 505 locais (equipamentos com vários sensores para diferentes locais) correspondentes a 250 zonas de medição e controlo e adutoras, bem como, 255 grandes clientes de água e saneamento. Foram estabelecidos indicadores, alvos operacionais, alvos teóricos, definição de alarmes, assim como, a monitorização dos volumes faturados nas zonas em causa.

A análise diária das zonas de monitorização permitiu detetar, apenas no Município de Aveiro, pelo GPAI, 684 roturas na rede de distribuição de água – 182 localização e 502 deteção – o que corresponde um total de mais de 15% das roturas totais registadas na AdRA.

Paralelamente em 2020, iniciou-se o ano dois da execução do contrato “Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica”, importante contributo para a redução da água não faturada na AdRA, no período 2019/2024, tem por objeto o estudo e a implementação de medidas de redução do volume de água não faturada da rede de abastecimento de água potável do Sistemas de águas da Região de Aveiro (SARA), excluindo o município de Aveiro. No âmbito da execução deste contrato foram acompanhadas e encaminhadas ações de deteção ativa de fugas, por diversas equipas, em toda a extensão da rede da AdRA, com exceção do Município de Aveiro, resultando em mais de 2000 fugas detetadas e reparadas. Ainda no âmbito do contrato de eficiência hídrica, neste ano 2, através da exploração do modelo hidráulico, foi definido um projeto para implementação de ZMC e ZGP em todos os Municípios abrangidos. Deste projeto resultou a definição de 36 ZMC e 26 VRP que avançaram para obra no segundo semestre de 2020 e os primeiros dados começaram a ser recolhidos no final de 2020.

As ações organizadas, acompanhadas, geridas e levadas a cabo pelo GPAI, internas e externas, no ano de 2020, contribuíram para o decréscimo global de ANF na AdRA de cerca de 220.000m³ resultando na diminuição da percentagem de 1,3 pontos percentuais só no ano de 2020, de 23,5% para 22,2%.

Estes resultados consolidam o decréscimo da ANF na AdRA, sustentada dos últimos 8 anos e materializando quase 2 pontos percentuais de descida, resultando muito positivo face ao objetivo anual de 24,4%.

Águas do Norte

Em 2020 a medida relevante no âmbito do combate às perdas foi sem dúvida, a implementação do Plano de Controlo Ativo de Perdas de Água. Este instrumento sintetiza um conjunto de ações, modos e estratégias, que são fundamentais à concretização de um sistema de controlo de perdas de água. Os principais objetivos são a melhoria da informação e a conceção da matriz organizativa.

As campanhas noturnas para deteção de fugas tornaram-se uma prática recorrente, utilizando o equipamento adquirido (Geofone e Correladores), ação decisiva na identificação das causas de consumos anómalos. Os resultados obtidos até à data são consequência da especialização das equipas dedicadas à monitorização, avaliação e deteção de fugas.

Adjudicou-se o concurso para instalação de equipamentos de medição e aquisição e instalação de válvulas redutoras de pressão, que permitirá melhorar o desempenho no controlo de perdas.

Fez-se a aquisição de equipamentos de medição e registo e instalaram-se os primeiros comunicadores, tendo sido integrados no sistema de monitorização e controlo de caudais.

Iniciou-se a implementação de um projeto piloto de telemetria em duas ZMC de Amarante.

Para além da localização de roturas em resultado da aquisição dos equipamentos referidos, da identificação de consumos ilícitos e do controlo de pressões, destaca-se a redução da “Água Entrada no Sistema”, como materialização da estratégia adotada.

Do ponto de vista da gestão operacional, foram consolidadas as práticas das equipas especializadas na Gestão de Pressões e Pesquisa de Fugas e Perdas de Água.

Destaque ainda, para a redução das zonas de abastecimento ao longo do tempo, que se deve à contínua reestruturação da rede de abastecimento, eliminando-se zonas autónomas e a sua ligação ao sistema principal, permitindo garantir a qualidade da água servida aos utentes.

Economia circular

O Grupo AdP reutiliza água por incorporação nos processos de tratamento de água, nomeadamente água de arrefecimento dos compressores de ar, água de refrigeração dos geradores de ozono e água analisada nos amostradores *online*. As empresas do Grupo AdP recirculam também nos processos de tratamento de água para abastecimento, água de processo, nomeadamente na lavagem de filtros nas ETA, em detrimento de água da rede.

Reaproveitamento da Água dos Analisadores de Cloro Residual

O cloro residual é um parâmetro fundamental cujo controlo na rede de abastecimento é efetuado, na AdDP, recorrendo a 25 analisadores on-line distribuídos pela rede adutora. Em 2020, deu-se continuidade ao projeto que visa o reaproveitamento da água rejeitada pelos analisadores de cloro residual na sua rede de abastecimento, reintroduzindo-os novamente no processo de abastecimento, tendo em conta que esta água rejeitada é água tratada.

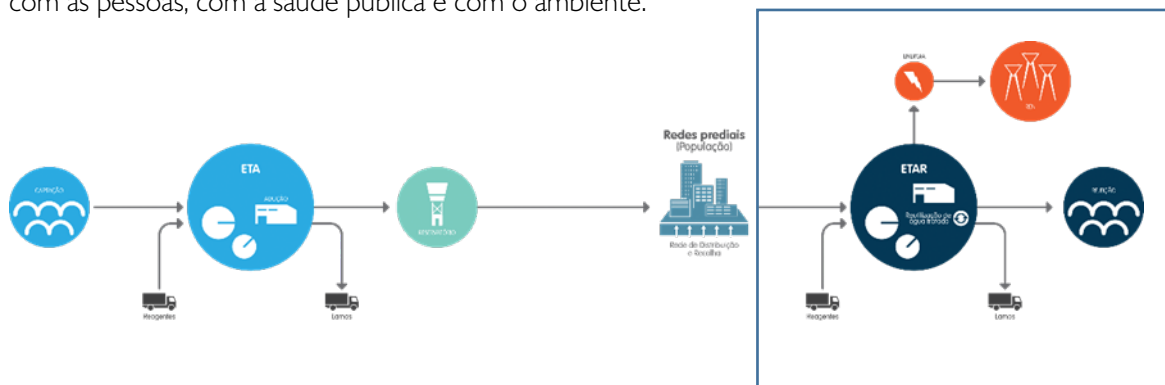
As técnicas usadas atualmente para este reaproveitamento passam pela aplicação de um tubo de Venturi aliada à energia hidráulica existente para a reintrodução da água no mesmo sistema de abastecimento ou encaminhamento da água para uma cota inferior.

Dos locais já implementados com uma destas soluções foi possível reaproveitar cerca de 1.150 m³/ano e estima-se que após implementação da totalidade dos analisadores de cloro seja possível não desperdiçar cerca de 5.782 m³/ano.

Este projeto foi Finalista do Prémio de Inovação das XI Jornadas de Engenharia.

Saneamento

O Grupo AdP desempenha pois um papel fundamental na proteção do ambiente e da saúde pública ao contribuir diariamente para um serviço de excelência na área do saneamento básico em Portugal. A conservação e valorização das massas de água intrinsecamente ligada à existência dos sistemas de saneamento, traduz o compromisso assumido com as pessoas, com a saúde pública e com o ambiente.



Portugal com 360 praias galardoadas com Bandeira Azul em 2020

A recolha, o tratamento e a rejeição de águas residuais, salvaguardam a qualidade dos meios recetores e dos respetivos ecossistemas. O cumprimento dos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente permitem a utilização sustentável dos recursos para o fim a que se destinam. A melhoria da qualidade das massas de água decorrente do impacto da atividade do Grupo AdP potencia a economia do país. Como exemplo temos o impacto da despoluição das praias e linhas de água, na atividade turística em Portugal.

Tratamento e transporte de águas residuais

1 004⁵

Estações de Tratamento de Águas Residuais

2 359⁶

Estações Elevatórias de Saneamento

11 972 km

Coletores

213 865

Ramais de ligação

19

Emissários submarinos de rejeição de águas tratadas

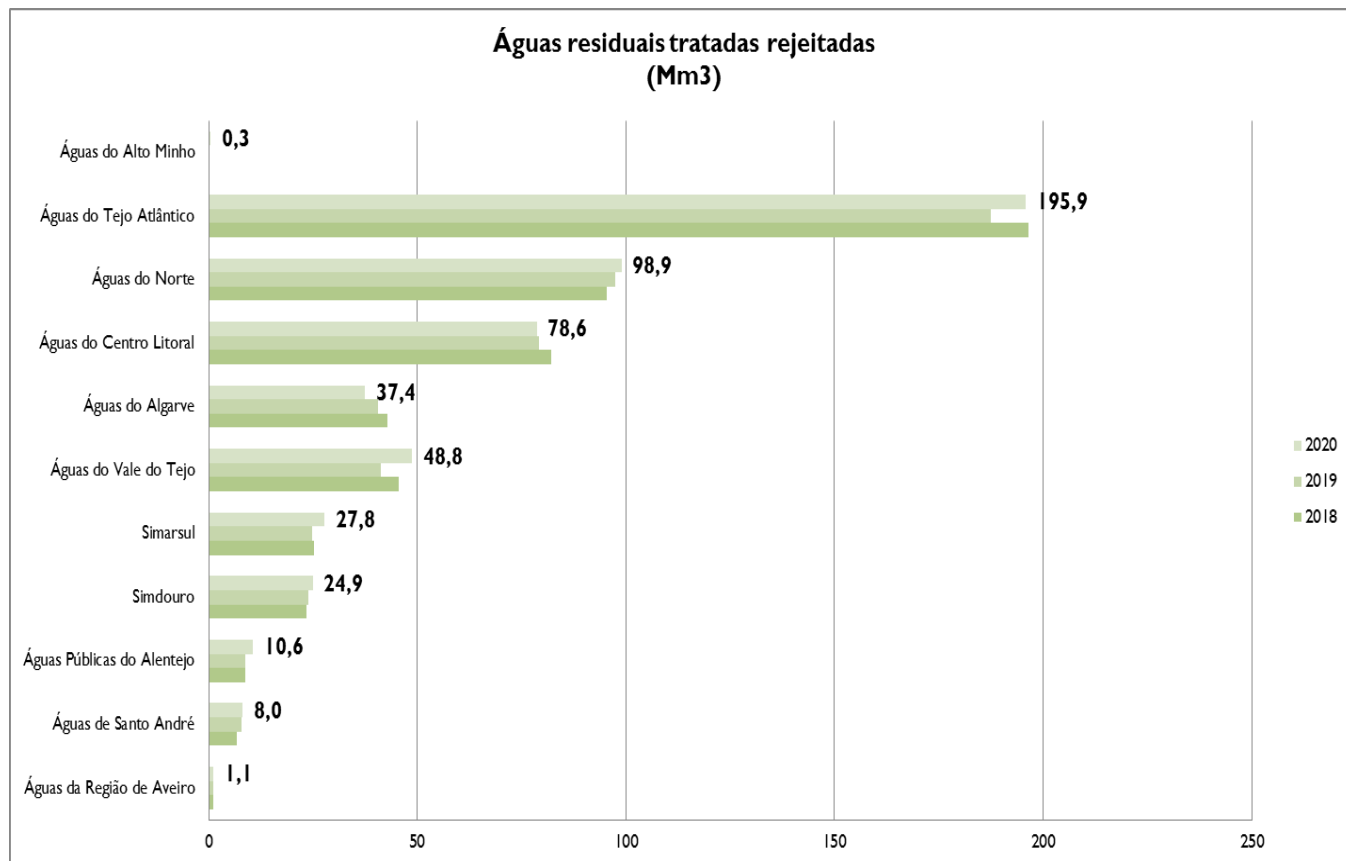
92%

⁵ Não foram consideradas as fossas sépticas no número total de ETAR.

⁶ O aumento significativo do número de Estações Elevatórias face a 2019, deve-se à finalização de empreitadas e entrada em funcionamento de EEAR maioritariamente na AdRA e na AdN baixa (bem como à inclusão das infraestruturas da Águas do Alto Minho, mas que se reflete em todos os dados).

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

Em 2020, foram 217 os municípios servidos no saneamento pelo Grupo AdP. O volume de águas residuais tratadas e repostas no meio hídrico foi de 532 milhões de m³, mais 20 milhões de m³ que em 2019. As empresas do Grupo AdP com serviço de saneamento “em baixa” recolheram 49 milhões de m³ de água residual em 2020, tendo sido estes caudais maioritariamente entregues às empresas da “alta” para tratamento e rejeição.

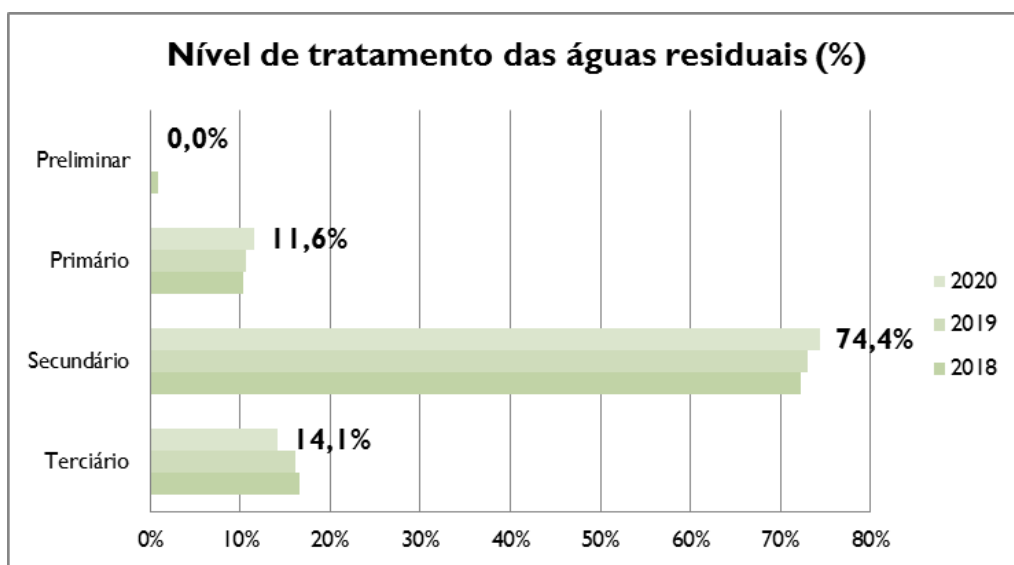


532 milhões de m³ Água tratada rejeitada

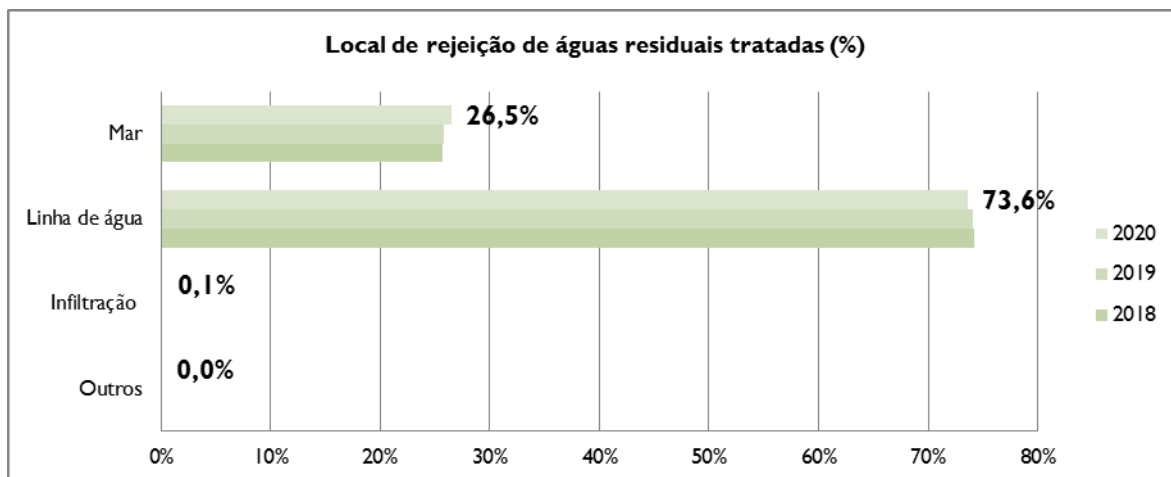
A reposição das águas residuais tratadas nas linhas de água contribui decisivamente para a **manutenção e salvaguarda dos ecossistemas ribeirinhos**, nomeadamente em zonas de forte estiagem.



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



As linhas de água são os locais preferenciais de rejeição de águas residuais tratadas (74% do efluente) dada a sua proximidade das instalações de tratamento, seguidos da rejeição por emissário submarino no mar (26,5%).



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

Meta: 2 estudos

AdCL estuda requalificação da ETAR das Olhalvas

A Águas do Centro Litoral assinou um protocolo com o Instituto Politécnico de Leiria e com o Município de Leiria para o desenvolvimento do “Estudo para a Requalificação Tecnológica da ETAR das Olhalvas”, o qual prevê a melhoria do desempenho ambiental desta infraestrutura e visa também avaliar e apresentar soluções ao impacto que a ETAR tem na malha urbana e na bacia hidrográfica em que se insere.

Numa ótica de eficiência associada aos processos de saneamento as aflúências indevidas têm sido identificadas como um dos principais problemas dos sistemas de águas residuais. Esta é reconhecida como uma questão transversal que afeta o desempenho com impacto significativo no aumento dos custos operacionais. O Grupo AdP tem vindo a atuar no combate às aflúências indevidas, estando a temática contemplada no projeto Zero abordado no capítulo da energia.

iAFLUI – Águas do Norte atua no combate a aflúências indevidas

A equipa do Centro de Exploração das Redes Municipais, nomeadamente as Perdas e Infiltrações integrou o iAFLUI da responsabilidade do LNEC. O iAFLUI teve início em maio de 2019 e vai terminar em abril de 2021, tendo o projeto uma duração total de 24 meses, estando organizado em 4 fases, com a duração de 6 meses cada. Não sendo viável apostar na erradicação exaustiva das aflúências indevidas, a atuação passa pela definição de um plano de atuação alinhado baseado na sua redução, correção e reabilitação, devidamente alinhados com os objetivos estratégicos e operacionais da empresa. São objetivos do iAFLUI, a disseminação das melhores e mais recentes metodologias e ferramentas de boa prática neste domínio, a capacitação de um número crescente de técnicos que, por si, potenciam a divulgação e promoção das melhores práticas nesta área de conhecimento e da exploração deste tipo de sistemas. Com esta iniciativa, a Águas do Norte tem pela frente vários desafios cruciais, entre eles, a capacitação e motivação da empresa na área das aflúências indevidas e a definição de um “Plano para o Controlo de Aflúências Indevidas” (PCAI) e sua implementação.

SIMARSUL reforça resiliência de infraestruturas no Barreiro

A SIMARSUL adjudicou uma empreitada para a ligação gravítica do sistema de Cárcamo Lobo à estação elevatória do Lavradio com vista à eliminação de aflúências indevidas à ETAR do Barreiro/Moita, que comprometem o seu desempenho no processo de tratamento das águas residuais.

Esta empreitada, que representa um investimento de 580 mil euros, vai reforçar a resiliência das infraestruturas de saneamento no Barreiro e eliminar a necessidade de execução de uma nova estação elevatória.

Economia circular - Água para Reutilização (ApR)

Na procura crescente de água, a reutilização constitui uma origem alternativa, contribuindo para o uso sustentável dos recursos hídricos, na medida em que permite a manutenção de água no ambiente e a respetiva preservação para usos futuros, salvaguardando a utilização presente, em linha com os princípios da economia circular. A utilização de água residual tratada é, aliás, um exemplo do que pode constituir uma medida de adaptação às alterações climáticas e uma boa prática de gestão da água, designadamente para dar resposta ao aumento da frequência e intensidade de períodos de seca e de escassez de água, permitindo assim aumentar a resiliência dos sistemas.

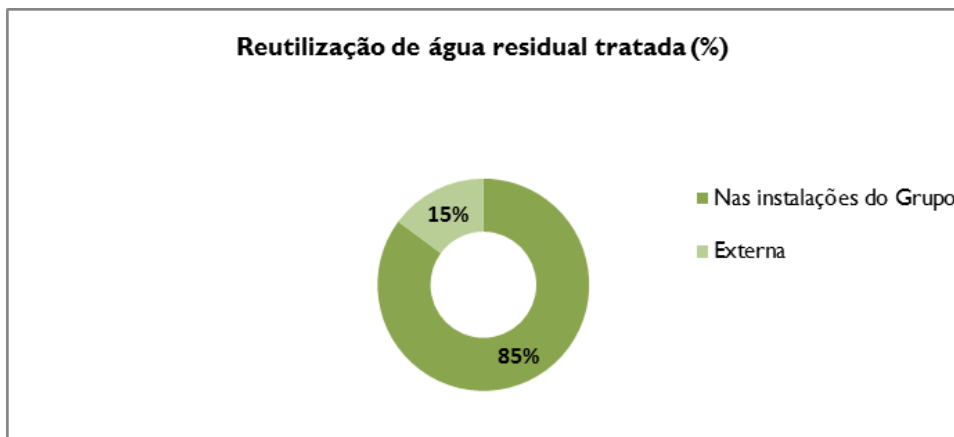
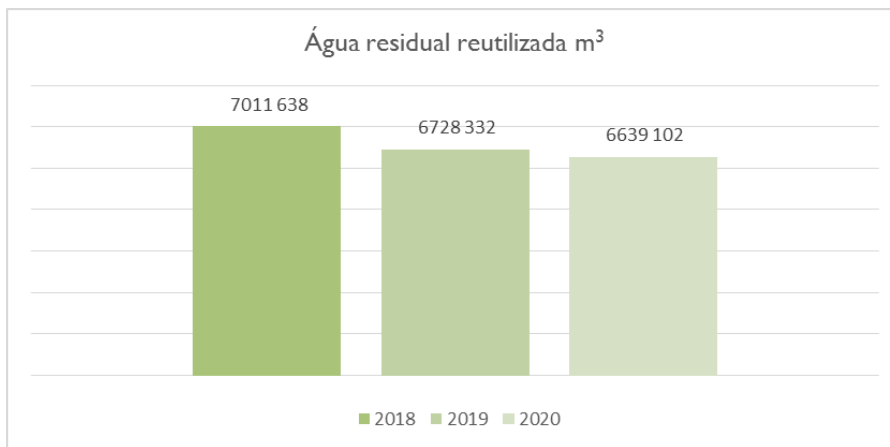
A desinfecção final de efluente, em 2020 correspondeu a 34% do total tratado. Dos 176 milhões de m³ desinfetados, cerca de 7 milhões de m³ foram reutilizados internamente (rega, lavagem de pavimentos e órgãos, etc.) e por entidades externas, de forma a minimizar os consumos de água da rede e a preservar os recursos naturais.

A **reutilização de água residual** tratada pode permitir a viabilização e/ou expansão de projetos fortemente dependentes de disponibilidade hídrica minimizando o efeito de seca e escassez de água

1,3% de água residual tratada reutilizada em instalações internas e externas às Empresas

Objetivo: Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada

Meta: 5% em 2020



Os usos da água residual tratada para reutilização:

- Rega agrícola, espaços verdes e floresta
- Reutilização para fins recreativos
- Reutilização para fins ambientais
- Reutilização para fins industriais

Exemplos:

- Lavagem de pavimentos das instalações, equipamentos e órgãos de tratamento;
- Rega de espaços verdes (privados e públicos, incluindo campos de golfe);
- Arrefecimento de sistemas de refrigeração;
- Utilizações municipais, como lavagem veículos, ruas e contentores;
- Descargas das instalações sanitárias;
- Combate a incêndios.

Projeto-piloto junta vinicultura e ApR

Para dar resposta à escassez de água que é cada vez mais comum na região do Alentejo, a Águas do Vale do Tejo em parceria com a Casa Relvas, desenvolveu um projeto-piloto com o objetivo de utilizar água para reutilização (ApR) proveniente da ETAR de São Miguel de Machede para recarga da albufeira da Herdade da Pimenta, onde a Casa Relvas vai buscar a água para regar as suas vinhas.

Este projeto experimental, com resultados positivos, juntou duas áreas distintas (vinicultura e utilização de águas residuais tratadas) numa solução conjunta de economia circular, que pode vir a ser implementado, futuramente, em outros locais.

Parceiras entre Tejo Atlântico e Municípios para utilização da água+

A Tejo Atlântico assume uma forte aposta e um compromisso na utilização da água residual tratada, **água+**, que no âmbito das mudanças climáticas, da escassez de água e da economia circular, é uma alternativa racional e sustentável do ponto de vista do uso deste bem limitado. Neste contexto, a Tejo Atlântico está a trabalhar tendo como objetivo de reforçar a utilização de **água+** para diversas finalidades, como por exemplo, rega de espaços verdes, lavagens de ruas e usos agrícolas e industriais. A escolha da tecnologia a utilizar depende do fim a que se destina a água reutilizada e do contexto económico local.

No caso dos campos de golfe, destacamos a parceria com o Conjunto Turístico Falésias d'El Rey que aguarda o licenciamento para utilização de **água+** proveniente da Fábrica de Água do Casalinho para rega do seu campo de golfe.

A Fábrica de Água da Guia é também uma origem de água residual tratada, produzindo atualmente cerca de 4.000m3 de **água+** que são utilizadas internamente nas diversas etapas de tratamento e na rega de espaços verdes. Em articulação com o município de Cascais, está em desenvolvimento o projeto de lavagem de ruas no referido município.

No que se refere às Fábricas de Água da zona Oeste, designadamente a Fábrica de Água de Torres Vedras, vários projetos estão em curso, nomeadamente, o protocolo a celebrar incluirá a Câmara Municipal de Torres Vedras, Águas do Tejo Atlântico, a Direção Regional de Agricultura e Pescas de Lisboa e Vale do Tejo, a ALCABRIREGA – Associação de Rega de Vale do Alcabrichel e a SIZANREGA e tem como objetivo avaliar a possibilidade de reutilização de **água+** das Fábricas de Água existentes na Bacia do Alcabrichel e na Bacia do Sizandro, para a rega de plantações agrícolas e espaços verdes naquela região.

REUSE

O projeto que visa promover a utilização de água para reutilização (ApR) na rega agrícola no Alentejo, através do recurso a tecnologias ambientalmente sustentáveis e de baixo custo, mas também pela criação de conhecimento e desenvolvimento de ações de comunicação sobre a reutilização de água. A metodologia adotada tem como objetivo a reutilização de forma segura e adaptada ao uso em causa, suportada por uma análise de custo-eficácia. O projeto tem como pilar a economia circular, pretendendo promover a reutilização e recuperação de água e nutrientes, assim como o recurso a fontes de energia renováveis. Uma importante componente do projeto é a sensibilização da comunidade, especialmente agrícola, para a importância da reutilização da água residual na atividade de regadio. Esta componente será operacionalizada através de um ciclo de conferências e ações de comunicação dirigidas aos principais atores da atividade agrícola.

Nota final: Financiamento: Fundo Ambiental; 2019-2020; Estado: terminado; Papel AdP Serviços: coordenador

LIFE PHOENIX

O projeto LIFE PHOENIX pretende desenvolver e demonstrar soluções modulares, flexíveis e eficientes para a produção sustentável e segura de água para reutilização (ApR) a partir de águas residuais provenientes de tratamento secundário, de acordo com os novos requisitos europeus.

Nota final: Financiamento: LIFE; 2020-2024; Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: parceiro

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

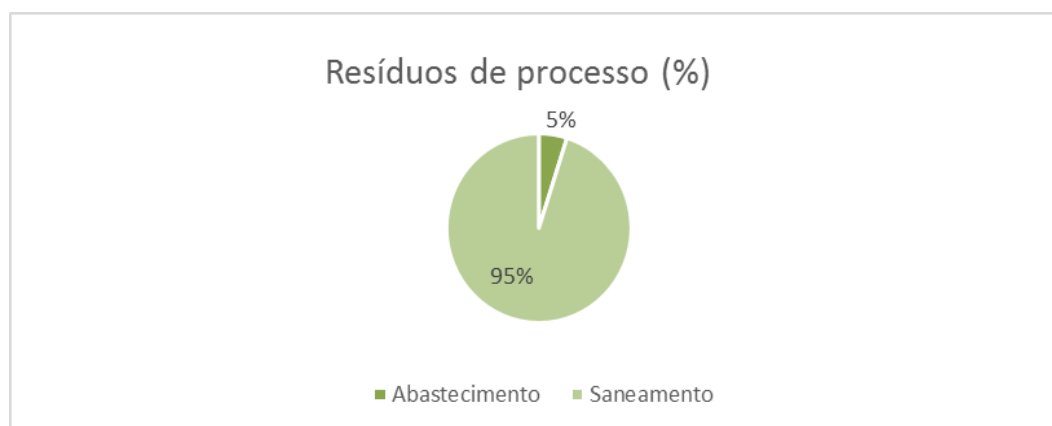
[C] Comprometemo-nos a valorizar os resíduos produzidos



Resíduos de processo de Abastecimento e Saneamento

Na transformação de água bruta em água para consumo humano e de águas residuais não tratadas em águas residuais com qualidade para rejeição, o Grupo AdP gera resíduos de processo que, não sendo passíveis de não serem produzidos, podem ser minimizados, através da seleção das melhores tecnologias disponíveis. O foco na circularidade desempenha um papel preponderante na transformação dos resíduos em subprodutos com impactos sociais, ambientais e económicos significativos.

Em 2020 foram produzidas 377 123 toneladas⁷ de resíduos de processo, o que corresponde a uma diminuição de 6,6% relativamente a 2019. Foram geradas 24.140 e-GAR, referentes ao transporte de todos os resíduos produzidos em 551 infraestruturas e encaminhados a destino final (valorização e eliminação). A maior parcela corresponde à atividade de saneamento.

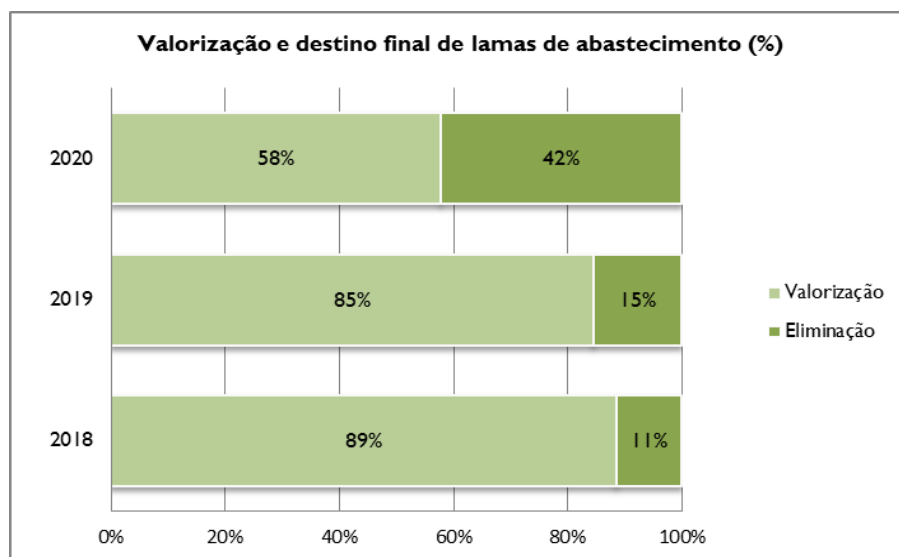


Nos processos de tratamento de água para abastecimento, em 2020, foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) cerca de 18 539 toneladas de resíduos, correspondendo 99% a lamas provenientes dos

⁷ Não inclui os resíduos referentes à atividade de Gestão de Resíduos da AdSA. Inclui os resíduos produzidos na ETA de Morgavel da empresa AdSA. Não inclui os resíduos que se encontram sob gestão e responsabilidade de Prestadores de Serviços.

processos de clarificação da água. Destas, 58%⁸ foram valorizadas predominantemente na indústria cimenteira e na indústria cerâmica, transformado o resíduo em subproduto.

Resíduos de processo - Abastecimento	2017	2018	2019	2020
Gradados (ton)	10	203	34	15
Areias (ton)	69	202	112	137
Lamas (ton)	14 726	14 433	17 849	18 388
Total	14 805	14 838	17 994	18 539



Economia circular – De resíduo a subproduto

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

AdDP valoriza 85% das lamas produzidas no fabrico de telhas cerâmicas

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

Objetivo: Valorizar lamas de ETA.

Meta: 85% em 2020

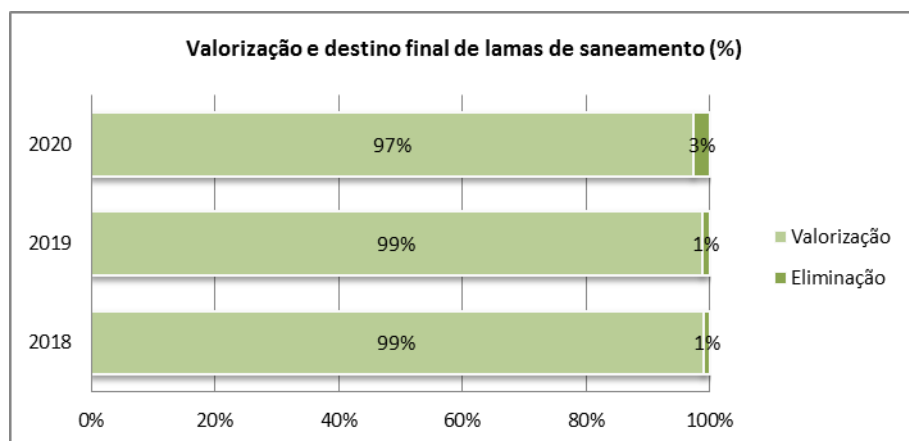
⁸ Em 2020 o efeito da pandemia refletiu-se na percentagem de valorização das lamas de abastecimento.

Telhas cerâmicas

Em 2020 a ETA do Lever, da Águas do Douro e Paiva, produziu 1.615 ton de lamas que foram incorporadas na produção de telhas. Nas Águas do Douro e Paiva desde 2006 que as lamas deixaram de ser um resíduo depositado em aterro para se tornarem uma matéria-prima da indústria cerâmica, como resultado de uma parceria de I&D&I com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto com Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro. Em 2018, o projeto ganhou o “Prémio 100% inovação” nas Jornadas de Engenharia da Águas de Portugal.

Em 2020, nos processos de tratamento de águas residuais foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) 358 584 toneladas de resíduos de processo, dos quais 93% corresponderam a lamas. Sendo a valorização dos resíduos produzidos uma das maiores preocupações do Grupo AdP, verifica-se uma grande consistência nos valores apresentados ao longo dos anos. Das 333 950 toneladas de lamas produzidas, 97% foram valorizadas na agricultura.

Resíduos de processo - Saneamento	2017	2018	2019	2020
Gradados (ton)	8 062	7 453	8 729	8 663
Areias (ton)	8 310	9 055	9 340	9 461
Gorduras (ton)	2 463	2 938	3 204	3 715
Lamas (ton)	320 777	345 805	361 018	333 950
Outros (ton)	4 581	1 398	1 768	2 795
Total	344 193	366 649	384 060	358 584



LIFE RENATURWAT

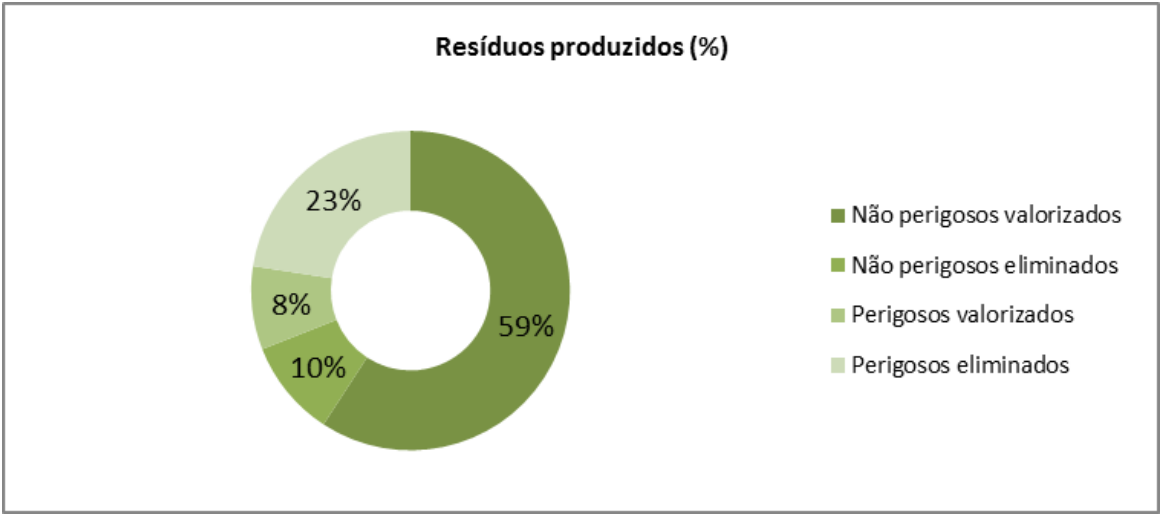
O LIFE RENATURWAT procura demonstrar a eficácia do processo de utilização de lamas que resultam dos processos de purificação de água para consumo humano para melhorar o tratamento das águas residuais através da sua utilização em zonas húmidas artificiais, contribuindo para a remoção de nutrientes e compostos orgânicos e para a biodiversidade e promovendo a economia circular no ciclo urbano da água.

Nota final: Financiamento: LIFE; 2020-2024; Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: parceiro

Objetivo: Valorizar lamas de ETAR

Meta: 99% em 2020

Além dos resíduos provenientes do transporte e tratamento de água e água residual, em 2020 foram ainda produzidas 727 toneladas de resíduos nas atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.



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

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



O core-business do Grupo AdP tem por si só, um impacto positivo no recurso natural água, do qual todos os seres vivos dependem.

Uma boa funcionalidade ecológica contribui fortemente para a mitigação, resiliência e adaptação às alterações climáticas, para a proteção da biodiversidade, para o acesso justo e equitativo a alimentos e água potável e consequentemente para a melhoria da saúde e bem-estar bem como para equilíbrio social e económico, temas intrinsecamente relacionados com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Para o Grupo AdP o compromisso com a conservação da biodiversidade e com a promoção dos serviços de ecossistemas, traduz-se na atividade diária de abastecer água através da captação controlada de caudais e de um adequado tratamento das águas residuais. A manutenção de caudais mínimos, a prevenção da poluição das linhas de água e do mar e a despoluição que se tem verificado pela existência de sistemas de recolha e tratamento de águas residuais, garantem que os meios hídricos apresentem a qualidade e quantidade de água necessária à conservação e ao desenvolvimento da biodiversidade. Podemos pois afirmar que a gestão sustentável do ciclo urbano da água preserva os solos, os níveis freáticos e os meios hídricos promovendo a conservação da biodiversidade e o funcionamento eficaz dos serviços de ecossistemas.

A promoção de ecossistemas marinhos, e terrestres, saudáveis permite melhorar e/ou manter a produtividade e a capacidade que os ecossistemas têm para responder às necessidades da sociedade.

Costa de Sines tem ambiente aquático de qualidade

A AdSA - Águas de Santo André apresentou os resultados do Programa de Monitorização do Ambiente Marinho na zona costeira de Sines, que revelaram uma elevada qualidade e diversidade ecológica dos habitats em todos os locais amostrados.

Este programa compreendeu a monitorização do ambiente aquático desta zona costeira entre 2018 e 2020, onde é efetuada a descarga da ETAR de Ribeira de Moinhos, através de um emissário submarino.

APA visita a Captação da Ponte da Bateira

No dia 5 de agosto, a AdDP recebeu uma equipa da Agência Portuguesa do Ambiente (APA) para filmagens na Captação da Ponte da Bateira, que foi escolhida como um caso de sucesso de simbiose entre a actividade de abastecimento de água e a preservação dos recursos hídricos. A captação no rio Paiva é um bom exemplo de construção de uma infraestrutura que assegura o fornecimento de um bem essencial às populações, garantindo a proteção do ecossistema, o enquadramento paisagístico e a preservação da biodiversidade. Esta visita inseriu-se na participação da APA no projeto europeu ALICE: Melhorar a gestão das paisagens atlânticas: potenciar a biodiversidade e os serviços de ecossistemas, promovido em Portugal pela UTAD e desenvolvido na bacia do rio Paiva.

De ressaltar, no entanto, que as infraestruturas de tratamento de água e água residual localizam-se maioritariamente junto a linhas de água, integrando por vezes áreas protegidas, sendo este um dos aspetos sensíveis que o Grupo identifica, controla e minimiza.

Paralelamente são diversos os projetos relacionados com a biodiversidade e os ecossistemas em que o Grupo se envolve, assumindo estes variadas formas: plantação de árvores/espécies autóctones, limpeza das margens de rios, sensibilização e proteção de animais ameaçadas; identificação e valorização de fauna e flora local.

À descoberta da ecologia do Estuário do Rio Tejo

Integrada nas atividades do **Projeto Coastwatch Portugal**, realizou-se, em parceria com a Águas do Tejo Atlântico, mais uma ação de Formação do **GEOTA**, intitulada “**À descoberta da ecologia do Estuário do Rio Tejo**”.

Participaram nesta ação Técnicos da Junta de Freguesia do Parque das Nações, do Município da Amadora e do Museu da Água, professores dos 2º e 3º Ciclo e um aluno de mestrado de Engenharia do Ambiente.

Nesta iniciativa, para além da saída de campo no Estuário do Tejo, junto à Fábrica de Água de Beirolos, houve uma sessão teórica, no novo Centro de Educação Ambiental da AdTA, onde os participantes ficaram a perceber o importante papel das Fábricas de Água, geridas pela Tejo Atlântico, na despoluição do maior Estuário da Europa.

Arranca construção da nova ETAR da Comporta

Foi assinado hoje na Comporta, Alcácer do Sal, o contrato de adjudicação da conceção/construção da nova ETAR da Comporta. Trata-se de um investimento da AgdA - Águas Públicas do Alentejo destinado a garantir o adequado tratamento dos efluentes urbanos da população da Comporta, que cresce de 600 para 2.500 habitantes na época alta, e a preservação do ecossistema estuarino do Sado, zona sensível e classificada como Reserva Natural. Este subsistema conta ainda com um Sistema Intercetor composto por 1,7 km de coletores e uma estação elevatória, cuja empreitada já está em curso.

[P] Contribuímos para o combate às alterações climáticas.

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



O Grupo AdP, através da AdP Energias, tem incorporado na sua missão a racionalização dos consumos energéticos, a maximização do aproveitamento dos ativos e dos recursos endógenos e renováveis, e a redução ou compensação das emissões de gases com efeito de estufa das empresas do Grupo AdP, num quadro de sustentabilidade económica, social e ambiental.

O consumo de energia elétrica é indissociável da atividade das empresas do Grupo Águas de Portugal. O abastecimento de água e saneamento de águas residuais, fundamental para a qualidade de vida e do ambiente da nossa sociedade, é responsável por consumos muito significativos de energia, sob a forma de energia elétrica (e uma pequena parcela associada a combustíveis), e consequentes emissões de CO₂.

Como tal e perante os crescentes desafios que unem a água e a energia, o Grupo AdP assume com uma das suas prioridades estratégicas a promoção da eficiência e o recurso a energias 100% renováveis, que se traduz numa gestão rigorosa dos consumos de energia, na produção própria de energia renovável, da medição das emissões de CO₂ e no desenvolvimento de outras ações com vista a otimizar processos e simultaneamente mitigar ou minimizar o impacto nas alterações climáticas.

A estratégia passa pois necessariamente pela implementação de medidas e ações que induzam a:

- Promoção da eficiência energética das infraestruturas com redução dos consumos, em resultado da implementação de medidas de gestão operacional, estruturais e outras, onde se inserem medidas de redução de perdas de água e de afluências indevidas às redes de saneamento.
- Aumento da produção própria de energia para autoconsumo, por via do aproveitamento do potencial endógeno (em particular potenciando a produção de biogás e a correspondente cogeração e tirando partido de quedas piezométricas existentes para instalação de microhídricas) e de fontes renováveis (solar fotovoltaico e eólico), potenciando uma redução do consumo de energia da rede e, por consequência, diminuindo a dependência dos mercados.
- Maximização da energia produzida para autoconsumo mediante a alteração do padrão de operação, incorporando a produção e armazenamento de energia no core da atividade de abastecimento, saneamento e reutilização, promovendo a reengenharia de sistemas e processos para aumento de eficiência, a digitalização e uma aposta na qualificação dos trabalhadores.
- Produção e coprodução de hidrogénio verde, promovendo a reutilização e a reindustrialização.

A AdP Energias desenvolve iniciativas relacionadas com as seguintes atividades corporativas:

- A eficiência energética;
- A produção de energia com recurso a fontes endógenas e renováveis, a partir de:
 - Biogás,
 - Microhídricas,

- o Solar fotovoltaica (venda à RESP e autoconsumo);
- A aquisição centralizada de energia elétrica;
- A gestão da energia;
- A introdução da mobilidade elétrica na frota automóvel de serviço;
- Outros projetos.

Destaque: AdP na UN Global Compact Leaders Summit 2020

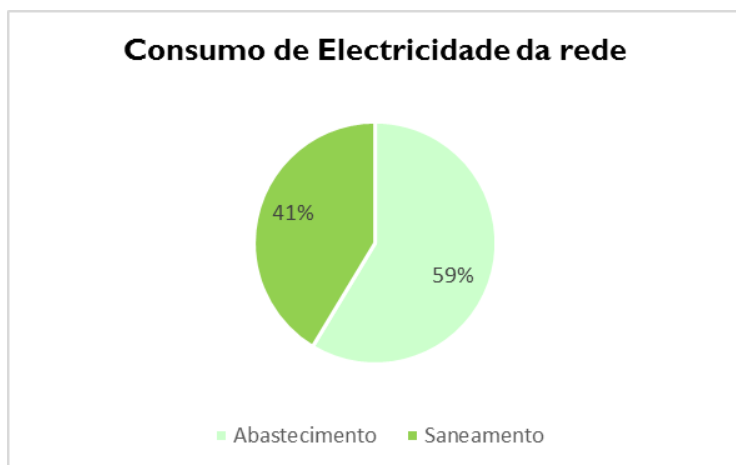
A Global Compact Network Portugal, no âmbito do UN Global Compact Leaders Summit, organizou uma sessão dedicada ao tema “Energia Limpa e Oceanos Sustentáveis – Um caminho em direção ao Futuro”, na qual participou José Sardinha, Vice-Presidente do Grupo Águas de Portugal, tendo destacado o empenho do Grupo na transição para uma economia de baixo carbono e a importância que damos à gestão estratégica de energia.

Energia Elétrica

Em todas as fases do ciclo urbano da água, desde a produção e distribuição até à elevação e recolha e tratamento de águas residuais, está presente o consumo de energia elétrica. O melhor aproveitamento dos recursos disponíveis quer seja pelo aumento da eficiência na sua utilização, quer seja pela produção de energia através de origens renováveis, assume-se como uma medida indispensável para a redução da dependência energética externa e das emissões poluentes, assumindo uma importância relevante para o combate às alterações climáticas.

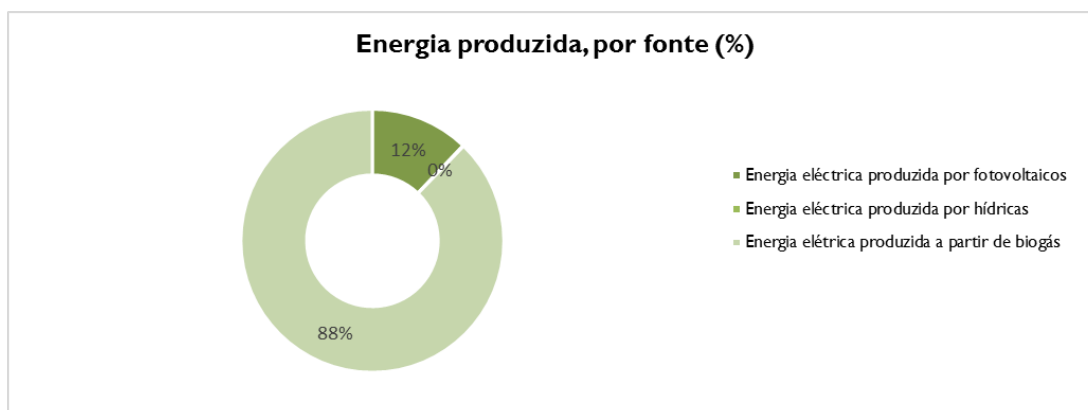
Em 2020 o consumo elétrico no Grupo AdP foi de 771 GWh⁹. Destes, 747 GWh foram consumidos a partir da rede elétrica (RESP), o que corresponde a um aumento de 3,0 face a 2019 e 24,77 GWh a partir de autoconsumo gerado de fontes endógenas e renováveis (+5,3% do que em 2019). A maior contribuição no consumo de energia elétrica está associada ao [abastecimento de água](#).

⁹ Valor correspondente ao consumo RESP mais autoconsumo de energia produzida. O valor reportado em 2019 não contemplava consumos de infraestruturas cuja titularidade pertencia a Prestadores de Serviços.



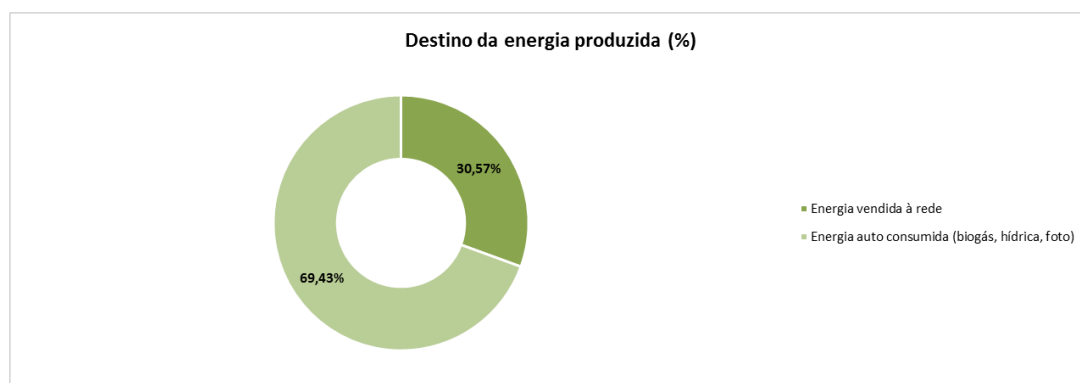
De referir que em 2020 a AdP Energias deu continuidade ao apoio prestado às empresas do Grupo AdP no processo de certificação de infraestruturas no âmbito da ISO 50001, relativa ao consumo de energia. No final de 2020 são já 108 as infraestruturas certificadas de 10 empresas do Grupo, o que representa um acréscimo de 34 infraestruturas face ao primeiro ano de avaliação (2018). Destaque ainda para o papel desempenhado pela AdP Energias no apoio às empresas do Grupo AdP relativamente à realização de auditorias energéticas a infraestruturas consumidoras de energia, no âmbito do Decreto-Lei n.º 68-A/2015, de 30 de abril, estando no final de 2020 realizadas 388 auditorias, em 13 empresas, que representa um acréscimo de 141 infraestruturas auditadas comparando com o primeiro ano de avaliação (2018). A evolução tecnológica, o aprofundamento do conhecimento e melhoria dos processos, a generalização de boas práticas e o crescimento da produção de energia renovável geram um grande potencial de melhoria da eficiência energética no sector da água, com consequente aumento a sua sustentabilidade e resiliência ambiental.

Em 2020 a produção própria de energia foi de 35,7 GWh¹⁰, apresentando um crescimento face a 2019 de 5%, o que correspondeu em termos de autossuficiência energética a 4,6%.



A produção de energia para venda à RESP, em 2020, totalizou 10,9 GWh (que representa um aumento de 5,5% face a 2019).

¹⁰ Inclui energia produzida para autoconsumo e para injeção na rede elétrica.



Combustíveis

Na prestação de serviços de abastecimento e saneamento são necessárias deslocamentos frequentes às infraestruturas, para executar as ações de rotina de operação e manutenção das mesmas. Estas são responsáveis pela maior parte do consumo de combustíveis de gasóleo e gasolina no Grupo AdP, havendo também outros consumos, associados às instalações operacionais (aquecimento de digestores, geradores de emergência, entre outros), laboratoriais e administrativas.

Combustíveis	2020
Consumo de gasolina (m³) (fontes fixas e móveis)	55
Consumo de gasóleo (m³) (fontes fixas e móveis)	2 435
GPL (m³)	7 144
Gás natural (m³)	104 374
Propano (ton)	1,09

No ano de 2020 a frota automóvel do Grupo AdP composta por 1.302 veículos de motor térmico consumiu 2.490 mil litros de combustíveis (gasóleo e gasolina), o que representou uma variação de -12,6% face a 2019, percorrendo cerca de 36,3 milhões de km.

Energia Total Consumida no Grupo AdP

Em suma em 2020 a energia total consumida no Grupo AdP foi de 2.870.961 GJ.

Consumo total de energia em GJ	2019	2020
Energia elétrica (RESP)	2 610 527	2 687 905
Gasóleo	100 287	87 405
Gasolina	1 827	1 810
Gás natural	6 649	3 956
GPL	461	670
Propano	167	51
Energia elétrica autoconsumo	84 686	89 164
Energia elétrica vendida	37 226	39 259
Total¹¹	2 804 604	2 870 961

019 Energia Total (GJ/ano)

Mobilidade elétrica

Em 2018 a frota automóvel do Grupo AdP passou a integrar 128 veículos 100% elétricos (ligeiros de passageiros e ligeiros de mercadorias). Aquando da aquisição das viaturas, no âmbito do projeto “Introdução no consumo de veículos de baixas emissões na frota das entidades gestoras de prestação do serviço público de abastecimento de água e/ ou de saneamento de águas residuais no Grupo AdP”, foram também instalados 134 pontos de carregamento, que integram a rede do Grupo AdP.

Em 2020, os 128 veículos elétricos que integram a frota de serviço do Grupo AdP percorreram mais de 1,8 milhões de km, consumindo para o efeito 260MWh e evitando o consumo de mais de 152 mil litros de combustíveis de origem fóssil.

Destaque: Empresas do Grupo AdP obtêm Certificação Energética da Frota

As empresas do Grupo AdP obtiveram a certificação energética da frota, um dos objetivos previstos no Plano de Eficiência e de Produção de Energia (PEPE). 13 empresas do Grupo AdP, que no seu conjunto perfazem um total de 1.430 viaturas, obtiveram a certificação energética das suas frotas, com classificações que variam entre a Classe B e a Classe D, com uma classificação média de 57% (Classe C). Para a obtenção da certificação foram analisadas as práticas adotadas de gestão de frota em cada empresa, tendo em conta várias vertentes – viaturas, condutores, manutenção e consumos.

Decorrido um ano de certificação, pode-se assegurar o seu forte contributo para:

- Demonstração, de forma simples e clara, do empenho na redução da pegada ecológica da frota;

¹¹ O total não inclui a Energia eléctrica vendida à rede

- Contribuição ativa para a redução de emissões de CO₂ resultado da sua frota;
- Aproveitamento das oportunidades na otimização de custos (combustível, etc.) e reduzir emissões de CO₂;
- Melhoria da forma de aquisição da sua frota, dando relevância à eficiência energética e ambiental das viaturas;
- Motivação dos(as) colaboradores(as), clientes, fornecedores e parceiros para uma mobilidade mais sustentável.

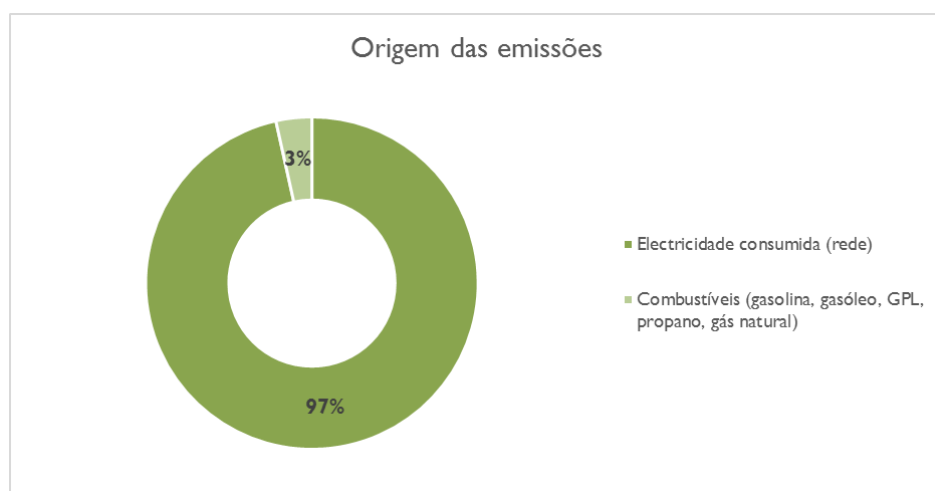
Emissões de Gases de Efeito de Estufa

Em 2020 as empresas do Grupo AdP emitiram 198¹² mil toneladas de CO₂, provenientes do consumo de energia elétrica e dos combustíveis.

Emissões de CO ₂	2019 (ton)	2020 (ton)
Eletricidade RESP	195 790	191 140
Gasolina	127	126
Gasóleo	7 431	6 476
GPL	29	42
Propano	11	3
Gás Natural	426	254
Total	203 813	198 041

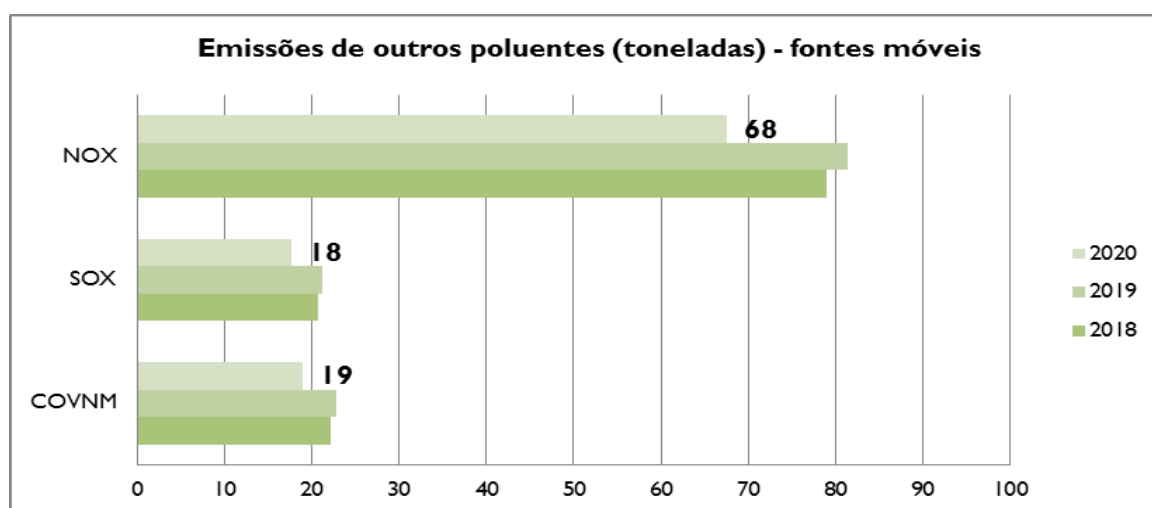
As emissões de gases de efeito de estufa associadas ao consumo de eletricidade são obviamente as que representam a maior parcela no total de emissões. O impacto que a produção de energia elétrica (autoconsumo e energia vendida) teve em termos de redução de emissões de CO₂, em 2020, face ao consumo de igual valor da RESP foi de 9132 toneladas. Relativamente à contribuição da frota automóvel elétrica, apesar do aumento do número de viaturas, que se espera vir a acontecer gradualmente ao longo dos próximos anos, estar diretamente ligado ao aumento do consumo de energia por via da sua utilização, o seu efeito será sempre mais relevante na redução das emissões de gases com efeito de estufa e na redução do consumo de combustíveis de origem fóssil do que no aumento do consumo de energia elétrica, sendo o balanço claramente positivo. O impacto que a frota automóvel elétrica teve em termos de redução de emissões de CO₂, em 2020, face aos veículos com motor térmico foi de 339 toneladas.

¹² Uma vez que o Grupo produziu cerca de 10,9 GWh/ ano para venda à rede, evitando emissões na rede de 2,7 mil ton de CO₂/ ano, as emissões líquidas, deduzidas deste valor, são de 188 mil toneladas de CO₂/ ano. Ver notas metodológicas.



Emissões de NOx, SOx e COVNM

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



Destaque: EPAL lança 2ª edição do Programa Avançado de Energias Renováveis no Setor da Água/ PERSA

Na 2ª edição do Programa Avançado de Energias Renováveis no Sector da Água (PERSA), uma iniciativa da Academia das Águas Livres da EPAL, realizado em 2020 a AdP Energias voltou a ser um dos parceiros, juntamente com o Instituto Superior Técnico, a Faculdade de Ciências e Tecnologia, a NOVA School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa, o Instituto de Ciência e Inovação em Engenharia Mecânica e Engenharia Industrial, o Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência, a ADENE - Agência para a Energia, a Lisboa E-Nova - Agência de Energia-Ambiente de Lisboa e a TÜV Rheinland.

No PERSA a AdP Energias assumiu a responsabilidade pelo módulo de Mercado de Energia Elétrica e Regulação e pelo módulo de Digestão de Lamas, Resíduos Orgânicos e Aproveitamento do Biogás (em colaboração com a FCT da UNL).

Plano de eficiência energética e de produção de energia (PEPE)

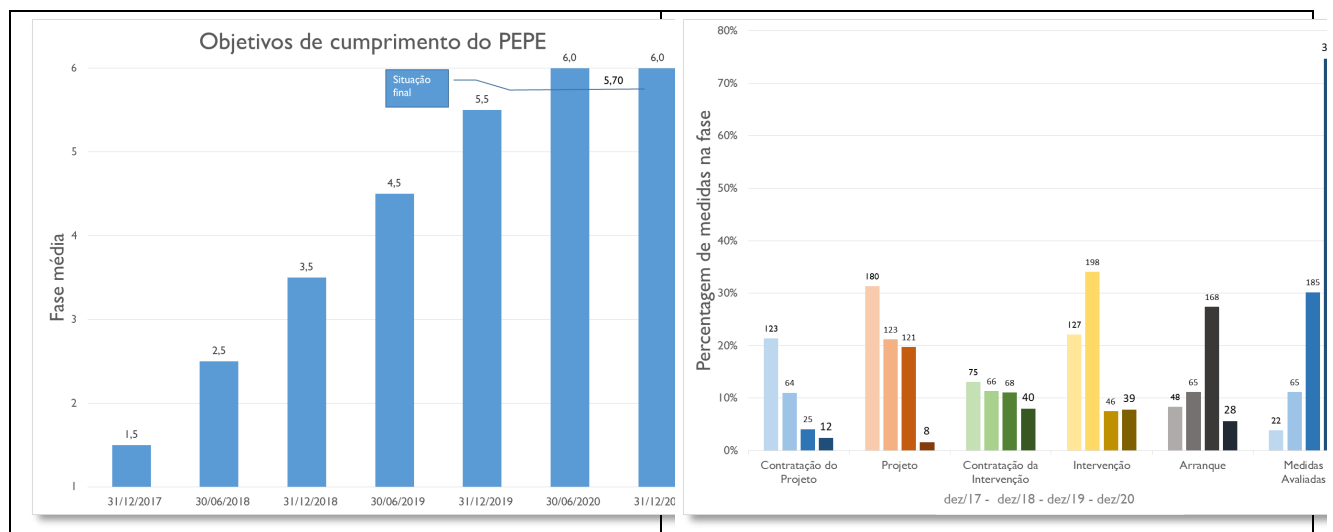
Balanço 2017 - 2020

Em maio de 2017 foi aprovado e apresentado publicamente o Plano de Eficiência e Produção de Energia (PEPE) do Grupo AdP para o período 2017 - 2020 que se resume no quadro seguinte:

Item		N.º de medidas	N.º de infraestruturas	Eficiência + Produção	Poupança	Investimento
		(N.º e %)	(N.º e %)	(kWh/ano e %)	(EUR/ano e %)	(EUR e %)
Estudos		88	51	—	—	324 944
		15,3%	—	—	—	1,2%
Alteração do diagrama de cargas		116	112	—	884 141	2 313 311
		20,2%	—	—	13,3%	8,2%
Eficiência energética		333	216	30 354 515	2 947 757	9 437 054
		57,9%	—	53,6%	44,4%	33,5%
Produção de energia	Biogás	19	18	6 315 881	611 552	3 438 756
		3,3%	—	11,2%	9,2%	12,2%
	Microhídricas	2	2	3 159 800	261 943	1 740 000
		0,3%	—	5,6%	3,9%	6,2%
Produção de energia	Solar	17	50	16 802 600	1 934 473	10 896 000
		3,0%	—	29,7%	29,1%	38,7%
Total		(1) 575	316	56 632 796	6 639 866	28 150 065
		100,0%	—	100,0%	100,0%	100,0%

⁽¹⁾ Com a revisão do PEPE por algumas empresas, o número total de medidas passou para 613

A 31 de Dezembro de 2020, o estado da arte do PEPE do Grupo AdP era o seguinte:



Definida a estratégia, foi concertada entre a AdP Energias e as empresas participadas do Grupo AdP o desenvolvimento e implementação dos Panos de Eficiência Energética com vista à otimização dos consumos pela via da utilização racional da energia, tendo sido identificadas novas necessidades e áreas de atuação, quer a nível corporativo quer ao nível das empresas operacionais.

O balanço real do estado do PEPE a 31 de dezembro de 2020 está traduzido através dos principais indicadores e metas do Plano:

Objetivos do PEPE	2020		Metas para 2020
Infraestruturas abrangidas (N.º)	305	96,5%	316 Infraestruturas
Medidas implementadas (N.º)	406	80,7%	503 Medidas de eficiência/ produção ⁽¹⁾
Investimento (MEUR)	16,803	⁽²⁾ 92,6%	18,150 MEUR ⁽⁴⁾
Reduzir o consumo de energia elétrica (GWh/ano)	2,897	⁽²⁾ 76,9%	Menos 30,4 GWh/ano
Aumentar a produção própria de energia elétrica (GWh/ano)	0,061	⁽²⁾ 62,9%	Mais 10,778 GWh/ano ⁽⁴⁾
Reduzir a potência contratada (MW)	⁽²⁾ 46,840	⁽²⁾ 468,4%	10 MW em 103 infraestruturas
Reduzir a potência contratada (N.º de IE)	⁽²⁾ 655	⁽²⁾ 635,9%	10 MW em 103 infraestruturas
Reduzir os custos com a potência contratada (EUR)	⁽²⁾ 1,392	⁽²⁾ 309,4	0,450 MEUR
Reduzir os gastos com a energia reativa (MEUR)	⁽²⁾ 0,740	⁽²⁾ 148,0%	0,50 MEUR em 320 infraestruturas

Objetivos do PEPE	2020		Metas para 2020
Reduzir os gastos com a energia reativa (N.º de IE)	(2) 62	19,4%	0,50 MEUR em 320 infraestruturas
Alteração do nível de tensão (GWh/ano)	0	0,0%	10 GWh/ano em 63 infraestruturas
Alteração do nível de tensão (N.º)	0	0,0%	11 GWh/ano em 63 infraestruturas
Reduzir a pegada ecológica (ton CO ₂)	(3) 53.831	199,4%	27.000 ton CO ₂ /ano
Introdução da mobilidade elétrica (N.º)	128	128,0%	100 Viaturas elétricas
Postos de carregamento de veículos elétricos (N.º)	136	272,0%	50 Postos de carregamento
Certificação energética da frota (N.º)	1.430	130,0%	1.100 Viaturas
Certificação na norma ISO 50 001 (N.º)	108	110,2%	98 Infraestruturas certificadas
Infraestruturas auditadas no âmbito do DL 68-A/2015 (N.º)	62	206,7%	Mais 78 infraestruturas a auditar
Formação de auditores internos de energia (N.º)	62	206,7%	30 Auditores energéticos
Formação para a energia (%)	50%	50,0%	100% de Cumprimento
Comunicação para a energia (%)	75%	75,0%	100% de Cumprimento
Poupança anual em energia elétrica (MEUR)	0,308	(2) 108,5%	6,640 MEUR

Notas:

As atividades concluídas são apresentadas a cinzento.

(1) Com a revisão do PEPE de algumas empresas o n.º de medidas reduziu de 593 para 503

(2) Valor acumulado 2020 + 2019 + 2018

(3) Redução face a 2015

(4) Foi retirado o projeto SOLAR III por ter sido incluído no Programa de Neutralidade Energética do Grupo.

Rumo a 2030

Zero - Programa para a Neutralidade Energética do Grupo AdP

Enquanto Grupo de referência na área do ambiente e parceiro consistente na prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, a neutralidade energética e carbónica é assumida pelo Grupo AdP como compromisso prioritário.

O compromisso de neutralidade energética assumido pelo Grupo Águas de Portugal foi reafirmado em 2020 com o lançamento do Programa de Neutralidade Energética ZERO, que visa reduzir os consumos energéticos e aumentar fortemente a produção própria de energia 100% renovável, permitindo atingir a neutralidade energética em 2030.

O programa, delineado tendo em conta os resultados do PEPE, do inovador programa EPAL 0% para a neutralidade energética e as metas europeias e do Governo Português em termos de sustentabilidade ambiental e de neutralidade energética e carbónica, envolve todas as empresas do Grupo AdP e vai permitir ao Grupo ser energeticamente autossustentável em 2030, dando um elevado contributo para a coesão regional, o desenvolvimento económico e a sustentabilidade ambiental do nosso país. A concretizar-se, seremos o primeiro Grupo mundial do setor da água a implementar a neutralidade e autossustentabilidade energética.

Grupo AdP define metas para ser o primeiro Grupo de dimensão internacional a atingir a neutralidade energética em todas as suas atividades nacionais e internacionais a nível mundial.

O Programa promoverá a maximização da energia produzida para autoconsumo mediante a alteração do padrão de operação, incorporando a produção e armazenamento de energia no core da atividade de abastecimento, saneamento e reutilização, promovendo a reengenharia de sistemas e processos para aumento de eficiência, a digitalização e uma aposta na qualificação dos trabalhadores, bem como o desenvolvimento regional e o apoio social, para além de oportunidades ao nível de aproveitamento para produção e coprodução de hidrogénio verde, promovendo a reutilização e a reindustrialização, aumentando da competitividade do tecido económico regional, criando valor para o País, contribuindo para a diferenciação das competências do setor da água português no mercado internacional.

A neutralidade energética permite contribuir para a redução das emissões de CO₂ e considera não só energia elétrica consumida nas instalações operacionais, mas toda a energia elétrica consumida em todas as instalações do Grupo AdP (operacionais e não operacionais) em Portugal e no estrangeiro e, ainda, a frota automóvel de serviço.

O objetivo não passa apenas pela produção própria da nossa energia, mas tem como prioridade e ambição a redução do consumo de energia nas infraestruturas geridas pelas empresas do Grupo, bem como a promoção de parcerias para redução de perdas de água e de afluências indevidas nas redes em baixa, criando ainda oportunidades ao nível de aproveitamento para produção e coprodução de hidrogénio verde, promovendo a reutilização e a reindustrialização.



O Programa ZERO envolve um investimento de 370 milhões de euros e vai permitir alcançar uma produção de 765 GWh, valor que corresponde ao consumo energético estimado previsto para 2030 incluindo as atividades operacionais, bem como a frota, atingindo-se assim a neutralidade e autossuficiência energética em todas as atividades do Grupo AdP.

Programa ZERO no Smart Cities Summit 2020

O Programa de Neutralidade ZERO do Grupo AdP fez parte do programa de conferências do “Portugal SmartCities Summit 2020” iniciativa da Fundação AIP.

Este evento reúne todos os setores que compõem a cadeia de transformação das Cidades Inteligentes e aos desafios sociais atuais associados à sustentabilidade, nomeadamente emergência climática, transição energética, transformação digital, mobilidade sustentável, economia circular e saúde e bem-estar, cujas boas práticas em muito contribuem para a atratividade das cidades e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

José Sardinha, Vice-Presidente do Grupo Águas de Portugal, apresentou o Programa ZERO, na Conferência “ACQUALIVE”.

Ecoeficiência

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



Poupança, Reciclagem e Reutilização de Água

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

Poupança de Energia

- Instalação de janelas duplas;
- Colocação de estores externos nos edifícios administrativos e laboratórios;
- Dispositivos de fecho automático nas portas;
- Redução da iluminação exterior;
- Iluminação com recurso a tecnologia LED;
- Compensação da energia reativa;
- Ajuste de opções tarifárias e ciclos horários para minimização dos encargos subjacentes à energia elétrica;
- Gestão de consumos, privilegiando o horário de vazio na utilização de energia elétrica;
- Manutenção preventiva dos equipamentos;
- Colocação de termoacumuladores (com relógios);
- Aquisição de equipamentos elétricos e eletrónicos mais eficientes;
- Realização de auditorias energéticas;

- Substituição de interruptores por células de deteção de movimento para acionamento de iluminação de preferência por célula fotovoltaica;
- Instalação de variadores de velocidade (nos Grupos eletrobomba ou outros equipamentos) após análise prévia do respetivo interesse técnico-económico;
- Execução de sistemas de drenagem preferencialmente gravíticos;
- Realização periódica de ações de sensibilização e disponibilização de informação de boas práticas;
- Sinalética nos pontos-chave dos edifícios, alusivos à poupança de energia elétrica.
- Existência de veículos elétricos na frota automóvel

Poupança, Reciclagem e Reutilização de Materiais e Consumíveis

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

Promovemos e estimulamos a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens de mercado, em benefício do cumprimento da nossa missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade ambiental, social e económica.

Concurso Design Circular por Natureza - EPAL

Um candeeiro feito com PVC, cartão e folhas de livros em desperdício é um dos projetos vencedores do concurso “Design Circular por Natureza”, uma iniciativa da EPAL em conjunto com a ETIC - Escola de Tecnologias, Inovação e Criação. O objetivo deste desafio, destinado aos alunos da ETIC, era a criação de merchandising produzido a partir de materiais excedentes como papel, cartão, lonas, telas publicitárias e garrafas Fill Forever em fim de vida. O projeto vencedor será agora produzido por uma IPSS, numa iniciativa inclusiva que alia a responsabilidade social às vertentes artística e ambiental.

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

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



Global Compact – Proteção Ambiental

9º Princípio: As empresas devem encorajar o desenvolvimento e difusão de tecnologias amigas do ambiente.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

O Grupo AdP tem incorporado na sua missão a promoção e aceleração da inovação dentro e fora das suas empresas, contribuindo para a melhoria contínua da sustentabilidade económica, social e ambiental do sector da água em Portugal

A inovação é o garante da consolidação e crescimento do Grupo AdP enquanto referência no sector do ambiente. O Futuro faz-se com inovação!

A constante evolução da sociedade, a crescente exigência dos utilizadores dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, o *know-how* dos nossos trabalhadores/as, o trabalho em rede que mantemos com todos os nossos *stakeholders*, o dever de partilharmos o conhecimento com países menos desenvolvidos e de aprender com os melhores exemplos, leva a que o Grupo AdP cada vez promova a Inovação rumo a um futuro melhor.

Todos os dias nos deparamos com novos desafios, que criam novas necessidades e oportunidades. O caminho para atingirmos metas ambientais, sociais e económicas, cada vez mais ambiciosas, é o da inovação. O potencial impacto positivo gerado pela inovação em toda a cadeia de valor do Grupo AdP, atua de forma abrangente, desde os processos internos (operacionais, de gestão, de recursos humanos) até à sua relação com o consumidor final.

A inovação não é o foco em si mesmo, mas o caminho para atingir os resultados ambientais, sociais e económicos que nos propomos alcançar.

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

Sabemos onde queremos chegar, promovemos o desenvolvimento de uma cultura de inovação concretizada em projetos com objetivos claros.

Em 2020 o Grupo AdP continuou a operacionalização de uma estratégia de inovação aberta e colaborativa, nomeadamente através da orientação de teses de mestrado em ambiente empresarial, em parceria com a academia. Alinhado com esta estratégia, desenvolveu um conjunto de projetos e iniciativas com diversas universidades de engenharia nacionais e internacionais e promoção de interfaces com *startups* em diversos contextos.

Em 2020 as atividades desenvolvidas, em matéria de Inovação, deram continuidade à implementação da estratégia aprovada em 2018, para o triénio 2018-2020, mantendo o alinhamento com os objetivos corporativos e as várias necessidades operacionais, especificamente:

Inovação integrada num quadro de sustentabilidade da atividade do Grupo

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

No seguimento dos resultados positivos obtidos na referida estratégia de inovação e dos novos desafios assumidos no Quadro Estratégico de Compromisso do Grupo AdP para 2020-2022, foi definida uma nova Estratégia de Inovação para o Grupo para o biénio 2021-2022.

Destaque: Inovação e Digitalização

Grupo AdP participa no Grupo de trabalho temático “Inovação e Digitalização” no âmbito da participação da AdP no Grupo de trabalho do plano estratégico para o setor de abastecimento de água e gestão de águas residuais e pluviais para o período 2021 a 2030, PENSAARP 2030.

Durante o ano de 2020 foi reforçado o portefólio de projetos de investigação e desenvolvimento (I&D), no sentido de responder aos desafios e necessidades do Grupo, cumprindo com os compromissos já assumidos, reforçando e alargando parcerias e identificando novas oportunidades de financiamento. O Grupo continuou também a participar no advisory board de vários projetos, já em fase de implementação, como seja o SCALER e CLIM2POWER.

Destaque: PYROLIFE (Financiamento H2020 Marie-Curie Innovative Training Networks; 2019-2023; Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: secondment)

A maior incidência de incêndios florestais, não apenas no sul da Europa, mas também noutros países europeus requer uma mudança de paradigma do combate ao fogo para "viver com fogo", no qual são projetadas paisagens resilientes e as comunidades estão melhor preparadas para lidar com incêndios florestais.

O projeto PyroLife reúne conhecimentos de diferentes países, disciplinas e práticas científicas. A liderança do sul da Europa em gestão de fogos florestais será usada para compreender e prever incêndios no norte da Europa, enquanto as lições do norte da Europa aprendidas na prevenção de inundações serão aplicadas no sul da Europa.

Destaque: FRISCO

Os fogos rurais podem levar à contaminação das massas de água com sedimentos finos, nutrientes e cinzas, sendo necessário aos gestores da água informação suficiente para determinar o risco pós-fogo e selecionar as medidas de mitigação de impacto mais adequadas. O FRISCO procura dar resposta a essas necessidades, através da construção de dois produtos:

- um índice de risco de contaminação após fogos, analisando informação sobre os impactos dos fogos na vegetação e solos, mobilização e transporte de contaminantes e episódios de contaminação com ferramentas estatísticas e de aprendizagem artificial.
- um modelo estocástico de ocorrência e fogos, usando-o para testar soluções de mitigação sob o clima atual e cenários futuros.

CRISI ADAPT II (Financiamento: EIT Climate KIC; 2019-2022; Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: case study provider)

Pretende monitorizar e otimizar o planeamento da adaptação às alterações climáticas, através da implementação e validação em tempo real de previsões sazonais dos perigos naturais relacionados com o clima. Como o risco e a gestão operacional requerem um tratamento holístico dos vários sectores afetados, o projeto irá promover a democratização da informação sobre o risco climático necessária para cada utilizador e a informação de vulnerabilidade exigida por cada modelo de impacto.

COVIDTECT (Financiamento: Compete 2020; 2020-2021; Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: coordenador)

O COVIDetect tem como objetivo criar um sistema de alerta precoce da presença do vírus SARS-CoV-2, agente etiológico da COVID-19, através da análise de águas residuais, contribuindo para melhorar a resposta face a eventuais novos surtos da doença.

Em tempos de pandemia o Grupo AdP concentrou esforços em projetos que unem o saneamento de águas residuais à investigação e desenvolvimento de soluções no combate ao vírus SARS-CoV-2

SARS CONTROL (Financiamento: Compete 2020; 2020-2021; Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: coordenador)

O SARS Control tem como objetivo compreender o comportamento do vírus SARS-CoV-2 ao longo da cadeia de tratamento de águas residuais urbanas (fase líquida e fase sólida), avaliar em que medida as ETAR constituem barreiras eficazes à viabilidade e disseminação do vírus, e avaliar os impactos, diretos e indiretos, na saúde pública e na saúde dos ecossistemas, dos fluxos gerados nas ETAR, num contexto de economia circular.

Em 2020, a AdP Valor viu aprovada a sua candidatura ao Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial (SIFIDE) referente ao ano de 2018 e apresentou nova candidatura referente ao exercício de 2019. De igual forma, viu aprovada a candidatura do projeto INMOVAGUA, programa que visa apoiar a internacionalização da I&D através do estímulo à participação das entidades do Sistema de I&I em programas europeus de investigação e inovação, em particular o Horizonte 2020.

Grupo AdP na WATEREUROPE

A AdP Valor continua a representar o Grupo AdP na WATEREUROPE, em específico no Policy Advisory Committee, com o papel de Water Ambassador, visando a promoção da Inovação Grupo AdP neste contexto internacional, mas também contribuindo para influenciar positivamente políticas europeias para o setor da água.

XI Jornadas da Engenharia

As Jornadas de Engenharia do Grupo Águas de Portugal realizaram-se, neste ano atípico, num formato totalmente online. Com o objetivo da partilha de experiências e de conhecimento e de promoção do trabalho de excelência que os profissionais das empresas desenvolvem nas suas áreas de atuação, as Jornadas da Engenharia vêm reforçar a cultura e identidade técnica do Grupo. Trata-se de um evento habitualmente reservado ao público interno, mas dada a riqueza do programa, aliada ao elevado prestígio dos convidados externos, a edição de 2020 foi aberta ao público em três dos cinco dias do evento.

A edição deste ano das Jornadas de Engenharia teve como principais temas das sessões técnicas a Resiliência e a Eficiência das atividades de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. Estas sessões, de acesso exclusivo ao público interno do Grupo AdP, foram o principal momento de partilha de experiências e de conhecimento.

As sessões temáticas das XI Jornadas de Engenharia tiveram como temas: No presente desenhamos o futuro, Economia Circular e Inovação. Todas estas sessões contaram com a participação de *keynote speakers* e de convidados externos com experiências diversificadas nas áreas em análise, que partilharam a sua visão do mundo no futuro.

ARGIS vence Prémio Inovação

A Águas da Região de Aveiro desenvolveu o ARGIS, uma tecnologia de realidade aumentada com o objetivo de agilizar os processos de trabalho de manutenção da rede, que permite sobrepor a imagem captada em tempo real através de um *tablet* ou de um telemóvel com os esquemas das infraestruturas subterrâneas e foi desenvolvido em parceria com a Allbesmart, no âmbito da iniciativa Aveiro Tech City promovido pela Câmara Municipal de Aveiro.

O ARGIS foi o vencedor da edição 2020 do Prémio Inovação, uma iniciativa da AdP Serviços integrada nas XI Jornadas de Engenharia que visa destacar projetos inovadores desenvolvidos pelas empresas do Grupo Águas de Portugal.

Além do ARGIS, entre os finalistas encontravam-se os projetos Storm Off (um automatismo de autoproteção nas instalações elétricas das infraestruturas, permitindo evitar gastos avultados decorrentes de avarias provocadas por picos de energia) e Life Guardian System (uma *app* para telemóvel que permite monitorizar em tempo real as condições de segurança dos trabalhadores itinerantes) da Águas do Norte; Reaproveitamento da Água dos Analisadores de Cloro Residual (um projeto que procura reaproveitar a água rejeitada nos 25 analisadores de cloro residual existentes nas infraestruturas da empresa), da Águas do Douro e Paiva e p-Optimizer: Desenvolvimento e implementação de algoritmo de otimização do consumo de energia em estações elevatórias (modelo que permite a otimização energética através dos sensores disponíveis nas estações elevatórias de águas residuais em função do volume de efluente previsto), da Águas do Tejo Atlântico.

Objetivo: Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano da água

Meta: 2 projetos de I&D por ano

Águas do Tejo Atlântico volta a promover o “Caminho da Inovação”

Em 2020, realizou-se a 4.^a edição do “Caminho da Inovação 2020 Online”, evento dedicado à inovação do setor da água que pretende debater o futuro da água, partilhar conhecimento e apresentar case-studies inovadores. O tema central da edição deste ano foi a “Sustentabilidade da água”, e contou com painéis e sessões Webinar sobre “Cidades Sustentáveis”, “Águas residuais em tempo de pandemia” e economia circular “eCircular”.

Integração na Sociedade



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

Associações/ Instituições/ Organizações

ABS - Associação Baía do Seixal

AdEPorto - Agência de Energia do Porto

AES - Associação Empresarial de Sines

AIDA - Associação Industrial do Distrito de Aveiro

Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

AMESEIXAL - Agência Municipal de Energia do Seixal

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

APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial

APESB - Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

APRH - Associação portuguesa dos recursos hídricos

APSEI - Associação Portuguesa de Segurança

APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial

APRH - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos

AREAL - Agência Regional de Energia e Ambiente do Algarve

Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Coimbra

ASPEA - Associação Portuguesa de Educação Ambiental

ATL - Associação de Turismo de Lisboa

BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

Camões - Instituto para a Cooperação e para a Língua Portuguesa

CASPAE - Centro de Apoio Social Pais e Amigos Escola

CATIM - Centro de Apoio Tecnológico a Indústria Metalomecânica

CCDesert - Centro de Competências na Luta Contra a Desertificação

CEBAL - Centro de Biotecnologia Agrícola e Agroalimentar do Alentejo

CEEP-PORTUGAL - Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou Interesse Económico Geral.

CESAB - Centro de Serviços do Ambiente

CPA - Comunidade Portuária de Aveiro

COMSINES - Conselho das Comunidades de Sines

Conselho Consultivo da Sociedade Polis da Ria de Aveiro

Conselho Consultivo da Reserva Natural do Paul de Tornada – Área de Paisagem Protegida de âmbito Local

Conselho Consultivo da Reserva Mundial de Surf da Ericeira

CVR - Centro para a Valorização de Resíduos

EPIS - Empresários pela Inclusão Social

Energia – Agência de Energia do Sul da Área Metropolitana do Porto

ENIPSSA – Estratégia Nacional de Integração de Pessoas em Situação de sem abrigo

Fundação de Serralves

FUTURESEA - SUSTENTABILIDADE SOCIAL, ECONOMICA E AMBIENTAL

Global Compact Network Portugal

IAREN - Instituto Água Região Norte

IES - Instituto de Empreendedorismo Social

IGen - Fórum Organizações para a Igualdade

IPQ - Instituto Português da Qualidade

IHRH - Instituto de Hidráulica e Recursos Hídricos

IWA - International Water Association

Lisboa E-Nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente

NERA - Associação Empresarial da Região do Algarve

NERBE - Associação Empresarial do Baixo Alentejo e Litoral

NERGA - Núcleo Empresarial da Região da Guarda

NERLEI - Associação Empresarial da Região de Leiria

Oeste Sustentável - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste

OIKOS - Cooperação e Desenvolvimento

PPA - Parceria Portuguesa para a Água

PSAT - Associação para a Promoção da Segurança de Ativos Técnicos

PWN Lisbon - Professional Women's Network

RELACRE - Associação dos Laboratórios Acreditados de Portugal

S.Energia - Agência Regional de Energia para os concelhos do Barreiro, Moita e Montijo

UN - Global Compact

WAMU-NET - Water Museums Global Network

Water Footprint Network

WSMART - Water Security Management Assessment, Research & Technology.

2.2. Em Simbiose com os Acionistas e Clientes

Os principais desafios do Grupo na relação com os acionistas e clientes são:

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

Os nossos Princípios e Compromissos

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

Compromissos:

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

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

Compromissos:

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

Principais metas para 2016-2020

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

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

O Grupo AdP, enquanto instrumento estruturante do setor do ambiente, foca a sua atuação na sustentabilidade ambiental, social e económico-financeira, em estreita harmonia com os vários *stakeholders* e com as políticas sectoriais.

Os Acionistas desempenham um papel fundamental no modelo de negócio, porque valorizam de modo diferente os diversos interesses, que se traduzem num desafio de conciliação por parte da gestão. Assim importa, de forma consistente, conciliar o rigor técnico, económico e financeiro com a elevação do desempenho ambiental, possibilitando a prática de tarifas que, ao utilizador final, se afigurem socialmente sustentáveis.

Os Municípios, um dos principais *stakeholders*, são acionistas e clientes em simultâneo. Em 2020, 213 Municípios foram servidos com abastecimento de água e 217 com Saneamento de águas residuais. Na atividade em “baixa”, os clientes diretos com abastecimento de água foram 673 317 (em 2019 566 269) e com saneamento foram 272 615 (em 2019 196 454), estando o grande aumento relacionado com a entrada da Águas do Alto Minho no Grupo.

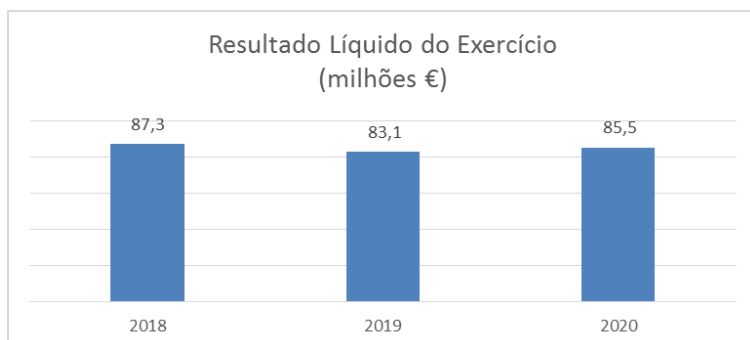
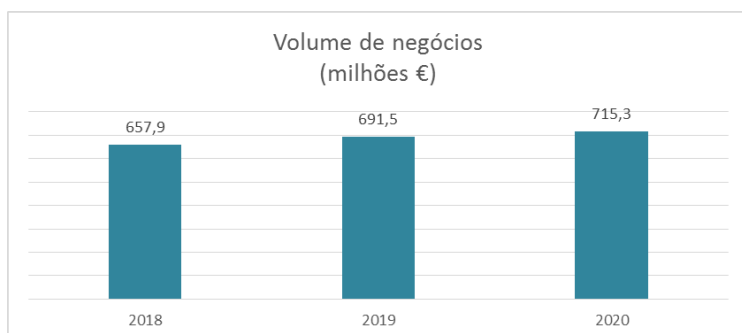
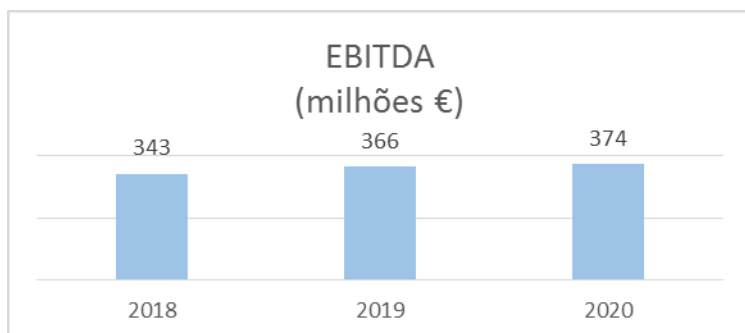
A responsabilidade corporativa está no nosso ADN e é incorporada em tudo o que fazemos. Acreditamos que, agindo com responsabilidade, criaremos valor sustentável para nossos acionistas.

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

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

Em 2020, o resultado líquido do Grupo AdP cifrou-se em 85,5 milhões de euros.

	2018	2019	2020
Volume de negócios (milhões de euros)	657,9	691,5	715,3
Resultado operacional (milhões de euros)	165,3	160,9	142,7
EBITDA (milhões de euros)	343	366	374
Resultado líquido do exercício (milhões de euros)	87,3	83,1	85,5



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

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

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

Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado:

- Valor económico direto gerado – €854 686 039
- Valor económico direto distribuído – €834 152 803,84 €
- Valor económico direto retido - €20 533 235

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

- Custos operacionais: € 487 335 614 ¹³
- Pagamentos a provedores de capital: €69.000.425
- Trabalhadores/as: € 103 302 529¹⁴
- Estado: € 66 239 227
- Donativos: € 451 785

¹³ Não inclui IFRIC.

¹⁴ Não inclui formação, fardamento, equipamentos de proteção individual.

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

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

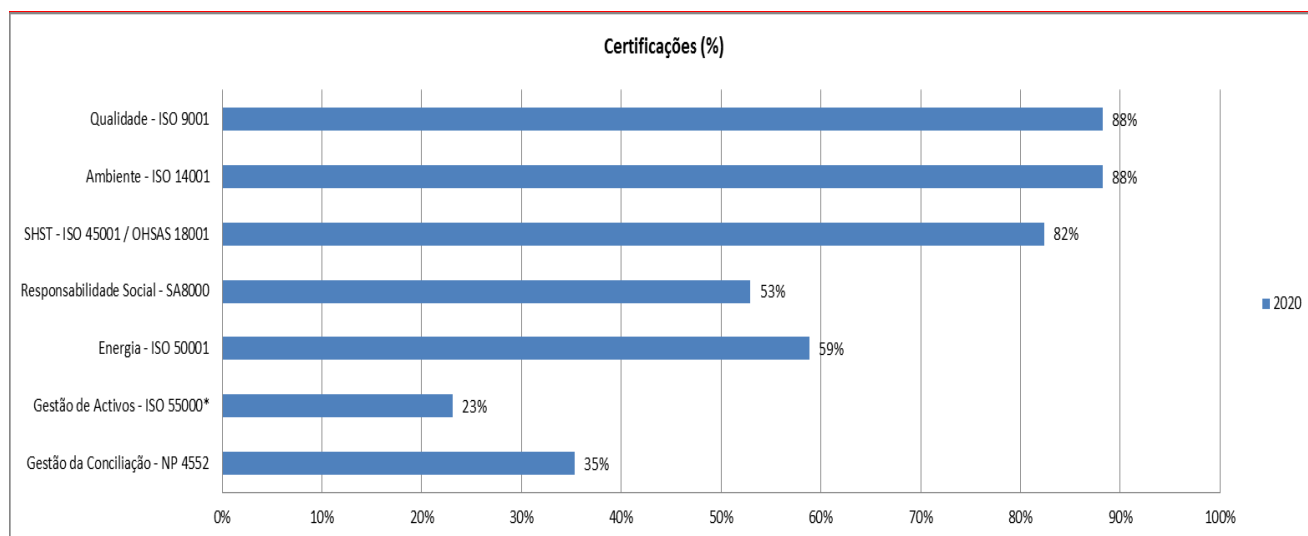
O Estado confiou ao Grupo AdP um papel central na resolução dos desafios nacionais ao nível ambiental. Com o nosso desempenho com quase 3 décadas de existência muito temos contribuído direta e indiretamente para o desenvolvimento do País.

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

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

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

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



*Referente às empresas operacionais

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

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

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



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

in Princípio contra a Corrupção, Global Compact

Em 2019 todas as empresas do Grupo AdP responderam à Call to Action Anticorrupção, apresentada pelo UN Global Compact, subscrevendo a Campanha Portuguesa Anticorrupção. A concretização do princípio da transparência é alcançada através da divulgação regular de informação sobre desempenho e iniciativas, a nível interna e externo tanto da parte da *holding* como de todas as empresas participadas.

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

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

Manual de Indicadores de Sustentabilidade

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

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

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

Mecanismos de controlo do funcionamento dos modelos de gestão

- Auditorias às contas das empresas por entidades externas;
- Certificação legal das contas;
- Auditorias ao contrato de concessão, contratos de fornecimento e recolha e contratos de entrega e receção de resíduos pela *holding*;
- Auditorias aos investimentos realizados por parte da *holding*;
- Auditorias de avaliação de qualidade dos serviços por parte da ERSAR;

- Auditorias de acompanhamento dos processos de contratação pública para empreitadas alvo de apoios comunitários, por parte do fundo de coesão;
- Auditorias aos sistemas de responsabilidade empresarial (qualidade, ambiente, higiene, saúde e segurança e responsabilidade social), por entidades certificadoras;
- Inspeções por entidades externas (maioritariamente realizadas pela IGAMAOT e ACT).

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

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

O Grupo Águas de Portugal presente de norte a sul do país, ao ser o principal ator na prestação de serviços essenciais (água e saneamento) à comunidade, garante a melhoria da qualidade de vida da comunidade e proporciona um maior desenvolvimento económico local. Com 3.411 trabalhadores/as¹⁵ e uma abrangência a 237 municípios muito contribui para a dinamização do emprego e da economia, e dá um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

Em 2020 demos continuidade à nossa missão, prestando um serviço público, cada vez mais abrangente e contínuo, de qualidade elevada, com tarifas socialmente aceitáveis.

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

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

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

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

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

213 Municípios Servidos

Abastecimento de água

217 Municípios Servidos

Saneamento de águas residuais

¹⁵ Trabalhadores/as no ativo.

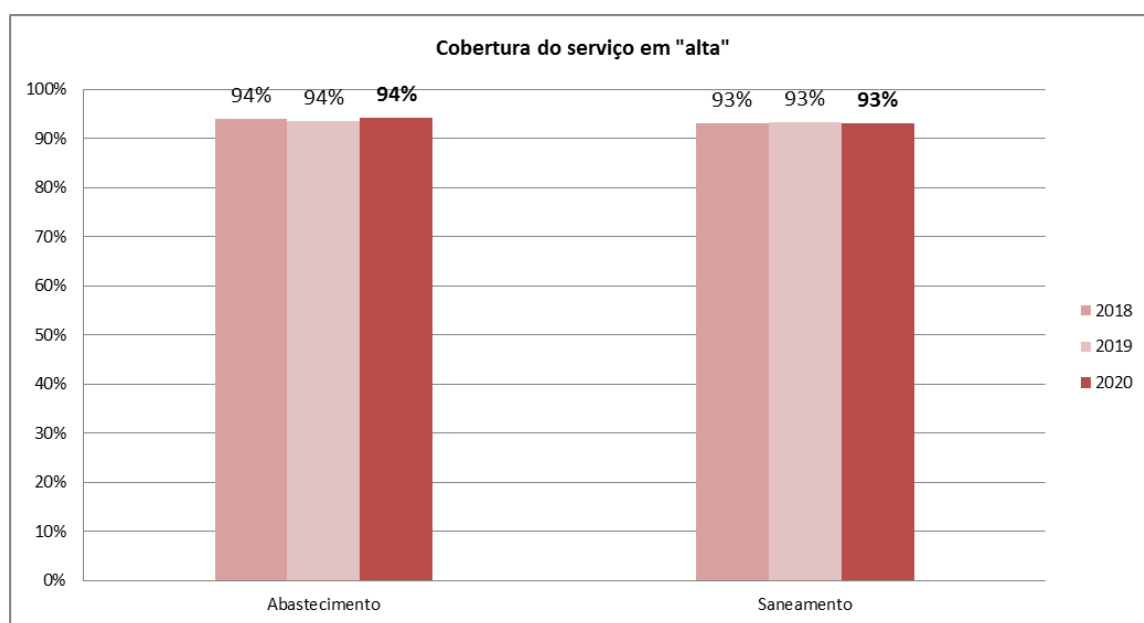
[P] Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações

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

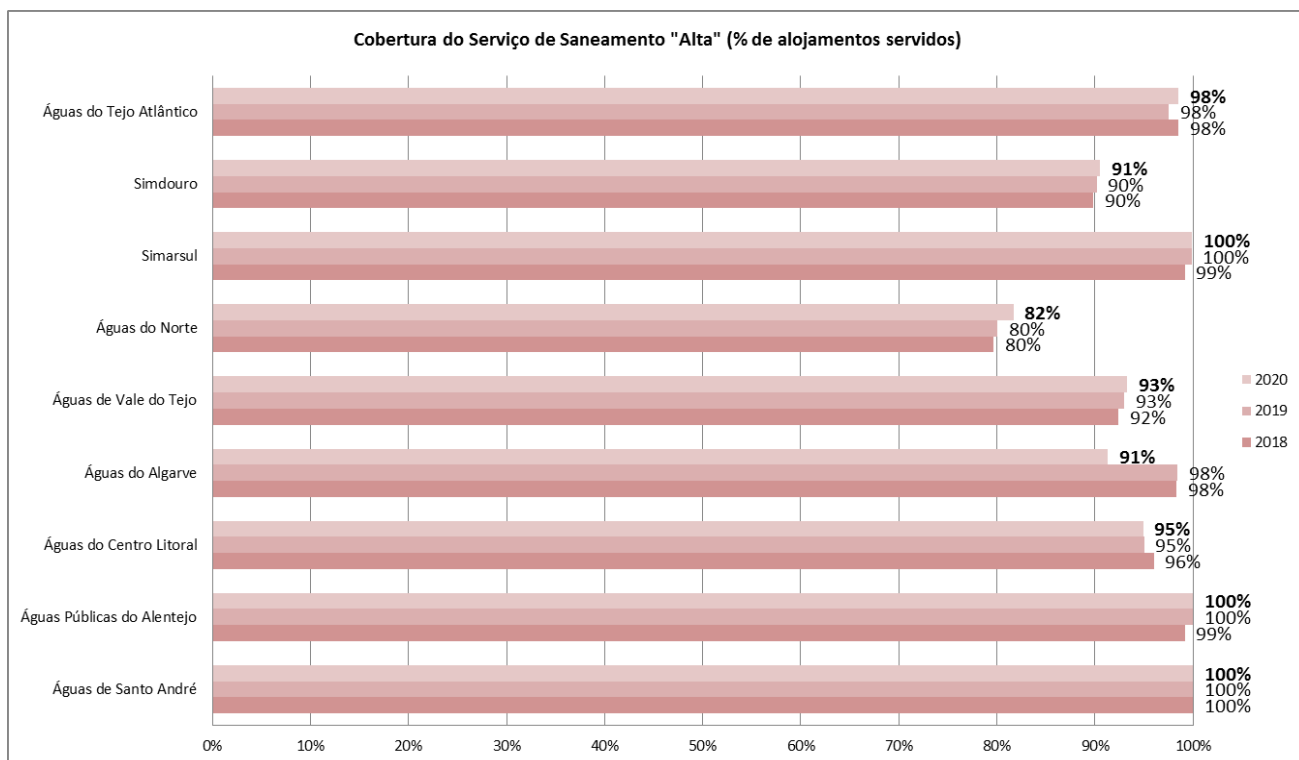
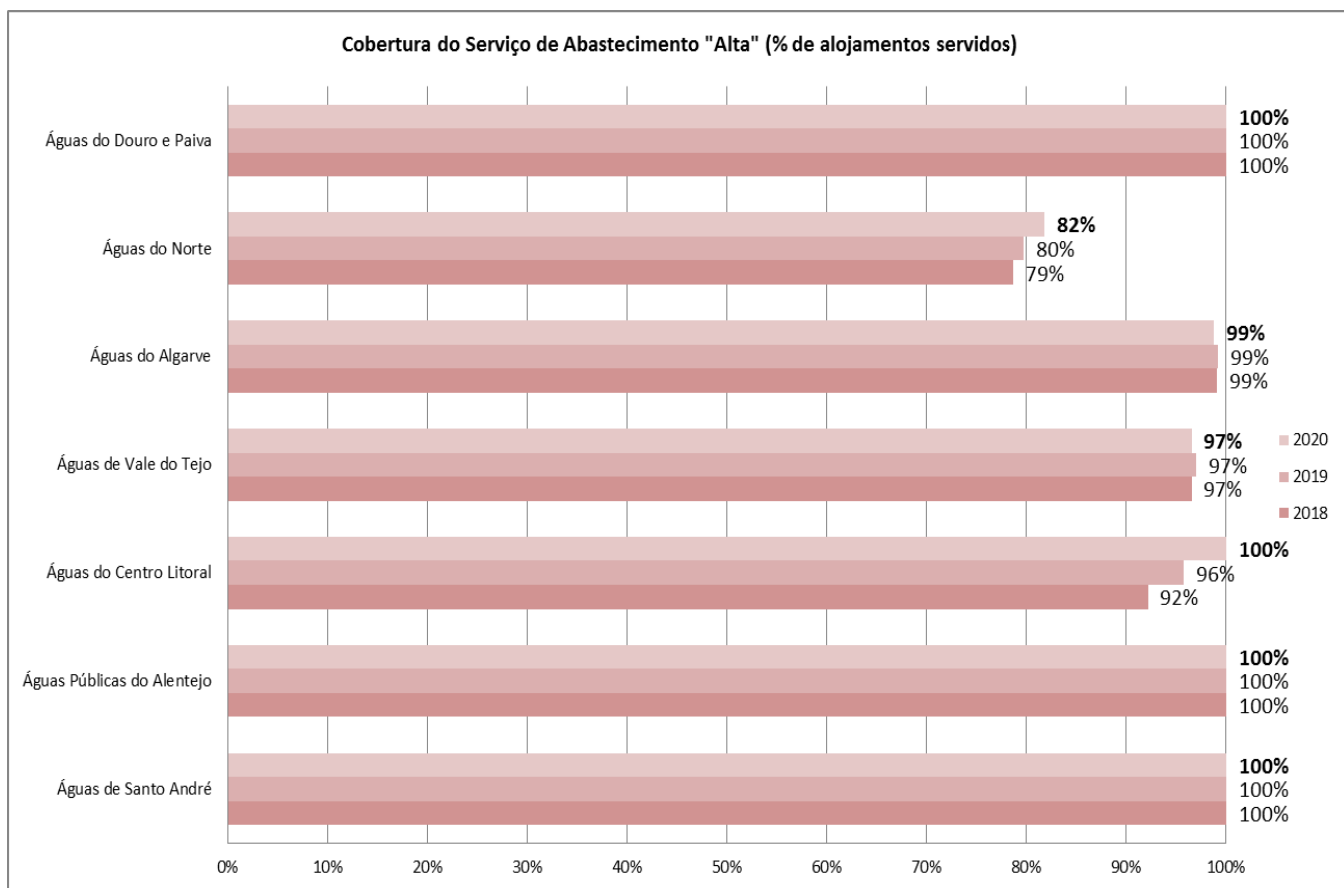
Garantimos uma gestão técnico-financeira eficiente, asseguramos elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento através do dimensionamento adequado de novas infraestruturas e da conservação das já existentes.

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

Em 2020 entrou em atividade a Águas do Alto Minho, servindo em baixa 105 878 clientes no abastecimento e 70 949 clientes no saneamento. Integraram a AdAM os municípios de Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Vila Nova de Cerveira e Viana do Castelo.



Nota do gráfico: A taxa de cobertura no saneamento referente a 2018 foi alterada de 94% para 93%, por via de uma correção numa empresa do Grupo após auditoria ERSAR.



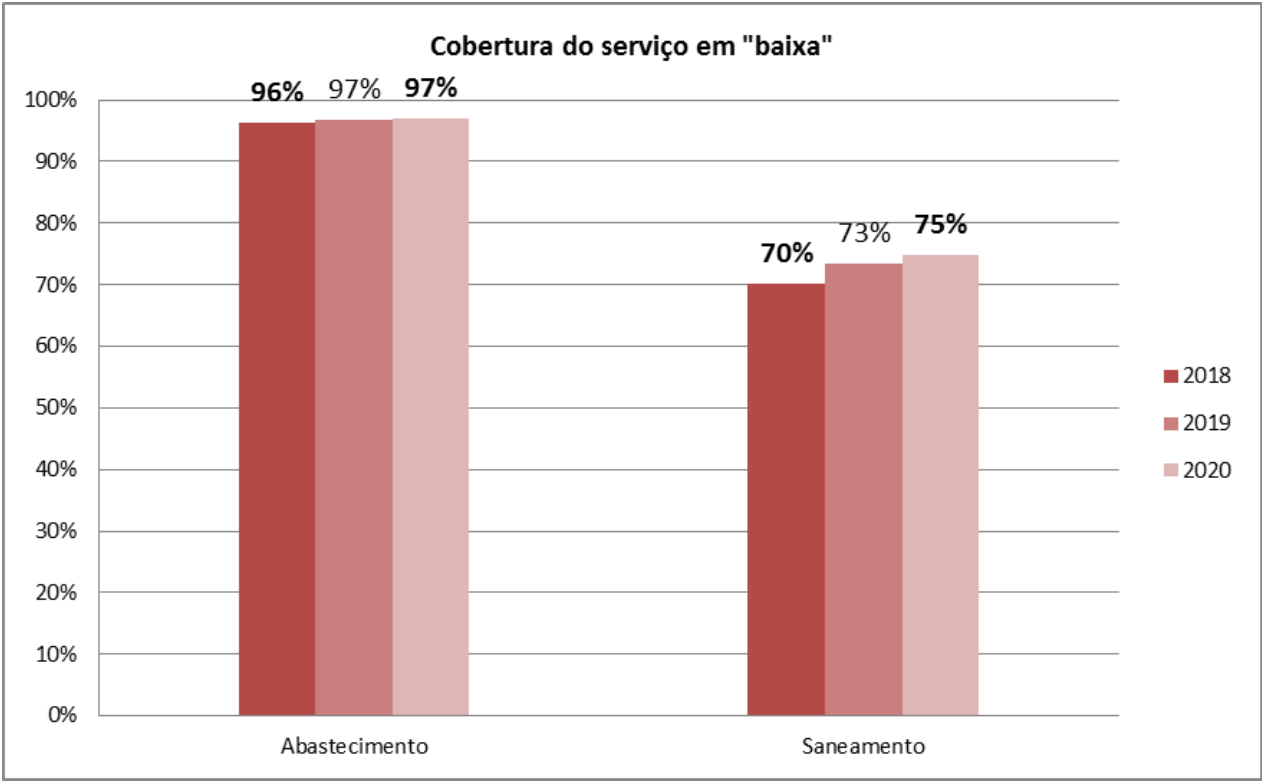
Nota do gráfico: A taxa de cobertura da AdCL referente a 2018 e 2019 foi alterada de acordo com a entidade reguladora

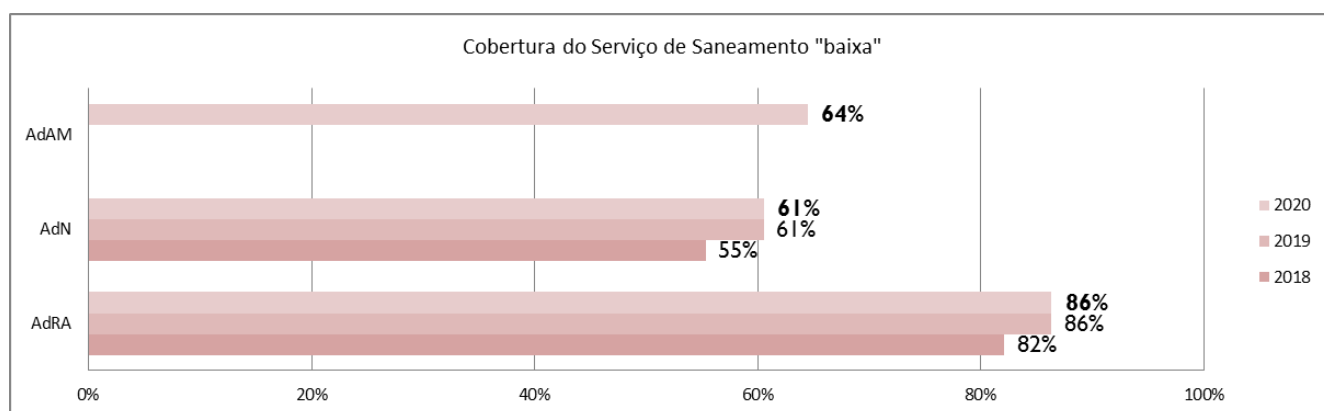
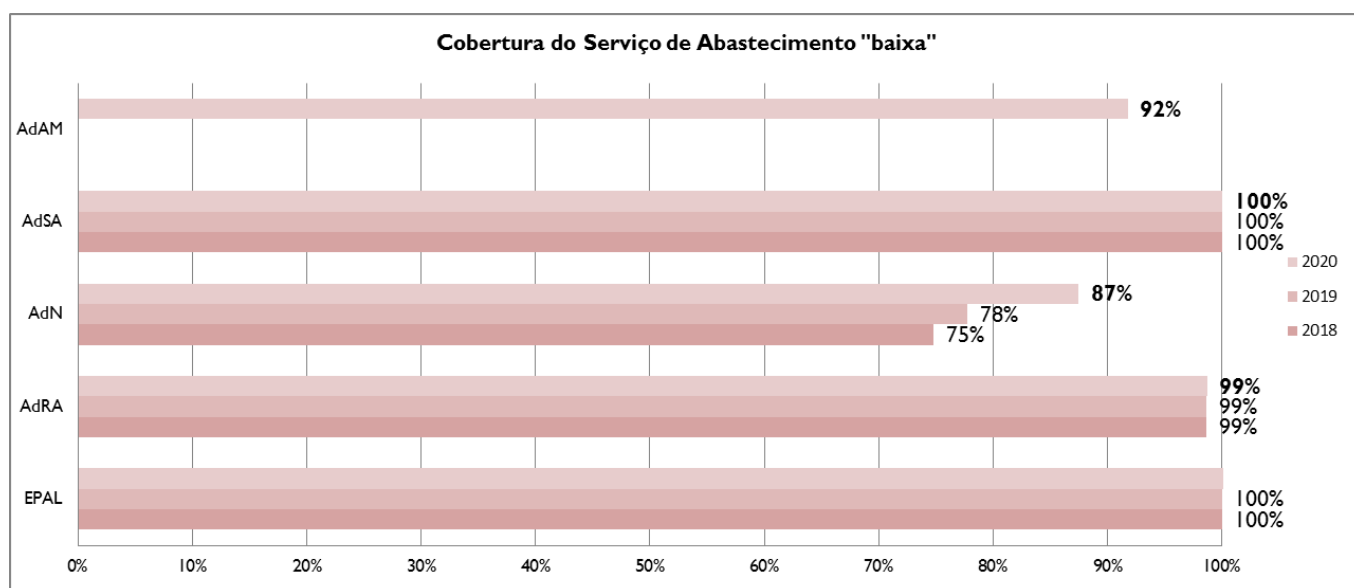
94% Taxa de cobertura em “alta”

Abastecimento de água

93% Taxa de cobertura em “alta”

Saneamento de águas residuais





O modelo de gestão que tem sido seguido assenta na recuperação integral dos encargos através de eficiência produtiva através de tarifas pelos serviços prestados, na persecução do princípio do utilizador pagador. Pese embora os ganhos de eficiência incorporados, que decorre em larga medida da escala já obtida e da perseguida, a elevada adversidade de um conjunto importante de fatores de contexto, como sejam o acesso aos recursos naturais ou a reduzida e dispersa ocupação do território Continental, resultam em diferenças significativas nos gastos associados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Abastecimento

A capacidade de reserva de água que os sistemas multimunicipais apresentam, contribui para a continuidade do serviço de abastecimento. Em 2020 a capacidade de reserva nos sistemas em “alta” foi de 1.613.926 m³ (em 2019 foi de 1.596.690 m³) e nos sistemas em “baixa” foi de 551.857 m³ (em 2019 foi de 534.694m³). O número de interrupções de serviço foi de 18 e 166 respetivamente, nos sistemas em “alta” e em “baixa” (em 2019 foi de 19 e 91 respetivamente).

24 Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento de água em “alta”

37 Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento de água em “baixa”

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

A qualidade da água fornecida é assegurada nas empresas do Grupo mediante a monitorização regular do produto de acordo com os Planos de Controlo de Qualidade da Água, aprovados pela entidade reguladora, ERSAR. Em 2020 foram realizadas 94 171 e 46 271 análises de água aos sistemas em “alta” e “baixa”, respetivamente. Os resultados do controlo analítico são publicados periodicamente, permitindo aos consumidores o acesso a informação da qualidade da água e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as Empresas têm planos de monitorização internos tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água fornecida tem qualidade.

Planos de Segurança da Água

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

Em 2020, seis das dez empresas operacionais do Grupo AdP, com atividade de abastecimento, tinham implementado planos de segurança da água, aumentando a confiança dos consumidores e das restantes entidades envolvidas no processo de produção de água para consumo.

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

99,5% de Cumprimento

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

99,3% de Cumprimento

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

Medidas de controlo e monitorização do abastecimento de água

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

Saneamento

A recolha e tratamento efetivo das águas residuais previnem a descarga de efluentes não tratados e de colapsos na rede, salvaguardando as linhas de água e a contaminação dos solos, garantindo a melhoria da qualidade de vida às populações. A manutenção das linhas de água permite à comunidade desfrutar em segurança do recurso água nos seus diversos usos, desde a prática balnear, rega à captação para a atividade de abastecimento de água. Em 2020 o número de colapsos estruturais em coletores de saneamento da rede em “alta” foi de 76 e da rede em “baixa” foi de 19.

76 colapsos estruturais

Saneamento em “alta”

19 colapsos estruturais

Saneamento em “baixa”

O controlo analítico das águas residuais tratadas é realizado periodicamente de acordo com o estipulado nos alvarás e legislação em vigor. Em 2020 foram realizadas 69.054¹⁶ análises nos sistemas em “alta” e “baixa”. Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos utilizadores o acesso a informação da qualidade da água residual rejeitada nos meios hídricos e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos, tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água residual rejeitada tem qualidade.

Medidas de controlo e monitorização do saneamento de águas residuais:

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

97,16% de Cumprimento

Licenças de descarga de água residual nos sistemas em “alta”

81,45% de Cumprimento

Licenças de descarga de água residual nos sistemas em “baixa”

¹⁶ Análises realizadas em infraestruturas com licença de descarga

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

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

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

213 Municípios Servidos

(AA)

217 Municípios Servidos

(AR)

673 317 Clientes Diretos

(“Baixa” AA)

272 615 Clientes Diretos

(“Baixa” AR)

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

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

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

Na promoção do diálogo com os clientes e de forma a percebermos a sua opinião, periodicamente (por regra bianual) as empresas do Grupo avaliam a satisfação dos utilizadores de “alta” e “baixa” dos serviços de abastecimento e saneamento, tendo neste período 7 empresas realizado a sua avaliação.

Em 2020 foram recebidas 473 reclamações em “alta”, valor inferior a 2019 (488) e 9020 reclamações em “baixa”, valor superior a 2019 (3709). A taxa de resposta dentro do prazo legal foi de 98% e 44% respetivamente. Atendendo a que a AdAM iniciou a sua atividade em 2020, o valor comparativo relativamente a 2019 é de 99,9%.

Objetivo: Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

Meta: 100% Respostas a reclamações escritas

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

Lojas da Águas do Norte recebem certificação “COVID SAFE”

A Águas do Norte garantiu a certificação “COVID SAFE” em todas as suas lojas de atendimento ao cliente, localizadas nos municípios que constituem o Sistema de Águas da Região do Noroeste. Esta certificação, a primeira atribuída a uma empresa portuguesa do setor das *utilities*, tem o objetivo de garantir a confiança e a segurança aos colaboradores/as e clientes, tendo como base as orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS), da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT), no âmbito da pandemia mundial COVID-19, e pretende verificar no local a eficaz implementação de procedimentos e práticas de segurança e saúde.

2.3. Em Simbiose com os Colaboradores

Comprometemo-nos a promover o desenvolvimento dos nossos colaboradores

Os principais desafios do Grupo na relação com os seus Trabalhadores/as são:

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

Os nossos Princípios e Compromissos:

Princípio: Valorizamos a relação com os colaboradores.

Compromissos:

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

Principais metas para 2016-2020

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

Global Compact – Direitos Humanos

1º Princípio: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.

2º Princípio: As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

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

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

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

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

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

Global Compact – Práticas Laborais

3º Princípio: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva.

4º Princípio: A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5º Princípio: A abolição efetiva do trabalho infantil.

6º Princípio: A eliminação da discriminação no trabalho.

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

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

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

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

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

3.499

Total de Trabalhadores/as

41

Administradores/as Executivos/as

O Grupo assume, no âmbito da sua política corporativa de gestão de recursos humanos, o compromisso de promover ativamente o desenvolvimento e a valorização contínua de todos os trabalhadores/as contribuindo, desta forma, para o seu envolvimento e compromisso com a missão que nos está acometida.

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

importante de normalização das relações laborais, de desenvolvimento sustentável das empresas, e de valorização dos trabalhadores.

O Grupo AdP, que conta atualmente com 3.499 trabalhadores/as¹⁷, 3.411 no ativo, muito tem contribuído para a dinamização do emprego e da economia local, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.



As empresas do Grupo AdP são potenciadoras do emprego local.

Número total de trabalhadores/as no ativo por empresa	2020
AdN	589
AdAM	149
AdDP	140
Simdouro	80
AdRA	273
AdCL	218
EPAL+AdVT	998
AdTA	370
Simarsul	98
Holding e Instrumentais ¹⁸	151
AdSA	59
AgdA	123
AdA	163
Total	3411

Apostámos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos que promovem a aquisição das competências necessárias à concretização dos nossos objetivos estratégicos e ao desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores/as. A melhoria contínua dos sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho e de responsabilidade social permitem uma gestão adequada dos riscos associados às atividades do Grupo AdP e à garantia das melhores práticas de trabalho, encontrando-se 82% e 53% das empresas certificadas, respetivamente

¹⁷ Valor referente ao total de trabalhadores/as a 31 de dezembro de 2020, incluindo trabalhadores/as com contrato suspenso. Ao longo da “Simbiose com os Colaboradores” os rácios são apresentados tendo como base o número de trabalhadores/as no ativo.

¹⁸ Inclui as sucursais e subsidiárias da AdP Internacional

nas normas ISO 45001 / OHSAS 18001 e SA 8000. As empresas ainda não certificadas encontram-se em processo de certificação.

Objetivo: Obter a certificação segundo a norma SA8000

Meta: 100% das empresas do Grupo

Requisitos que estão na base da SA8000:

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

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

O Grupo AdP considera os seus recursos humanos como o principal fator diferenciador na prossecução da contínua excelência de serviços. Em 2020 consolidámos o “Nós AdP”

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

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

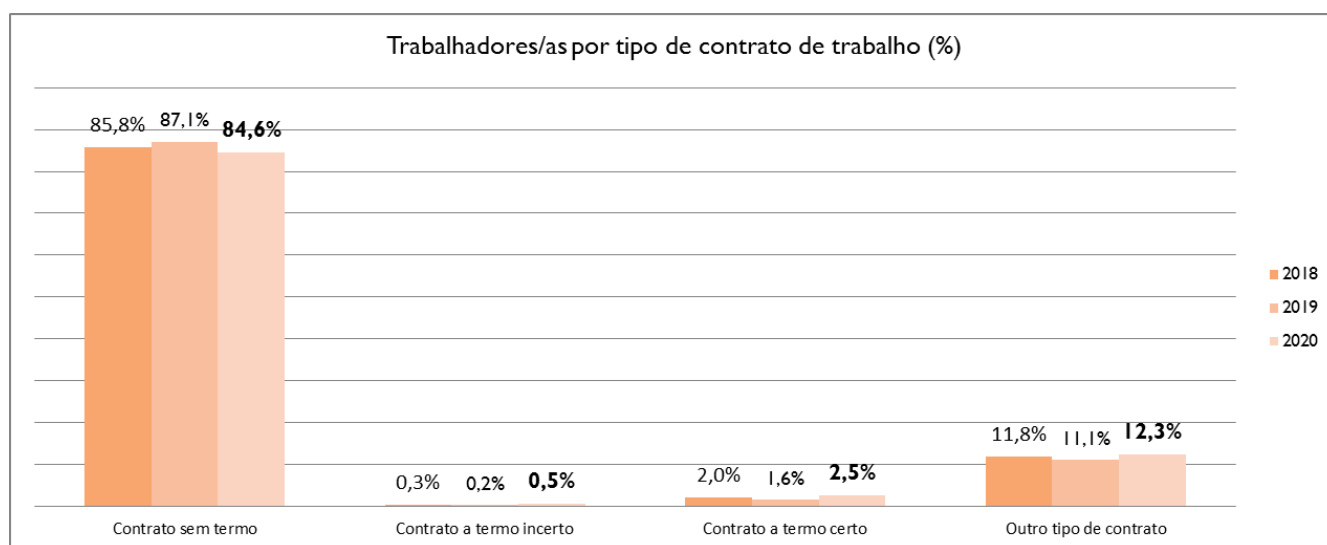
Objetivo: Promover a mobilidade interna

Meta: 80% de pedidos de mobilidade interna aceites

Mobilidade no Grupo AdP	2020
Mobilidade temporária de trabalhadores/as entre empresas do Grupo	46
Mobilidade temporária de trabalhadores/as para órgãos sociais em empresas do Grupo	19
Mobilidade definitiva, com cessão do contrato na empresa de origem ¹⁹	68

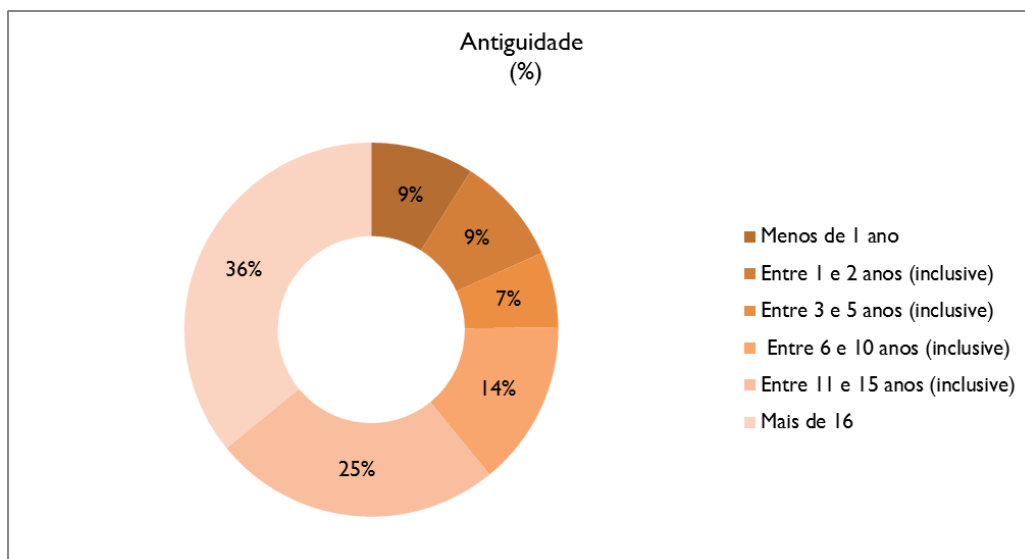
Caracterização dos Recursos Humanos do Grupo

A estratégia de sustentabilidade do Grupo assenta nos pilares de confiança, integridade, responsabilidade e respeito pelos seus trabalhadores/as, privilegiando relações de trabalho estáveis e duradouras, sendo disso prova que 85% dos contratos são sem termo.



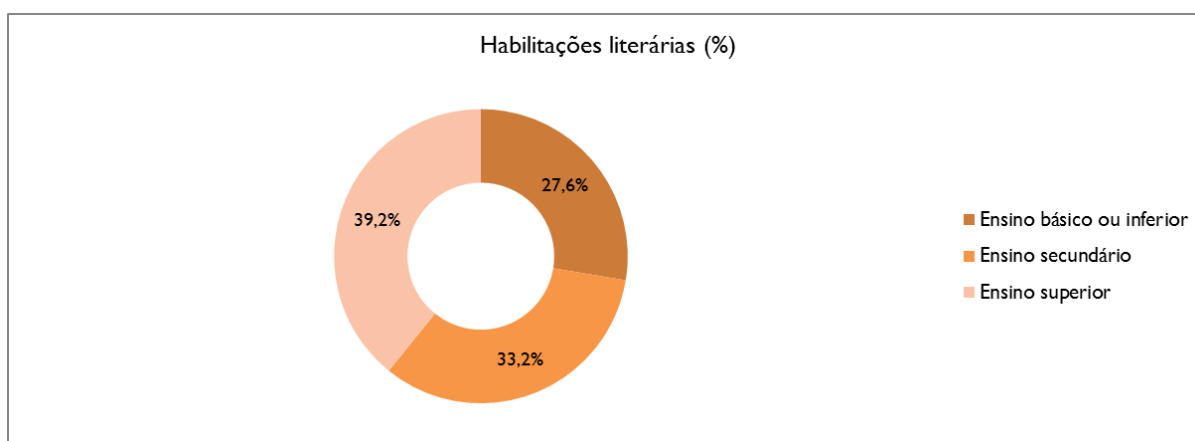
Cerca de 14% dos trabalhadores/as do Grupo têm uma antiguidade entre 6 e 10 anos. E 36% mais de 16 anos. A antiguidade média do Grupo é de 13 anos.

¹⁹ Inclui os/as trabalhadores/as transferidos da AdP Valor para a AdP SGPS no decurso do processo de reorganização corporativa.

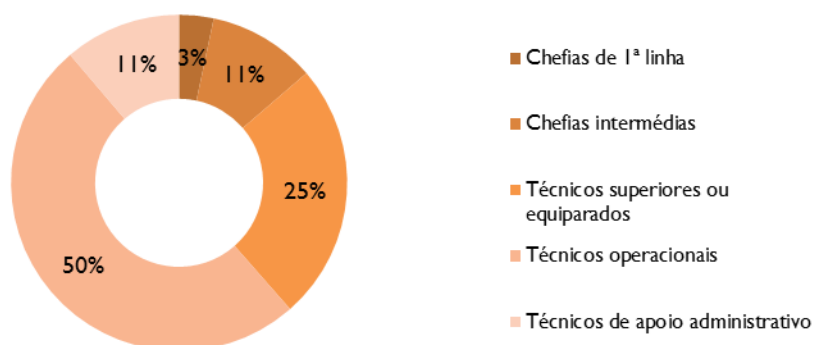


39%

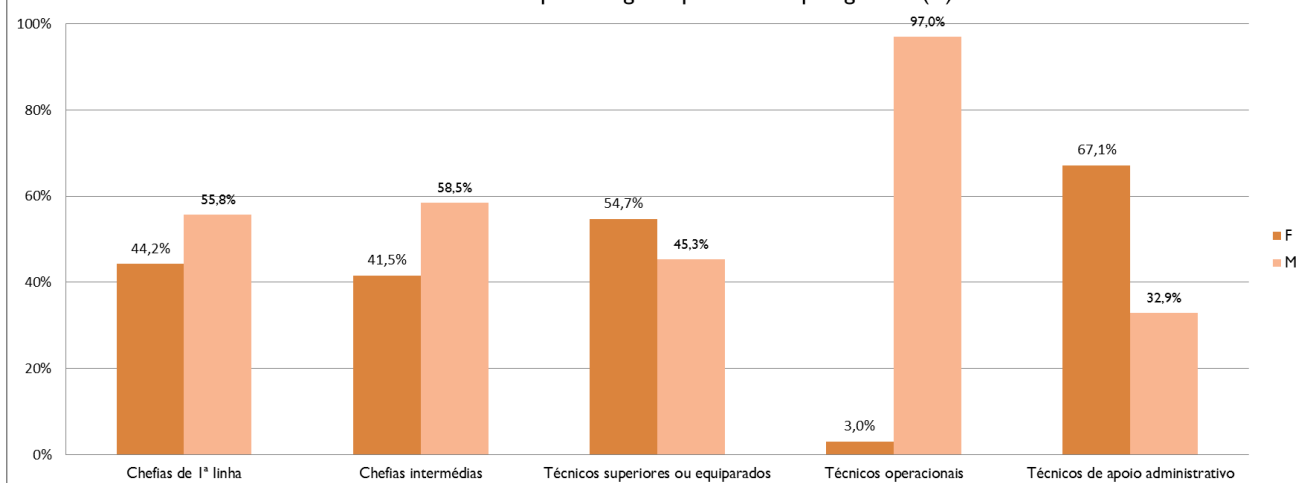
Trabalhadores/as do Grupo com Ensino Superior



Trabalhadores/as, por categoria profissional (%)



Trabalhadores/as por categoria profissional por género (%)



Uma grande percentagem de trabalhadores do Grupo são técnicos operacionais.

[P] Valorizamos a relação com os colaboradores

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

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

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

Valorização Profissional

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

Gestão do Desempenho

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

Formação Contínua

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

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



Academia das Águas Livres (AAL) - EPAL

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

“A Gestão do Talento no Setor da Água” - Conversas com tema

“A Gestão do Talento no Setor da Água” foi tema do mais recente *webinar* realizado pela APDA no qual participaram Fátima Borges e Rui Costa, diretores de Sustentabilidade e de Recursos Humanos da Águas de Portugal. Na sessão foram destacados o espírito de missão, o propósito e o compromisso dos profissionais enquanto fatores potenciadores do talento que é demonstrado por quem trabalha no setor da água e no Grupo Águas de Portugal.

Águas do Douro e Paiva promove ErgoCoaching como forma de prevenção

A Águas do Douro e Paiva tem em curso um programa pioneiro de promoção da saúde e segurança dirigido aos trabalhadores/as. O Programa ErgoCoaching, projeto piloto de coaching individual de ergonomia, foi desenhado pela STE em parceria com a Be-Ergo, pois a maioria das lesões registadas na AdDP e na SIMDOURO eram de cariz ergonómico. O objetivo foi o de fornecer aos trabalhadores/as estratégias individuais para posturas e hábitos mais saudáveis e ergonómicos, que promovem a performance no trabalho. Esta iniciativa contou com a participação de 205 trabalhadores/as e realização de mais de 1880 atendimentos/intervenções, tendo tido resultados muito positivos.

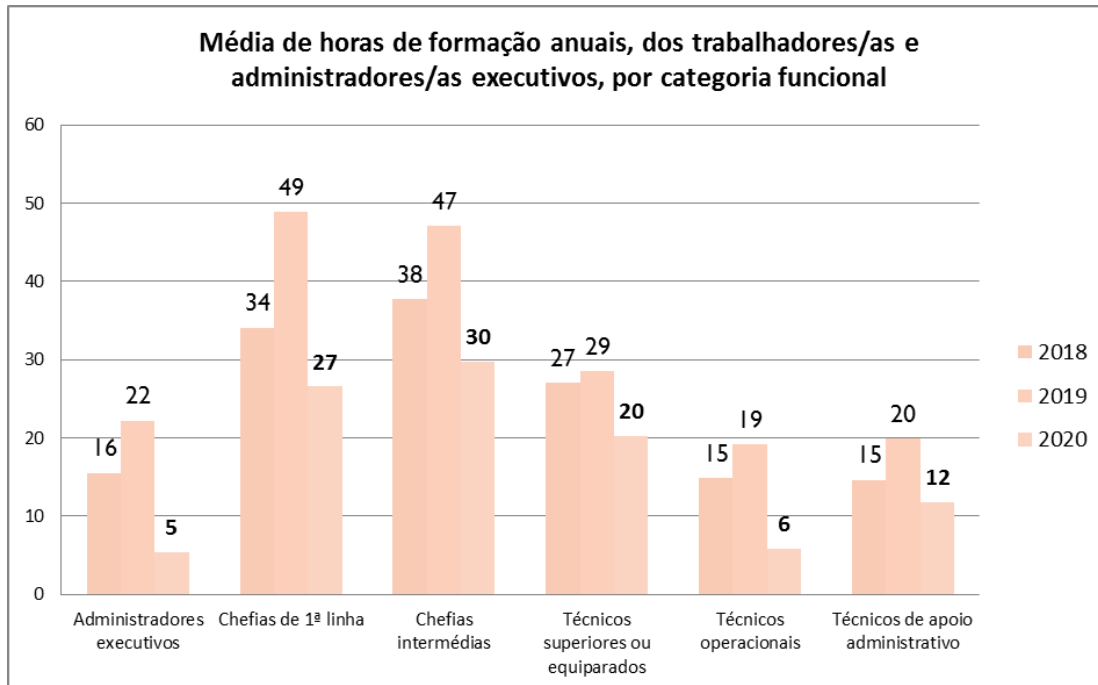
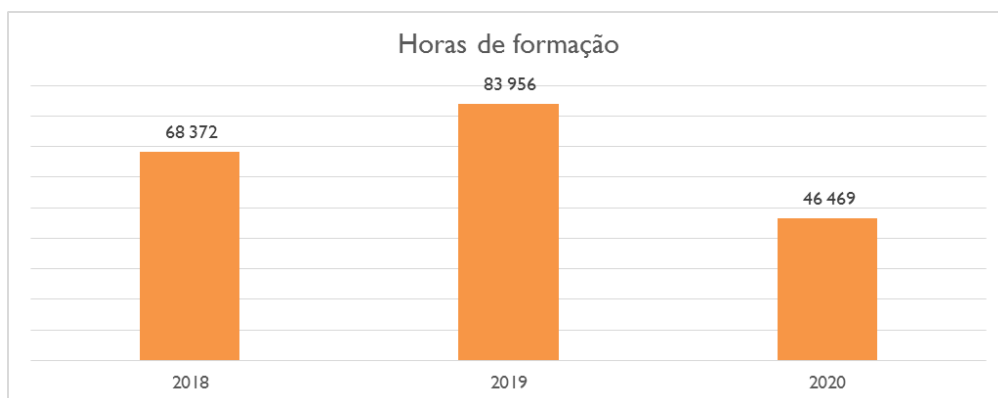
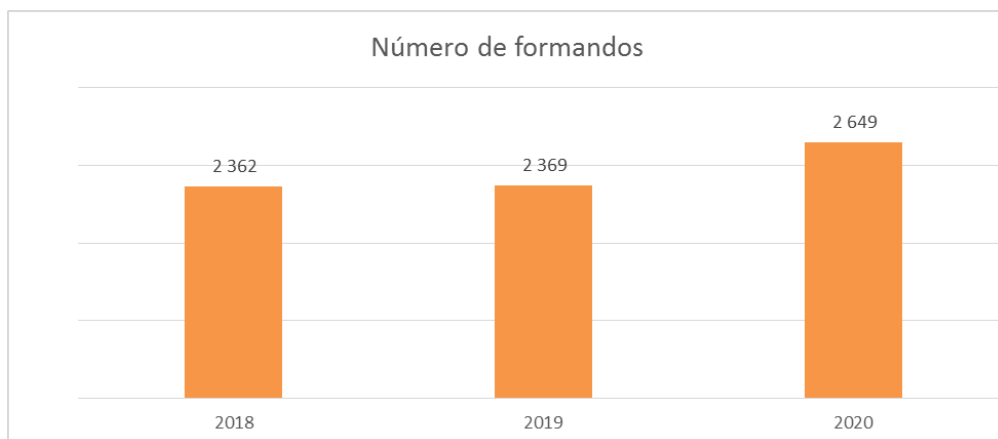
Objetivo: Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos trabalhadores/as

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

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

Em 2020, os/as trabalhadores/as ativos do Grupo tiveram cerca de 45 mil horas de formação²⁰.

²⁰ Inclui 1437 horas de formação referentes a trabalhadores/as suspensos a 31 de Dezembro e que saíram no ano em análise. Não inclui administradores.



[P] Valorizamos a relação com os colaboradores

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

15 Mulheres

Administração

55% Mulheres

Técnicos/as superiores ou equiparados

31

Trabalhadores/as de Nacionalidades Minoritárias

100% Retorno

Após licença parental

48% Técnicos Superiores

Entre os 36 e os 45 anos

31% Chefias de 1ª Linha

Entre os 36 e os 45 anos



Em 2020 destacamos a certificação da EPAL e AdVT no seguimento da holding – AdP SGPS, da AdP Valor da AdP Energias e da AdP Internacional na Norma Portuguesa (NP) 4552:2016 sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

O Grupo AdP tem implementada uma política sustentada da Igualdade de Género. Para além desta Política específica, a existência de um conjunto de políticas de Recursos Humanos não discriminatórias, o próprio Código de Conduta e Ética e a certificação na norma de Responsabilidade Social SA8000 solidificam esta temática. A Política de Recursos Humanos do Grupo garante o respeito pela diversidade e igualdade de oportunidades, aumentando a cultura corporativa e coesão social no Grupo. O Plano Estratégico de Sustentabilidade do Grupo AdP assume os

Compromissos de “Garantir a igualdade de oportunidades” e de “Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal”.

Uma política de igualdade de género e de conciliação das obrigações profissionais e familiares é, não só um fator de desenvolvimento que permite eliminar e promover um melhor aproveitamento dos recursos humanos, mas também uma componente necessária à evolução das sociedades.

O Grupo Águas de Portugal, reconhecendo a importância e a mais-valia de uma participação equilibrada dos homens e das mulheres nas atividades profissionais bem como na vida familiar, pretende, com esta política, dar o seu contributo ativo para a implementação das melhores práticas de promoção da igualdade na sociedade.

Os princípios orientadores da Política são os seguintes:

- Estratégia, missão e valores
- Igualdade de tratamento e de oportunidades
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional
- Prevenção da prática de assédio no trabalho
- Diálogo social e participação
- Formação inicial e contínua
- Comunicação e imagem

Corporizando os princípios enunciados na Política de Igualdade de Género, o Grupo define anualmente o **Plano para a Igualdade** (por empresa) que visa a implementação de um conjunto de medidas tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações, e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

Este Plano para a Igualdade encontra-se estruturado em 7 áreas agregadoras:

- Estratégia, missão e valores;
- Igualdade no acesso a emprego;
- Formação inicial e contínua;
- Igualdade nas condições de trabalho;
- Proteção na parentalidade;
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional;
- Prevenção da prática de assédio no trabalho.

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

- Inclusão, no planeamento estratégico, de objetivos explícitos e mensuráveis que visem a promoção da igualdade entre homens e mulheres;
- Revisão dos Códigos de Conduta e ética assegurando os princípios de Igualdade, não discriminação e conciliação;

- Promoção da temática da Igualdade de género na cadeia de fornecimento;
- Avaliação do impacto e dos progressos das políticas e iniciativas implementadas;
- Promoção da equidade na representação de género na composição de júris e comissões.
- Revisão dos manuais de acolhimento assegurando os princípios de Igualdade, não discriminação e conciliação;
- Criação e manutenção de informação, tratada por género, relativa aos processos de recrutamento e seleção de pessoal, formação, desempenho, estágios, entre outras;
- Divulgação regular de informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores e das trabalhadoras em matéria de igualdade, não discriminação, saúde, cidadania, maternidade e paternidade, conciliação da vida pessoal, familiar e profissional e informação objetiva e atualizada sobre o fenómeno do assédio sexual e moral, no local de trabalho;
- Promoção da equidade Homem/Mulher no gozo das licenças parentais através da divulgação de direitos e deveres na maternidade/parentalidade, previstos na legislação;
- Implementação e certificação das empresas na norma de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. Certificação na NP 4552/2016- Sistema de Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- Aproveitamento do progresso das tecnologias de informação para criação de novas formas de organização e gestão do trabalho, acessíveis a trabalhadores e trabalhadoras que facilitem a conciliação do trabalho com a vida familiar;
- Divulgação dos recursos existentes na área geográfica da empresa que facilitem a conciliação trabalho-família;
- Promoção da mobilidade interna do Grupo;
- Realização de iniciativas para debate de ideias sobre a promoção da igualdade entre homens e mulheres e a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.
- Promoção de iniciativas de Igualdade, não discriminação e conciliação no Centro de Educação Ambiental Água 360°;
- Integrar projetos relevantes relativos à Igualdade, não discriminação e conciliação privilegiando os que tenham enfoque no combate à pobreza e exclusão social na sociedade (exemplo “Girl Move”, “Girl Técnico”, “Comunidade Ciganas”);
- Utilização de linguagem (escrita, não escrita e imagens) neutra, inclusiva e não discriminatória nos processos de comunicação internos e externos;
- ✓ Integração de indicadores obrigatórios de igualdade de género (IG) em relatórios oficiais (R&C, RS, etc.); disponibilização no site das empresas de indicadores gerais de IG.

Complementarmente e como reforço, também no Plano Estratégico de Sustentabilidade do Grupo AdP se assumem Compromissos de “Garantir a igualdade de oportunidades” e de “Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal”. Estes compromissos contemplam 4 medidas, a aplicar em todas as empresas do Grupo:

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

Como principais iniciativas em 2020 que concorrem para os Planos definidos destacamos entre outras:

- Certificação da EPAL e AdVT na Norma Portuguesa (NP) 4552:2016 sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. A certificação pela NP 4552:2016 demonstra o nosso compromisso com o objetivo da conciliação enquanto critério de gestão compatível com a estratégia e integrado nos seus processos, alavancando benefícios na retenção e captação de talento, na diminuição do absentismo e no aumento da produtividade, na redução de conflitos laborais, na valorização da organização perante a comunidade local e internacional, e na valorização dos seus produtos e/ou serviços;
- Realização de ações de sensibilização no âmbito da norma de Responsabilidade Social SA8000 (requisito 5) onde se enquadra o repúdio de todas as formas de discriminação, incluindo a baseada no género. Em todos os acolhimentos também este tema foi enfatizado. Estas ações de sensibilização estenderam-se igualmente aos prestadores de serviços;
- Inclusão de linguagem respeitadora da igualdade de género na maioria das publicações e comunicações da empresa. A EPAL criou e divulgou um manual de linguagem inclusiva que irá ser adaptado a todas as empresas do Grupo;
- O Grupo AdP divulga anualmente no Relatório e Contas e no Relatório de Sustentabilidade Corporativos a informação relevante de Recursos Humanos desagregada por sexo (bem como nos relatórios individuais das empresas). O Relatório de Sustentabilidade Corporativo é enviado aos principais *stakeholders* e é disponibilizado no *site* do Grupo e das empresas bem como na intranet;
- No edifício sede e na maioria das empresas do Grupo (nomeadamente nas empresas certificadas na SA 8000) existem Representantes das trabalhadoras e trabalhadores para a responsabilidade social/Equipas de desempenho social, bem como caixas de sugestões;
- Foi efetuada uma audição aos trabalhadores e trabalhadoras da Holding e empresas instrumentais sobre a temática da Igualdade de Género;
- Foi dada uma orientação no sentido dos júris dos concursos lançados ao abrigo do CCP serem compostos por homens e mulheres;
- Integrámos o Projeto “Engenheiras por um dia”, uma iniciativa que procura promover junto das estudantes do ensino secundário a opção pelos ramos da engenharia e da tecnologia, desmistificando a ideia de que estas áreas são domínios masculinos.

De forma a consolidar o seu posicionamento a Águas de Portugal tem renovado o seu compromisso com o Fórum Empresas para a Igualdade (IGEN) reforçando o compromisso de promoção da igualdade de género, da justiça organizacional e da satisfação dos seus trabalhadores e das suas trabalhadoras. Com esta adesão, a Águas de Portugal compromete-se a desenvolver ações de promoção de igualdade de género, assumindo compromissos de melhoria

em dimensões que incorporam os princípios da igualdade e da não discriminação entre homens e mulheres no trabalho e no emprego, bem como na conciliação entre vida profissional, pessoal e familiar, e proteção na parentalidade.

A Águas de Portugal é uma das organizações bandeira do Pacto da Conciliação, com 6 empresas, certificadas na norma NP 4552: 2016 - Sistema de Gestão de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

O Grupo AdP subscreveu a Carta Portuguesa para a diversidade em 2016. A Carta para a Diversidade, é uma iniciativa da União Europeia, com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade. A assinatura da Carta simboliza a intenção de uma organização que pretende evoluir e promover ativamente o potencial da diversidade de acordo com o que estiver ao alcance dos seus recursos e possibilidades.

Reforçamos o nosso compromisso com a diversidade e inclusão

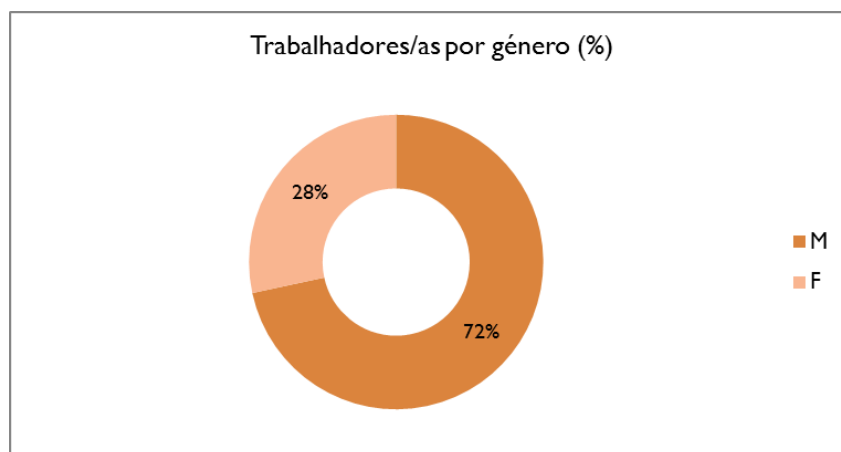
O Grupo AdP associou-se à APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão



Global Compact – Práticas Laborais

6º Princípio: A eliminação da discriminação no trabalho

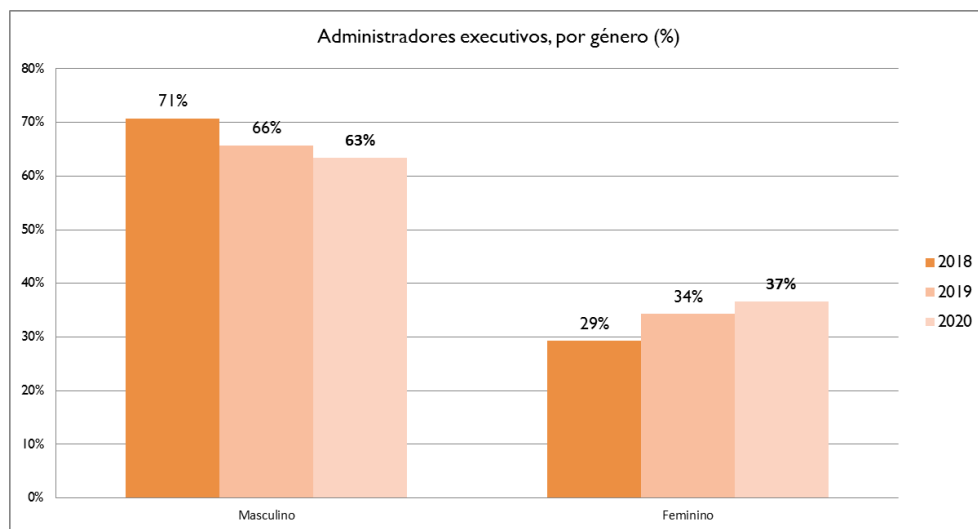
in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”



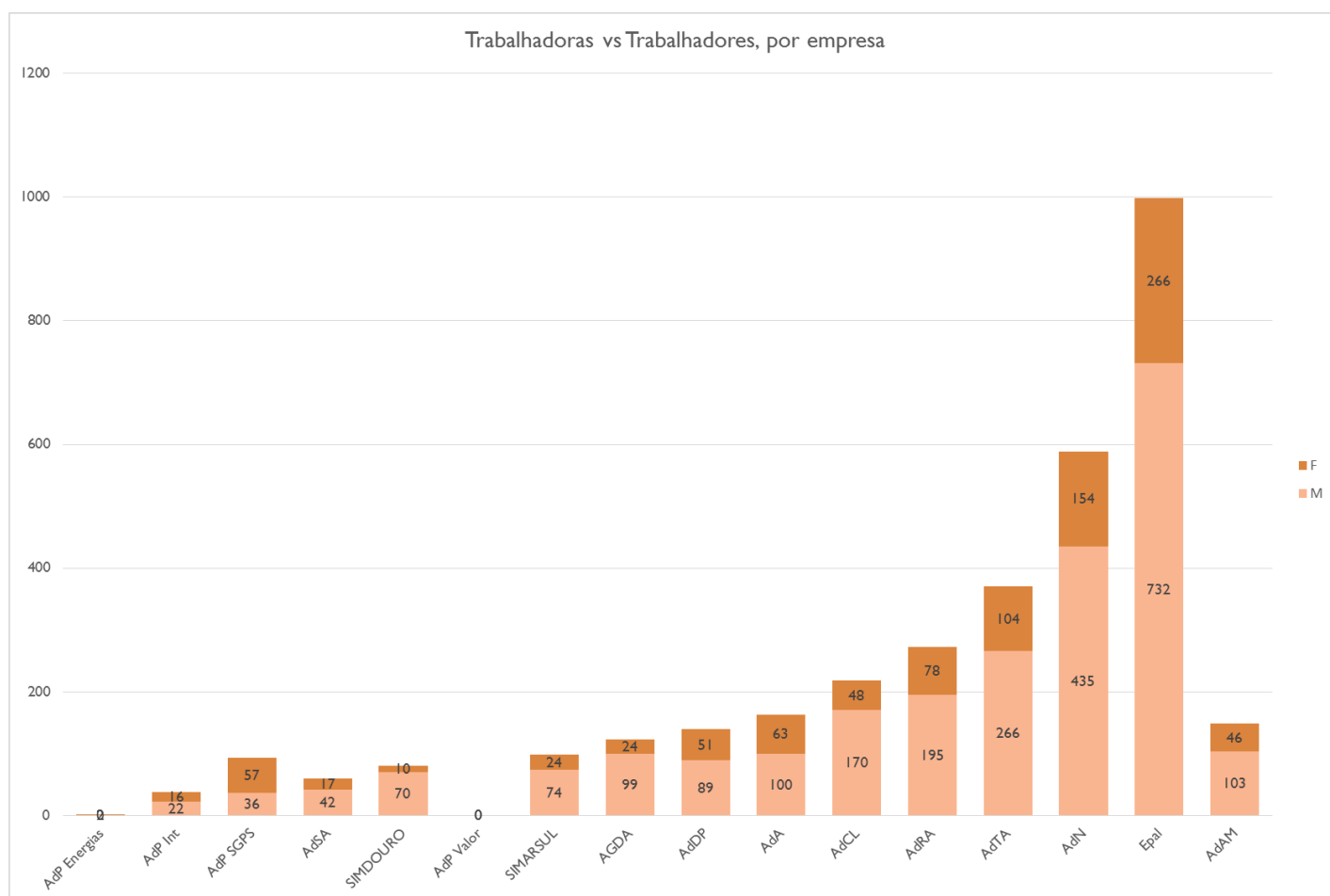
Objetivos: Garantir o cumprimento do Plano de Igualdade de Género

Meta: Implementar o Plano em 100% das empresas

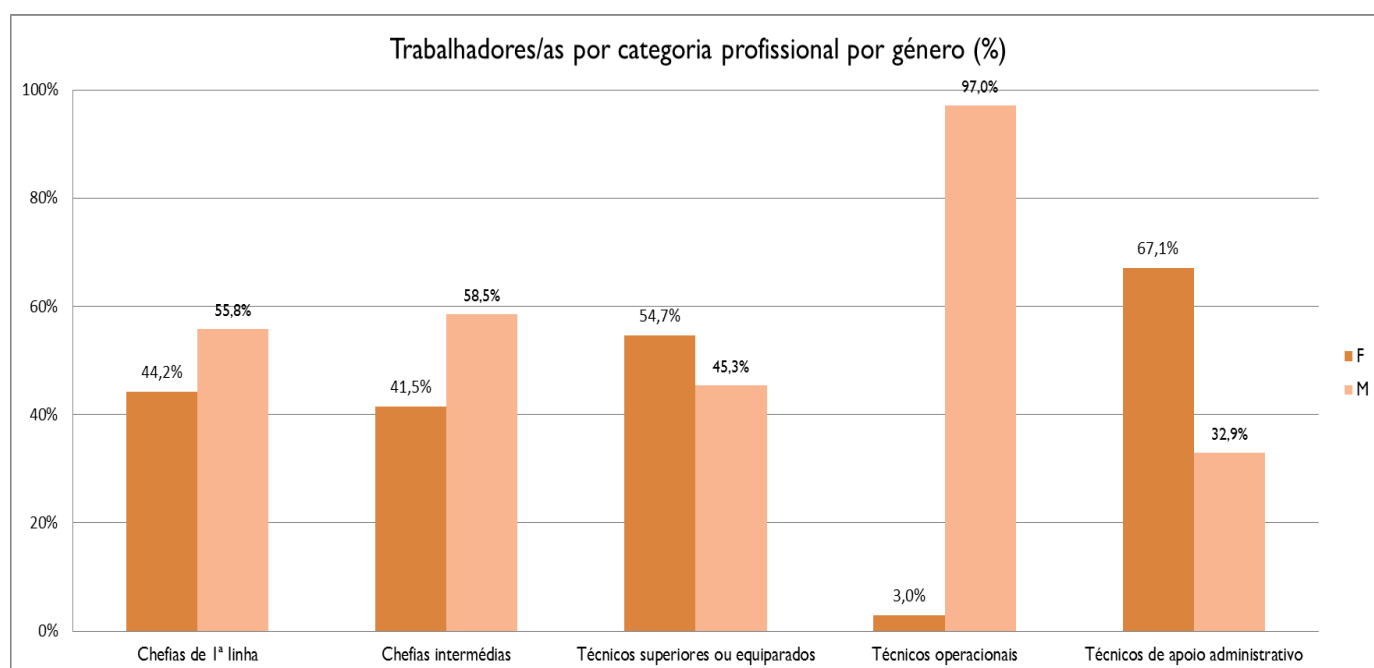
No Grupo existem 41 Administradores Executivos, 26 homens e 15 mulheres.

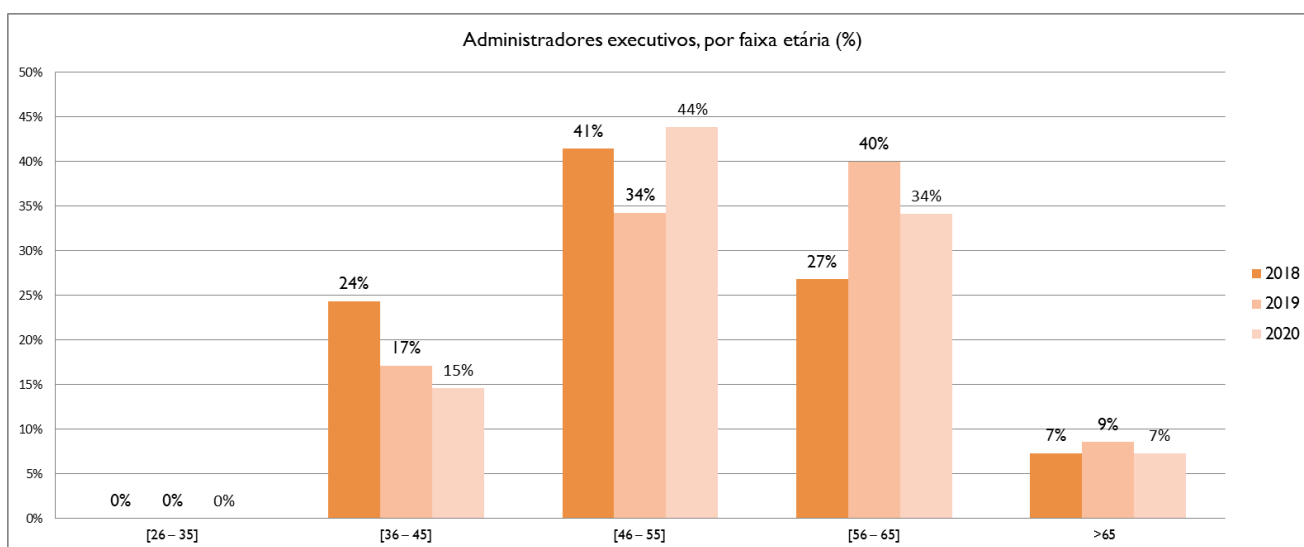
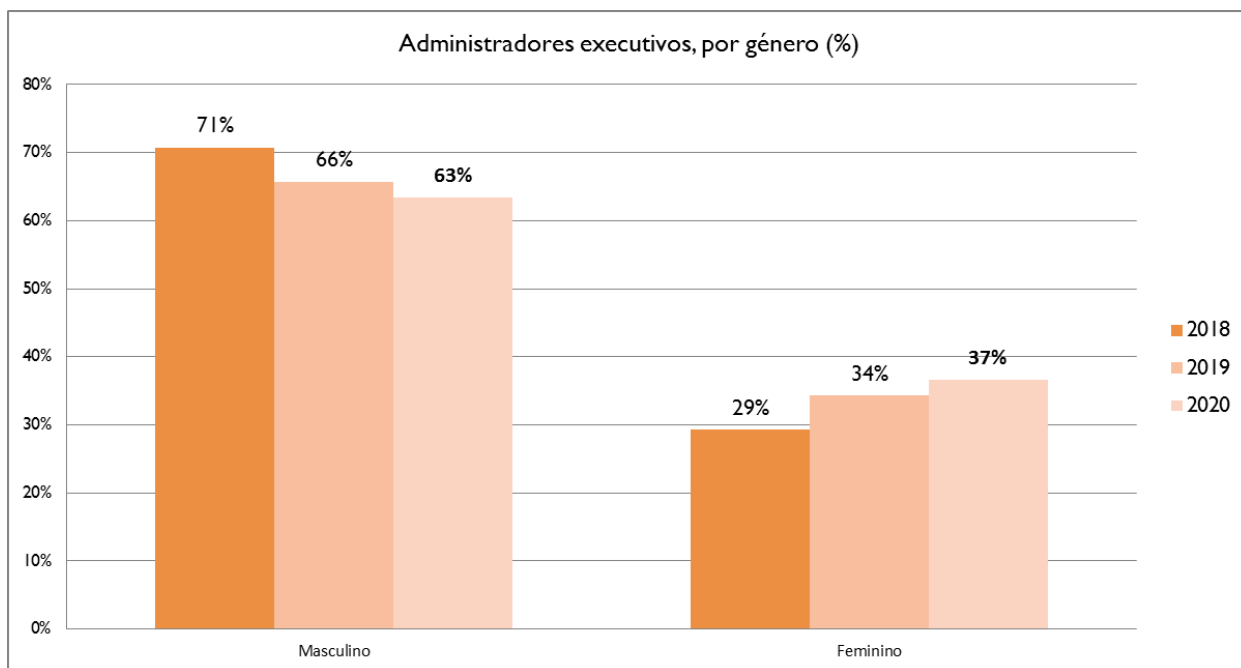


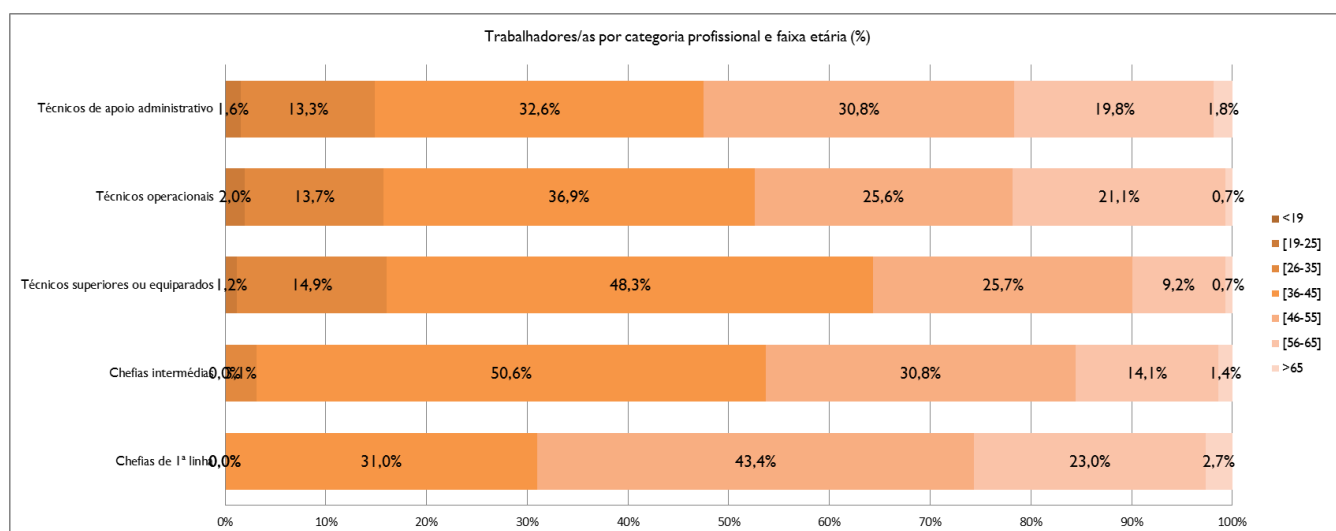
No Grupo existe um equilíbrio entre o número de trabalhadoras e de trabalhadores. Nas empresas participadas, dado que a atividade de exploração é a que tem maior expressão, e atendendo às características do tipo de funções inerentes, existe naturalmente maior representatividade do género masculino. Em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



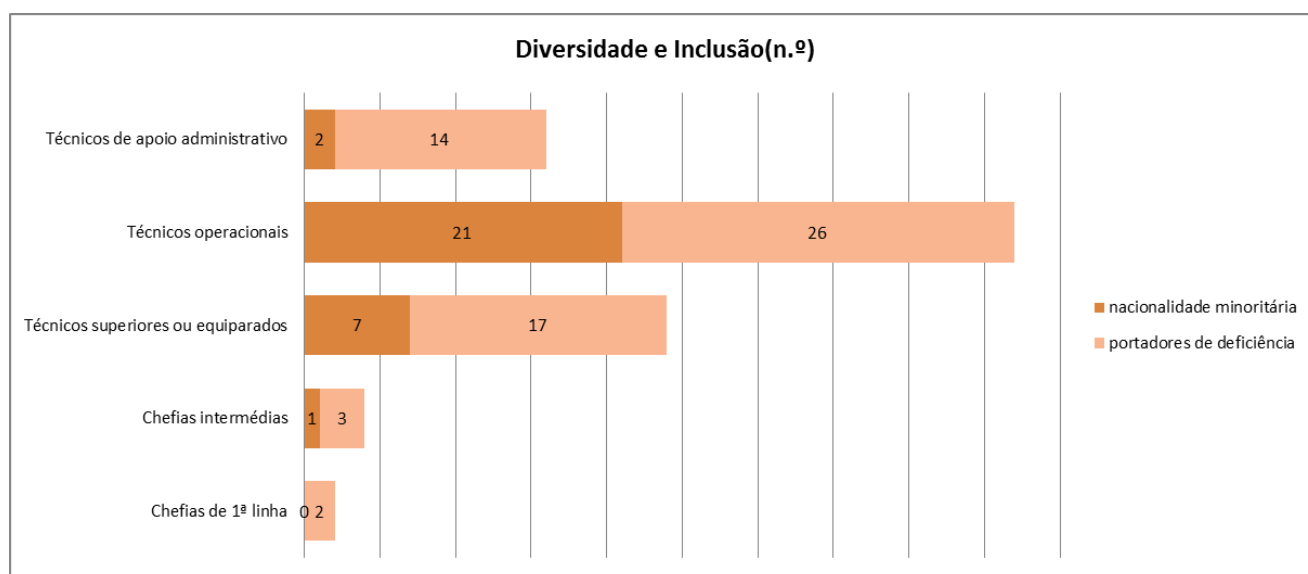
Nota: No gráfico considerar EPAL/AdVT (Ordenar o gráfico por ordem decrescente)



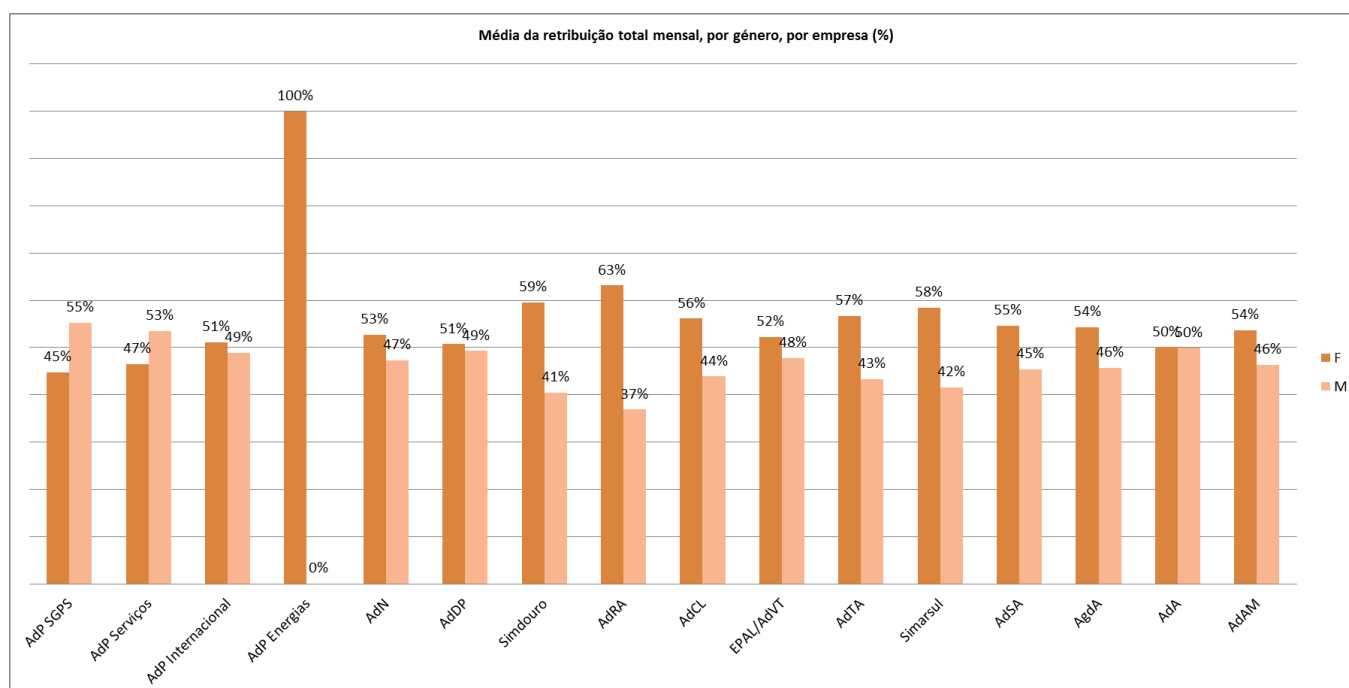
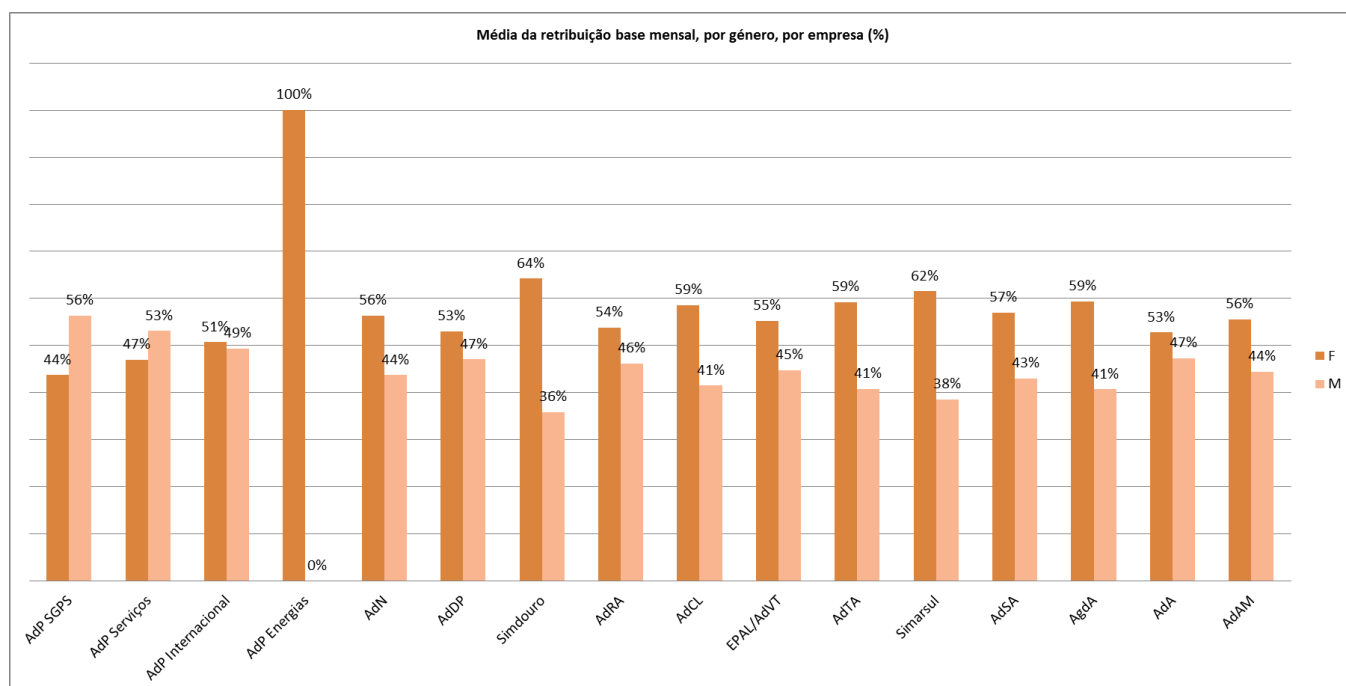


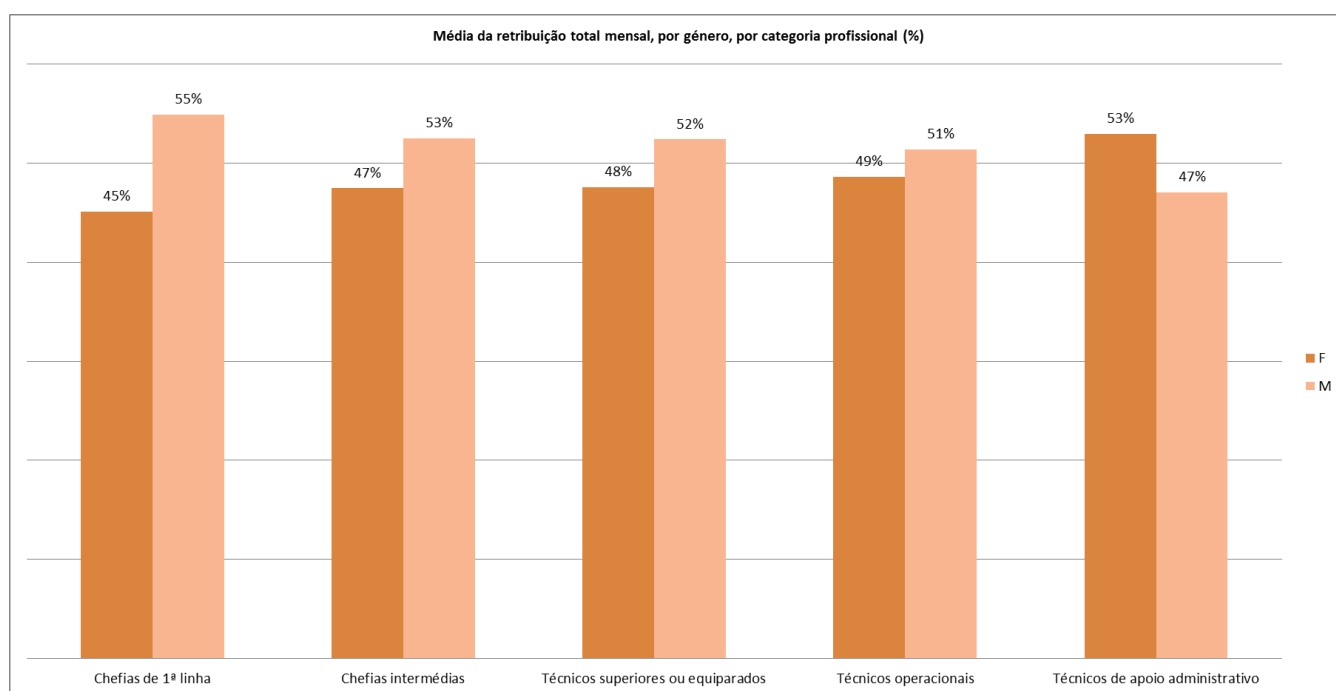
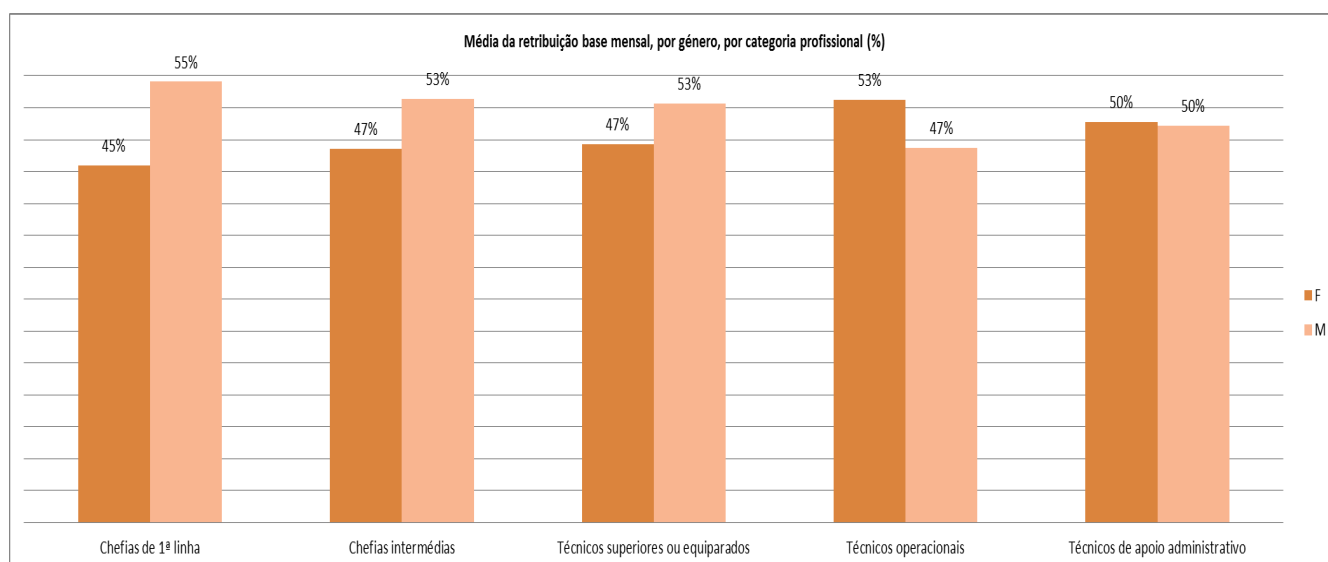


Atualmente, 2,7% dos trabalhadores/as do Grupo AdP pertencem a Grupos minoritários o que reflete a igualdade de oportunidades e a não discriminação no Grupo.



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





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

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



Benefícios complementares

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

Nota: Estes benefícios não são homogéneos nas empresas do Grupo AdP.

Bolsas de Estudo AdP



O **programa corporativo de atribuição de bolsas** de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/dos trabalhadoras/es é um programa de Responsabilidade Social interna de grande impacto.

Têm acesso à bolsa trabalhadores/as com filhos/as a concorrer/frequentar o **Ensino Superior**, com os melhores resultados académicos e com menos recursos financeiros. Em 2014, este programa estendeu-se aos/às filhos/as dos/das colaboradores/as que frequentam o **Ensino Especial**.

O programa de atribuição de bolsas de estudo para os/as filhos/as dos/das trabalhadores/as foi iniciado em 2013, tendo até ao momento sido atribuídas 269 de **Ensino Superior** de **Ensino Especial**.

Em 2020, nesta que foi a edição com maior número de candidaturas apresentadas, foram atribuídas 45 bolsas de estudo, 22 bolsas destinadas ao Ensino Superior e 23 bolsas destinadas ao Ensino Especial no valor de 1.200 euros cada.

Mente sã em corpo sã. Mantenha-se saudável!

A prática de exercício físico e a adoção de hábitos saudáveis têm especial relevância nesta época que estamos todos a viver.

A Águas de Portugal adaptou o seu programa de ginástica à situação atual de pandemia e disponibilizou um programa de aulas de ginástica pós-laboral, *online*, preparado exclusivamente para os trabalhadores e trabalhadoras de todas as empresas.

Mente sã em corpo sã sem esquecer a hidratação: beba água da torneira!

[P] Valorizamos a relação com os colaboradores

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



No Grupo AdP é nossa responsabilidade garantir a segurança dos nossos trabalhadores e trabalhadoras propiciando para isso locais seguros e saudáveis para trabalhar. Estilos de vida equilibrados e saudáveis sustentam carreiras longas e gratificantes, o que, por sua vez, ajuda a reter os nossos talentos.

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

A identificação e avaliação das condições de trabalho nas nossas empresas tem contribuído para um ambiente de trabalho mais seguro, permitindo diminuir os riscos potenciais a que os colaboradores estão sujeitos no seu dia-a-dia. Em 2020 fruto da situação conjuntural determinada pela pandemia provocada pelo vírus SARS-Cov-2, o Grupo AdP estabeleceu fortes medidas de segurança de cumprimento obrigatório pelos colaboradores e prestadores de serviços, de forma a evitar a propagação da doença (medidas descritas no início do relatório). Todas as empresas do Grupo desenvolveram programas de reforço visando este objetivo.

#NãoParamos

As empresas do Grupo Águas de Portugal prepararam Planos de Contingência para o COVID-19, em complemento dos seus planos operacionais e de emergência, e estão a gerir os riscos e as contingências inerentes ao grande desafio que todos enfrentamos.

As nossas equipas continuam a trabalhar para assegurar os serviços de abastecimento de água e o tratamento das águas residuais de forma segura e fiável.

Agradecemos a todas as equipas que estão no terreno ou a trabalhar remotamente: juntos venceremos!



Estamos em Linha

Uma das preocupações da Águas do Norte, S.A. foi a informação e acompanhamento dos colaboradores durante a Pandemia. Além do contato telefónico mantido por todos os técnicos da área para apoio dos restantes colaboradores e, principalmente, para assistência daqueles que mantiveram o trabalho nas instalações, foi desenvolvida a iniciativa Estamos em Linha.

Esta consistiu em sessões de informação, esclarecimento, orientação e auscultação realizadas através da plataforma Teams, envolvendo o maior número possível de colaboradores e prestadores de serviços.



Durante o ano 2020, foram realizadas 62 sessões num total de 96,5 horas de formação a 1678 formandos da AdNorte, 53 formandos de Outsourcing e 16 de prestadores de serviços.

A implementação crescente de medidas de controlo e a disponibilização de equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como o desenvolvimento e teste de planos de emergência contribuem para a minimização da sinistralidade no trabalho.

Em 2020, 82% empresas do Grupo tinham os seus sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho certificados, resultante de uma postura de prevenção de riscos permanente e contínua. Destas, onze têm a totalidade do âmbito da empresa certificado.

Ao nível do Grupo, o GCF de sustentabilidade está a desenvolver um projeto que visa reforçar a prevenção na segurança, trabalhando o tema de forma transversal com as empresas participadas.

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

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

Em 2020, oito empresas do Grupo tinham Representantes dos Trabalhadores/as eleitos/as.

2766 trabalhadores/as viram assegurada a sua representação em matérias de higiene, saúde e segurança no trabalho. Os Representantes são um importante veículo de informação entre as administrações, os técnicos superiores de higiene, saúde e segurança no trabalho e os trabalhadores/as.

Representantes dos Trabalhadores/as: Eleição 100% digital e ZeroCarbono

A eleição dos Representantes dos Trabalhadores/as para a Segurança e Saúde, que decorreu na AdDP e na Simdouro, foi 100% digital e ZeroCarbono. O objetivo foi o de conseguir uma maior participação e, simultaneamente, eliminar as emissões de CO2 inerentes às deslocações da secção de voto às instalações, assegurando a integridade e a confidencialidade. Na AdDP, para o triénio 2020-2022, foi apresentada uma candidatura e na SIMDOURO foram apresentadas duas candidaturas. O processo foi um sucesso!

Em 2020, houve uma diminuição do número de acidentes de trabalho que foi de 168, refletindo a contínua aposta no controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas. Contudo no final do ano de 2020 ocorreu um acidente de trabalho grave, na AdTA - Fábrica de Água da Guia, em Cascais, do qual resultou a morte de um trabalhador. Este acidente implicou a imediata definição e adoção de um Plano de Reforço de Segurança para todas as instalações da AdTA.

	2019	2020
Número de acidentes*	233	168
Taxa de lesões (com base no número de acidentes)	76,2	59,1
Taxa de frequência (com base no número de acidentes)	41	30
Número total de acidentes com baixa	139	122
Número total de acidentes graves**	1	1 ²¹
Taxa de acidentes graves	0,18	0,18
Número de trabalhadores/as com doenças profissionais	6	6
Taxa de doenças profissionais	1,06	1,08
Taxa de gravidade	717	561
Taxa de absentismo (%)	4,95%	5,09%
Número de óbitos decorrentes de acidentes de trabalho	0	2

*Com comunicação à seguradora. Foram excluídos dos reportados à seguradora, os que foram descaracterizados. Em 2020 foram reportados mais 160 acidentes de viação que não deram origem a comunicação ao seguro de acidentes de trabalho.

**Com baixa superior a seis meses e potencial IPP.

Em 2020 foram realizados 49 simulacros e foram registadas 7.329 horas de formação em Segurança e saúde no trabalho.

Objetivos: Prevenir a sinistralidade laboral

Meta: Reduzir 25% os acidentes de trabalho

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

AdDP realiza simulacros em 13 instalações

Quando menos colaboradores estão em trabalho presencial devido à pandemia, é importante verificar se a capacidade de resposta a um cenário de incêndio e evacuação se mantém.

Assim, a 4 de junho, a AdDP realizou 13 simulacros para testar as medidas de autoproteção aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção Civil.

²¹ Acresce um acidente de trabalho mortal na deslocação casa-trabalho

Para evitar contactos, apenas dois observadores se deslocaram aos vários cenários, que foram ocorrendo ao longo do dia em 13 instalações.

SOMOS D'Ouro

O projeto SOMOS D'Ouro tem como objetivo elevar as competências dos colaboradores, desenvolver as equipas naturais e promover o bem-estar e o reforço de uma cultura organizacional preocupada com a saúde, segurança e qualidade de vida dos seus colaboradores. É um projeto que se divide em cinco subprojectos representados em cinco dimensões: Água (Projeto de Desenvolvimento de Competências), Vida (Projeto de Prevenção de Riscos Psicossociais), Líderes (Executive Coaching), Equipas (Projeto de Desenvolvimento de Equipas Naturais), Progresso (Projeto de Melhoria Contínua).

Porque nós não paramos

Campanha interna de motivação e consciencialização do valor do nosso trabalho para a sociedade - "Porque nós não paramos, protegemos todos"; "Porque nós não paramos, Portugal não para"; "Dar Voz à Gratidão". Responsáveis da administração, clientes e outros colegas reconheceram publicamente a relevância do trabalho dos colaboradores para manter a AdRA em funcionamento

Linha telefónica de apoio psicológico

Em 2020 o Grupo AdP disponibilizou uma linha telefónica de apoio psicológico a funcionar de segunda a sexta, entre as 9h e as 19h para todos os seus trabalhadores/as e familiares.

Todos passamos por momentos de ansiedade, pânico, insónia ou depressão e quando tal acontece não devemos hesitar em recorrer a um apoio profissional.

Stay Home, Stay Fit

A EPAL implementou, com o lema Stay Home, Stay Fit, um programa de vídeos com exercícios físicos, incentivando comportamentos saudáveis e positivos para a qualidade de vida de todos e de todas, sendo que uma toalha, um tapete e uma garrafa com água da torneira basta. São propostos exercícios que se podem fazer em qualquer momento: antes de começar a trabalhar, numa curta pausa a meio da tarde ou ao fim-do-dia.

[P] Valorizamos a relação com os colaboradores

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

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

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

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

Face ao contexto de pandemia que vivemos, em 2020 verificou-se a aceleração da transformação digital através da disponibilização de mais e melhores ferramentas de colaboração e produtividade (de que é exemplo a "Microsoft team").

Sendo um ano de mudança, tornou-se igualmente um período privilegiado para se iniciar o diagnóstico aos grandes processos de Recursos Humanos com vista à sua atualização, modernização, simplificação e transversalidade colocando as pessoas no centro da desta discussão.

Objetivo: Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento

Meta: 100%

Em 2020, 9 empresas do Grupo tinham Equipas de Desempenho Social, assegurando a representação dos trabalhadores/as em matéria de responsabilidade social, ficando privilegiada a comunicação entre as administrações e os trabalhadores/as.

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

Global Compact – Direitos Humanos

3º Princípio: Apoiar a liberdade de associação no trabalho.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

882 Trabalhadores/as (26% do total de ativos)

Pertencem a associações sindicais

96% Trabalhadores/as

Possuem acordos de negociação coletiva

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

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

2.4. Em Simbiose com a Comunidade

Os principais desafios do Grupo na relação com a comunidade são:

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

Os nossos Princípios e Compromissos:

Princípio: Promovemos uma aproximação crescente à comunidade.

Compromissos:

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

Principais metas para 2016-2020

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

Grupo AdP tem um impacto positivo e efetivo na Sociedade

As empresas do Grupo AdP integradas nos 234 municípios onde operam mantêm uma relação de grande proximidade e de parceria com a comunidade local em todo o território português. O mesmo princípio de cooperação é levado pelo Grupo nas suas missões internacionais. São relações simbióticas, *win-win*, que nos unem por um propósito comum: uma sociedade ambientalmente melhor e socialmente mais inclusiva, onde a água tem um papel central.

É inquestionável a alavanca, económica, ambiental e social, que a atividade do Grupo AdP gera nos territórios em que se insere, com um impacto positivo e efetivo de âmbito nacional.

Não menos relevante para as comunidades locais, é o impacto indireto gerado à volta do *core-business* do Grupo, determinante para o desenvolvimento das regiões, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia, causando impacto sobretudo nas zonas mais interiores. Como exemplo:

- A dinamização de empresas cujos serviços são essenciais para que o Grupo cumpra o seu propósito;
- A criação de empregos indiretos associada;
- A fixação de população no interior do país, onde o Grupo opera.

:

Partilhamos ativamente com os nossos *stakeholders*, os princípios de sustentabilidade em que acreditamos e que sustentam a nossa estratégia

[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

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

Quanto mais sustentável for a atitude da população no uso da água, mais eficiente será a atividade do Grupo AdP.

A área corporativa de comunicação e as empresas do Grupo AdP desenvolvem diversas iniciativas, com o objetivo de dar a conhecer o valor da água, na gestão do ciclo urbano da água, e o impacto que a atividade do Grupo tem na conservação das massas de água.

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

A sensibilização para uma consciência ambiental cada vez mais abrangente desde o desperdício de água da rede, à deposição indevida de resíduos no esgoto (anualmente chegam às estações de tratamento de águas residuais milhares de toneladas de resíduos que são depositados nas redes e equipamentos de esgotos das habitações e muitos há ainda, que não ficando retidos nos sistemas de transporte e tratamento de águas residuais, vão parar às linhas de água e aos oceanos).

É pois importante educar para se adquirirem novos comportamentos de consumo e de utilização dos serviços essenciais de água e saneamento, mais sustentáveis, em prol de um ambiente melhor. Tem sido este o papel do Grupo Águas de Portugal.

A tomada de consciência do papel que cada um de nós pode ter nas diversas fases do ciclo urbano da água, vai permitir uma mudança efetiva de comportamentos.

As iniciativas continuadas do Grupo AdP, essencialmente através das suas empresas, junto da população escolar, futuros líderes de opinião, tem como objetivo alavancar uma mudança para um mundo melhor. Relativamente à sensibilização ambiental junto da população ativa e da terceira idade, vão no sentido de transmitir os valores associados às boas práticas que potenciam a sustentabilidade ambiental e económica com reflexos positivos e evidentes na qualidade de vida de todos.

Promovendo uma mudança de atitudes e de comportamentos face ao ambiente, teremos uma sociedade mais preparada para uma cidadania consciente, dinâmica e informada face às problemáticas ambientais atuais.

Grupo AdP participa em Seminário sobre ODS

A Águas de Portugal participou no ciclo de seminários promovido pelo ISEG dedicado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. No seminário de dia 13 de fevereiro, relativo ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento, a Águas de Portugal, deu a conhecer a sua política de sustentabilidade aos alunos do Instituto Superior

de Economia e Gestão (ISEG) da Universidade de Lisboa, num quadro de integração dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Nações Unidas.

Promovemos e apoiamos a educação ambiental, tendo consciência de que a água é um elemento vital à vida humana

Valor da Água em destaque no Seminário Eco-Escolas

Os cerca de 500 participantes do Seminário Nacional Eco-Escolas, que se realizou em Lisboa, tiveram oportunidade de conhecer os recursos que o Grupo Águas de Portugal disponibiliza à comunidade escolar sobre o Valor da Água, nomeadamente brochuras educativas, cartazes sobre o ciclo da água e o jogo Aquaquiz, entre outros.

A Águas do Tejo Atlântico dinamizou workshops para divulgar o projeto dos Peixes de Água Doce nativos e cerca de 30 professores e alguns técnicos municipais visitaram a Fábrica de Água de Alcântara e o seu telhado verde. A EPAL participou na Eco-Mostra, a área de exposição deste encontro, onde promoveu a água da torneira.

O Seminário Nacional Eco-Escolas é uma iniciativa da ABAE, que reúne profissionais de todo o país na área da educação para a sustentabilidade e cuja programação inclui intervenções, workshops e debates relacionados com a temática ambiental. A edição deste ano integrou-se nas iniciativas da Capital Verde Europeia 2020.

Competição nacional Aquaquiz voltou em 2020

A segunda edição da competição nacional do jogo Aquaquiz, para alunos, professores e escolas dos 2º e 3º ciclos do ensino básico, foi lançada em Janeiro. Qual a fórmula química da água? O que é a eficiência hídrica? É verdade que a qualidade da água residual tratada é analisada antes de ser devolvida ao ambiente? Estas e muitas outras perguntas fazem parte do AQUAQUIZ, o jogo que está online em www.aquaquiz.pt.

E todos puderam jogar no Tabuleiro Virtual disponível em www.aquaquiz.pt e também em formato Batalha na aplicação para smartphone.

Durante o ano de 2020 registaram-se mais 1457 utilizadores, perfazendo um total de 5235 e mais 124 escolas, totalizando 561 escolas. O projeto conta com 22398 jogos de tabuleiro realizados e 13395 batalhas realizadas.

SIMARSUL com sensibilização online para escolas

A SIMARSUL, em parceria com os agrupamentos escolares da sua região, disponibiliza sessões online de sensibilização ambiental e visitas virtuais à ETAR, a dinamizar em contexto de sala de aula. O programa SIMARSUL online teve início a 25 de setembro com uma sessão para os alunos do 9º ano do curso CEF da escola EB 2,3 do agrupamento de escolas Álvaro Velho do Barreiro.

Águas do Tejo Atlântico associa-se à Fundação Oceano Azul com limpezas de praia na região

No âmbito da celebração da Semana Internacional de Limpeza Costeira, a Águas do Tejo Atlântico, a Associação Bandeira Azul da Europa e a Câmara Municipal de Torres Vedras, realizaram uma ação conjunta de limpeza na praia Azul, no dia 24 de setembro.



O Uso Eficiente da Água - Programa de Capacitação para os Responsáveis das IPSS

A AdDP participou no Programa de Capacitação para os Responsáveis das IPSS, que decorreu na Fundação Manuel António da Mota, no Porto, no dia 27 de fevereiro de 2020. Trata-se de um programa promovido pela CNIS - Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade, em parceria com a APA - Agência Portuguesa do Ambiente e a ADENE- Agência para a Energia, que prevê a realização de 5 sessões, de Norte a Sul do País. Nesta primeira sessão, a AdDP apresentou o tema "O Uso Eficiente da Água", que pretendeu sensibilizar para uma nova visão e valorização da água e promover a mudança de comportamentos e a adoção de soluções inovadoras para a eficiência hídrica nos edifícios das Instituições de Solidariedade Social. A participação da AdDP insere-se no âmbito do quadro das parcerias que o Grupo Águas de Portugal tem realizado para promover ações de sensibilização para o uso eficiente da água.

Embaixadores da Água

A AdDP e SIMDOURO incentiva os seus trabalhadores e trabalhadoras a contribuir para o desenvolvimento sustentável nas suas vidas diárias e como membros da sociedade. Exemplo disso é o seu programa de voluntariado "Embaixadores da Água" que pretende incentivar e apoiar os colaboradores a partilharem ativamente os seus conhecimentos desenvolvendo ações de sensibilização nas escolas. O "Programa Embaixadores da Água" foi criado como resposta à crescente necessidade de apoio aos colaboradores/ encarregados de educação que são convidados a desenvolver ações nas escolas dos filhos, para apresentarem a sua profissão ou um tema relacionado com a proteção do ambiente em sala de aula.

A água e o saneamento básico são direitos humanos e a privação destes serviços constitui uma ameaça à saúde, à erradicação da pobreza e ao desenvolvimento económico e social.

Grupo Águas de Portugal comemora dia Mundial do Saneamento, 19 de novembro

Joint Statement on the Right to Sanitation

No Dia Mundial do Saneamento, a AdP - Águas de Portugal reforçou o seu compromisso com as pessoas, com a saúde pública e com o ambiente, juntando-se à iniciativa "Joint Statement on the Right to Sanitation", que visa melhorar a abordagem do acesso ao saneamento para todos e consagrar este direito humano no direito da União Europeia.

Não deite tudo por água abaixo

A Águas do Norte lançou a Campanha de Sensibilização Ambiental "Não deite tudo por água abaixo", junto dos oito Municípios que constituem o Sistema de Águas da Região do Noroeste. Esta iniciativa tem como objetivo alertar a população para os problemas que o lixo que é lançado indevidamente para o esgoto provoca nos respetivos sistemas de recolha e de tratamento de águas residuais, comprometendo não só o funcionamento dos mesmos, como também a proteção ambiental e a saúde pública.

O Mar Começa Aqui

A Águas do Centro Litoral associou-se ao município de Águeda e recriou um aquário gigante, na zona ribeirinha, marcando a iniciativa a renovação da parceria de colaboração ambiental entre a AdCL e a ABAE, no âmbito do projeto “O Mar Começa Aqui. Esta pintura, dinamizada por Tiago Hacke, transmite a sensação de caminhar dentro de água, de um mergulho pela visualização e conhecimento das espécies nativas de água doce do rio Águeda, meio hídrico no qual desagua a água das sargetas/ sumidouros, visando a sensibilização da comunidade para a preservação da qualidade ambiental.

Também em Águeda alguns alunos realizaram a pintura de uma sarjeta, sensibilizando de forma artística para a conservação das espécies e para a preservação das áreas de escoamentos pluviais.

Seja um Superamigo. Lixo no Esgoto Não!”

A SIMARSUL lançou a campanha “Seja um Superamigo. Lixo no Esgoto Não!” na região da Península da Setúbal para alertar para as influências indevidas, mostrando quais as consequências de não separarmos o lixo. A iniciativa conta com uma exposição itinerante no RioSul Shopping.

Sanita, não é caixote do lixo

Águas do Algarve alerta, através das redes sociais, para os cuidados a ter com o que se deita para a sanita, com o mote “Sanita, não é caixote do lixo”.

A Incrível Viagem do Cocó

O Museu da Água, da EPAL, em parceria com a Águas do Tejo Atlântico, contou como é “A Incrível Viagem do Cocó”, uma história que explica aos mais pequenos o que acontece depois de puxarmos o autoclismo. A sessão decorreu em direto, na página de Facebook do Museu da Água.

“Já se perguntou o que acontece quando carrega neste botão?”

"Para onde não devem ir..."

“Já se perguntou o que acontece quando carrega neste botão?” e “Para onde não devem ir...” os cabelos, cotonetes, toalhetes, ganchos, pensos, plásticos e outros resíduos são as campanhas em curso da Águas do Tejo Atlântico.

No âmbito do projeto Eco Escolas a Águas do Tejo Atlântico realizou uma sensibilização por videoconferência dirigida aos mais novos do município de Vila Franca de Xira, sobre o destino da água usada, o papel da Tejo Atlântico na economia circular e a preservação dos recursos hídricos.

Outra iniciativa realizada, em parceria com os SMAS de Torres Vedras, foi a pintura de uma sargeta junto à Escola Secundária Henriques Nogueira pelo graffiter Marcelo Gomes, concluindo os trabalhos de pintura de sargetas, iniciados no Dia Nacional do Mar, no âmbito do Projeto “O mar começa aqui” da ABAE.

É responsabilidade de toda a sociedade a manutenção do equilíbrio entre o que a natureza nos pode oferecer e a procura que dela fazemos.

Promovemos a Água da Torneira

“Bebedouros em Lisboa” inaugurado no centro da cidade

O primeiro de 200 bebedouros a instalar no âmbito do projeto “Bebedouros em Lisboa” acaba de ser inaugurado na Av. da Liberdade, em frente do edifício-Sede da EPAL. Este projeto, desenvolvido pela EPAL em conjunto com a Câmara Municipal de Lisboa e a GEOTA, tem por objetivo incentivar o consumo da água da rede pública e promover a redução do uso de embalagens plásticas. Os bebedouros têm um design moderno e inclusivo, adaptado para miúdos e graúdos e pessoas com mobilidade reduzida. Permitem também encher as garrafas de água reutilizáveis e dar água aos animais de estimação.

Parceria EPAL - Zomato promove a água da torneira

A EPAL e a Zomato são parceiras no projeto “Aqui bebo água da torneira”, que desafia os restaurantes lisboetas a disponibilizarem água da torneira aos clientes, de forma a apelar a um consumo mais sustentável, reduzindo o recurso a embalagens plásticas. Para já, são mais de 30 os restaurantes lisboetas que aderiram à iniciativa, os quais têm água da torneira disponível em garrafas e jarros de vidro EPAL.

APA bebe água da torneira

A EPAL celebrou com a APA uma parceria com o objetivo de privilegiar o consumo da água da torneira em todas as instalações da Agência Portuguesa do Ambiente.

Com esta iniciativa, a APA passa a ter disponíveis em todas as salas de reuniões e áreas comuns das suas estruturas a nível nacional os Jarros e Garrafas de vidro da EPAL, reforçando, desta forma, o seu compromisso com a água da torneira e partilhando a mensagem da proteção do Ambiente com todos os seus colaboradores.

Grupo AdP sensibiliza IPSS para uso eficiente da água

Águas do Douro e Paiva

No âmbito das ações de sensibilização para promover o uso eficiente da água que o Grupo AdP tem vindo a dinamizar, surgiu a oportunidade de participação no programa de capacitação de colaboradores de IPSS que a Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade vai realizar este ano. Este programa integra sessões sobre boas práticas e uso eficiente de “Água”, “Energia” e “Resíduos”, tendo o Grupo AdP sido convidado a colaborar na dinamização da temática da água. A Águas do Douro e Paiva integrou a sessão de sensibilização para o uso eficiente da água e promoção da eficiência hídrica.

SIMARSUL participa em Ciclo de conferências sobre ODS

A “Água Potável e o Saneamento” foi o tema de abertura do ciclo de conferências digitais sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que decorre, em junho e julho, promovido pelo Instituto Politécnico de Setúbal. A sessão contou com a presença de António Ventura, Presidente da SIMARSUL. António Chambel (Universidade de Évora) e Jaime Melo Batista (LIS Water).

Águas do Vale do Tejo apoia o Cine Eco

A Águas do Vale do Tejo apoia o Cine Eco - Festival Internacional de Cinema Ambiental da Serra da Estrela, o único evento do género em Portugal, exclusivamente dedicado à temática ambiental. Este festival acontece anualmente em outubro, em Seia, e desperta a atenção internacional, reunindo concorrentes de mais de 30 países, com cerca de 600 filmes e documentários a concurso.

Grupo AdP junta-se à campanha Portugal Chama

As empresas do Grupo AdP apoiam a campanha “Portugal Chama” promovendo a divulgação de mensagens de alerta para os comportamentos de risco e de sensibilização para a importância de todos contribuímos para proteger o país dos incêndios rurais graves.

O perigo está aí e cabe-nos a todos agir, limpando os terrenos, cuidando da terra e da floresta, realizando as queimas de forma correta, cadastrando os terrenos, protegendo as aldeias e alertando para situações de risco.

EPAL e Tejo Atlântico assinam Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020

A EPAL e a Águas do Tejo Atlântico aderiram ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, onde assumiram desenvolver e implementar ações e projetos até 2030, com vista ao cumprimento das metas estabelecidas pela cidade, que pretende atingir a neutralidade carbónica até 2050. Os projetos e diferentes medidas vão desde a maior eficiência energética nas infraestruturas e a instalação de bebedouros em escolas, no caso da EPAL, ou a implementação de projetos que visem a utilização de águas residuais tratadas na cidade, como na limpeza urbana e rega de espaços verdes, no caso da Tejo Atlântico.

“The water we want” no Museu da Água

O Museu da Água está a dinamizar em Portugal o concurso “The water we want” (A água que queremos) com o objetivo de desenvolver uma nova consciência e uma nova cultura da água junto dos jovens. Trata-se de uma iniciativa da Rede Global dos Museus da Água, apoiada pela UNESCO, da qual o Museu da Água faz parte. Este concurso destina-se a alunos com idades compreendidas entre os 6-12 e os 13-18 anos, que podem participar com trabalhos nas categorias de fotografia, desenho ou vídeo até ao próximo dia 15 de março. Ponto de situação

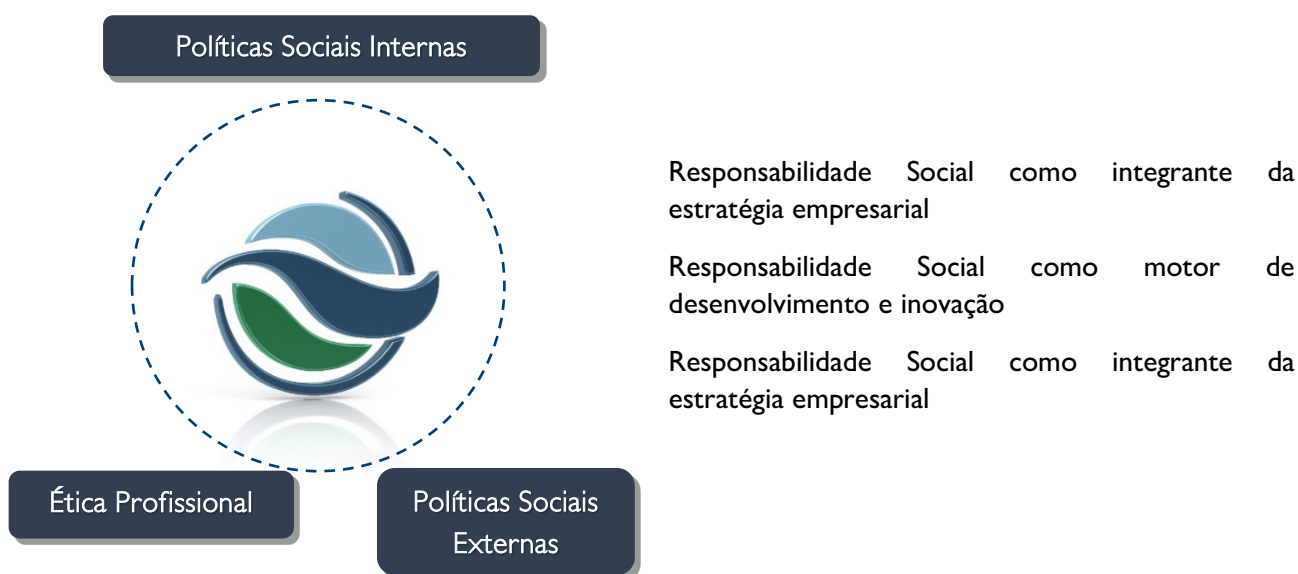
[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

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

No Grupo AdP a Responsabilidade Social é parte integrante da estratégia

As empresas, e os seus trabalhadores/as, são uma das maiores forças de mudança das sociedades, desempenhando um papel essencial na construção de um mundo mais equitativo do ponto de vista social (e ambiental). No Grupo AdP a criação de valor e de relacionamento com a sociedade está vinculada ao cumprimento da sua missão e dos valores inerentes à sua política de responsabilidade social.

São diversas as iniciativas que o Grupo AdP tem vindo a subscrever ao longo dos anos, e que vêm reforçar a aliança da sua Política Social, interna e externa, com as suas políticas de gestão, nomeadamente em áreas sensíveis como os direitos humanos, as práticas laborais, a proteção do ambiente e a transparência. Em 2009 torna-se signatário do Global Compact, e desde então reforça anualmente o seu compromisso com os princípios assumidos; em 2016 integra a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e em 2017 torna-se embaixador na Aliança para os ODS6 – Água Potável e Saneamento e ODS9 - Indústria, Inovação e Infraestruturas. Em 2016 subscreve a Carta Portuguesa para a Diversidade.



No Grupo AdP a Responsabilidade Social é um motor de desenvolvimento e inovação

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

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

Juntos por sociedades mais inclusivas

Tarifa Social

A EPAL pratica uma 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 agregado familiar for inferior a 75% do valor anual da retribuição mínima mensal garantida e uma Tarifa Familiar da Água especialmente destinada a agregados familiares com 5 ou mais pessoas, por forma a garantir que maiores consumos, resultantes da dimensão do agregado familiar, não sejam faturados aos escalões mais elevados.

GIRL MOVE

O Grupo AdP é um dos parceiros do projeto Girl Move, uma iniciativa destinada a jovens mulheres moçambicanas, com o propósito de trabalhar para um mundo onde todas as mulheres tenham acesso a oportunidades para serem líderes de referência e agentes de mudanças positivas, capazes de contribuir para o desenvolvimento político, social, económico e cultural do seu país. Um dos programas desenvolvidos chama-se Change e dirige-se a jovens licenciadas entre os 20 e os 30 anos, que podem fazer um “estágio de vida”, com a duração de um ano, com o apoio das entidades parceiras do projeto. É neste âmbito que recebemos mais uma jovem moçambicana, a Letícia. Excecionalmente, este ano, todo o estágio foi realizado através de sessões em vídeo-conferência.

EPAL promove atendimento ao cliente mais acessível e inclusivo

A EPAL estabeleceu uma parceria com o Portal do Cidadão Surdo, permitindo assim que os seus clientes passem a dispor de um atendimento mais acessível. O objetivo é assegurar um atendimento mais personalizado através de vídeo chamada para que os clientes surdos consigam comunicar com a EPAL através da linguagem gestual.

Atuamos de forma voluntária nas comunidades, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos

Escolas reabrem e Mochilas levam Esperança às crianças moçambicanas

Quando as escolas reabriram em Moçambique, as crianças de Sofala receberam as Mochilas Esperança que enviámos para apoiar o seu regresso às aulas. A pandemia por Covid-19 atrasou a entrega, mas após quase um ano do Grupo AdP se juntar à EDP, ao Grupo Lusíadas e à Junior Achievement Portugal para entregar, através da ONGD portuguesa APOIAR - Associação Portuguesa de Apoio a África, as 3.900 mochilas esperança com kits de material escolar básico, chegaram ao seu destino.

Todos nós, em conjunto e com o apoio de amigos e familiares, reunimos 1.000 Mochilas Esperança recheadas com material escolar para apoiar as crianças da região do Dondo, na província da Beira. Partilhamos algumas das imagens que nos chegam de Moçambique, nas quais se destaca a alegria com que as mochilas foram recebidas. Missão cumprida!

Grupo AdP coorganiza e apoia Semana da Responsabilidade Social 2020

A Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) promoveu a 15.ª Edição da Semana da Responsabilidade Social, este ano totalmente online, contando com a participação de especialistas nacionais e internacionais, representantes governamentais e organizações de múltiplos setores.

O evento é realizado em parceria com a Global Compact Network Portugal, do qual faz parte o Grupo Águas de Portugal é signatário.

2020-2030 A DÉCADA DA SUSTENTABILIDADE foi o mote da semana, com mais de 150 oradores ao longo de 30 sessões que promoveram um debate alargado sobre Portugal e a Sustentabilidade.

Águas de Portugal apoia programa acelerador da concretização dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da United Nations Global Compact

Em 2020 destacamos o apoio da Águas de Portugal ao programa acelerador da concretização dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da United Nations Global Compact sendo uma das 12 empresas portuguesas que integram os desafios do SDG Ambition na gestão do negócio.

O SDG Ambition tem como objetivo acelerar a execução da Agenda 2030 nesta que é a “Década de Ação” para o cumprimento dos ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (SGD – Sustainable Development Goals). Concebido pelo United Nations Global Compact - iniciativa das Nações Unidas para a sustentabilidade empresarial – o programa acelerador irá decorrer em 30 países durante os próximos seis meses, através de análises de desempenho, *workshops* globais e locais e consultoria especializada.

Neste momento, 650 empresas destes 30 países aderiram a este programa, sendo o objetivo alcançar 1000 empresas em 40 países até 2022. Em Portugal o programa é operacionalizado pela Global Compact Network Portugal com o apoio do Grupo Águas de Portugal e conta com a participação de 112 empresas, onde se incluem também a EPAL e a Águas do Vale do Tejo.

ENIPSSA- Estratégia Nacional para a Integração das pessoas em situação de sem Abrigo

O Grupo Águas de Portugal continuou em 2020 parte integrante da ENIPSSA- Estratégia Nacional para a Integração das pessoas em situação de sem Abrigo, integrando os Grupos de intervenção e comunicação no âmbito da referida estratégia.

Campanha “Gota a gota alegramos no Natal”

Em 2020 no âmbito do programa de voluntariado Gota a Gota Mudamos Vidas, foi realizada a entrega de cabazes de Natal a 35 famílias carenciadas do Bairro da Cova da Moura, identificadas pela Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura, na Amadora, garantindo uma ceia de Natal reforçada a 76 pessoas numa altura em que se verificam maiores necessidades sociais.

IES – Instituto de Empreendedorismo Social

Em 2020 continuámos a apostar forte no ecossistema do empreendedorismo social, integrando-se o Grupo AdP desde 2009 como Associado do IES – Instituto de Empreendedorismo Social membro não executivo da direção e assumindo a presidência da mesa da Assembleia Geral.

No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, o tema da inovação social integra-se plenamente nos compromissos assumidos no sentido de promover uma aproximação crescente à comunidade e de contribuir para o cumprimento dos ODS. Vamos continuar a apostar na inovação social por forma a darmos resposta a problemas sociais de uma forma sustentável e duradoura.

O Grupo AdP parceiro do Desporto paralímpico

Em 2020 o Grupo AdP deu continuidade à parceria com o desporto paralímpico, com o apoio ao Comité Paralímpico de Portugal (CPP) rumo aos Jogos Olímpicos de Tóquio 2020. No quadro da nossa estratégia de responsabilidade social apoiamos o desporto para tod@s e este apoio, vai de encontro à nossa missão. Era já esse o nosso objetivo quando apoiámos a Seleção Portuguesa de Natação Adaptada para os Jogos Paralímpicos de 2012, que se realizaram em Londres. Agora temos uma nova missão e juntos, mais uma vez, vamos apoiar os nossos campeões não só na natação mas em todas as modalidades.

[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

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



Promovemos a universalidade, a continuidade e a qualidade dos serviços de águas, além-fronteiras

Estamos alinhados com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável promovendo o diálogo e o estabelecimento de parcerias internacionais com governos, sector privado e sociedade civil.

A agenda 2030 identifica a importância do apoio internacional para a implementação dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, nomeadamente em países em desenvolvimento, reforçando no ODS6 a necessidade de ampliar a cooperação internacional e o apoio à capacitação em atividades e programas relacionados com a água e saneamento, incluindo a extração de água, a eficiência no uso da água, o tratamento de efluentes, a reciclagem e as tecnologias de reutilização.

O desenvolvimento de capacidades e competências do Grupo AdP no mercado nacional e internacional, permite-nos capitalizar a experiência, o *know-how* e as soluções tecnológicas do Grupo Águas de Portugal para uma projeção internacional. A AdP Internacional colabora com instituições multilaterais, governos, agências de cooperação, organizações não-governamentais, entidades públicas e privadas relevantes para o sector da água, tendo atualmente em curso diversos projetos e iniciativas de cooperação, capacitação e apoio técnico, em países em desenvolvimento, nomeadamente os de língua oficial portuguesa. Estamos presentes em Angola, Paquistão, Brasil, Peru, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique, Tunísia, Malawi e Timor-Leste.

Águas de Portugal Internacional reafirma presença em Angola

AdPI dá continuidade ao projeto de Gestão para Capacitação, Operação e Manutenção das Empresas Públicas de Águas e Saneamento do Bengo e do Cunene.

A Águas de Portugal Internacional apoia o Governo de Angola na implementação da sua estratégia de desenvolvimento do sector da água na Província de Cunene e na Província do Bengo, dando continuidade à gestão dos projetos de apoio à gestão da Empresa de Água e Saneamento do Cunene (EASC EP) e da Empresa de Água e Saneamento do Bengo (EPASBengo EP), em Angola. Ambos os contratos são financiados pelo Banco Africano de Desenvolvimento, através do Projeto de Apoio Institucional e Sustentável ao Fornecimento de Serviços Urbanos de Água e Saneamento.

Neste projecto a presença permanente de uma equipa técnica da AdP, assegura a capacitação e formação técnica, a transferência de conhecimentos aos técnicos angolanos nas suas áreas específicas de atividade.

Os 2 projetos permitem ainda responder a necessidades específicas da EASC e da EPASBENGO em equipamentos e consumíveis, assegurando que há meios disponíveis para garantir as atividades diárias de operação, de manutenção de equipamentos e redes de abastecimento, de gestão comercial e administrativa.

A monitorização de 37 Indicadores de Desempenho do Projeto está a ser realizada através da Ferramenta HAPI – Hands On Analysis Performance Indicators, desenvolvida internamente pela AdPI.



AdP Internacional contribui para o desenvolvimento sustentado dos serviços de abastecimento e água e saneamento em Angola

AdPI assina contrato de prestação de serviços de gestão, operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água da província da Huila

Em Julho de 2020 a AdPI assinou o contrato para a realização de serviços de Gestão, Operação e Manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água da Província da Huila, com a Direção Nacional de Águas do Ministério da Energia e Águas de Angola. O projeto, financiado pelo Banco Mundial, terá início no primeiro trimestre de 2021.

O contrato de assistência técnica, que abrange os municípios de Lubango, Chibia, Cacula, Quipungo, Matala e Jamba, tem como principais objetivos:

Num período de quatro anos, assegurar que a EASH é uma Empresa **ORIENTADA PARA O DESEMPENHO, FINANCEIRAMENTE INDEPENDENTE e TECNICAMENTE SUSTENTÁVEL**, capaz de cumprir suas obrigações legais e com os clientes

Assegurar que a **TAXA DE RECUPERAÇÃO DE CUSTOS É DE PELO MENOS 80%** com base em orçamentos pré-aprovados, sólidos e realistas.

Assegurar que as **DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS SÃO AUDITADAS** de forma independente todos os anos e que os **RESULTADOS da auditoria SÃO SATISFATÓRIOS**.

Auxiliar a **EASH NA CONSOLIDAÇÃO** das suas estruturas e do seu processo organizacional, bem como na gestão e no plano de negócios.



Assegurar a **CONTINUIDADE E QUALIDADE** do abastecimento de água à população de Lubango, Quipungo, Matala, Jamba, Chibia e Cacula tendo por base o sistema existente.

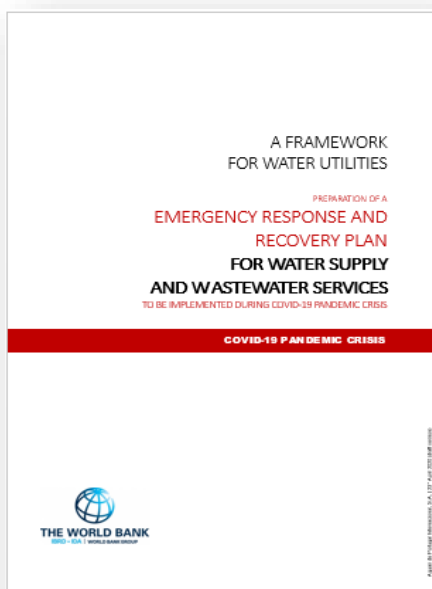
Auxiliar a EASH na **SUPERVISÃO** do contrato de três anos para a **OPERAÇÃO E A MANUTENÇÃO** dos sistemas construídos para Cacula e Jamba por parte da adjudicatária.

Assegurar a **EFICIÊNCIA NA PRODUÇÃO E COBRANÇA**.

Assegurar uma **SÓLIDA GESTÃO COMERCIAL** no que respeita à gestão da faturação, cobrança, receita e dívida.

A AdPI e as Utilities of the Future

A AdP Internacional está a prestar apoio a 3 empresas de água e saneamento, KWSB em Karachi (Paquistão), CAGEPA na Paraíba (Brasil) e a SEDAPAL em Lima (Peru) com o objetivo de promover e implementar planos abrangentes e eficazes para transformar e preparar estes operadores para os novos desafios e para as mudanças climáticas, sociais e demográficas cada vez mais exigentes. O conceito subjacente para a “Utilities of the Future - UoF” envolve não apenas a transformação digital e a modernização tecnológica, mas também novos processos de negócios, estruturas organizacionais inovadoras e mudanças culturais. Este projeto é financiado pelo Banco Mundial tendo-se iniciado em Outubro de 2019 e com a duração prevista de 20 meses.



A AdP Internacional no Apoio à Emergência Mundial COVID

A AdP Internacional é parceira do Banco Mundial no projeto “COVID Just-in-Time”, uma iniciativa que procura apoiar entidades gestoras de abastecimento e saneamento a nível mundial na resposta à emergência no contexto da epidemia de COVID-19. Neste contexto, os consultores da AdPI estão a prestar serviços especializados às equipas de trabalho do Banco Mundial que colaboram com operadores de serviços de abastecimento de água e saneamento (WSS) em países clientes. Assim, fornece orientação técnica sobre medidas de resposta a emergências a serem implementadas a curto prazo de forma a garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços de abastecimento de água potável. Este projeto, financiado pelo Banco Mundial, iniciou em Junho de 2020 e tem a duração prevista de 12 meses.

A AdPI na África do Norte e na África Oriental

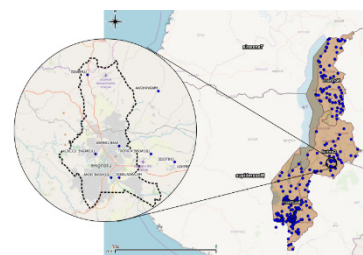
Prosseguem os projetos patrocinados pelo Convenção de cooperação entre os Ministérios do Ambiente Português e Tunísino, patrocinadas pelo Fundo Ambiental, através do contrato com a congénere Tunisina da AdP, a “Office National de l’Assainissement” (ONAS). Este projeto é composto por cinco componentes distintas, todas na área do saneamento e tratamento de águas residuais, nomeadamente:

- Saneamento de povoações com menos 10.000 habitantes - estudo técnico-económico para escolha dos sistemas de tratamento mais adequados;
- Elaboração de um plano de 5 anos, para o destino final das lamas (de ETAR), para a Região Norte da Tunísia;
- Desenvolvimento de um Estudo Estratégico para a Eficiência Energética nas ETAR da ONAS;
- Reaproveitamento das águas residuais, com tratamento terciário na Estação de Tratamento de Águas Residuais de Mornaguia: Aplicação às culturas hortícolas (excluindo o espectro cultural);
- Apoio técnico e institucional à governança descentralizada dos serviços de saneamento.



Este contrato desenvolve-se com a participação de técnicos especialistas da AdP Internacional e do Grupo AdP, como forma de partilhar os conhecimentos e experiência adquiridos no Grupo AdP, na área de saneamento.

Durante 2020, também prosseguiu a prestação de serviços, no consórcio de empresas Portuguesas, no qual a AdP Internacional participa, para a realização dos “Serviços de Consultoria de Preparação de uma Estratégia de Melhoria de Saneamento e Drenagem e Plano Diretor para a Cidade de Lilongwe”, na República do Malawi, cujos clientes são o Conselho da Água de Lilongwe e o Conselho Municipal de Lilongwe. Este estudo, financiando pelo Banco Mundial, conta com a participação de técnicos especialistas da AdP Internacional e do Grupo AdP, bem como de outros reputados especialistas portugueses.



A AdPI em Timor Leste

AdP Timor-Leste com novo projeto em 4 cidades

A AdP Timor Leste em consórcio com a Engidro iniciou em 2020 o projeto de execução, de sistemas de água e saneamento para as capitais de Município de Baucau, Los Palos, Same e Viqueque, com o objetivo de desenvolver soluções de sistemas de água e saneamento. Além da componente de engenharia o projeto acautela a componente de impacto ambiental e salvaguarda social. Com o horizonte de Projeto de 2040 as referidas soluções irão promover o acesso a água potável com qualidade apropriada para o consumo humano e disponibilidade contínua a um universo de consumidores de 150.000 habitantes equivalentes. Após a conclusão dos referidos projetos de execução, o Governo de Timor Leste irá iniciar a fase de implementação com recurso a financiamento externo.

Planos Diretores de Água e Saneamento para as capitais de Município de Ainaro, Bobonaro e Covalima

No final de 2020 deu início o desenvolvimento dos Planos Diretores de Água e Saneamento para as capitais de Município de Ainaro, Bobonaro e Covalima. Os referidos Planos pretendem definir um plano estratégico para o desenvolvimento dos futuros sistemas de água e saneamento acautelando as necessidades de uma população estimada em 2040 de 80.000 habitantes.



Objetivo: Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento

Meta: 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento

AdP integra comitiva ministerial em visita ao Uruguai e Argentina

Alexandra Serra, administradora da AdP Internacional, apresentou o setor das águas em Portugal, com destaque para o seu desenvolvimento nos últimos 25 anos, no Seminário sobre Ambiente e Alterações Climáticas, em Montevideo, e no Seminário sobre Experiências em Ambiente e Gestão de Águas, em Buenos Aires.

Também a EPAL marcou presença, através de Ana Sofia Silveira, administradora da empresa, que apresentou as “ferramentas digitais para uma gestão eficiente da água”.

O Grupo Águas de Portugal, através da Águas de Portugal Internacional, participou na comitiva que acompanhou o Ministro do Ambiente e da Ação Climática, João Pedro Matos Fernandes, ao Uruguai e à Argentina.

Brazil Water Week 2020

Cláudio de Jesus, Presidente da AdP Internacional, participou na Brazil Water Week 2020 com uma intervenção no painel “Expansão da Cooperação Internacional e Capacitação”.

Este encontro internacional, organizado pela ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, reuniu profissionais, especialistas, empresas, comunidade académica e organizações internacionais em debates sobre desafios, políticas públicas e soluções e tecnologias existentes para alcançar o ODS6 até 2030.

[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

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

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

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

Contamos, atualmente, com uma extensa rede de fornecedores, com uma grande diversidade de atuação, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia, criando postos de trabalho à escala local, refletindo-se a nível nacional, com impacto sobretudo nas zonas mais interiores. Em 2020 foram 5361 os fornecedores com que o Grupo AdP se relacionou e cerca de 99,75% das nossas aquisições de bens e serviços foram feitas a fornecedores nacionais.

Com quem trabalhamos

O Grupo AdP conta com 51 Prestadores de Serviços associadas ao *core business* de exploração de infraestruturas. Estas parcerias contribuíram em 2020, para a existência de 705 postos de trabalho.

Ética e transparência na cadeia de fornecimento

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

Esta mudança individual e coletiva de comportamentos é disseminadora de boas práticas ambientais e sociais, em linha com as políticas prosseguidas pelo Governo, e fomenta a criação de valor para a sociedade. Hoje é universalmente reconhecido que é manifestamente insuficiente que as empresas atuem apenas numa ótica interna. É necessária uma atitude proactiva em cadeia, que passa de fornecedor em fornecedor.

Cientes da importância deste princípio, está pois enraizado no Grupo AdP a promoção contínua do alinhamento de princípios sociais, ambientais, de conduta e ética com a sua cadeia de fornecimento, bem como a disseminação dos compromissos assumidos no âmbito do Pacto Global das Nações Unidas, de forma continuada ao longo do fornecimento/ da prestação de serviços.

AdP subscreve “Carta de Princípios do BCSD Portugal”

Em 2017 foi subscrita a “Carta de Princípios do BCSD Portugal”, que incentiva os seus subscritores a adotar e a desenvolver os princípios orientadores de uma boa gestão empresarial, de acordo com padrões éticos, sociais, ambientais e de qualidade, aplicáveis em qualquer contexto da economia global. A Carta de Princípios é um documento que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e que pretende criar um referencial voluntário adaptado a empresas de várias dimensões. O seu objetivo é encorajar a massificação de práticas de gestão sustentável baseada em seis princípios: **(1)** Conformidade legal & Conduta ética, **(2)** Direitos humanos,



(3) Direitos laborais, **(4)** Prevenção, saúde e segurança, **(5)** Ambiente e **(6)** Gestão. Comprometemo-nos ainda a convidar os nossos fornecedores mais relevantes a também subscreverem a Carta.

Promovemos os compromissos assumidos na Carta de Princípios do BCSD Portugal, junto da cadeia de fornecimento.

Este tem sido o caminho que o Grupo tem vindo a percorrer, munido de diversas ferramentas que visam assegurar um maior compromisso dos fornecedores. São exemplos o regulamento de fornecedores, a declaração de responsabilidade social, o código de conduta e ética, a estratégia nacional de compras públicas ecológicas, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores. Em 2020 dada a situação de pandemia o número de auditorias a fornecedores, bem como as ações de sensibilização foram em número bastante inferior ao que habitualmente costumamos realizar.

6 Auditorias a fornecedores

42 Ações de sensibilização a fornecedores

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

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

Temos uma relação sólida e transparente com os nossos fornecedores.

O Regulamento de Fornecedores visa assegurar:

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

A disseminação de boas práticas sociais e ambientais em cadeia é essencial para a formação de uma sociedade melhor

Global Compact – Direitos Humanos

1º Princípio: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.

2º Princípio: As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

Global Compact – Práticas Laborais

4º Princípio: As empresas devem abolir todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5º Princípio: As empresas devem abolir o trabalho infantil.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

Objetivo: Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

Meta: 10 auditorias a fornecedores/ano

10 ações de sensibilização/ano

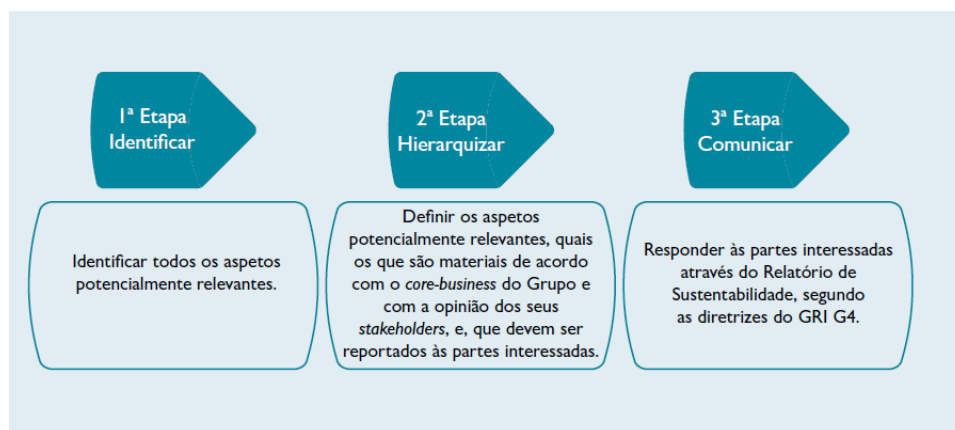
Anexos

Análise de materialidade

Os indicadores abordados no Relatório de Sustentabilidade foram definidos de acordo com a relevância para o Grupo AdP e para as partes interessadas com quem o Grupo se relaciona.

O cruzamento dos temas mais relevantes para os *stakeholders*, obtidos através da sua participação por consulta online, somado às publicações nos media e à percepção do próprio Grupo AdP da importância e aplicabilidade para o seu core-business plasmado nas orientações, objetivos e metas destacou os aspetos efetivamente materiais para a organização.

O processo de análise de materialidade (e revisões), está estruturado em 3 etapas:



Em 2020 feita uma consulta participativa no âmbito da definição do Quadro Estratégico 2020-2023 (que ficou concluído no quarto trimestre). Em 2021 será efetuada uma atualização da análise de materialidade, que ficará também traduzida na revisão da Estratégia de Sustentabilidade.

Temas material Grupo AdP

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

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

• Promoção da eficiência energética

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

• Antecipação e gestão de riscos e crises

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

• Sustentabilidade económico-financeira do modelo de gestão

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

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

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

- **Eficiência da prestação de serviços**

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

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

Assegurar elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento.

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

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

- **Investimento no desenvolvimento dos colaboradores**

Investir na formação e desenvolvimento dos trabalhadores.

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

Prevenir a sinistralidade laboral.

- **Promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal**

Promover as condições necessárias que permitam aos trabalhadores/as encontrar um equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal.

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

Valorizar os resíduos produzidos nos processos de tratamento, convertendo-os em subprodutos ou criando parcerias com indústrias, para que estas os incorporem como matéria-prima nos seus processos, promovendo assim a economia circular.

A temática dos direitos humanos, é transversal a toda a atividade do Grupo AdP, e está assumida nos diversos compromissos do Grupo AdP, nomeadamente Global Compact, SA8000 e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

SIGLAS

A

AA – Abastecimento de Água

AAL – Academia das Águas Livres

ACT – Acordo Coletivo de Trabalho

ADENE – Agência para a Energia

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho

AdA – Águas do Algarve

AdCL – Águas do Centro Litoral

AdDP – Águas do Douro e Paiva

AdNorte – Águas do Norte

AdP – Águas de Portugal

AdRA – AdRA – Águas da Região de Aveiro

AdTA – Águas do Tejo Atlântico

AdVT – Águas de Vale do Tejo

AG – Assembleia Geral

AgdA – AgdA - Águas Publicas do Alentejo

ANI – Agência Nacional de Inovação

APA – Agência Portuguesa do Ambiente

ApR – Água para Reutilização

AR – Águas Residuais

BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

CA – Conselho de Administração

CEO – Chief Executive Officer

CO₂ – Dióxido de carbono

COVNM – Composto Organico Volatil Nao Metanico

COSO – Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission

CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados

DC – Decreto-Lei

DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia

DPO – Data Protection Officer

EBITDA – Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization

EGR – Entidade Gestora Regional

ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos

ETA – Estação de Tratamento de Água

ETAR – Estação de Tratamento de Águas Residuais

FCT – Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

GCNP – Global Compact Network Portugal

GEE – Gases com Efeito de Estufa

GPAI – Gestão de Perdas e Afluências Indevidas

GPL – Gás Liquefeito de Petróleo

GRI – Global Reporting Initiative

IE – Infraestruturas

IGAMAOT – Inspeção Geral da Agricultura do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território

I&D+I – Investigação & Desenvolvimento e Inovação

IG – Igualdade de Género

ISO 9001 – NP EN 9001:2015 – Norma de gestão da qualidade

ISO 14001 – NP EN ISO 14001:2015 – Norma de gestão ambiental

ISO 50001 – NP EN ISO 14001:2012 – Norma de gestão energética

ISO 55000 – NP ISO 55000:2016 – Norma de gestão de ativos

LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil

MAAC – Ministério do Ambiente e da Ação Climática

MF – Ministério das Finanças

NP 4552:2016 – Norma de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal

NOX – Óxido de Azoto

ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

OHSAS 18001 – OHSAS 18001: 2007 – Norma de gestão de segurança e saúde no trabalho

PBC – Performance Based Contract

PENSAAR – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2020

PEPE – Plano de Eficiência e Produção de Energia do Grupo AdP – Águas de Portugal

PO SEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos

PSA – Plano de Segurança da Água

RCM – Resolução do Conselho de Ministros

RESP – Rede Elétrica de Serviço Público

R&C – Relatório e Contas

RS – Relatório de Sustentabilidade

SA 8000 – Norma de Responsabilidade Social

SEE – Setor Empresarial do Estado

SCI – Sistema de Controlo Interno

SOX – Oxido de EnxofreU

UN – United Nations (Nações Unidas)

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

ZMC – Zona de Monitorização e Controlo

Estratégia de Sustentabilidade 2016-2020 - Objetivos e Metas

Estratégia- Princípios e Compromissos	Objectivos	Metas Grupo 2016-2020
Simbiose com Ambiente		
[P]Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza		
[C] Conservar e valorizar as massas de água	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água	Reduzir para 3% perdas físicas de água (Alta)
	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada	Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacte das captações na disponibilidade hídrica das fontes	2 estudos
	Promover estudos de avaliação do impacte das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente	2 estudos
	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga	100% Análises de águas residuais (Alta e Baixa)
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações	98% Cumprimento dos parâmetros de descarga (Alta) 100% em 2020
[C] Valorizar os resíduos produzidos	Valorizar as lamas de ETAR	99% de lamas ETAR valorizadas
	Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos	5 iniciativas com a indústria
	Valorizar lamas de ETA	85% de lamas de ETA valorizadas
[C]Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas	Identificar Serviços de Ecossistemas relevantes para o Core-business do Grupo	2 estudos piloto serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR)
[C]Apostar na Investigação e Desenvolvimento	Investir em I&D	€250 000 anual de investimento em ID
	Mobilizar os nossos expertises no caminho do I&D	Prémio anual de I&D
	Desenvolver soluções que optimizem a gestão do ciclo urbano de água	2 projectos por ano de I&D
[P]Contribuímos para o combate às alterações climáticas		
[C]Garantir a ecoeficiência do Grupo	Avaliar o impacte das alterações climáticas no ciclo urbano da água	1 estudos
	Garantir a eficiência das instalações	Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001
	Avaliar a pegada de Carbono	1 estudo
	Reduzir a dependência energética do exterior	Aumentar para 5% o rácio energia produzida/energia consumida 4 horas de Formação/colaboradores/colaboradoras em boas práticas ecoeficiência

Simbiose com os Acionistas e Clientes		
[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 accionistas e demais partes interessadas	Garantir a eficiência operacional	
	Promover a gestão integrada do ciclo urbano da água	5 estudos conducentes à integração da baixa/alta
[C] Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo	Sensibilizar os colaboradores/colaboradoras para o Código de Conduta e de Ética	100% de colaboradores/colaboradoras do Grupo
	Publicar o Relatório do Sustentabilidade	100% das empresas
	Promover a aproximação aos stakeholders no âmbito da sustentabilidade	1 encontro /ano para apresentação do RS
	Promover a melhoria contínua nos sistemas de gestão da qualidade	Adaptar o sistema de gestão empresarial às novas versões das normas implementadas ISO e SA 8000
[C] Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável	Impacto social, ambiental e económico das actividades do Grupo na economia local	1 estudo sobre o impacto socio-economico
	Contribuir para a viabilidade económica e financeira dos fornecedores do Grupo	Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores
	Promover a economia nacional	95% =€ aquisição de bens em Portugal /€ aquisição total de bens
[P] Prestamos um serviço público de excelência, com impacto directo na melhoria da qualidade de vida das populações		
[C] Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento , assegurando justiça social e qualidade de vida das populações	Garantir a execução dos planos de investimento de infra-estruturas previstos contratualmente	100% execução
[C] Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto	Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto	100% empresas com Plano de Segurança da Água
		100% - Água segura (Alta e Baixa)
	Garantir a eficiência do serviço	AA - 50 (alta); 100 (baixa) - Falhas no abastecimento
[C] Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade		AR - 50 (Alta); 0 (Baixa) - Colapsos estruturais em coletores
	Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços	Realizar questionário de avaliação da satisfação dos clientes de 2 em 2 anos
		Respostas a reclamações escritas 100% AA e AR

Simbiose com os colaboradores/colaboradoras		
[P] Valorizamos a relação com os colaboradores/colaboradoras		
[C] Investir no desenvolvimento dos colaboradores/colaboradoras	Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos colaboradores/colaboradoras	Garantir >35 horas de formação/colaborador por ano
	Garantir a avaliação de desempenho dos colaboradores/colaboradoras	100% dos colaboradores/colaboradoras do grupo
[C] Garantir a igualdade de oportunidades	Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade do Género	Implementar o Plano em 100% das empresas
	Promover a diversidade	
	Obter a certificação segundo a norma SA8000	100% das empresas do Grupo
[C] Garantir a segurança e saúde no trabalho	Prevenir a sinistralidade laboral	8 horas/ano colaborador em formação em segurança
		Reduzir 25% os acidentes de trabalho
		0 óbitos
	Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações	100% de empresas com 100% do âmbito certificado
[C] Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal	Promover a mobilidade interna	% de pedidos /% de pedidos aceites >80%
[C] Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz	Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento	100% das empresas com intranet de Grupo
	Promover o diálogo social	100% das empresas com questionário de clima organizacional/2 em 2 anos

Simbiose com a Comunidade		
[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade		
[C] Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento	Promover acções de sensibilização e de educação ambiental	4 de campanhas/ano
		>1000 visitas às instalações/ano
		>40000 visitantes/ano
[C] Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais	Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional	10 000 de horas de voluntariado/ano
		100% das empresas com programa de voluntariado
[C] Partilhar o conhecimento através de projectos de cooperação, capacitação e apoio técnico	Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento	5 acções de capacitação em países em desenvolvimento
		30000 euros/ ano em projectos de cooperação em países em desenvolvimento
	Avaliar o impacto em acções de cooperação	1 avaliação/ano
[C] Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento.	Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores	Implementar Regulamento de Fornecedores
		10 acções de sensibilização/ano
		10 auditorias de 3ª parte/ano

GRI Standard		Página
GRI 102 DIVULGAÇÃO GERAL 2016		
Perfil da Organização		
102-1	Nome da organização	Quem somos
102-2	Actividades, marcas, produtos e serviços	Onde estamos; O que fazemos; Simbiose com o Ambiente
102-3	Localização da sede da organização	Final do RS (após a maquetização ficará na contracapa)
102-4	Países em que opera	Onde estamos, Simbiose com a Comunidade
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	Quem somos
102-6	Mercados servidos	Onde estamos, Simbiose com a Comunidade
102-7	Dimensão da organização	Quem somos; Simbiose com o Ambiente; Simbiose com os Colaboradores; R&C consolidado
102-8	Caracterização dos Trabalhadores/as	Simbiose com os Colaboradores
102-9	Cadeia de fornecimento	O que fazemos
102-10	Mudanças significativas para a organização e sua cadeia de fornecimento	O Grupo AdP em grandes números; Um olhar sobre o Grupo
102-11	Princípio da precaução e sua abordagem	Instrumentos de bom governo; Gestão do risco
102-12	Iniciativas externas	O compromisso com a Sustentabilidade; Simbiose com os Colaboradores; Simbiose com a Comunidade
102-13	Membro de associações	Simbiose com o Ambiente
Estratégia		
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração	Mensagem do Presidente
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Gestão do risco; O compromisso com a Sustentabilidade; Simbiose com o Ambiente
Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	O Grupo Águas de Portugal; Instrumentos de Bom Governo; O compromisso com a Sustentabilidade; Simbiose com os Acionistas; Simbiose com os Colaboradores e Simbiose com a Comunidade (fornecedores)
102-17	Mecanismos internos e externos para obtenção de aconselhamento em comportamento legal, ético e de integridade da organização	Instrumentos de Bom Governo; Simbiose com os Acionistas; Simbiose com os Colaboradores e Simbiose com a Comunidade (fornecedores)

GRI Standard		Página
Governance		
102-18	Estrutura de governação	Modelo de governo
102-19	Delegação de autoridade	Modelo de governo; RGS 2019
102-20	Membros de nível executivo com responsabilidade por temas económicos, ambientais e sociais	Modelo de governo; RGS 2019
102-21	Consulta a partes interessadas sobre temas económicos, ambientais e sociais	Olhar em frente; O Envolvimento com as partes interessadas
102-22	Composição do Conselho de Administração e seus Comitês	Modelo de governo; RGS 2020
102-23	Presidente do Conselho de Administração	Modelo de governo; RGS 2020
102-24	Nomeação e seleção dos membros do Conselho de Administração	Modelo de governo; RGS 2020
102-25	Conflitos de interesse	Modelo de governo; Simbiose com os Acionistas; RGS 2020
102-26	Envolvimento do Conselho de Administração na definição dos valores e estratégia	Olhar em Frente, RGS 2020
102-27	Conhecimentos globais do Conselho de Administração	Simbiose com os Colaboradores; RGS 2020
102-28	Avaliação do desempenho do Conselho de Administração	RGS 2020
102-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	Gestão do risco; RGS 2020
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	Instrumentos de Bom governo; Gestão do risco; RGS 2020
102-31	Revisão dos temas económicos, ambientais e sociais	Instrumentos de Bom governo; Olhar em frente; Gestão do risco; RGS 2020
102-32	Comissão ou função que inclui a revisão formal e aprovação do Relatório de Sustentabilidade da organização e assegura a cobertura de todos os aspetos materiais	Órgãos Sociais
102-33	Comunicação de preocupações críticas à gestão de topo	Olhar em frente; Instrumentos de Bom Governo; Simbiose com os Colaboradores
102-34	Número e natureza de preocupações críticas comunicadas à gestão de topo	Olhar em frente; Instrumentos de Bom Governo; Simbiose com os Acionistas e Clientes
102-35	Políticas de remuneração	RGS 2020
102-36	Processo para determinar remunerações	RGS 2020
102-37	Integração da opinião das partes interessadas quanto à remuneração	O Envolvimento com as partes interessadas
102-38	Rácio de remuneração total anual	Notas metodológicas e outras informações
102-39	Percentagem de aumento na taxa de remuneração total anual	Notas metodológicas e outras informações
Envolvimento com as Partes Interessadas		
102-40	Lista das partes interessadas da organização	O Envolvimento com as partes interessadas
102-41	Acordos de negociação coletiva	Simbiose com os Colaboradores
102-42	Identificação e seleção de partes interessadas	O Envolvimento com as partes interessadas
102-43	Formas de consulta às partes interessadas	O Envolvimento com as partes interessadas
102-44	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas	O Envolvimento com as partes interessadas

GRI Standard		Página
Práticas de Reporte		
102-45	Lista das entidades a considerar num relatório financeiro consolidado	R&C 2020
102-46	Definição do conteúdo e limites do relatório	O Relatório de Sustentabilidade 2020
102-47	Lista dos aspetos materiais identificados	Anexo - Análise de Materialidade
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Notas metodológicas e outras informações
102-49	Mudanças no reporte	Não houve alterações significativas.
102-50	Período coberto pelo relatório	O Relatório de Sustentabilidade 2020
102-51	Data do relatório anterior mais recente	O Relatório de Sustentabilidade 2020
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	O Relatório de Sustentabilidade 2020
102-53	Ponto de contacto para questões relacionadas com o relatório	O Relatório de Sustentabilidade 2020
102-54	Nível de aplicação do relatório em conformidade com as normas do GRI	O Relatório de Sustentabilidade 2020
102-55	Índice de conteúdo da GRI	O Relatório de Sustentabilidade 2020
102-56	Verificação externa	O Relatório de Sustentabilidade 2020
GRI 200 DIVULGAÇÃO ECONÓMICA 2016		
TÓPICO MATERIAL - GRI 201 Desempenho Económico 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com os Acionistas e Clientes
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Simbiose com os Accionistas e Clientes; Notas metodológicas e outras informações
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	Gestão do Risco; A estratégia
201-3	Planos de benefícios na aposentação, oferecidos pela organização	Notas metodológicas e outras informações
201-4	Benefícios financeiros recebidos do Estado	Simbiose com os Accionistas e Clientes
GRI 300 DIVULGAÇÃO AMBIENTAL 2016		
TÓPICO MATERIAL - GRI 302 Energia 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com o Ambiente
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
302-1	Energia consumida na organização	Simbiose com o Ambiente
302-2	Energia consumida fora da organização	Notas metodológicas e outras informações
302-3	Intensidade energética	Simbiose com o Ambiente; Notas metodológicas e outras informações
302-4	Redução do consumo de energia	Simbiose com o Ambiente
302-5	Redução dos requisitos energéticos dos produtos e serviços	Simbiose com o Ambiente

GRI Standard		Página
TÓPICO MATERIAL - GRI 303 Água e Efluentes 2018		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com o Ambiente
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
303-1	Interações com a água enquanto recurso partilhado	A estratégia, O compromisso com a Sustentabilidade; Simbiose com o Ambiente
303-2	Gestão de rejeição de efluentes e seus impactos	Simbiose com o Ambiente; Simbiose com os Acionistas e Clientes
303-3	Água captada	Simbiose com o Ambiente
303-4	Efluente rejeitado	Simbiose com o Ambiente
303-5	Água consumida	Simbiose com o Ambiente
TÓPICO MATERIAL - GRI 305 Emissões 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com o Ambiente
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
305-1	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	Simbiose com o Ambiente; Notas metodológicas e outras informações
305-2	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa	Simbiose com o Ambiente; Notas metodológicas e outras informações
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa	Notas metodológicas e outras informações
305-4	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	Simbiose com o Ambiente; Notas metodológicas e outras informações
305-5	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	Simbiose com o Ambiente
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	Notas metodológicas e outras informações
305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Simbiose com o Ambiente
TÓPICO MATERIAL - GRI 306 Efluentes e Resíduos 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com o Ambiente
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
306-2	Resíduos produzidos, por tipo e método de eliminação	Simbiose com o Ambiente
306-3	Derrames significativos	Notas metodológicas e outras informações
306-4	Transporte de resíduos perigosos	Notas metodológicas e outras informações
TÓPICO MATERIAL - GRI 307 Conformidade Ambiental 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com o Ambiente; Simbiose com os Acionistas e Clientes
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
307-1	Incumprimento de legislação e regulamentos ambientais	Notas metodológicas e outras informações

GRI Standard		Página
GRI 400 DIVULGAÇÃO SOCIAL 2016		
TÓPICO MATERIAL - GRI 401 Emprego 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com os Colaboradores
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
401-1	Novos trabalhadores/as contratados e saídas	Simbiose com os Colaboradores
401-2	Benefícios para trabalhadores/as a tempo inteiro, que não são dados a trabalhadores em <i>part-time</i> ou a trabalhadores/as temporários	Simbiose com os Colaboradores
401-3	Licença parental	Simbiose com os Colaboradores
TÓPICO MATERIAL - GRI 403 Saúde e Segurança no Trabalho 2018		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com os Colaboradores
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
403-1	Sistema de Gestão de segurança e saúde ocupacional	Simbiose com os Colaboradores; Simbiose com os Acionistas e Clientes
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Simbiose com os Colaboradores
403-3	Serviços de saúde ocupacional	Simbiose com os Colaboradores; Notas metodológicas e outras informações
403-4	Consulta, participação e comunicação em segurança e saúde ocupacional	Simbiose com os Colaboradores
403-5	Formação em segurança e saúde ocupacional	Simbiose com os Colaboradores
403-6	Promoção da saúde do trabalhadores/as	Simbiose com os Colaboradores; Notas metodológicas e outras informações
403-7	Prevenção e mitigação do impactos diretos do trabalho na segurança e saúde ocupacional dos trabalhadores	Simbiose com os Colaboradores
403-8	Trabalhadores cobertos por sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional	Simbiose com os Colaboradores
403-9	Lesões relacionadas com o trabalho	Simbiose com os Colaboradores
403-10	Problemas de saúde relacionados com o trabalho	Simbiose com os Colaboradores
TÓPICO MATERIAL - GRI 404 Formação e Educação 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com os Colaboradores
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
404-1	Média de horas de formação por trabalhador/a, por ano	Simbiose com os Colaboradores
404-2	Programa de aumento de competências e de assistência de transição	Simbiose com os Colaboradores
404-3	Porcentagem de trabalhadores/as que recebe regularmente a sua avaliação e respetiva revisão de carreira	Simbiose com os Colaboradores
TÓPICO MATERIAL - GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com os Colaboradores
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
405-1	Diversidade do Conselho de Administração e trabalhadores/as	Simbiose com os Colaboradores
405-2	Rácio entre o salário base e a remuneração homens/mulheres	Simbiose com os Colaboradores
TÓPICO MATERIAL - GRI 407 Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com os Colaboradores
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
407-1	Operações e fornecedores para os quais foi identificado que poderão ser colocados em risco os direitos de liberdade de associação e negociação coletiva	Simbiose com a Comunidade

GRI Standard		Página
TÓPICO MATERIAL - GRI 416 Segurança e Saúde do Cliente 2016		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	Anexo - Análise de Materialidade, Anexo - Objectivos e metas
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	Simbiose com os Acionistas e Clientes
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Anexo - Estratégia de Sustentabilidade - Objectivos e metas 2016-2020
416-1	Categorias de produto e serviços para os quais os impactes na saúde e segurança são avaliados	Simbiose com os Acionistas e Clientes; Simbiose com o Ambiente
416-2	Incidentes de não-conformidade referentes a impactos causados, por produtos e serviços, na saúde e segurança	Notas metodológicas e outras informações

Notas metodológicas e outras informações

102-38 O rácio de renumeração entre o indivíduo com o maior salário e a média salarial dos restantes colaboradores (excluindo o salário mais elevado) é de 4,4.

102-39 Os aumentos salariais em 2020 advieram da avaliação de desempenho, verificando-se no entanto que o indivíduo mais bem pago não teve progressão na carreira.

201-1 O valor económico distribuído teve em consideração o somatório de todos os gastos (operacionais, com pessoal, financeiro e imposto).

201-3 A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os/as trabalhadores/as. Ver R&C 2020 EPAL.

201-4 Em 2020 os benefícios financeiros reconhecidos foram de 63.961.217€.

305-1 e 305-2 Os fatores de emissões indiretas (Âmbito 2 - eletricidade) foram determinados com base na informação mais recente publicada oficialmente, nomeadamente o RNC 2050 e do relatório “Energia e número” (publicação do Observatório da Energia, DGEG, ADENE e APA), com atualização a 2020, em alternativa ao valor de 0,47 kg CO₂/kWh presente no ponto 3.1 do Despacho 17313/2008, de 26 de junho. Os valores considerados para o RS2020 mantêm-se com exceção da eletricidade: Eletricidade: 0,256 kg CO₂/kWh (0,270 kg CO₂/kWh em 2019), Gasóleo: 2,660 kg CO₂/l; Gasolina: 2,275 kg CO₂/l; Gás Natural: 2,429 kg CO₂/Nm³; GPL: 5,909 kg CO₂/Nm³; Propano: 2,94 kg CO₂/kg.

As emissões associadas ao biogás produzido em instalações de digestão anaeróbia de ETAR não são consideradas porque, de acordo com a Tabela 1 do Despacho 17313/2008, de 26 de junho (em anexo), o fator de emissão associado a “Gases de aterro/ lamas de depuração e outros biogases” é de 0 kg CO₂/m³. Este biogás é queimado em unidades de cogeração, para produzir eletricidade e calor, ou, quando tal não é possível, queimado em flare, garantindo-se assim a não emissão de metano para a atmosfera.

302-2 e 305-3 A avaliação preliminar das emissões associadas à produção de reagentes utilizados no processo industrial (nomeadamente dióxido carbono líquido, hidróxido cálcio, cloreto férrico) e à queima de carburantes por entidades subcontratadas (nomeadamente no transporte de lamas), indica que tais emissões não terão representado em 2020 mais de 20% do total de emissões, pelo que neste ano não se procede a tal inclusão. No entanto, está a ser desenvolvida uma metodologia interna com vista à sua inclusão futura.

302-3 e 305-4 No consumo específico considerou-se o consumo de eletricidade e os valores de caudal usados no cálculo do indicador de eficiência energética (alta + baixa, abastecimento + saneamento, 1132 milhões de m³). Para uma avaliação com base na energia total consumida (771,4 GWh), o consumo específico é de 0,6814 kWh/m³ em 2020. Se a avaliação for efetuada com base na energia consumida da RESP (retirando ao consumo total a produção para autoconsumo) o consumo específico é de 0,6596 kWh/m³. As emissões específicas de 2020 consideram as emissões associadas ao consumo RESP e combustíveis (frota e outros). De igual forma foram considerados os mesmos caudais associados ao cálculo do consumo específico, sendo as emissões específicas 0,1749 kgCO₂/m³ em 2020. A serem consideradas as emissões evitadas pela venda de eletricidade à rede (fruto da produção própria), as emissões específicas são de 0,1725 kgCO₂/m³.

305-6 As empresas do Grpo AdP não utilizam no seu core-business substâncias destruidoras da camada de ozono.

306-3 Em 2020 não houve derrames significativos

306-4 O transporte e tratamento de resíduos perigosos foi efetuado apenas por operadores nacionais, devidamente licenciados para o efeito. Não ocorreram transportes internacionais.

307-1 Em 2020 o Grupo AdP teve 15 inspeções ambientais a instalações operacionais, realizadas maioritariamente pela IGMAOT e pela APA/ARH. Não houve lugar ao pagamento de coimas em 2020.

403-3/403-6 As empresas do Grupo AdP dispõe de serviços de medicina no trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer *in loco* as condições de trabalho dos/as trabalhadores/as, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os trabalhadores/as estão sujeitos e definir planos de ação, para que as empresas atuem ao nível da prevenção.

416-2 A ACT realizou 1 inspeção em 2020.

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o Relatório de Sustentabilidade

Ao Conselho de Administração de
AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração de AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. para procedermos a revisão independente do "Relatório de Sustentabilidade 2020", adiante designado por "Relatório de Sustentabilidade", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação do "Relatório de Sustentabilidade" bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção "Âmbito" abaixo.

Âmbito

4. O trabalho que realizamos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 - Revista) - "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5. Os procedimentos executados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, variam quanto a natureza e a tempestividade, e são menos extensos do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:
 - ▶ Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
 - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2020;
 - ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
 - ▶ Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
 - ▶ Verificação da conformidade da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade" com o resultado do nosso trabalho.
6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da Global Reporting Initiative - *GRI Standards*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards* e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira).

Qualidade e independência

7. Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade" não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, nada chegou ao nosso conhecimento que não nos permita concluir que o "Relatório de Sustentabilidade" não inclui os dados e a informação requeridos para uma opção "De acordo Abrangente" tal como definido pelas normas *GRI Standards* e pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 9 de abril de 2021

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (n.º 178)
Representada por:



Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC n.º 1410
Registado na CMVM com o n.º 20161020

AdP – Águas de Portugal SGPS, S.A.
Rua Visconde Seabra, 3 | 1700-421 Lisboa