RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

// NÃO PARAMOS //

EPAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2020

// NÃO PARAMOS //

EPAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

ESTE RELATÓRIO

Preparámos o "Relatório de Sustentabilidade de 2020" de acordo com as Normas da *Global Reporting Initiative* na opção "Abrangente", sendo que é o terceiro relatório de sustentabilidade conjunto da EPAL e da Águas do Vale do Tejo (AdVT). Está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e responde às exigências do Decreto-Lei nº 89/2017 - divulgação por parte de grandes empresas e grupos de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade. O Relatório de Sustentabilidade é pulicado, por cada uma das empresas, no respetivo *site* da internet, o que tem acontecido numa base anual, ciclo que pretendemos manter.

O Relatório está estruturado por 8 tópicos materiais organizados nos seguintes 4 capítulos: Simbiose com o Ambiente, Simbiose com Acionistas e Clientes, Simbiose com a Comunidade e Simbiose com os Colaboradores, que está perfeitamente alinhado com a estrutura do Relatório de Sustentabilidade do Grupo Águas de Portugal.

No que respeita à resposta da EPAL aos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, que subscreve, são apresentados na tabela GRI.

Período, âmbito e limites do Relatório

Este Relatório refere-se às atividades realizadas durante ano de 2020 (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020) em alinhamento com os respetivos Relatório e Contas e Relatório do Governo Societário. Inclui todas as atividades das duas empresas, sendo que os indicadores são apresentados separadamente para cada uma das organizações, com exceção dos indicadores relativos aos trabalhadores e às trabalhadoras, que são divulgados de forma consolidada.

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

Revisão da informação

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

Contactos

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

EPAL
Avenida da Liberdade, 24
1250-144 Lisboa

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

2020 EM REVISTA

PRINCIPAIS NÚMEROS E ACONTECIMENTOS

EPAL

Volume de água produzida	220, 7 Mm^3
Resultado líquido	47,0 Meuros
Investimento	9,6 Meuros
Volume de Negócios	161,2 Meuros

AdVT

Resultado líquido	3,3 Meuros
Volume de água fornecido	80,3 Mm^3
Volume de efluente tratado	48,8 Mm^3
Investimentos	18,8 Meuros
Volume de negócios	99,9 Meuros

Extensão do Sistema de Gestão de Energia de acordo com a norma ISO 50001 à Frota da EPAL e da AdVT.

Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar

Prémios/reconhecimentos recebidos

EPAL

- ECSI – Índice Nacional de Satisfação do Cliente

Primeiro lugar no setor da Água na Categoria "Presença Digital"

- APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial
  - Prémio na categoria "Reconhecimento de Práticas em responsabilidade social e sustentabilidade", com a iniciativa de "Doação de uma ETA Móvel" a Moçambique na sequencia do Ciclone Idai
  - Menções Honrosas na categoria "Reconhecimento de Práticas em responsabilidade social e sustentabilidade"
    - "H2O Quality" | uma aplicação inédita para toda a população e turistas, que funciona por georreferenciação
    - "Laboratório da Água da EPAL na KidZania" | um projeto que simula a vida real de um laboratório que controla a qualidade da água
    - "Água da Torneira em Movimento para Todos" | congrega diversas iniciativas no âmbito da sensibilização para o consumo da água da torneira, o reforço da confiança nas infraestruturas e a partilha de boas práticas do uso eficiente da água da cidade de Lisboa
    - "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.

// NÃO PARAMOS //

UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL
// NÃO PARAMOS //

O QUE NOS MOVE
// NÃO PARAMOS //

EM SIMBIOSE COM A SUSTENTABILIDADE
// NÃO PARAMOS //

ÍNDICE

// NÃO PARAMOS //

ESTE RELATÓRIO 5

2020 EM REVISTA 6

MENSAGEM DO PRESIDENTE 10

1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL 15

1.1 QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS 16

1.2 ONDE ESTAMOS 16

1.3 CADEIA DE VALOR 20

1.4 ÉTICA E INTEGRIDADE 22

2. O QUE NOS MOVE 25

2.1 MISSÃO, VISÃO, VALORES 26

2.2. ABORDAGEM ESTRATÉGICA À SUSTENTABILIDADE 27

2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS* 28

2.4 OS TÓPICOS MATERIAIS 29

2.5 RESPOSTA AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) 30

2.6 GOVERNAÇÃO DE UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL 42

3. EM SIMBIOSE COM A SUSTENTABILIDADE 45

3.1 SIMBIOSE COM O AMBIENTE 46

3.2 SIMBIOSE COM ACIONISTAS E CLIENTES 68

3.3 SIMBIOSE COM A COMUNIDADE 86

3.4 SIMBIOSE COM OS TRABALHADORES E COM AS TRABALHADORAS 102

ÍNDICE GRI 116

MENSAGEM DO PRESIDENTE

// NÃO PARAMOS //

O ano de 2020 fica inevitavelmente marcado pela pandemia da COVID-19 e pelos seus efeitos nefastos, diretos e indiretos, especialmente ao nível da saúde pública e da atividade socioeconómica, em Portugal e no mundo.

... este espirito de resiliência, presente no ADN das nossas trabalhadoras e dos nossos trabalhadores e, consequentemente no das nossas Empresas, permitiu superar todas as adversidades que surgiram, mantendo-se um elevado nível de empenho na prossecução, plena, das atividades.

José Sardinha
Presidente da EPAL

O ano de 2020 fica inevitavelmente marcado pela pandemia da COVID-19 e pelos seus efeitos nefastos, diretos e indiretos, especialmente ao nível da saúde pública e da atividade socioeconómica, em Portugal e no mundo. Tratou-se de uma nova realidade para a grande maioria das pessoas e das organizações, no entanto a EPAL respondeu, pela segunda vez, a uma situação desta natureza. Há 100 anos com a Gripe Espanhola, tal como agora, conseguimos adaptarmo-nos, de forma célere e garantir a prestação de um serviço público fundamental à vida das populações.

Para eventos com este nível de risco temos prevista a ativação de um Gabinete de Gestão de Crise, o que efetuamos mesmo antes de ser reconhecida a situação de Pandemia. O referido Gabinete tem a responsabilidade de acompanhar a situação, bem como a de operacionalizar as medidas definidas, no Plano de Contingência. Salientamos, neste âmbito, a permanente articulação com os órgãos representativos dos trabalhadores e das trabalhadoras, que foram verdadeiramente inexcedíveis quer na disponibilidade quer ao nível das sugestões construtivas com que, sempre, contribuíram. Desta forma assegurámos, ininterruptamente e, a qualidade do serviço e, consequentemente, a continuidade plena do negócio. Simultaneamente foi possível assegurar, aos nossos trabalhadores e às nossas trabalhadoras, para além da mitigação do risco, as suas permanentes condições de segurança.

No campo da neutralidade carbónica, assumimos um compromisso de eficiência e sustentabilidade que nos motiva para a implementação de projetos disruptivos e, acima de tudo, urgentes no contexto da resposta às alterações climáticas. Estamos empenhados na transição para uma economia de baixo carbono e determinados a assegurar, até 2025, a totalidade das nossas necessidades energéticas, através da produção própria de energia 100% renovável contribuindo para aumentar a participação de energias renováveis na matriz energética global.

No que toca à transformação digital, que se precipitou, demos uma resposta imediata, com destaque para o desenvolvimento e implementação da app On Pocket®, dedicada, exclusivamente, aos nossos trabalhadores e às nossas trabalhadoras. Este novo canal tornou-se a via preferencial de comunicação/veiculação de informação relacionada com a pandemia, bem como de acesso a informação que apenas estava disponível, no local de trabalho, facilitando, sobremaneira, o desempenho das funções para quem o fazia remotamente.

Externamente desenvolvemos inúmeras iniciativas, sobretudo em suporte digital, destinadas aos nossos *stakeholders*. Destacamos as campanhas destinadas aos clientes diretos, com o objetivo de promover uma rápida adaptação às novas facilidades disponibilizadas no *site* ou através da app, especificamente para resolução de assuntos associados aos respetivos contratos. Desta forma, pretendemos colmatar a impossibilidade de acesso às lojas, da EPAL, imposta ao longo de grande parte do ano. No que respeita à comunidade, desenvolvemos, no âmbito da educação e sensibilização ambiental, diversos materiais digitais de apoio, sobretudo de formato multimédia, destinados à população escolar, tão severamente afetada pelos efeitos do confinamento.

É, pois, evidente, que a nossa atenção esteve direcionada para a gestão e mitigação dos efeitos da pandemia na operação e manutenção das infraestruturas, bem como em garantir, aos nossos trabalhadores e às nossas trabalhadoras, todas as condições para o desempenho das suas funções.

Pelo exposto é, ainda, com maior satisfação que destacamos alguns dos resultados obtidos, concretamente no que respeita ao nível dos indicadores de qualidade de abastecimento e de saneamento, que revelaram um desempenho altamente positivo, reforçando os níveis de excelência, dos últimos anos. Ao nível económico, a EPAL apresentou um resultado líquido que ascendeu a 47,0 milhões de euros, uma diminuição de 10,5%, face ao resultado do período homólogo, que apesar de tudo merece ser referido, atendendo ao ano, em questão. A citada redução está associada, essencialmente, a duas questões, concretamente, à diminuição do volume de negócios na atividade em Baixa, fortemente afetada pela diminuição da atividade económica, na cidade de Lisboa e, naturalmente, aos gastos acrescidos, em que incorremos, para mitigar os efeitos da Covid-19. No caso da AdVT, em 2020, alcançámos a melhor performance económica e financeira desde a constituição, em 2015 e diminuímos o endividamento global em cerca de 9,6 milhões de euros. Trata-se de resultados verdadeiramente impressionantes e ilustrativos da atividade das Empresas e do empenho de todos/as os/as intervenientes.

Promovemos também, junto das nossas trabalhadoras formação nas áreas da liderança no sentido de as motivar e capacitar apara cargos de cada vez maior responsabilidade para que num futuro próximo possamos atingir a igualdade de género em todos os níveis de gestão.

Para além disso, 2020 foi o ano Lisboa-Capital Verde Europeia e a EPAL, em parceria com a Câmara Municipal e o GEOTA, lançou o projeto de uma nova rede de bebedouros públicos, na cidade, que irá dotar a capital portuguesa, até meados de 2022, de uma rede de 200 bebedouros mais modernos e inclusivos, permitindo que qualquer pessoa e/ou os seus animais de estimação, possam consumir, de forma fácil e gratuita, água da torneira de excelente qualidade.

Destacamos, também, o apoio que foi prestado a instituições de solidariedade social, nomeadamente através da doação de bens alimentares, para a linha da frente, na ajuda aos mais carenciados e a atribuição de bolsas sociais e equipamentos informáticos, para disponibilização a jovens com dificuldades económicas.

Enquanto Presidente do Conselho de Administração da EPAL e da AdVT, apraz-me constatar que este espirito de resiliência, presente no ADN das nossas trabalhadoras e dos nossos trabalhadores e, consequentemente no das nossas Empresas, permitiu superar todas as adversidades que surgiram, mantendo-

se um elevado nível de empenho na prossecução, plena, das atividades. Apesar da profunda alteração no modo de funcionamento, foram obtidos resultados muito significativos para os quais foi essencial, a articulação muito próxima com a Tutela, com a Entidade Reguladora, com os Acionistas e, também, com os órgãos representativos dos trabalhadores e das trabalhadoras, sendo merecedores de reconhecimento e indiciando que podemos olhar para o futuro com tranquilidade, certos de que a Missão das Empresas continuará a ser prosseguida com a excelência do serviço público que as populações merecem.

[página em branco]

UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE PÚBLICA E O AMBIENTE

UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

// NÃO PARAMOS //

1.1 QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

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

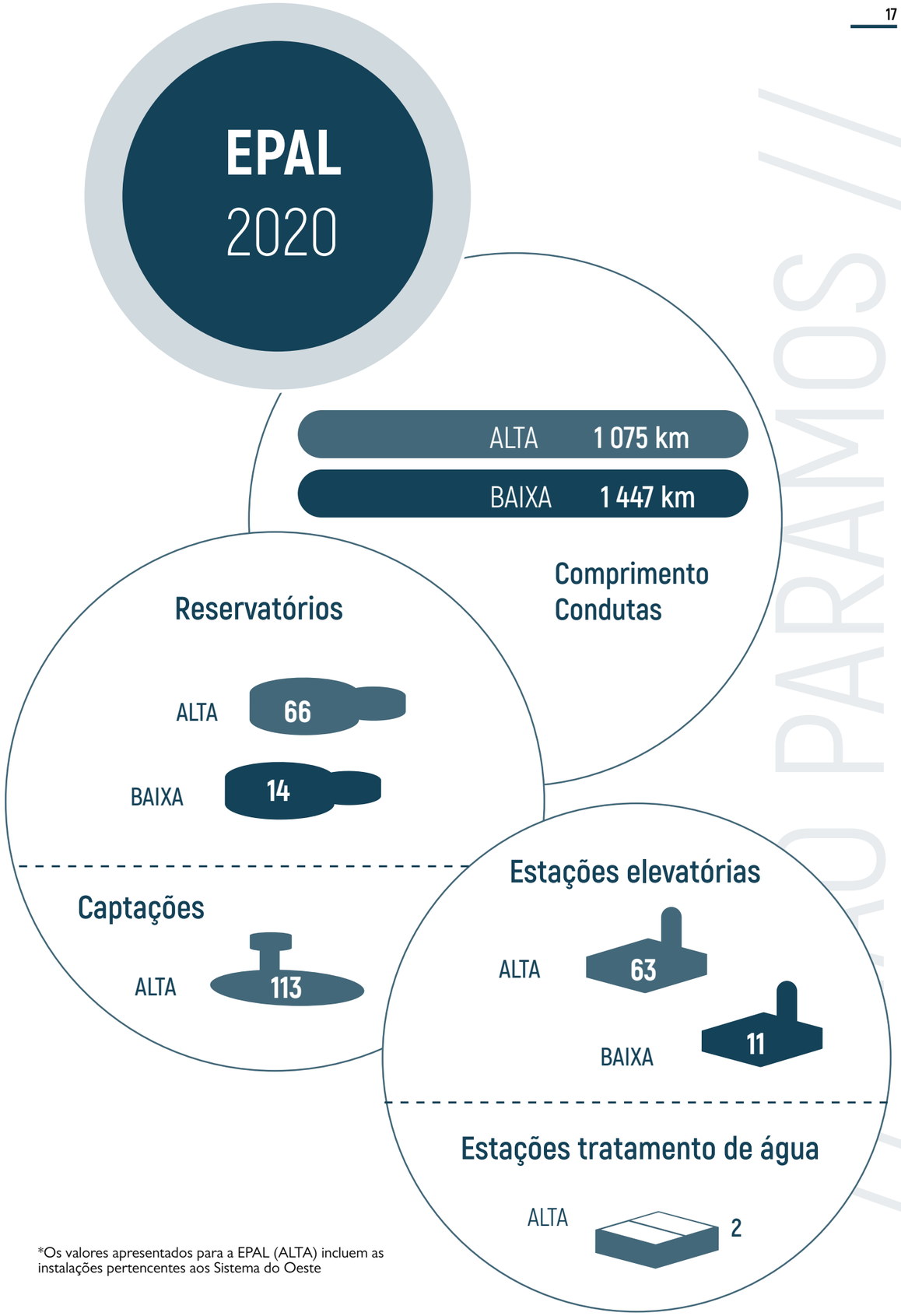
Possui, desde 2015, a gestão delegada da Águas do Vale do Tejo, S.A. que tem atribuída a concessão da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Vale do Tejo.

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

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

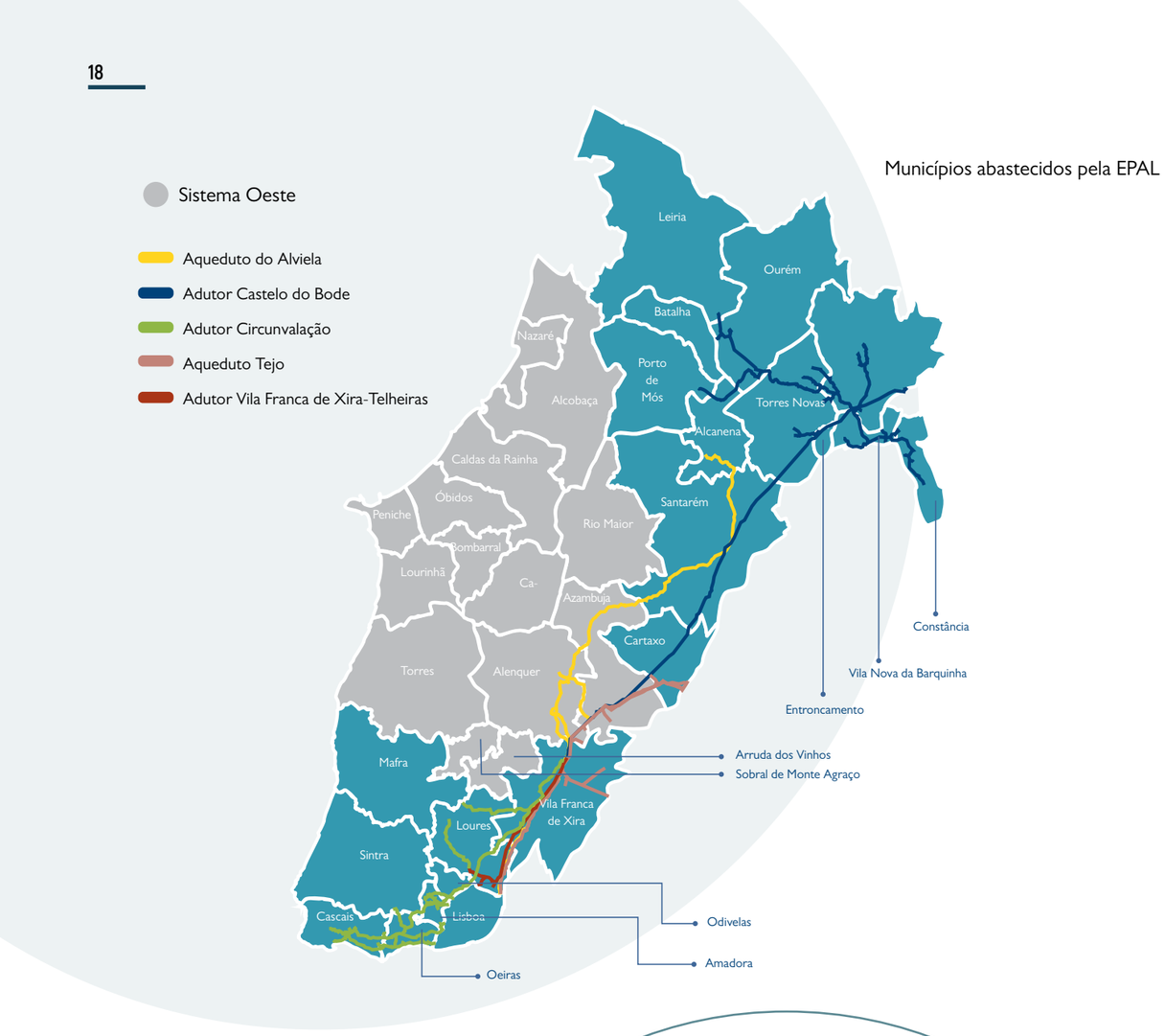
1.2 ONDE ESTAMOS

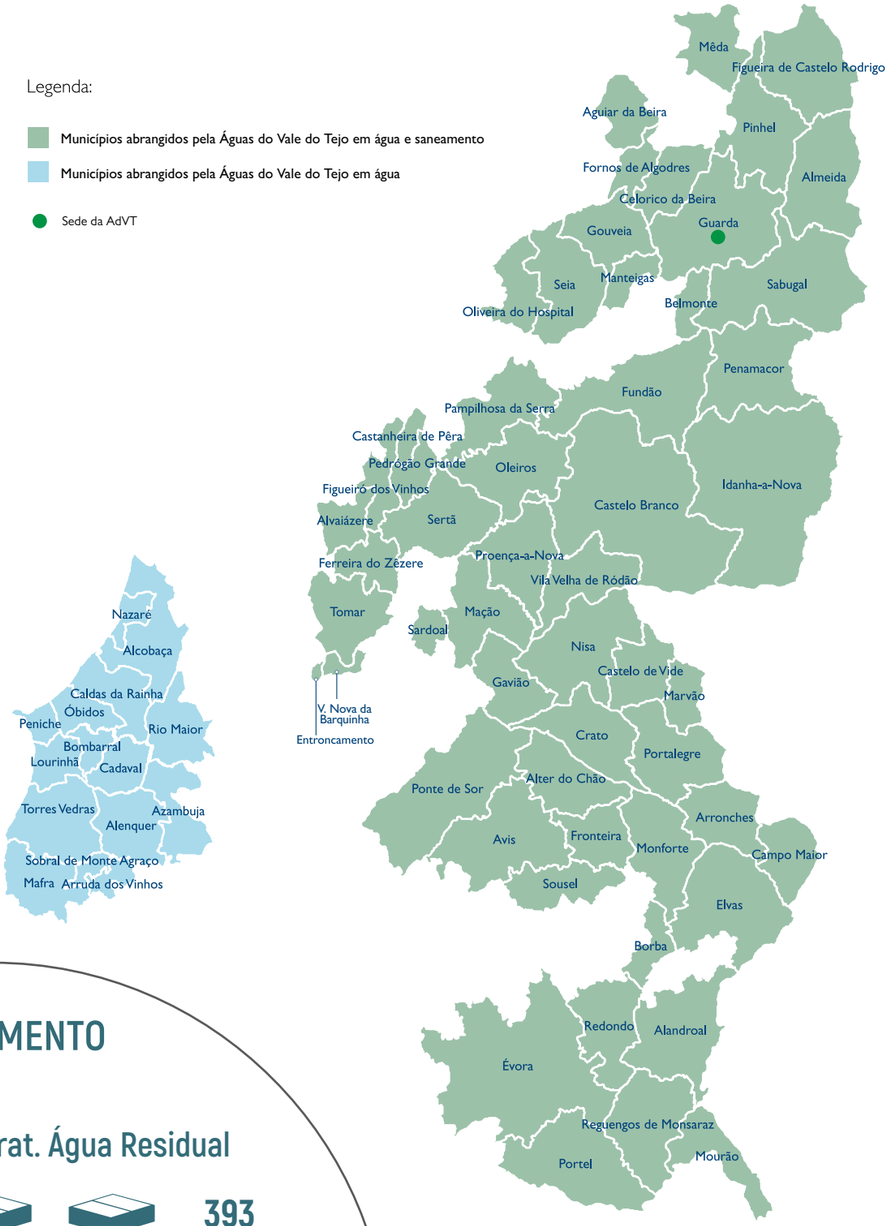
Servimos uma área que abrange 87 municípios que ocupam uma área correspondente a 33% do território continental português e servimos 3,5 milhões de habitantes. Esta solução para além da coesão territorial tem em vista gerar as eficiências necessárias à sustentabilidade económica, social e ambiental destes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



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

Municípios abastecidos pela EPAL





AdVT 2020

ABASTECIMENTO

Captações **359** [1]

Estações de Tratamento de Água **45**

Reservatórios **648**

Estações Elevatórias **190**

Condutas **3 579 km**

SANEAMENTO

Estações de Trat. Água Residual **393**

Estações Elevatórias **312**

Coletores **894 km**

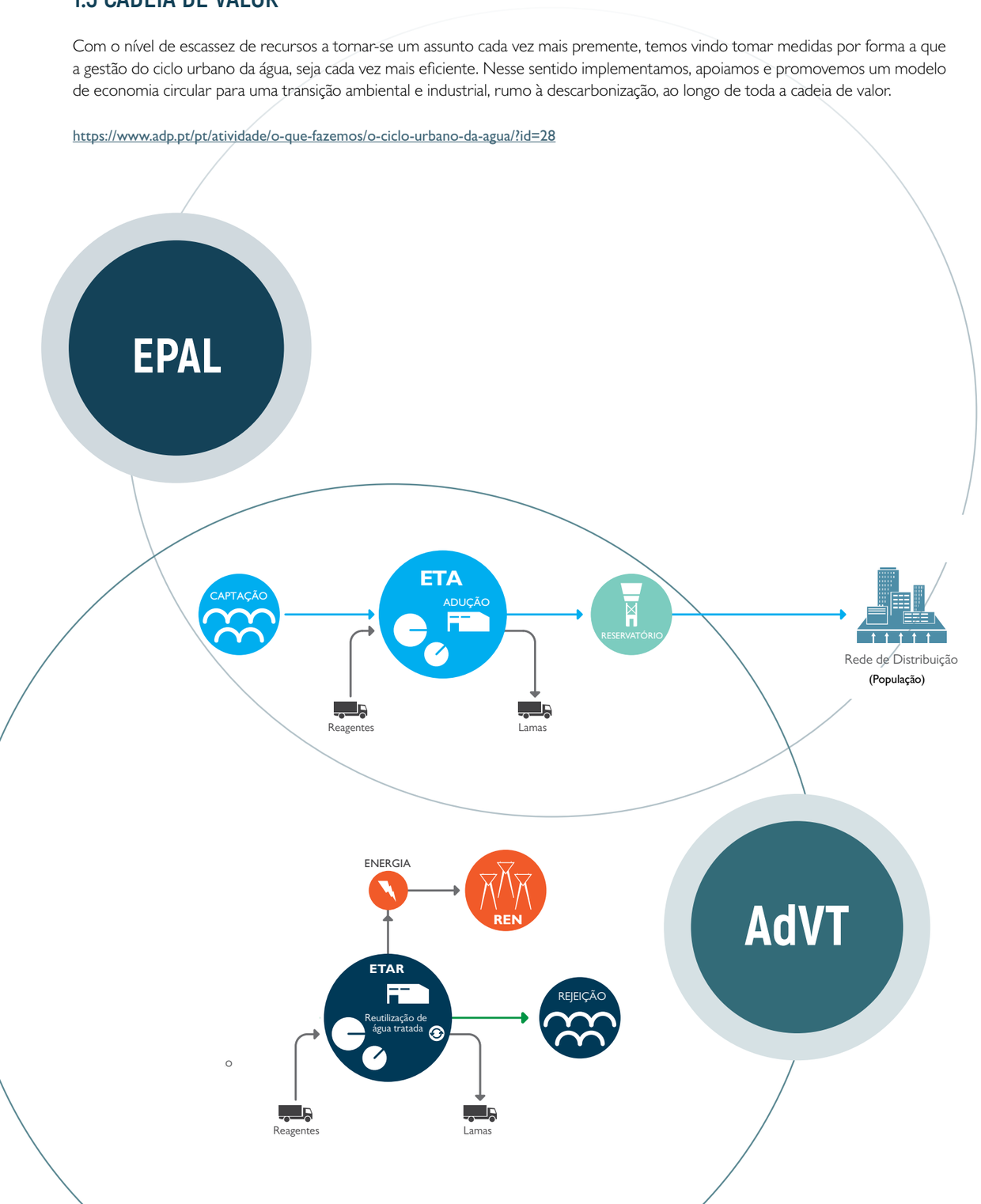
[1] O número de captações sofreu uma atualização que resulta de uma melhoria no sistema cadastral.

Uma vez que estamos sempre a melhorar os nossos sistemas de abastecimento e de saneamento e que ainda nos encontramos em fase de elevado investimento, em algumas áreas, especialmente da AdVT, a alteração dos valores associados a cada uma das infraestruturas resulta, na sua maioria de colocação em fase de exploração de novas infraestruturas.

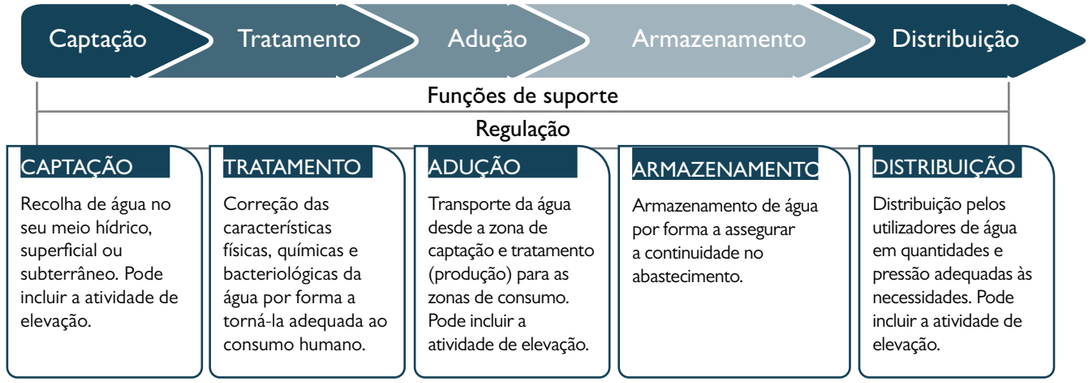
1.3 CADEIA DE VALOR

Com o nível de escassez de recursos a tornar-se um assunto cada vez mais premente, temos vindo tomar medidas por forma a que a gestão do ciclo urbano da água, seja cada vez mais eficiente. Nesse sentido implementamos, apoiamos e promovemos um modelo de economia circular para uma transição ambiental e industrial, rumo à descarbonização, ao longo de toda a cadeia de valor.

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

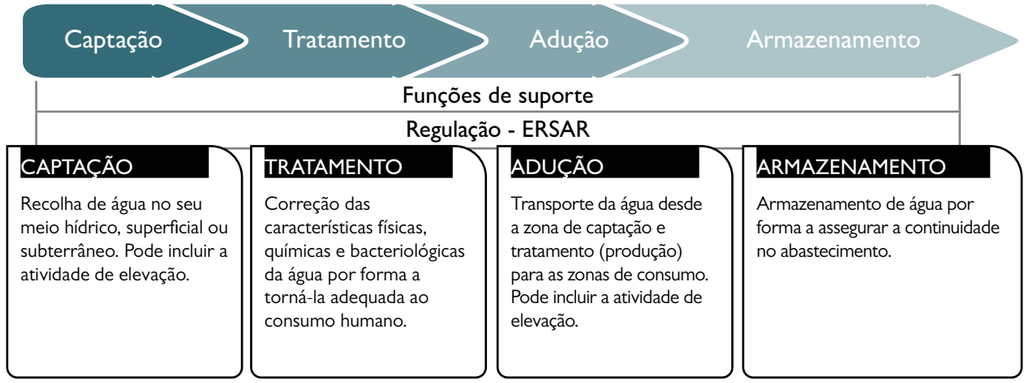


EPAL

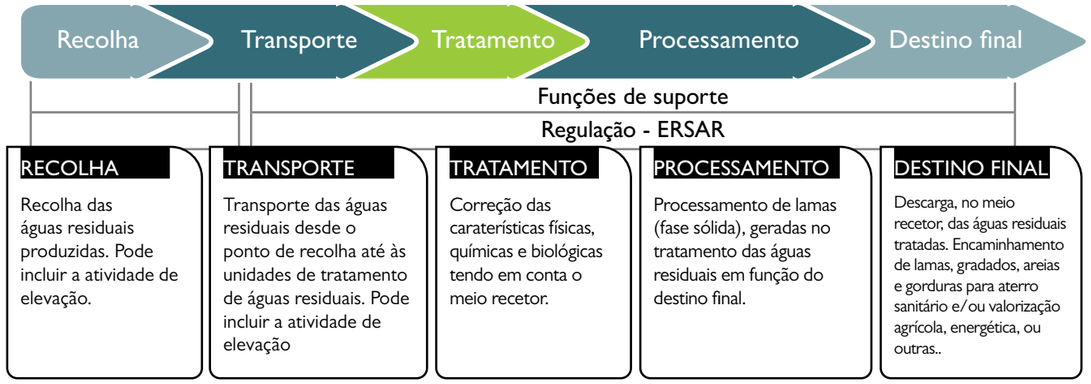


AdVT

Operação - Água



Operação - Saneamento



1.4 ÉTICA E INTEGRIDADE

Os valores de integridade, rigor e responsabilidade pelos quais nos norteamos são basilares para o cumprimento dos compromissos assumidos para com o *United Nations Global Compact*, nos seus 10 princípios, à *Call to Action* Anticorrupção, bem como para com as orientações nacionais e internacionais, aplicáveis nesta matéria.

Para além disso expressamos, no Código de Conduta e Ética o nosso comprometimento em prosseguir a missão que nos está acometida com rigor, transparência, diálogo, ética e vontade de avançar num caminho de melhoria contínua em que assumimos, como princípios estruturantes, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável, nas vertentes ambiental, social, económica e cultural. Compreende, ainda, linhas de orientação destinadas a todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras, independentemente do seu vínculo laboral, bem como da posição hierárquica que ocupem no que respeita a comportamentos e atitudes a tomar no sentido de práticas íntegras e transparentes, de acordo com os valores que defendemos.

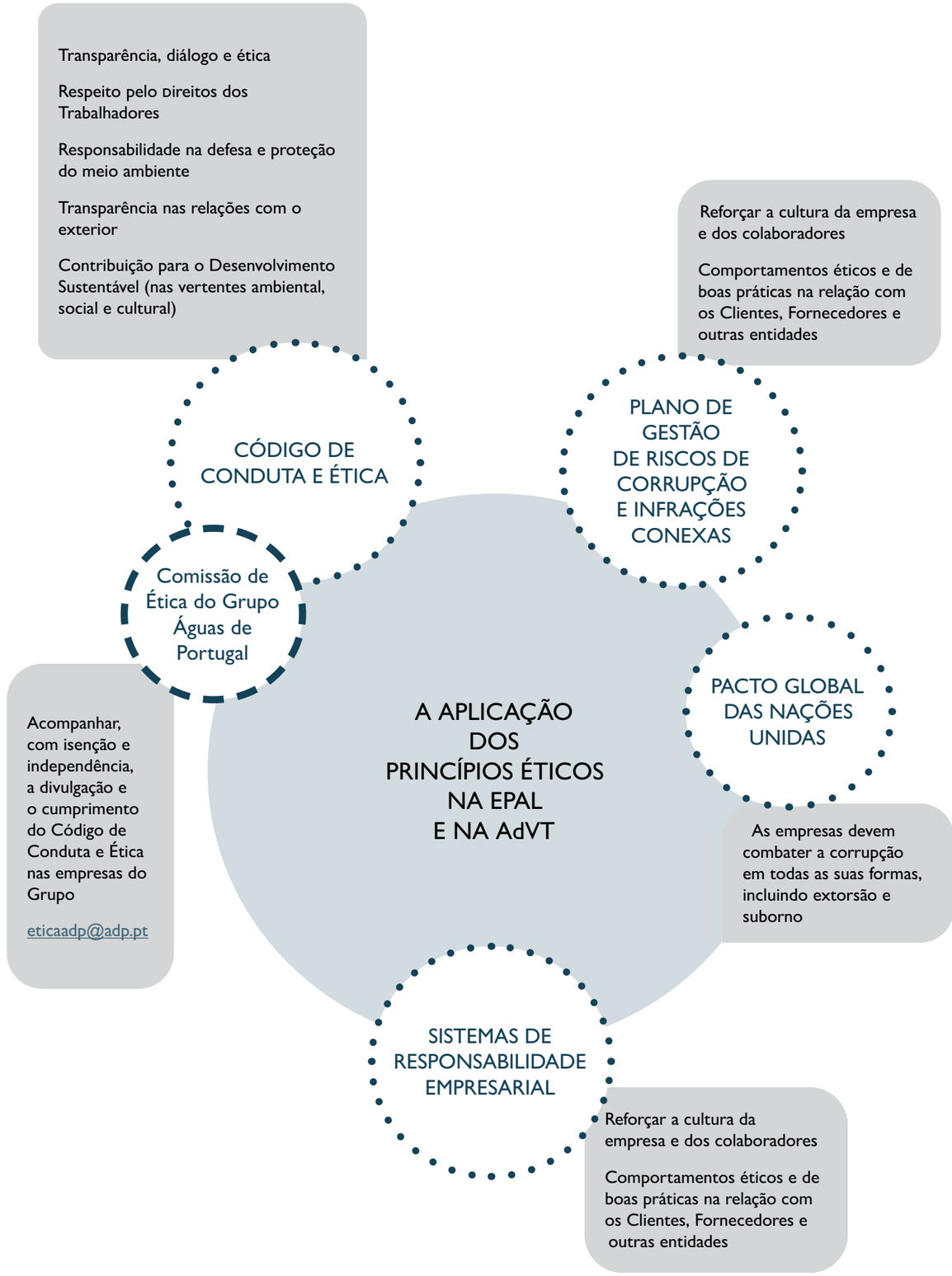
Divulgamos o documento nas nossas páginas da internet, em:

https://bit.ly/3kgK7EK

https://bit.ly/3D1ysIF

Ao nível do Grupo existe uma Comissão de Ética, para onde qualquer trabalhador/a pode reportar situações que entenda, menos claras e que pode ser contactada através do endereço eletrónico: eticaadp@adp.pt
No que respeita aos restantes *stakeholders*, que têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética das nossas empresas e respetivas trabalhadoras e trabalhadores, também nos podem fazer chegar através do endereço de correio eletrónico: eticaadp@adp.pt, os seus contributos, que serão encaminhados para o Conselho de Administração da EPAL, para análise tratamento.

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



O QUE NOS MOVE

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE PÚBLICA E O AMBIENTE

O QUE NOS MOVE

// NÃO PARAMOS //

2.1 MISSÃO, VISÃO, VALORES

EPAL

Missão

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

Visão

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

Valores

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

AdVT

Missão

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

Visão

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

Valores

- Preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida;
- Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental;
- Equidade no acesso aos serviços básicos;
- Promoção do bem-estar através da melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Em setembro de 2020 o Conselho de Administração reviu a sua política de gestão e definiu os 5 pilares do desenvolvimento estratégico, que são:

- Requalificação e Valorização dos Ativos
- Resiliência do Serviço
- Eficiência e Sustentabilidade
- Inovação e Digitalização da Atividade
- Solidariedade Ativa

Em cada um 5 pilares estão contempladas diversas atividades e objetivos, que fundamentalmente passam pela contínua procura pela renovação e melhoria dos seus ativos, a necessária garantia de pleno funcionamento das suas instalações, assegurando redundâncias e adequações dos sistemas às alterações climáticas que cada vez mais introduzem constrangimentos nos processos, a eficiência da operação, nomeadamente promovendo a neutralidade energética e aposta na economia circular, a digitalização plena da Empresa e dos seus principais processos e, finalmente, a continuidade do apoio social, quer interno, quer externo.

2.2. ABORDAGEM ESTRATÉGICA À SUSTENTABILIDADE

Integramos na nossa estratégia, os princípios de sustentabilidade e de bom governo, bem como valores e princípios, garantindo a segurança e proteção das pessoas, do ambiente e dos ativos, estimulando, simultaneamente, a inovação e o desenvolvimento, sendo que subscrevemos o Pacto Global das Nações Unidas, desde 2008. No âmbito da gestão delegada, estendemos essa preocupação, à AdVT.
Estamos empenhados em melhorar as condições de acesso à água para consumo humano e na sua salvaguarda, proteção e gestão sustentável. Acreditamos numa abordagem integrada de criação de valor sustentável, através da antecipação de riscos, maximização de oportunidades e criação de relações sólidas com os nossos *stakeholders*.

Orientamos a nossa atuação na Estratégia de Sustentabilidade do grupo Águas de Portugal (assente no conceito de simbiose) e promovemos os seus Princípios de Desenvolvimento Sustentável.

SIMBIOSE COM O AMBIENTE:

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

Princípio: Contribuímos para o combate às alterações climáticas

SIMBIOSE COM ACIONISTAS E CLIENTES

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

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

SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

Princípio: Promovemos a aproximação crescente à comunidade.

SIMBIOSE COM COLABORADORES

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

Ainda assim, tendo em conta os grandes desafios, associados às alterações climáticas, ao controlo da poluição e à proteção da saúde humana e do ambiente, com que nos deparamos impõem uma evolução do paradigma, rumo ao que o Grupo avocou, até 2030, no Quadro Estratégico de Compromisso. Assim, em 2021 a estratégia de sustentabilidade será revista com base nos desafios assumidos, no referido Quadro, permitindo a definição de compromissos e metas 2021-2023, para o Grupo AdP.

2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*

O diálogo com os nossos *Stakeholders* é uma excelente oportunidade de aprendizagem, criação de valor partilhado, maior proximidade e confiança, redução do risco de conflitos e tomadas de decisão informadas. É, por isso, um *input* muito importante para garantir que as nossas práticas de governance, que visam a melhoria contínua e a otimização dos processos de decisão e controlo, fomentando a criação de valor, são orientadas por valores éticos, padrões de responsabilidade social e princípios de gestão do risco que asseguram um bom e eficiente governo.

A identificação de *stakeholders* é um processo dinâmico, pelo que sempre que o contexto sofre alterações é feita uma avaliação sobre a necessidade de alteração nos grupos e/ou subgrupos identificados. No ano de 2020, apesar da situação pandémica que vivemos, não se revelou necessária nenhuma alteração pelo que mantivemos os grupos de *Stakeholders*:

No ano em análise demos continuidade ao trabalho previsto para a primeira fase, sendo que foi elaborado um questionário de análise da materialidade, a aplicar em 2021 e que permitirá dar resposta aos seguintes objetivos:

- Auscultar as Partes Interessadas, por forma a dar uma resposta transversal aos normativos ISO14001, ISO9001, ISO45001, ISO55001
- Conhecer e responder às necessidades e expectativas das suas partes interessadas, com base nas exigências das referidas normas ISO, que assentam na Gestão de Risco, potenciando a identificação de riscos e oportunidades, para criação de valor.
- Sistematizar e robustecer as metodologias e práticas de envolvimento das partes interessadas existentes na empresa; particular destaque para a base de trabalho desenvolvida no âmbito do Plano de Segurança da Água (2011-2015).

No que toca ao Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida Profissional, Pessoal e Familiar, implementada de acordo com a norma NP 4552, foi desenvolvido um Plano de envolvimento das partes interessadas significativas, tendo sido definidos os diferentes métodos de envolvimento por forma a obter um elevado grau de participação e consequentemente dados robustos e que permitissem definir e implementar medidas consistentes com as necessidades e expetativas dos *Stakeholders*.

Promovemos o envolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras, respetivas famílias e hierarquias através de um questionário dedicado e realizámos entrevistas e/ou reuniões, de acordo com a metodologia identificada como sendo a mais eficaz, para o Grupo/subgrupo, em questão.

2.4 OS TÓPICOS MATERIAIS

O compromisso assumido, no relatório de sustentabilidade EPAL/AdVT 2019, relativamente à realização da análise de materialidade, durante o ano de 2020 não foi cumprido devido à situação pandémica. Antecipando uma melhoria antevemos que a mesma possa vir a ocorrer durante o 2021. Assim, neste relatório continuamos a reportar os tópicos materiais com base numa avaliação interna da Direção de Sustentabilidade Empresarial aos tópicos definidos anteriormente, objetivando a redução do respetivo número e alinhamento com os grandes Princípios de Sustentabilidade do Grupo AdP. Em 2020 mantêm-se como materiais, os tópicos:

1 Conservação e Valorização dos Recursos Hídricos

2 Promoção da Economia Circular

3 Promoção da eficiência energética

4 Criação de valor para acionistas e clientes

5 Promoção da eficiência do uso pelo lado da procura

6 Garantia da qualidade do produto

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

8 Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras

Os tópicos materiais, identificados, serão abordados em cada um dos quatro subcapítulos respeitantes às Simbioses com o Ambiente, com os Acionistas e Clientes, com a Comunidade e com os Colaboradores, sendo que cada um está em linha com os Princípios e os Compromissos do Grupo AdP e identifica os respetivos objetivos.

2.5 RESPOSTA AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

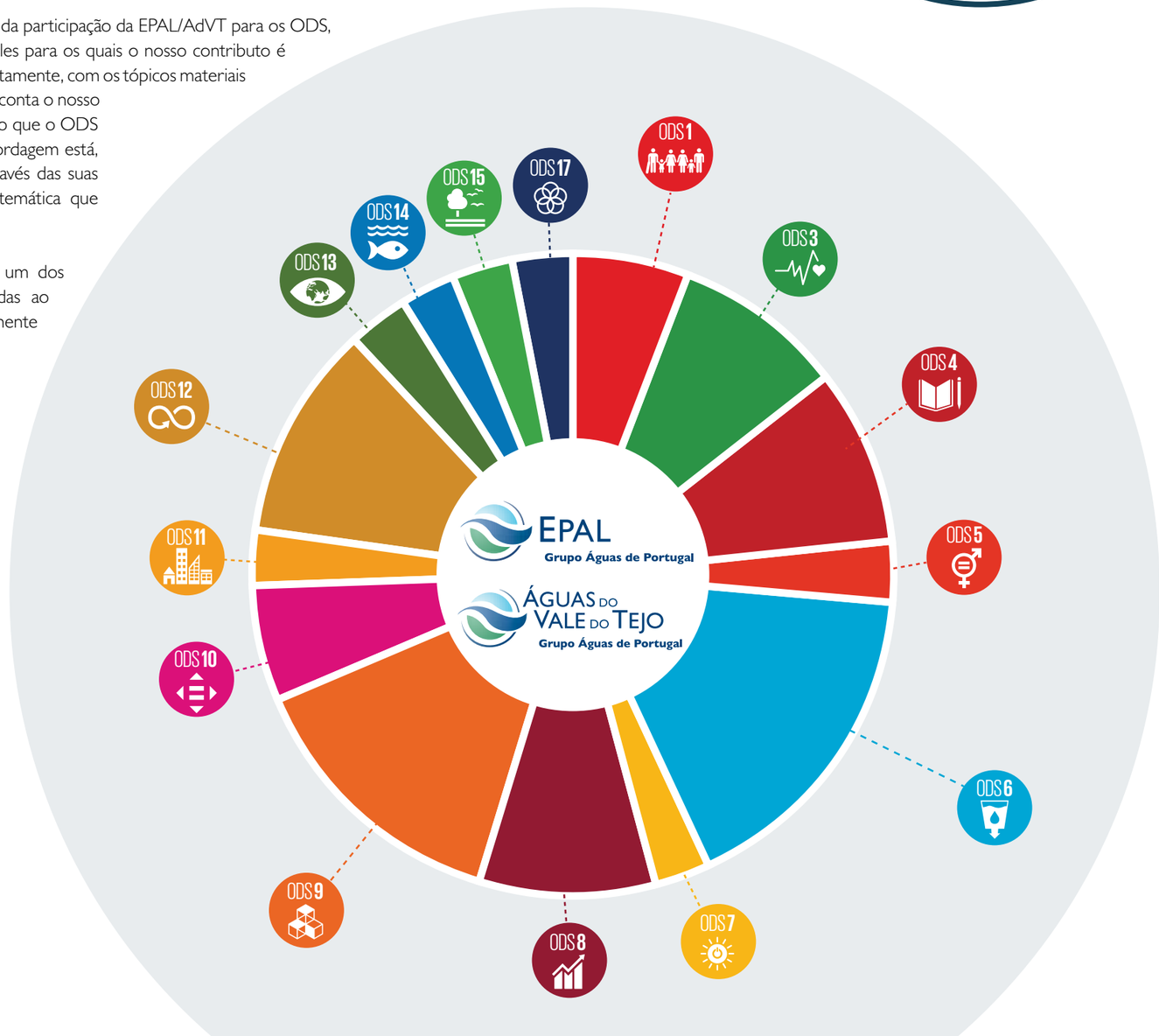
Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e as suas 169 metas estão integrados na Agenda 2030 das Nações Unidas e foram aprovados, pelos líderes mundiais, na assembleia-geral das Nações Unidas que se realizou em 25 de setembro de 2015. Os ODS fomentam uma nova abordagem holística, com o objetivo de acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar de todos e de todas, proteger o ambiente e combater as alterações climáticas. Marcam, inequivocamente, o caminho a seguir nas prioridades ao nível da gestão e de sustentabilidade, para os próximos anos.

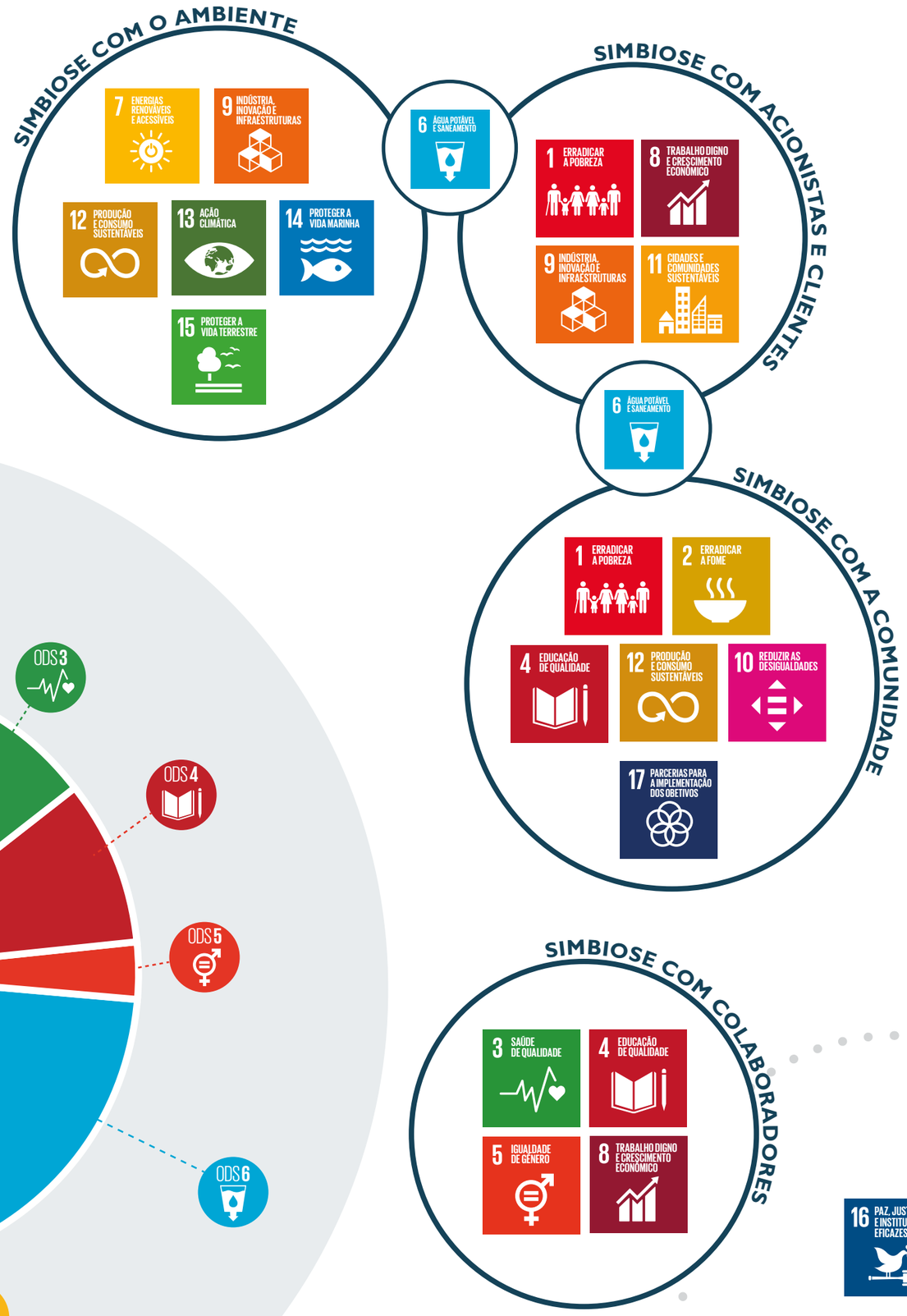
Para a concretização dos ODS é indispensável o empenho e o compromisso sério de todas e de todos, sem exceção, pelo que cidadãos e cidadãs, de forma individual, sociedade civil, empresas e governos devem alinhar-se e juntar esforços em prol de um bem comum. Trata-se de um desafio, um estímulo e uma oportunidade para dar resposta aos maiores desafios globais, através da implementação de soluções que permitam a interligação entre estratégias e prioridades globais.

O foco nas pessoas, no respeito pelos direitos humanos, na segurança, na redução das desigualdades, na produção e consumo responsável e sustentável, na proteção do ambiente e na luta contra as alterações climáticas, são objetivos que partilhamos e integramos, todos os dias, na nossa atividade num contributo claro para alcançar os ODS.

Para que fosse possível uma análise mais concreta da participação da EPAL/AdVT para os ODS, identificámos, no âmbito da nossa atividade, aqueles para os quais o nosso contributo é maior (figura ao lado), uma vez que se cruzam, diretamente, com os tópicos materiais e com as quatro simbioses estratégicas. Tendo em conta o nosso negócio, o ODS 6 é, claramente, o principal, sendo que o ODS 16 embora não se encaixe diretamente nesta abordagem está, também, integrado no negócio das empresas através das suas preocupações com a ética e responsabilidade, temática que abordámos no capítulo I.

As ações descritas, abaixo, no âmbito de cada um dos ODS são complementadas com outras, relatadas ao longo do presente relatório e que estão devidamente identificadas.





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

Praticamos 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.

Todos os anos promovemos várias ações no âmbito da iniciativa "Juntos Somos + Solidários" que tem levado ajuda a quem mais precisa. Neste ano particularmente difícil, onde se fizeram sentir inúmeros constrangimentos decorrentes da pandemia, não foi promovida qualquer tipo de ação, mas, os nossos trabalhadores e as nossas trabalhadoras, verdadeiramente preocupados com a situação que se está a viver, nomeadamente com os mais frágeis, continuaram a fazer chegar à equipa do "Juntos Somos + Solidários" vários bens, onde se incluem vestuário, calçado e brinquedos. Este movimento, que muito nos orgulha, proporcionou entregas solidárias à Associação Crescer Bem, uma IPSS, sem apoios públicos que, em parceria com o Serviço Social do Hospital Dona Estefânia, apoia em domicílio em vertente social, pedagógica, e educativa, famílias com crianças até aos 18 anos em situação de vulnerabilidade social e à CAIS, cuja missão é contribuir para a melhoria global das condições de vida de pessoas social e economicamente vulneráveis, em situação de privação, exclusão e risco.

Desta forma demos o nosso contributo para a concretização da meta 1.4- Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças.

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

Na sequência do confinamento geral, imposto no âmbito do combate à pandemia de COVID-19, que conduziu à obrigatoriedade de trabalho remoto, decidimos doar bens alimentares, à Comunidade Vida e Paz e à Câmara Municipal de Lisboa, para distribuição junto das famílias mais carenciadas e para utilização nos seus refeitórios de primeira linha, que apoiaram pessoas em situação de sem-abrigo, a Proteção Civil, os Bombeiros, a Polícia e outros. Na quadra natalícia apoiámos aos mais desfavorecidos, através de um donativo à CAIS e à Comunidade Vida Paz, duas entidades parceiras, que têm a missão de ajudar a população em situação de sem-abrigo, na cidade Lisboa.

Mantivemos, como já vem sendo tradição, a doação dos excedentes dos cabazes de Natal a instituições de solidariedade social, concretamente a APPACDM Portalegre – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão com Deficiência Mental, que tem por missão, apoiar crianças, jovens e adultos com deficiência, às Aldeias SOS de Oeiras e da Guarda, que trabalham para proteger e cuidar de crianças que perderam os cuidados parentais ou que correm o risco de perdê-los, à Refood de Carnide e à de Penha de França, à Ajuda de Mãe, à CAIS e à Comunidade Vida e Paz, em Lisboa.

Realizámos, internamente, na quadra festiva, a campanha - Diga não ao Desperdício Alimentar. Partilhe com quem mais precisa – um apeno, simultaneamente, à consciência ambiental e solidária, de cada um.

As ações descritas contribuíram para a meta 2.1 – Até 2030, acabar com a fome e garantir o acesso de todas as pessoas, em particular os mais pobres e pessoas em situação vulnerável, incluindo crianças, a uma alimentação de qualidade, nutritiva e suficiente para todo o ano.

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

No cumprimento da nossa missão, damos um contributo, essencial, para a garantia ao nível da distribuição de água segura e redução da contaminação da poluição do ar, água e solo (metas 3.3- Até 2030, acabar com as epidemias de AIDS, tuberculose, malária e doenças tropicais negligenciadas, e combater a hepatite, doenças transmitidas pela água e outras doenças transmissíveis e 3.9-Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos e por contaminação e poluição do ar, da água e do solo).

Ainda que não conste do descritivo, por motivos óbvios, a EPAL considera que a meta 3.3 também deverá considerar, a COVID-19, sendo que por forma a combater/prevenir contágios, desenvolvemos, desde março a dezembro, inúmeras ações de informação/prevenção e comunicação, com recurso a vários suportes e por forma a garantir que todas as trabalhadoras e todos os trabalhadores conseguiam aceder, à mesma. Concretamente foram divulgadas as recomendações da DGS, o Plano de Contingência e desenvolvidas várias campanhas internas, disseminadas na intranet, no EPALOnpocket, através de webinars e formação em contexto do posto de trabalho, com Medidas de Prevenção e Proteção e Equipamentos de Proteção.

No que respeita à meta 3.8- Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos, nesse sentido e, no âmbito da política de gestão, disponibilizamos um seguro de saúde, extensível ao agregado familiar, comparticipamos, através deste, as vacinas não contempladas no Plano Nacional de Vacinação e durante 2020 foi incluída a cobertura para testes e, nalguns casos os tratamentos em caso de contágio de COVID-19. Para além disso, garantimos a existência de serviços de medicina no trabalho e, nalguns casos, de medicina curativa e realizamos, anualmente, uma campanha de vacinação contra a gripe, onde disponibilizamos, a referida vacina, nos locais de trabalho ou em locais próximos.
No que respeita à meta 3.4 – até 2030, reduzir, em um terço, a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento e promover a saúde mental e o bem-estar, no contexto pandémico que vivemos e, tendo em conta que foram evidenciadas maiores preocupações ao nível da saúde mental, a área de Medicina no Trabalho comunicou a sua disponibilidade para dar apoio e encaminhamento profissional a todos os trabalhadores e a todas a trabalhadoras, que dela necessitassem, sendo que neste âmbito foi, ainda, distribuída, em formato digital, a Informação de apoio elaborada pela Ordem dos Psicólogo, designada por: "Covid-19: 3 passos para lidar com a ansiedade". Ao nível do Grupo foi disponibilizada aos trabalhadores e às trabalhadoras uma linha de Apoio Psicológico onde podem falar com um profissional especializado (psicólogos e psicoterapeutas).
No início de 2020, no âmbito da medicina no trabalho, foi realizada uma campanha para promoção de uma condução segura, que concorre para a meta 3.6 Até 2020, reduzir para metade, a nível global, o número de mortos e feridos devido a acidentes rodoviários.

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

Temos vindo a empenhar-nos, cada vez mais, nesta temática, que tem permitido contribuir para o cumprimento das metas 4.4-Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo e 4.7- Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de género, promoção de uma cultura de paz e não-violência, cidadania global, e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável. A existência, na nossa esfera, da Academia das Águas livres (AAL), entidade

formadora certificada, pela DGERT, que tem no seu portefólio inúmeras ações de formação, orientadas para os quadros superiores, técnicos e operacionais do Setor da Água e Ambiente, a nível nacional e que ministra cursos de elevado nível, por serem acreditados e/ou desenvolvidos em parceria com instituições com competência reconhecida, nas várias temáticas, é uma enorme mais-valia, para os nossos trabalhadores e para as nossas trabalhadoras, uma vez que sempre que possível a sua formação passa pela AAL, que garante, desta forma, a melhoria das suas competências e/ou a aquisição de novas. Foi, também, abordado o importante papel que tem assumido na formação especializada no setor da água e ambiente e que tem vindo a ser reforçado com o lançamento da Pós Graduação em Tecnologias e Gestão da Água, que junta as competências de duas faculdades de referência nacional e internacional – a FCT, na área da engenharia sanitária e a NOVA SBE e que em 2020 iniciou a sua 5ª edição, demonstrando, desta forma, a vontade, da empresa em transferir conhecimento e criar valor na capacitação das pessoas. Este assunto ganha relevância quando sabemos que a AAL recebe formandos/as externos/as e realiza ações nas instalações de outras entidades, portuguesas e estrangeiras, que reconhecem a excelências nos seus serviços.

Tendo em conta que a formação na Academia das Águas Livres decorria em formato presencial, com a imposição de confinamento e a retoma parcial, ao longo do ano, foi necessário implementar várias ferramentas e preparar as instalações para permitir passar para um formato 100% digital e/ou misto, por forma a manter a sua atividade, que se revelou tão importante, no quadro de pandemia. Assim, foi possível manter, em 2020, não só as ações de formação de curta duração, mas também as de formato mais longo, concretamente Tecnologias e Gestão da Água, já referida e o Programa Avançado de Energia Renovável no Setor da Água (PERSA) na sua 2ª edição.

Uma vez que as organizações não podem deixar de se adaptar e adquirir novas formas de trabalho e de relacionamento interno e externo, impelidas pela transformação digital, foi desenvolvida uma formação executiva, denominada, "EY MODERN EMPLOYER" numa abordagem aos desafios colocados ao nível profissional e pessoal, que nos conduz para novas formas de estar e de interagir com os outros, um mundo cada vez mais digital, no que diz respeito ao conhecimento, ao acesso à informação, às novas abordagens temáticas e à desmaterialização de documentos.

As instalações da EPAL/AdVT ambém são utilizadas para visitas enquadradas em diversos programas de formação, desde a escolaridade obrigatória a ensino profissional, universidades, incluindo sénior, ou outro, concretamente a ETA da Asseiceira recebeu a GNR, no âmbito de um curso de "Segurança e Proteção de Infraestruturas ", a ETAR de S. Miguel teve a visita de formandos/as de uma ação de formação promovida pela APA/ARH Centro em "ETAR urbanas industriais, licenciamento e fiscalização", sendo que o grupo incluiu 3 formadores da APA e mais de 65 formandos/as, entre militares do SEPNA dos comandos da Guarda e de Viseu e trabalhadores/as da Câmara Municipal da Guarda. Formandos/as de cursos ministrado pelo IEFP e escolas profissionais visitaram o Laboratório da ETA de Vale da Pedra e foram visitadas várias instalações por grupos escolares, a título de exemplo, a ETA Sta. Águeda, ETAR de S. Vicente, ETAR S. Miguel, ETA de Sta. Luzia, ETA do Cabril, ETAR Sta. Cita, ETAR de Oliveira do Hospital

Na sequência da apresentação do WONE na NOVA IMS.A recebemos, também, uma comitiva de alunos estrangeiros da NOVA *Information Management School* (IMS) com o objetivo de conhecerem o nosso Sistema de Informação Geográfica (SIG) e o serviço e as metodologias de controlo de perdas de água, da EPAL.

A nível interno e focada os seus trabalhadores e nas suas trabalhadoras a EPAL/AdVT tem vindo a realizar campanhas de sensibilização/informação para promover a sustentabilidade, sendo que em 2020 foram realizadas as campanhas no âmbito do ambiente (resíduos e emissões).

Em substituição do OTL Páscoa e portanto dedicado aos mais pequenos, a EPAL/AdVT partilhou o *link* para sessões gratuitas de Educação Ambiental, promovidas pela Associação Natureza Portugal.
Pelo exposto, a EPAL/AdVT é reconhecida como uma entidade que potencia a transferência de conhecimento, tendo sido convidada para uma mesa redonda onde foi debatido o tema: "Da investigação à transferência de conhecimento - a interseção entre a teoria e a prática", sendo que a AAL foi destacada como um exemplo perfeito de como é possível aliar a academia, o mercado de trabalho e as empresas.

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

Colocámos em prática o Plano para a Igualdade de Género 2020, que visou a implementação de um conjunto de medidas tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres e a eliminar discriminações. Nesse sentido demos início ao processo de Diagnóstico Interno sobre a Igualdade de Género, por forma a identificar a situação em que se encontra a EPAL/AdVT e a definir formas de atuação, que permita potenciar a integração da perspetiva de género nas políticas, práticas e processos de gestão e nos modelos de organização do trabalho, otimizar os processos de tomada de decisão e a melhoria do clima interno e do desempenho organizacional. Mantemos o desenvolvimento de iniciativas, mantendo a nossa adesão a entidades associadas à temática, nomeadamente ao iGen – Fórum Empresas para a Igualdade de Género, aos WEP e à PWN – Professional Women Network.

Foi promovida formação organizada pelas instituições parceiras, junto dos trabalhadores e das trabalhadoras da EPAL, sendo que no caso da PWN várias pessoas frequentaram as ações e na 9ª Conferência Anual: A Purpose LAB, que decorreu em formato digital e em que o contributo das empresas participantes teve como objetivo integrar na sua rede, durante um ano e sem quaisquer custos, profissionais que se encontrem em situação de desemprego. Os candidatos selecionados poderão manter-se, assim, ligados à rede da PWN Global, atualmente com mais de 3 500 membros ativos e usufruir de ações dinamizadas no âmbito dos seus diferentes programas, eventos e iniciativas de formação, networking e partilha de modelos de excelência. A pertença à rede da PWN Lisbon e a integração no seu ecossistema de iniciativas poderão posicionar-se como uma plataforma de acesso a organizações em vários setores do tecido empresarial português e a profissionais de prestígio, constituindo uma oportunidade para revitalizar o contacto com o pulsar do mercado e planear um potencial regresso à vida profissional ativa. Foi, ainda, divulgada a iniciativa C40 Cities – enquadrada na rede mundial de cidades comprometidas com a adoção de ações climáticas, que chega pela primeira vez a Portugal em plena Lisboa Capital Verde Europeia 2020, pela mão da Câmara Municipal de Lisboa, sendo que se trata de um programa internacional cujo objetivo é destacar e premiar as melhores ideias promovidas pelas mulheres para a defesa da ação climática, nas cidades. Estas medidas contribuem para as metas 5.1-Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte e 5.5 -Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, económica e pública.

Foi elaborado e publicado o Plano para a Igualdade de Género 2021.

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

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

Assim, as medidas operacionais implementadas e praticamente a totalidade dos investimentos, que realizámos, contribuem, de alguma forma para as metas estabelecidas. Num ano tão atípico apostámos, ainda mais, numa comunicação por via digital, através da criação de publicações temáticas nas redes sociais e realização de campanhas em formato vídeo para divulgar, entre outros temas relevantes, conselhos úteis, sensibilização para o consumo de água da torneira, uso consciente do recurso e qualidade da água, etc. Conseguimos atingir cerca de 35 mil pessoas.

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

Estamos a desenvolver diversos projetos que impactam nas metas 7.2- Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global e 7.3-Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética, que se encontram, de uma forma geral, descritos no Plano de Eficiência e Produção Energética (PEPE) do grupo AdP e de que são exemplo vários projetos a decorrer na EPAL/AdVT. Os projetos de melhoria de eficiência energética e conforto dos edifícios Sede e do Parque das Nações inseridos na medida, Eficiência Energética nas Infraestruturas Públicas, viram a sua importância reconhecida com a atribuição de financiamento PEOSEUR e preveem um conjunto de ações destacando-se, a iluminação interior com LED, sistema de ar condicionado, renovação de caixilharias, isolamento térmico de cobertura e fachadas e aproveitamento de calor para águas quentes sanitárias a partir da produção de ar comprimido. Está, ainda, previsto desenvolver a Wattwater para monitorização de energia e temperatura nos edifícios. Para além das ações internas No âmbito da sensibilização interna foi difundida a curta-metragem "Gira Solis" desenvolvida pela Lisboa E-Nova, que promove o uso da energia solar, dando exemplos da utilização quotidiana desta fonte de energia. A energia solar é a energia que provém da radiação emitida pelo sol, como o próprio nome indica e a principal fonte de energia da Terra. A preservação do Ambiente é a primeira e mais evidente vantagem da utilização da energia solar. Que tal ajudar o planeta reduzindo as emissões de carbono?.

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

O compromisso, para com esta temática, está perfeitamente definido na nossa Política de Gestão, ainda assim, em 2020 dada a situação pandémica desenvolvemos um Plano de Contingência para a COVID-19 que foi implementado de forma a manter os trabalhadores e as trabalhadoras, considerados essenciais, perfeitamente seguros/as e informados/as dos procedimentos a utilizar, mediante as situações que pudessem surgir. Para além dos projetos aprovados para a requalificação de várias instalações da empresa, especificamente com o objetivo de melhorar as condições de trabalho existentes, nomeadamente a remodelação da Estação de Tratamento de Água do Caia, no concelho de Elvas, que para além de visar o aumento da capacidade nominal de produção e remodelar/modernizar as linhas e os processos de tratamento de água e das lamas, requalificará e ampliará a área social da infraestrutura, por forma a melhorar as condições de trabalho existentes. Ainda no que respeita à segurança, para garantia, da mesma, às trabalhadoras e aos trabalhadores, estabelecemos um contrato que permite a aquisição de equipamentos de segurança para trabalhos em altura e em profundidade, sempre que necessário, garantindo o desenvolvimento, dos referidos trabalhos, com toda a segurança. De salientar que a aquisição de equipamentos pressupõe a realização de formação para a todos os trabalhadores e a todas as trabalhadoras que utilizam os referidos equipamentos. Para além disso em casos em que os trabalhos envolvem risco elevado, as equipas da EPAL/AdVT são acompanhadas por especialistas em garantir a segurança, neste tipo de trabalho. Para além do descrito, existem outras medidas/ações/projetos referidos no âmbito de outros ODS que também contribuem para as metas 8.4-Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento económico da degradação ambiental, de acordo com o "Plano Decenal de Programas Sobre Produção e Consumo Sustentáveis", com os países desenvolvidos assumindo a liderança. 8.8-Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas com emprego precário.

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

Temos vindo a fazer investimentos consideráveis ao nível da construção e reabilitação de infraestruturas, com a preocupação de recorrer a tecnologia limpa e ambientalmente corretas e cada vez mais eficientes na utilização dos recursos, de que são exemplo a empreitada que prevê um conjunto de obras e de investimentos para a renovação e ampliação da rede de abastecimento de água, em Lisboa.

Tendo em conta o descrito e a relevância das suas Instalações/Infraestruturas, a EPAL manteve, no ano em análise, a certificação do sistema de gestão de gestão de ativos de acordo com a norma ISO 55001, dando um contributo para se atingir a meta 9.4-Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados; com todos os países atuando de acordo com suas respetivas capacidades.

Foi desenvolvida, também, uma campanha sobre boas práticas na rede Predial onde remetemos a 158 mil Clientes uma *newsletter* para sensibilizar os nossos clientes de Lisboa para a necessidade de conservação e manutenção de todos os elementos que a compõem, essencial para garantir que a qualidade da água distribuída pela EPAL não sofre alterações.

REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES

Em 2020 mantivemos a parceria com a EPIS – Associação Empresários pela Inclusão, que tem vindo a desenvolver junto dos jovens e das famílias mais vulneráveis ações para a sua inclusão social, escolar e profissional. Nesse sentido temos vindo a proporcionar, a estes alunos e alunas, as Bolsas Socias, que visam premiar as melhores práticas em educação pela inclusão social e inserção profissional e que se destinam a jovens carenciados/as que se distingam pelos bons resultados escolares.

Em 2020 a EPAL/AdVT avaliou, ainda, no âmbito da EPIS, a possibilidade de participar no programa de inserção profissional de jovens com necessidades especiais através de estágios ocupacionais e profissionais, que foi aceite e está previsto ser dinamizado quando a situação pandémica o permitir. A implementação do Plano para a Igualdade de Género já referido no ponto 5 – ODS 5 Igualdade de Género), também fornece contributos para o presente ODS.

Também foi implementado um novo serviço de atendimento mais acessível e inclusivo para a comunidade surda, evidenciando a preocupação da empresa na diferenciação e valorização das instituições que exercem ativamente os valores de responsabilidade e inclusão social, desta forma damos um contributo para a meta 10.2 - Até 2030, capacitar e promover a inclusão social, económica e política de todos, independentemente da idade, género, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição económica ou outra.

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

Em 2020 e, apesar da situação pandémica que vivemos, mantivemos a nossa estratégia de implementação de ações que objetivam salvaguardar o património natural da nossa área de intervenção, bem como diminuir o impacto ambientalmente negativo. A EPAL assinou o compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020, evento promovido pela Câmara Municipal de Lisboa que contou com a assinatura de 200 entidades. Esta iniciativa tem como objetivo comprometer as empresas, nas diversas áreas da Mobilidade, Sensibilização Ambiental, Energia, entre outros, no caminho para uma cada vez maior sustentabilidade ambiental na cidade de Lisboa. Este gesto reforça o objetivo da EPAL/AdVT no que concerne à redução dos impactes ambientais decorrentes da sua atividade, nomeadamente na promoção do consumo da água da torneira junto de cidadãos, empresas e outras organizações, promoção de mobilidade sustentável, junto dos trabalhadores e das trabalhadoras, sendo que no âmbito da 19ª semana Europeia da Mobilidade, em 2020 subordinada ao tema "Mobilidade sem emissões para todos", objetivando promover a mobilidade urbana limpa, sustentável e sem emissões de gases nocivos e contando com o habitual dia sem automóveis em que as ruas estão fechadas ao tráfego motorizado e abertas para peões, bicicletas, trotinetes elétricas, entre outras atividades No âmbito da promoção da Mobilidade urbana limpa, sustentável e sem emissão de gases nocivos o Conselho de Administração autorizou o parqueamento na garagem da Sede de bicicletas e trotinetes utilizadas pelos trabalhadores e pelas trabalhadoras na sua deslocação para a empresa, à semelhança do que se verifica em outros recintos. Estabelecemos, ainda, Projetos de parceria entre a EPAL, a Câmara Municipal de Lisboa e o GEOTA, que serão desenvolvidos ao longo dos próximos dois anos, tendo sempre como mensagem principal o uso da água da torneira, a cidade de Lisboa, o ambiente e a sustentabilidade do Planeta.

Com a realização de várias campanhas internas e externas conseguimos, concretizar com sucesso uma estratégia focada na eficiência e na redução de perdas na nossa rede de distribuição cuja relevância é inquestionável do ponto de vista da sustentabilidade económica, social e ambiental. O êxito da solução tem vindo a ser reconhecida por outras organizações, sendo que em 2020, o sistema foi utilizado em variadíssimas situações e dimensões, de que são exemplo: ETA Sesimbra, Aeroporto de Beja, Parque Escolar, Complexo Habitacional Costa Terra em Melides, SMAS de Castelo Branco, etc..

Para difundir a mensagem do consumo sustentável marcamos presença em feiras e congressos com os aguadeiros que oferecem copos com água da torneira.

O valor da Água, o uso eficiente, comportamentos sustentáveis e a importância da atividade do saneamento foram os temas abordados. A Economia Circular também foi tema de conversa, tendo sido apresentado o site EPAL Circular por Natureza e o projeto Aqua eXperience. Houve ainda lugar para a preparação de uma água aromatizada em direto.

Estas ações permitem contribuir para as metas 11.4-Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo e 11.6-Até 2030, reduzir o impacto ambiental negativo per capita das cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros.

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

Um forte compromisso da EPAL/AdVT, explicitado na Política de Gestão, consiste na gestão sustentável e utilização eficiente dos recursos naturais, com resultado, também, ao nível da produção de resíduos e do respetivo encaminhamento (metas 12.2-Até 2030, alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais e 12.5-Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reutilização), a elaboração de Reporte Não financeiro e de Relatório de Sustentabilidade, este último de caráter voluntário vai ao encontro da meta 12.6-Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade no seu ciclo de relatórios.

Em 2020, Lisboa foi a Capital Verde Europeia e, para assinalar essa distinção, a EPAL lançou no Dia Mundial do Ambiente uma edição especial da Garrafa COOL com uma imagem alusiva ao prémio que se reveste de grande importância para a Capital e, também, para a EPAL que assume, no seu dia-a-dia, o compromisso para com a sustentabilidade ambiental.

Preservando o seu design, manufatura e materiais 100% portugueses, esta edição especial ganhou mais cor e veio juntar-se às 3 versões já lançadas. Esta nova edição é em barro vermelho e tem uma serigrafia com imagens de locais emblemáticos da cidade, tais como, o Aqueduto das Águas Livres, jardins que convidam a um passeio, fontes de energia renovável e, naturalmente, a água.

A divulgação foi efetuada nos meios digitais da EPAL como o *site* EPAL, as Redes Sociais e e-*newsletter*, complementados com outdoors na cidade de Lisboa e anúncios de imprensa, nomeadamente nas Revistas Expresso, Sábado, Time In, Visão Verde, jornal Público, entre outros.

Salienta-se que as ações referidas no ODS 11 também contribuem para o ODS12 e vice-versa.

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

Temos definida a nossa Estratégia de Adaptação às Alterações Climáticas, associada ao projeto Adaptaclima, que tem vindo a divulgar por forma a contribuir para a meta 13.1-Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.

A EPAL manteve o seu compromisso na defesa do Planeta com a assinatura da "Business Ambition for 1.5°C", em que a nos comprometemos a alinhar as nossas metas com a redução de emissões de gases com efeito de estufa, em todos os âmbitos relevantes, evitando um aquecimento superior a 1.5°C. Acresce salientar que num contributo para o Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050, estabelecido pelo Governo Português, onde está previsto, entre outra ações, a descarbonização da mobilidade e atividade das frotas, identificámos que os consumos de energia das frotas da EPAL (281 tep) e da AdVT (260 tep) são relevantes, o que nos levou a integrar a sua atividade no Sistema de Gestão da Energia da Empresa. Poupar energia e ser mais eficiente nas deslocações realizadas, vai refletir-se, de imediato, em menores quantidades de emissões de gases de efeito de estufa, mote para a Campanha interna "Juntos somos + Descarbonizados". Para além destas contribuem para as metas indicadas outros projetos e medidas de eficiência energética já mencionadas no ODS7.
Promovemos a participação n'A Hora do Planeta, promovida internacionalmente pela Organização Global de Conservação da Natureza *World Wildlife Found* (WWF) e é a maior ação do género, à escala mundial, sendo que nos últimos 13 anos se alargou a mais de 187 países e conquistou o mundo na mobilização contra as alterações climáticas.

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

Em 2020 assinalámos o Dia Internacional de Limpeza Costeira, através da divulgação e incentivo à participação dos trabalhadores e das trabalhadoras nas ações de recolha de lixo, promovidas pela Fundação Oceano Azul.

No âmbito do projeto Eco-Escolas, a ABAE, promoveu sinergias entre autarquias e escolas, visando uma cidadania ativa e consciência ambiental de que tudo o que se deita para o chão vai parar ao mar e o vai poluir.

No ano em análise 22 praias das áreas de atuação da EPAL/AdVT foram galardoadas, pela Quercus, com "Qualidade de Ouro 2020", cuja atribuição atende, apenas ao parâmetro "qualidade da água balnear". Praias dos concelhos de Ferreira do Zêzere, Gouveia, Guarda, Mação, Manteigas, Oleiros, Oliveira do Hospital, Ourém, Pampilhosa da Serra, Penamacor, Proença-a-Nova, Seia, Sertã e Tomar, ostentam Qualidade de Ouro. Ainda mais duas praias, a de Fernandaires e da Zaboeira, do concelho de Vila de Rei, mas integradas na albufeira de Castelo do Bode, ostentam este galardão.

No que respeita à Bandeira Azul, entre as mais de 350 praias costeiras e fluviais, encontram-se 14 que são servidas pela Águas do Vale do Tejo, reforçando, ainda mais, a importância que a empresa tem, no tratamento das águas residuais para a garantia da qualidade das águas balneares.

As praias fluviais galardoadas com Bandeira Azul são a de Valhelhas, na Guarda; Alvôco das Várzeas e Avô, em Oliveira do Hospital; Lapa dos Dinheiros e Loriga, em Seia; Janeiro de Baixo, Pessegueiro, Pampilhosa e Santa Luzia, em Pampilhosa da Serra; Carvoeiro, em Mação; Monsaraz, em Reguengos de Monsaraz; Mourão, em Mourão e Amieira (praia fluvial e marina), em Portel.

Foram divulgados os livros "Contar com o Mar" e "Água doce fluir com o rio", da autora Danuta Wojciechowska, que contam com o nosso apoio. Estes livros são uma ótima ferramenta de trabalho para crianças e adultos. Estas obras servem de guia e companheiro na aventura que todos temos pela frente de proteger o mar da ação humana. É uma obra que convida à arte e criatividade, em prol da defesa do nosso planeta azul.

Promovemos o novo projeto digital do Oceanário de Lisboa que permite que os portugueses fiquem "EM CASA A VER O MAR". Vídeos, perguntas, questionários, "A Hora do Recreio", informações sobre projetos de conservação, entre outros. Promover, pelo menos um conteúdo diferente todos os dias para que os portugueses se sintam mais próximos do oceano e dos habitantes do Oceanário.

Também foi divulgado um apelo à participação dos trabalhadores e das trabalhadoras na 1ª palestra do Centro de Comunicação dos Oceanos 2020: Ocean Decade – Ciência & Inovação/Desafios Globais/Data & Tecnologia para Sustentabilidade, em formato digital, o primeiro evento de uma série especial de palestras CCOceanos em 2020, reunindo oradores portugueses e dos demais países de Língua Oficial Portuguesa, exclusivamente via LiveStream.

Foi publicitado mais um desafio da ABAE, direcionado para todas as Famílias, sob o título: Se o Mar começa em cada um de nós, olhemos um pouco para as ações do dia-a-dia e para os impactos que as mesmas têm no Mar. Era pedido aos participantes para produzir um vídeo (duração máxima de 1 minuto) ou fotografia (máximo de 5), que identificassem resíduos/objetos que utilizam e que não devem ser colocados no cano ou na sarjeta, indicando a forma de encaminhamento correta. Vamos compreender a importância da atividade do saneamento e contribuir para a proteção do Ambiente. No Dia Internacional da Biodiversidade, foi sugerida a visualização de "Tempo Profundo", que mostra organismos do fundo do mar, alguns observados pela primeira vez pelo Homem, imagens exclusivas capturadas pela tripulação do submarino Lula1000, que oferecem um vislumbre fascinante dos animais que vivem nas profundezas do oceano. O vídeo mostra o mundo mágico e misterioso que existe sob a superfície do oceano no arquipélago dos Açores. Integrada num conjunto de ações no âmbito da visita do Ministro do Ambiente e Ação Climática à Argentina, participámos na limpeza da praia de San Izidro, em Buenos Aires, promovida pela Parley for the Oceans. Esta ação teve um grande cariz de sensibilização, no sentido de alertar as pessoas para a necessidade de um consumo mais eficiente e de produção de menores quantidades de lixo, sobretudo no que diz respeito à utilização de plástico descartável. De salientar que atividades referidas contribuem para as metas14.a- Aumentar o conhecimento científico, desenvolver capacidades de pesquisa e transferir tecnologia marinha, tendo em conta os critérios e orientações sobre a Transferência de Tecnologia Marinha da Comissão Oceanográfica Intergovernamental, a fim de melhorar a saúde dos oceanos e aumentar a contribuição da biodiversidade marinha para o desenvolvimento dos países em desenvolvimento, em particular os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países de menor desenvolvimento relativo e para a meta 14.1-Até 2025, prevenir e reduzir significativamente a poluição marinha de todos os tipos, especialmente a advinda de atividades terrestres, incluindo detritos marinhos e a poluição por nutrientes.

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

Apoiámos a Comunidade Intermunicipal Beiras e Serra da Estrela (CIMBSE) através da criação de condições no Reservatório Elevado da Castanheira (Guarda) para a instalação de equipamentos integrantes do Projeto SARADO-Sistema de Acompanhamento Remoto e Apoio à Decisão Operacional de combate a incêndios, como a Torre de Acompanhamento Remoto (TAR) na região nascente do concelho da Guarda. Trata-se de um reservatório pertence ao subsistema de abastecimento de água do Caldeirão que dada a sua estrutura e localização permitiu a instalação dos equipamentos de vigilância a uma cota bastante elevada otimizando, assim, a cobertura daquela região através da visualização do campo de visão de 360º. Manteve os protocolos com a QUERCUS e com a LPN – Liga para a Proteção da Natureza e no âmbito deste último, a divulgámos o ciclo de debates online sobre a conservação da natureza, em Portugal nomeadamente, espécies, habitats e a importância da sua conservação. Apesar da situação de pandemia foi, ainda, possível, à EPAL/AdVT e à LPN, promover uma saída de campo integrado no projeto "Despertar para a Natureza" nas Dunas da Cresmina, em que, ao longo do dia, percorreram vários locais do Parque Nacional Sintra-Cascais onde, foi transmitida a importância do respeito pela Natureza e foi dado o alerta para a necessidade da poupança de água. Por fim, no âmbito da semana da Biodiversidade, o Município da Lagoa promoveu uma Oficina de Identificação de Anfíbios, intitulada "Rãs, Relas, Sapos, Salamandras e Tritões", divulgada, uma vez que é realizada por via digital. Estas atividades são um contributo par a meta 15.4 - Até 2030, assegurar a manutenção dos ecossistemas de montanha, incluindo a sua biodiversidade, para melhorar a sua capacidade de proporcionar benefícios que são essenciais para o desenvolvimento sustentável.

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

Comprometemo-nos, por meio da nossa Política de Gestão, a fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo ativamente no combate contra a corrupção e para a boa governação. Nesse sentido praticamos uma gestão baseada em Integridade, Transparência e Ética, para o que possui, ao nível do Grupo e aplicável à totalidade dos trabalhadores e das trabalhadoras, um Código de Conduta e Ética uma Comissão de Ética, garantindo que qualquer trabalhador/a pode reportar situações que entenda, menos claras. Possuímos um Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que reportamos, anualmente, ao Conselho de Prevenção da Corrupção. Há, também a subscrição do Global Compact cujo décimo Princípio refere o combate à corrupção e a adesão à Call to Action Anticorrupção, ambos programas das Nações Unidas, sendo que neste último se assume o compromisso com a Ética e a Boa Governação e de promover e estimular o debate e a mobilização, para esta temática, junto dos *stakeholders* e da sociedade em geral, sendo que recebemos o selo anticorrupção emitido pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE). Estas ações são direcionadas ao cumprimento das metas 16.5-Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas e 16.6-Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

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

Apoio à UNICEF através da doação de 11 bombas de água para extrair a água de poços, proporcionando, assim, o acesso a água limpa e segura, evitando que as crianças caminhem vários quilómetros por dia para terem acesso a este recurso fundamental e possam voltar à escola.

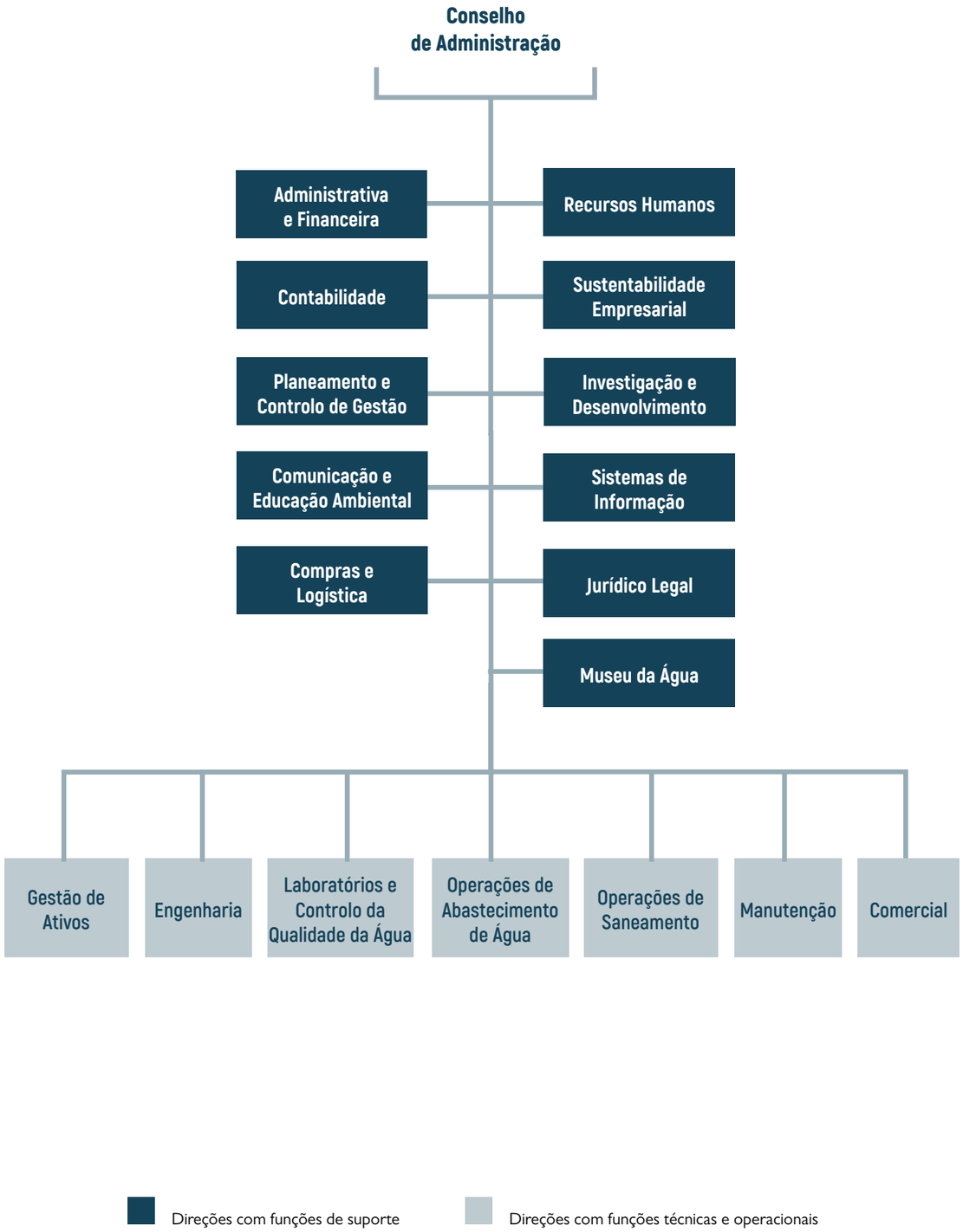
Ações que contribuíram para a meta 17.9-Reforçar o apoio internacional para a implementação eficaz e orientada do desenvolvimento de capacidades em países em desenvolvimento, a fim de apoiar os planos nacionais para implementar todos os objetivos de desenvolvimento sustentável, inclusive por meio da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

2.6 GOVERNAÇÃO DE UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

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

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

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



EM SIMBIOSE COM A SUSTENTABILIDADE

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE PÚBLICA E O AMBIENTE

EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE

// NÃO PARAMOS //

A sobrevivência das populações está intimamente ligada à capacidade de viverem em harmonia com os ecossistemas naturais. Manter este equilíbrio de que todos os seres dos ecossistemas deveriam beneficiar, é cada vez mais difícil, uma vez que, ao contrário do que seria desejável, se assiste a um aumento, cada vez maior, do número de riscos que o põem em causa, originando fragilidades numa relação em que as simbioses essenciais à existência do Planeta não acontecem de forma natural. Assim, e no sentido de inverter este ciclo, repor e fortalecer este equilíbrio, estamos empenhadas em contribui para a manutenção da SIMBIOSE COM O AMBIENTE.

3.1 SIMBIOSE COM O AMBIENTE

A escassez de recursos naturais e as alterações climáticas são, atualmente, os aspetos ambientais que se apresentam como o maior risco económico e social. Nesse sentido olhamos para este novo paradigma, alinhados com a estratégia do Grupo, por forma a desenvolver projetos orientados para a aplicação do modelo de economia circular à nossa cadeia de valor concretamente, a captação, produção e distribuição de água para consumo humano e a recolha, tratamento e rejeição de águas residuais. Estamos conscientes de que os efeitos das variações do clima, que se fazem sentir cada vez mais intensamente, apresentam um impacto direto na cadeia de fornecedores e no sistema económico, quer por via do aumento dos preços da energia quer na maior regulamentação e escassez de materiais, que afetam a produção.

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

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

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

C: Conservar e valorizar as massas de água

C: Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas

C: Apostar na Investigação e Desenvolvimento

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

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

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

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

14 PROTEGER A VIDA MARINHA

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

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

É imperativo proteger, simultaneamente, a utilização dos recursos hídricos, ao nível da quantidade e da qualidade, situação que impacta, diretamente, nas zonas fronteira e consequentemente em toda a diversidade dos ecossistemas envolventes.

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

Assim, apostamos no desenvolvimento de ações de sensibilização ambiental, para a promoção da utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos. Objetivamos contribuir ativa e responsavelmente para um futuro sustentável, promovendo a proteção do ambiente e o uso eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e os acidentes ambientais, em todas as suas atividades, num contributo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica e para a preservação da biodiversidade

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

- Prevenir e reduzir as perdas de água
- Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga
- Aumentar a taxa de reutilização da água
- Promover a estabilidade dos ecossistemas, diminuindo o consumo de água captada e retribuindo ao meio hídrico, o maior volume de água possível, com melhor qualidade

- Investir em I&D
- Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano da água

O que fizemos em 2020...

PARA REDUZIR AS PERDAS FÍSICAS DA ÁGUA...

DESTACAMOS

SENSIBILIZAÇÃO PARA AS FUGAS E PERDAS DE ÁGUA NA CIDADE

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE · 6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO · 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

No contexto do programa "Lisboa Capital Verde Europeia 2020", foi firmado um protocolo com a Ciência Viva, para a produção de um módulo expositivo e interativo – "Água Invisível – que mostra a pegada hídrica de determinados bens e alimentos. Ainda no âmbito do mesmo programa, a Câmara Municipal de Lisboa cedeu outro módulo – "Zero Fugas" – que sensibiliza para a questão das fugas e perdas de água na cidade. Estes módulos, importantes instrumentos de sensibilização para o uso responsável e eficiente do recurso água, ficaram colocados na sede do Museu da Água da EPAL.

REPARAÇÃO DE FUGAS PERMITE POUPAR PELO MENOS 143 MIL M³ DE ÁGUA/ANO

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO · 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Durante o ano de 2020 a EPAL deu continuidade à prestação de serviços WONE para entidades públicas e privadas proprietárias de redes de abastecimento de água. Foram efetuadas prestações de serviços de sectorização, monitorização e deteção de fugas para 20 entidades.
Nos trabalhos de deteção de fugas, onde foi possível quantificar o volume de água recuperado pela reparação das fugas detetadas foi poupado o equivalente a 143 mil m³ de água/ano.

ETA DA PÓVOA, MELHORIAS PARA REINTRODUÇÃO DE ÁGUA NO PROCESSO

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO · 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Implementação de melhorias na ETA Póvoa, concretamente a renovação e otimização do sistema de preparação de solução de água de cal, substituição de bombas doseadoras de Carvão Ativado em Pó, suspensão de leite de cal, coagulante e hipoclorito de sódio, bem como instalação de equipamento de reserva; aquisição de sacos geotêxtis para a realização de ensaios de aplicabilidade às águas de processo da ETA com o objetivo de permitir a reintrodução destas águas no processo de tratamento.

AUMENTO DA RESILIÊNCIA DOS SISTEMAS ADUTORES DA PÓVOA, APARTADURA E CAIA

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

Estudo de otimização e aumento de resiliência do sistema adutor da Póvoa através da sua interligação ao Sistema de Castelo de Bode, entre o Médio Tejo Sul e o Sistema da Póvoa, na zona de Ponte de Sôr. Análise da possibilidade de expansão do abastecimento até aos Sistemas Autónomos da Póvoa, Sistema da Apartadura e Sistema do Caia.

Outros projetos que também contribuíram…

EPAL
Grupo Águas de Portugal

- Investimento de cerca de 4,9 M€ (maioritariamente em renovação e ampliação das redes de adução e distribuição, bem como Estações Elevatórias e Reservatórios) nos sistemas de abastecimento de água, para garantir a sua fiabilidade e segurança.
- Desenvolvimento de um Modelo Hidráulico da rede de distribuição de Lisboa, de modo a permitir a sua posterior utilização no *Master Plan*.
- Análises mensais das perdas através dos dados no WONE e dos volumes de entrada, saída e totais diários nas Zonas de Medição e Transporte (ZMT) da rede de adução, incluindo o impacto do abaixamento dos consumos face à Covid-19, bem como do impacto do abaixamento dos consumos nas Zonas de Medição e Controlo (ZMC) e consequente indicação de zonas a supervisionar de forma mais atenta pelas Operações face à Covid-19.
- Manutenção do projeto de monitorização de consumos em hidrantes.

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

- Beneficiação/ impermeabilização da cisterna 1 da ETA de Ranhados, com significativa redução de perdas
- Realização de ensaios de estanqueidade em reservatórios
- Reabilitação de um conjunto de reservatórios, nomeadamente Reservatório Crocó – Pinhel, Reservatório Açores – Celorico da Beira, Reservatório Aveloso – Mêda, Reservatório Cabeça Calva – Penamacor, uma célula da cisterna da ETA de Ranhados, permitindo melhorar as condições operacionais, entre elas, a redução de perdas de água.
- Otimização do funcionamento da adutora Enxames/Fortios através da renovação de zonas danificadas na conduta e outros elementos acessórios (ventosas). As referidas intervenções proporcionaram uma estabilização no fornecimento de água aos pontos de entrega de Fortios e Alagoa, alvo de elevado número de roturas que se verificavam durante o ano.
- Implementação do Plano de Redução de Água Não Faturada na Águas Vale do Tejo, com a implementação de monitorização no Subsistema da Senhora do Desterro e levantamento das condições de medição nos Subsistemas da Póvoa, Monte Novo, Apartadura e Vigia.
- Desenvolvimento do Plano de Implementação de Redução de Roturas, focado nos polos das Beiras e do Alentejo
- A área da **gestão de perdas** foi afetada de forma significativa pela pandemia de Covid-19, que obrigou a alterar o modo de funcionamento das suas equipas técnicas entre março e junho de 2020. Durante este período foi suspensa a totalidade da atividade de deteção ativa de fugas, apenas com resposta nos casos em que o abastecimento de água aos clientes estava comprometido ou quando se tratava de infiltrações de água para propriedades de terceiros, o que resultou numa diminuição dos resultados face a 2019, Apesar disso foram concluídas 71 intervenções de deteção de fugas, tendo sido analisados cerca de 761 km de rede de distribuição, assinaladas 332 roturas e reparadas 305 delas

- Participação no projeto de Parceria com o Município de Idanha-a-Nova, com vista à redução de perdas de água no âmbito da escassez nas origens de água do Município
- Foi iniciado um estudo para a seleção de clientes municipais nos quais se possa, mediante uma plataforma de colaboração, vir a desenvolver programas de controlo ativo de fugas, com vista à otimização das respetivas redes.

O QUE DIZEM OS NÚMEROS

EPAL

Água não faturada (%)

2018	2019	2020
10,4	9,8	10,6

Apesar do aumento do valor a EPAL continua a afirmar-se como uma das empresas líderes mundiais na área da gestão eficiente dos recursos hídricos e das boas práticas para a redução de água não faturada.

AdVT

Perdas Reais de Água [m³/(km · dia)]

2018	2019	2020
3,0	2,7	2,4

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

PARA PREVENIR A POLUIÇÃO NAS ORIGENS E NOS MEIOS RECETORES...

Ao nível da atividade de saneamento foram ampliadas/reabilitadas várias ETAR que permitirão, num futuro próximo, aumentar a quantidade de efluentes encaminhados para ETAR proporcionando um tratamento adequado para maior quantidade de efluente.

DESTACAMOS

MAIOR E MELHOR CAPACIDADE DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

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

- ETAR de Castanheira de Pêra
- ETAR de Vila Velha de Ródão
- ETAR de Nisa
- ETAR de Gavião

Outros projetos que também contribuíram…

- Completamento do Sistema de Águas Residuais do Entroncamento
- Adjudicação das empreitadas:
  - Lote I: ETAR de Carreiras, Figueira e Barros, Valongo, Esperança e Alagoa (Portalegre)
  - Ligações Técnicas de Saneamento de Oliveira do Hospital – 2ª Fase - Subsistemas de Bobadela, Meruge, S. Gião e Ervedal da Beira
  - Conclusão de construção da ETAR de Presa (Sardoal)
- Lançamento da empreitada de conceção/construção das ETAR dos Concelhos de Gouveia (Arcozelo), Reabilitação do Emissário de Vila Nova da Barquinha
- Realização de trabalhos tendentes a dotar a ETAR de Gouveia de condições de operacionalidade;
- Esvaziamento do tanque de arejamento da linha antiga da ETAR de São Miguel para inspeção e intervenções de manutenção.
- Entrada em exploração da ETAR Sertã, após obra de remodelação que dotou a instalação com capacidade para servir uma população de cerca de 8.000 hab. eq no ano horizonte de projeto
- Entrada em exploração da EEAR Tancos, visando a recolha e encaminhamento de águas residuais para a ETAR Tancos
- Substituição integral dos difusores de arejamento da ETAR Évora

- Remoção de lamas e limpeza da lagoa anaeróbia e lagoa de decantação da ETAR de Avis, melhorando, assim, a eficiência e os resultados operacionais desta instalação
- Esvaziamento das duas linhas de tratamento secundário da ETAR de Castelo Branco (valas de oxidação e decantadores secundários) para inspeção e intervenções de manutenção

O QUE DIZEM OS NÚMEROS

AdVT

95%

318 384

Servimos com tratamento satisfatório cerca de 318 384 habitantes equivalentes, que corresponde a 95% do total.

PARA AUMENTAR A TAXA DE REUTILIZAÇÃO DA ÁGUA ...

DESTACAMOS

REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA NAS INSTALAÇÕES

Reutilizámos, nas nossas instalações, cerca de 4 Mm^3 de água, Valor que mantivemos, face ao ano anterior.

PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA "FAÇA CHUVA OU FAÇA SOL" DA RTP

Foi divulgado, no programa "Faça Chuva ou Faça Sol" da RTP, o projeto piloto que desenvolvemos para fornecimento de Água para reutilização (ApR), proveniente da ETAR S. Miguel de Machede, à adega Casa Relvas.

SISTEMAS DE ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO (APR)

Foram implementadas adaptações/modificações em algumas ETAR, em particular nas associadas às sede de concelho, visando dotar as instalações com potencial para disponibilizar água para reutilização (ApR).

O QUE DIZEM OS NÚMEROS

AdVT

Reutilização de água (AA+AR) (Mm^3)

2018	2019	2020
2,3	2,5	1,7

EPAL

Reutilização de água (AA) (Mm^3)

2018	2019	2020
3,6	4,0	4,0

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

Os dois temas já reportados impactam, diretamente, nesta temática, concretamente no que toca à redução do nível de perdas de água, uma vez que quanto menor for a quantidade de água perdida, ao longo dos sistemas de abastecimento, menor será o volume e água bruta que é necessário captar, para um mesmo consumo. Referir, também, que o tratamento de águas residuais em maior quantidade e com melhor qualidade exige a construção e reabilitação de infraestruturas de saneamento e/ou a melhoria do seu desempenho operacional por forma a que a água residual tratada seja restituída ao meio em condições de proporcionar a estabilidade dos ecossistemas, conforme é nosso objetivo.

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

PARA INVESTIR EM I&D ...

Temos vindo a manter uma aposta forte na componente de inovação, caraterística do nosso ADN, através da implementação de políticas de inovação científica e tecnológica, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens de mercado, em benefício do cumprimento da nossa missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental. Objetivamos, assim, Incentivar a investigação e o desenvolvimento de soluções para oportunidades identificadas, promovendo, ativamente, um processo de inovação transversal à empresa, focado no negócio, na relação custo-benefício, no desenvolvimento sustentável e desejavelmente escaláveis no setor da água, estabelecendo, quando identificada a necessidade, parcerias externas nos projetos.

Estamos conscientes de que privilegiar o relacionamento com os institutos e academias de ensino superior é um dos vetores fundamentais para o desenvolvimento da cooperação entre o meio académico e o meio empresarial.

O que fizemos em 2020...

Os projetos desenvolvidos centraram-se em três pilares fundamentais, focados na resolução de desafios diretos do negócio e escaláveis pela sua natureza:

- Circularidade de materiais
- Organização e processos
- Eficiência energética e promoção de energias renováveis

DESTACAMOS

CRIAÇÃO DE VALOR – MATERIAIS RESULTANTES DO TRATAMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

Projetos realizados com a NOVA FCT demonstrando novas oportunidades de criação de valor dos materiais resultantes do tratamento de água para consumo Humano na absorção de sulfatos, estabilização de lamas de ETAR e remoção de emergentes. Estas novas potenciais aplicações no tratamento de águas residuais, a par das já conhecidas (coagulação, floculação, remoção de fósforo e condicionamento de lamas de ETAR), serão determinantes na afirmação da proposta de valor para este mercado.

Os pilotos industriais em construção nas ETAR de Évora e Castelo Branco serão fundamentais para a afirmação destes reagentes no Setor.

PROGRAMA DOUTORAL

Continuámos o trabalho no Programa doutoral em Saúde Ambiental "Deteção e quantificação de enterovirus, vírus das hepatites A e E em águas de consumo e residuais", com a implementação e validação dos métodos de pesquisa de vírus entéricos em águas residuais tratadas e não tratadas, com a conclusão das análises por RT-qPCR das amostras de água residual, e ainda foi realizado o tratamento dos dados obtidos e submetidos artigos científicos.

EPALIN- PRÉMIO INOVAÇÃO

Com esta iniciativa promovemos e premiamos a inovação e o espírito inventivo dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras.
Na edição a decorrer, em 2020, o grande prémio foi atribuído ao projeto que consiste no desenvolvimento de uma app que permita uma comunicação mais célere entre as equipas internas afetas aos trabalhos do sistema WONE. Sendo que foi destacado com uma Menção Honrosa um projeto que tem como fito a ininterruptibilidade na operação de ETA.

Outros projetos que também contribuíram…

- Concurso Design Circular por Natureza onde se pretende criar de forma inovadora, com a ajuda dos alunos da ETIC - Escola de Tecnologias, Inovação e Criação, propostas de merchandasing que resultem da transformação de materiais, da EPAL, em fim de vida em peças de design exclusivo e elevado sentido estético (mais desenvolvido no ponto 3.1.2.).

- Estudos de viabilidade de aproveitamento do Aqueduto das Águas Livres e do Alviela, para utilizações associadas a rega, resiliência e amenização dos espaços urbanos, que tiveram início em 2019.

- No que respeita ao projeto do Aqueduto das Águas Livres foi concluído o estudo prévio com apoio da Lisboa eNova.

- Desenvolvimento de um conjunto de projetos associados à implementação de 10 novos métodos e ensaios laboratoriais, reforçando o papel do laboratório como um agente determinante na I&D da empresa e antecipando desafios de médio e longo prazo do controlo de qualidade de água.

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

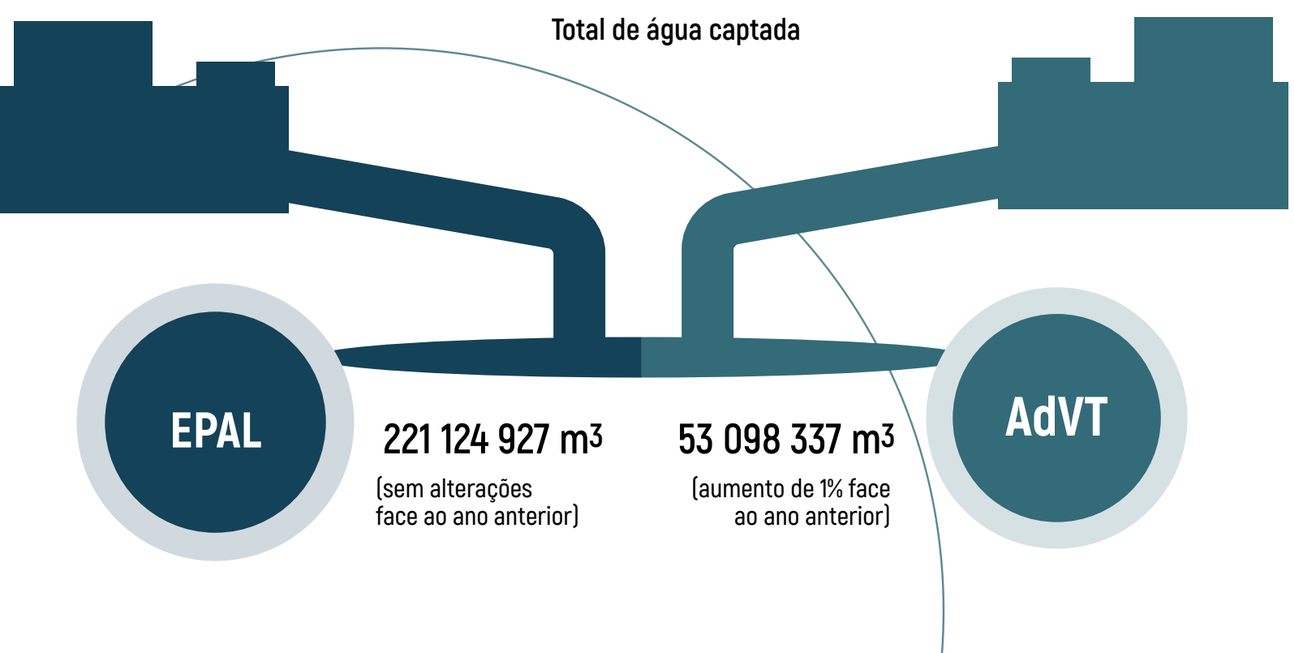
- Monitorização de 24 fármacos em águas residuais e lamas produzidas nas ETAR promovendo uma primeira avaliação de risco na área geográfica de atuação de AdVT.

EPAL Grupo Águas de Portugal | ÁGUAS DO VALE DO TEJO Grupo Águas de Portugal

- Foram desenvolvidos trabalhos prévios no âmbito do projeto de inovação de processos, na área das compras/logística e gestão da manutenção, na temática de Supply Chain, que permitirão desenvolver o projeto, em 2021.

- Desenvolvimento, com o IDEFE - Instituto Para o Desenvolvimento e Estudos Económicos, Financeiros e Empresariais, de algoritmos de previsão de necessidades de água, alinhando necessidade de consumo de energia na elevação de água com produção de energia renovável.

O NOSSO DESEMPENHO



3.1.2. PROMOÇÃO DA ECONOMIA CIRCULAR (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

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

C: Valorizar os resíduos produzidos

C: Apostar na Investigação e Desenvolvimento

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

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

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

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

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

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

O impacto na redução dos custos de gestão e na pegada ambiental que resulta da valorização dos resíduos e da otimização da gestão dos fluxos de materiais é de tal forma significativo que nos conduz à procura da eficiência.

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

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

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

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

O que fizemos em 2020...

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

DESTACAMOS

COMPOSTOS ORGÂNICOS EMERGENTES

Valorização de lamas do tratamento de água na remoção de compostos orgânicos emergentes nas ETAR. Este projeto encontra-se a ser realizado no Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT/UNL), com ensaios analíticos para a quantificação de 3 hormonas, objeto do estudo, em amostras de água. As hormonas em estudo são: Estrona, 17β-estradiol (E2) e 17α-etinilestradiol (EE2). O projeto obteve o reconhecimento em publicação científica internacional e abre uma potencial nova área de mercado para a valorização de lamas de ETAR no tratamento de águas residuais.

TRATAMENTO DE LAMAS NA ETA DE VALE DA PEDRA

Introdução de uma nova unidade (adicional) no processo de tratamento de lamas da ETA de Vale da Pedra, constituída por um espessador mecânico, destinado ao tratamento do circuito de descargas de lamas dos decantadores, de modo a obter maior eficiência no processo.

Outros projetos que também contribuíram…

- Encaminhamento das lamas produzidas na ETA da Asseiceira, que secaram de forma natural no parque de lamas, para incorporação na indústria do cimento, constituindo um contributo importante para a economia circular e para a sustentabilidade do processo.

- Instalação de um sistema de extração de lamas nos decantadores, da EAT da Apartadura, para otimização da recolha de lamas.
- Instalação, da ETA de Monte Novo, de um sistema de otimização de extração de lamas da caleira de admissão de água aos decantadores e adjudicação e início da instalação de um sistema de extração de lamas da etapa de floculação/flotação.

O QUE DIZEM OS NÚMEROS

Encaminhámos para destino adequado 3 583 toneladas de lamas provenientes das Estações de Tratamento de Água com 100% de valorização na indústria cimenteira.

Encaminhámos para destino adequado 3 931 toneladas de lamas provenientes das Estações de Tratamento de Água com com deposição em destino adequado, mas sem valorização.

A situação agravou-se, face ao ano anterior com uma maior dificuldade em valorizar o resíduo.

EPAL
3 583 ton. de lamas
100% VALORIZAÇÃO

AdVT
3 931 ton. de lamas
100% DEPOSIÇÃO EM DESTINO ADEQUADO

PARA VALORIZAR AS LAMAS PROVENIENTES DO TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS...

DESTACAMOS

ESTUDO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO PRÓPRIA DE COMPOSTAGEM

Estes estudos envolvem a implementação de unidades de compostagem associadas às ETAR Évora e Castelo Branco e constituem o primeiro passo para materializar uma das principais medidas estratégicas para a gestão de subprodutos de ETAR, na AdVT. Com efeito, a implementação da compostagem como destino final adequado para as lamas produzidas pela empresa, não só assumirá particular relevo em termos regionais, como se integrará na lógica global de economia circular e valorização de subprodutos que esta tem vindo a implementar. O recurso ao processo de compostagem permite valorizar subprodutos ricos em matéria orgânica e produzir compostos de elevada qualidade para aplicação em solos agrícolas. O desenvolvimento desta solução, não só tenderá a contribuir para uma (expectável) diminuição de custos, como permitirá a necessária autonomia ao nível do controlo de uma atividade fundamental para a empresa, na medida em que propiciará a diminuição do risco empresarial associado a esta atividade.

AUMENTO DA CAPACIDADE DE TRATAMENTO DE LAMAS

Instalámos um sistema de otimização de extração de lamas da caleira de admissão de água aos decantadores e iniciámos o processo de instalação de um sistema de extração de lamas da etapa de floculação/flotação, na ETA Monte Novo.

AdVT

O QUE DIZEM OS NÚMEROS

17 748
ton. de lamas

99,5% VALORIZAÇÃO

Encaminhámos para destino adequado 17 748 toneladas de lamas provenientes de tratamento de águas residuais com 99,5% de valorização.

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

No domínio da circularidade de materiais, o elemento mais relevante no presente ano foi a instrução do pedido de desclassificação de lamas de ETA da categoria de resíduo, passando a poder ser comercializado como matéria-prima na indústria cerâmica e como reagente no tratamento de águas residuais. Esta desclassificação resulta do culminar de um projeto de 4 anos com a NOVA FCT e Centro de Tecnologias da Cerâmica e do Vidro (CTCV). Aguarda-se ainda a aprovação da autorização de comercialização destes materiais para aplicação em pavimentos betuminosos e na pré-fabricação ligeira de betão, com projetos e estudos complementares que serão concluídos em 2021.

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

DESTACAMOS

DESIGN CIRCULAR POR NATUREZA

No ano em que Lisboa foi Capital Verde Europeia e no âmbito do projeto desenvolvido pela EPAL em prol da economia circular e da promoção de boas práticas ambientais, foi lançado o desafio "Design Circular por Natureza" aos alunos da ETIC - Escola de Tecnologias, Inovação e Criação, com o objetivo de transformar materiais em fim de vida em peças de design exclusivo.

Aos alunos foi solicitada a apresentação de propostas de merchandising feito a partir de materiais excedentes da EPAL (como papel, cartão, lonas e telas publicitárias e garrafas Fill Forever, em fim de vida), com a cultura e história da EPAL e ainda com os princípios da economia circular, minimizando o impacte sobre as matérias-primas naturais, contribuindo para a diminuição da pegada ecológica.

CAMPANHA "JUNTOS PELO AMBIENTE. ECO DICA: OS 8 R'S DA ECONOMIA CIRCULAR"

Lançámos, internamente, mais uma campanha no âmbito do "Juntos pelo Ambiente", que consistiu na emissão de "Dicas" sobre os 8 R da Economia Circular, com o objetivo de sensibilizar todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras para a importância e para o impacto que esta nova abordagem, concretamente Recusar, Repensar, Reduzir, Reutilizar, Reparar, Recondicionar, Recombinar e Reciclar têm no ambiente e bem-estar do nosso planeta e de todos nós.

PROJETO "ECOPONTO FORA DE CASA"

Estivemos presentes no Projeto "Ecoponto Fora de Casa", dinamizado pela Sociedade Ponto Verde, que consistiu num *webinar* dedicado à recolha seletiva nos locais de trabalho e no âmbito do qual foram distribuídos Ecopontos para separação de resíduos de embalagens e plástico, papel e vidro, que ficaram colocados em diversos locais da EPAL/AdVT. A sustentabilidade é assim a palavra de ordem na gestão dos recursos existentes, garantindo a poupança de matérias-primas virgens e limitação da deposição em aterro.

Outros projetos que também contribuíram...

- Continuámos o processo de desmaterialização da nossa fatura, sendo que, face a 2019, houve um aumento de cerca de 5%, para um total de 41% das faturas emitidas, em formato digital.

- Alargámos o Sistema NAVIA a um conjunto bastante alargado de instalações, com o objetivo de alterar a forma de registo do tradicional sistema em papel, para a referida plataforma digital.

3.1.2. PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: CONTRIBUÍMOS PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

C: Garantir a ecoeficiência do Grupo

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

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

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

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

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

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

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

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

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

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

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

A questão das alterações climáticas é uma preocupação cada vez maior e está presente na agenda no que respeita ao desenvolvimento dos negócios, de uma forma holística. Dar uma resposta cabal, a esta situação, depende de todos e de todas e é um assunto cada vez mais global. Exige uma redução significativa das emissões de gases com efeito de estufa, em todo o planeta e um aumento dos níveis de resiliência das organizações que permita uma acomodação e adaptação às possíveis alterações que vão ocorrer no clima.

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

Estamos empenhados na melhoria do nosso desempenho energético que está dependente de inúmeros fatores, concretamente da utilização e do consumo de energia, da eficiência energética, da aquisição produtos e serviços energeticamente eficientes e da redução e/ou manutenção das perdas em níveis aceitáveis, exigindo, também um excelente desempenho hídrico.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

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

O que fizemos em 2020...

Mantivemos o compromisso assumido para com o Planeta através da "*Business Ambition for 1.5°C*", dinamizado pelo *United Nations Global Compact*, que incentiva as empresas a criarem medidas de combate às alterações climáticas, definindo metas alinhadas com a redução de emissões de gases com efeito de estufa, em todos os âmbitos relevantes, evitando um aquecimento superior a 1.5°C.

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

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

DESTACAMOS

IMPACTES RELEVANTES: MONITORIZAÇÃO TRIMESTRAL DE INDICADORES

A EPAL considera e integra as questões das alterações climáticas na sua gestão de riscos de caráter estratégico, realizando trimestralmente a monitorização de um conjunto de indicadores relevantes, quer do ponto de vista da disponibilidade, quer da qualidade da água, face aos impactes de variáveis climáticas sobre o sistema.

Devido à elevada resiliência do sistema, não se registou durante o ano de 2020 qualquer situação de risco.
Esta prática de monitorização periódica visa auxiliar as decisões de implementação de medidas de adaptação, que devem ocorrer no momento mais adequado, segundo pressupostos previamente definidos, de modo a que não se percam oportunidades elevando os níveis de risco, mas também a que se evite a realização intempestiva de investimentos cuja eficácia pudesse vir a não se comprovar. Deste modo, o plano de adaptação dos sistemas da empresa às alterações climáticas tem caráter não rígido mas flexível e ajustado às necessidades concretas, tal como foi preconizado no Projeto Adaptaclima-EPAL, desenvolvido entre 2010 e 2013, e já referido em anteriores edições do Relatório de Sustentabilidade.

ESTUDO DE STRESSE HÍDRICO NAS ORIGENS

Os previsíveis efeitos das alterações climáticas, como o aumento da frequência e intensidade de fenómenos extremos, tais como tempestades, chuvadas intensas e, também, secas mais extremas e, ou mais prolongadas, levaram-nos a iniciar um estudo, com o apoio do LNEC, com o objetivo principal de analisar o potencial de escassez hídrica associada a cada origem de água da EPAL, face às solicitações do sistema de abastecimento.
Os Ensaios de Stress serão conduzidos para cenários de seca extrema com duração de 1, 2, 3, 4 e 5 anos consecutivos. Em função dos resultados dos ensaios associados a cada origem, será possível estudar soluções estruturais e de gestão com vista a reduzir eventuais vulnerabilidades extremas a cenários futuros de alterações climáticas, assegurando desta forma a resiliência que um serviço público tão essencial quanto o abastecimento de água deve possuir.

PLANO ESTRATÉGICO DE ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

O Grupo Águas de Portugal (AdP) iniciou em 2016 a preparação do Plano Estratégico de Adaptação às Alterações Climáticas, visando a "definição de uma estratégia de adaptação a curto, médio e longo prazo cuja implementação permita reduzir as vulnerabilidades das atividades das empresas às alterações climáticas e aos eventos extremos e incrementar a resiliência e capacidade de resposta dos sistemas a essas alterações e a esses eventos."

No caso da AdVT foi realizado um trabalho de levantamento exaustivo de vulnerabilidades aos efeitos das alterações climáticas e de definição de medidas de adaptação para o curto, médio e longo prazo, sendo que temos vindo a desenvolver as medidas preconizadas, no referido Plano Estratégico. Em 2020 assegurámos a realização de medidas infraestruturais e de gestão associadas ao reforço das origens e ao aumento de resiliência dos sistemas.

PARA GARANTIR A EFICIÊNCIA DAS INSTALAÇÕES...

DESTACAMOS

ALARGAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA (SGE) (NORMA ISO50001)

Continuamos empenhados no nosso compromisso de uma gestão eco eficiente, nesse sentido temos vindo a alargar o Sistema de gestão de energia, de acordo com a ISO50001 de forma consistente e sustentada, sendo que em 2020, passou a incluir a Frota Automóvel (EPAL + AdVT) e a captação da ETA da Póvoa (AdVT).

CENTRO DE GESTÃO DE ENERGIA E EMISSÕES

Foi lançado a concurso o Centro de Gestão de Energia e Emissões, incluindo a execução da infraestrutura física de medição de variáveis nas instalações e ferramentas de BI suportadas nas plataformas corporativas da empresa como o Wattwater. Numa primeira fase serão monitorizadas mais de 40 infraestruturas, relevantes pelo seu consumo de energia e capacidade de produção instalada, prevendo-se uma monitorização online de equipamentos, usos de energia, sistemas e recintos, que representam cerca de 80% do consumo total de energia e produção da empresa.

REFORÇO DA RESILIÊNCIA FACE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Está em fase de conclusão o projeto da nova conduta adutora com ligação ao reservatório de Casa Branca, bem como sistemas complementares de controlo e manutenção da qualidade da água, automação e telegestão, que permitirá que o sistema de abastecimento de Sousel fique ligado a duas origens de água - subterrânea e superficial - reforçando a sua resiliência face às alterações climáticas.

Outros projetos que também contribuíram...

- O nosso Sistema de Responsabilidade Empresarial que contempla vários Sistemas de Gestão certificados, nomeadamente, Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho, Energia, Gestão de Ativos e desde 2020 Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar, leva ao desenvolvimento e controlo de processos e procedimentos que têm como fito o aumento da eficiência das organizações e consequentemente das suas instalações.
- Colocação de iluminação LED nas instalações
- Implementação dos sistemas APR, melhor descritos no ponto 3.1.1, do presente relatório constitui uma boa prática de gestão da água, sendo uma medida de adaptação às alterações climáticas

PARA REDUZIR A DEPENDÊNCIA ENERGÉTICA DO SETOR

DESTACAMOS

Desenvolvimento do Programa Neutralidade 0%, identificando e quantificando os recursos energéticos nas principais instalações das empresas, tendo como objetivo alcançar a neutralidade energética e consequente redução de custos operacionais e emissões carbónicas.

PROJETO "EPAL 0%"

O Projeto "EPAL 0%" tem como objetivo atingir, até 2025, a neutralidade energética. Para a concretização dessa meta está prevista a construção de uma central hidroelétrica que permitirá produzir energia nos adutores que transportam a água para Lisboa, tornando a Estação de Tratamento de Água da Asseiceira na primeira do mundo 100% autossustentável em energia sem recurso a painéis fotovoltaicos.

A IWA- International Water Association lançou, nos seus canais digitais, um vídeo dedicado ao EPAL 0%, evidenciando, uma vez mais, a EPAL como uma das empresas mais inovadoras a nível mundial, já que vai tornar-se o primeiro operador do setor da água energeticamente autossustentável, sem recurso a painéis fotovoltaicos, destacando, simultaneamente, a formação dos trabalhadores e das trabalhadoras, os agentes principais desta mudança, através da Academia das Águas Livres.
Projeto 0% Energia na Rádio Televisão Espanhola

ENERGETICAMENTE AUTOSSUSTENTÁVEL EM 2030

Para o cumprimento da através da produção de energia 100% renovável com recurso ao aumento da produção de energia a partir de recursos disponíveis nas suas instalações, de que é exemplo o biogás das Estações de Tratamento das Águas Residuais (ETAR) que opera, mas também dos recurso eólico, hídrico e solar fotovoltaico, incluindo solar flutuante, a instalar nas albufeiras, num mix energético integrado que visará a maximização do autoconsumo e o storage de energia. Neste sentido está prevista a instalação de mais de 50 centrais fotovoltaicas, das quais 8 flutuantes e igualmente de 11 mini hídricas e 12 eólicas, com uma potência total de 63 MW, estimando-se uma produção de 123 GWh/ano de energia 100% renovável.

Outros projetos que também contribuíram…

EPAL
Grupo Águas de Portugal

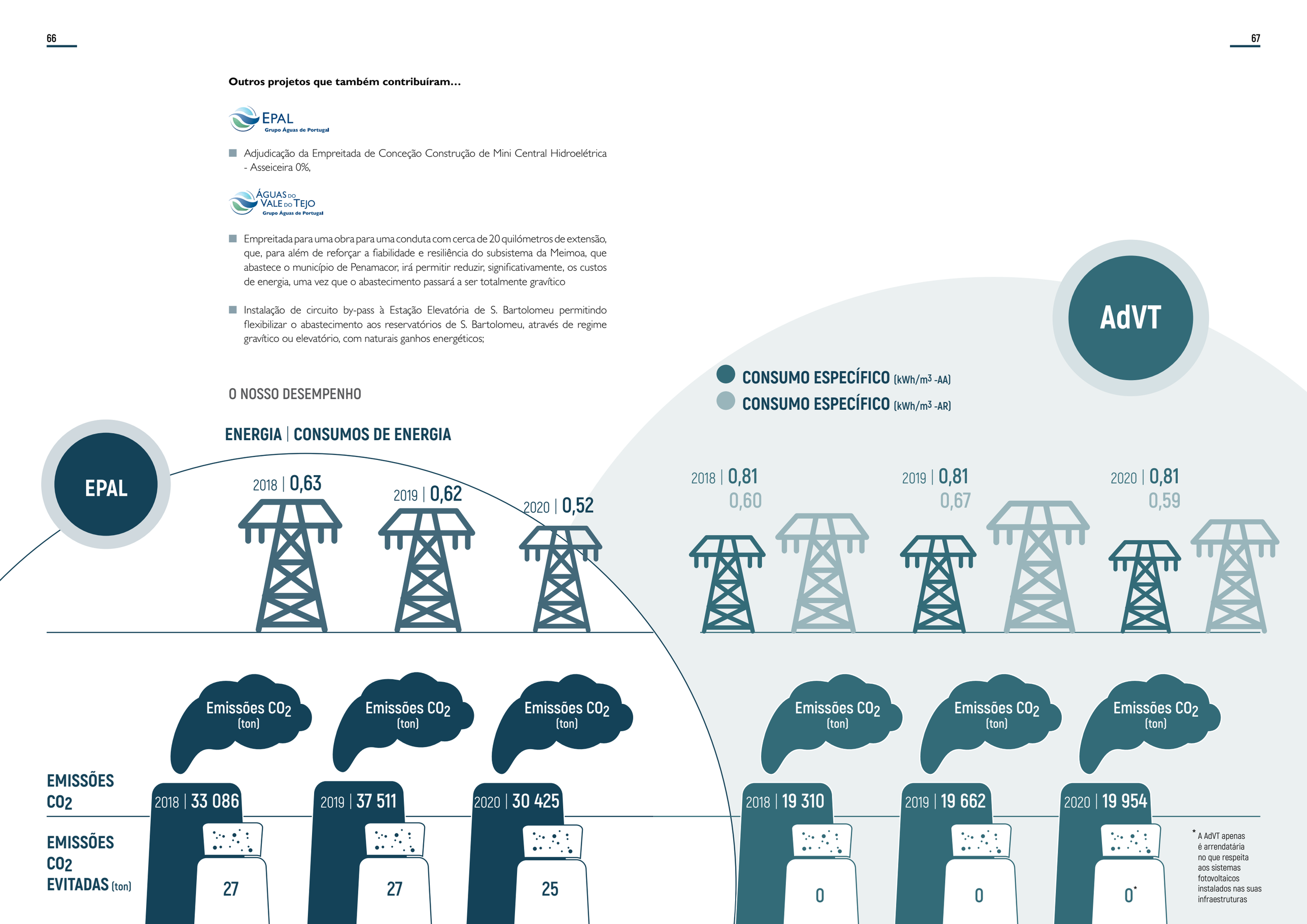
- Adjudicação da Empreitada de Conceção Construção de Mini Central Hidroelétrica - Asseiceira 0%,

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

- Empreitada para uma obra para uma conduta com cerca de 20 quilómetros de extensão, que, para além de reforçar a fiabilidade e resiliência do subsistema da Meimoa, que abastece o município de Penamacor, irá permitir reduzir, significativamente, os custos de energia, uma vez que o abastecimento passará a ser totalmente gravítico

- Instalação de circuito by-pass à Estação Elevatória de S. Bartolomeu permitindo flexibilizar o abastecimento aos reservatórios de S. Bartolomeu, através de regime gravítico ou elevatório, com naturais ganhos energéticos;

O NOSSO DESEMPENHO



SIMBIOSE COM ACIONISTAS E CLIENTES

// NÃO PARAMOS //

Com base nas políticas setoriais definidas, pela Tutela, procuramos desenvolver a nossa atividade de forma eficiente em termos financeiros e tendo como objetivo maior a qualidade e a segurança do serviço prestado aos nossos Clientes, promovendo uma relação de simbiose que potencie situações win-win.

3.2 SIMBIOSE COM ACIONISTAS E CLIENTES

Sem nunca esquecer os inúmeros desafios que se colocam numa simbiose com *stakeholders* tão importantes, colocamos no topo da lista a prestação de um serviço público de abastecimento de água e saneamento universal e contínuo, a tarifas socialmente aceitáveis e com níveis de qualidade de serviço adequados

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

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: GARANTIMOS A PROSSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE

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

C: Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

ACABAR COM AS EPIDEMIAS, COM AS DOENÇAS TRANSMITIDAS PELA ÁGUA E OUTRAS DOENÇAS TRANSMISSÍVEIS

3.3 Até 2030, acabar com as epidemias de Sida, tuberculose, malária e doenças tropicais negligenciadas e combater a hepatite, doenças transmitidas pela água e outras doenças transmissíveis.

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

8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas, e médias empresas, inclusive através do acesso aos serviços financeiros.

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

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Objetivamos promover a adequada preservação, proteção e segurança das infraestruturas críticas através de implementação e manutenção de Sistemas de Informação e de controlo interno adequados à nossa dimensão e complexidade e uma cultura de gestão de risco e resiliência para as nossas atividades e negócios, definindo e planeando estratégias para reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos disruptivos e, ou, as suas consequências e impactos.

Recorremos às melhores práticas para garantir os níveis quantitativos e qualitativos de serviço público que prestamos e a sua melhoria contínua, tendo em vista a satisfação e proteção dos nossos clientes e a sustentabilidade, da organização, considerando todos os seus vetores.

É, por demais evidente, a enorme relevância, no atual contexto empresarial, da avaliação do desempenho orientada à criação de valor, de forma lata, que inclui a par do valor financeiro, o valor social e ambiental que são altamente impactantes na geração de valor para acionistas e clientes, cuja preocupação recai, de forma cada vez mais evidente, no atingimento de um desempenho sustentável.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

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

O que fizemos em 2020...

PARA GARANTIR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL...

É nossa preocupação constante, em termos operacionais, continuar o processo de implementação das melhores práticas existentes, por forma a conseguir um desempenho, no que respeita ao funcionamento das infraestruturas, cada vez mais eficiente, por forma a conseguir uma redução dos gastos de exploração, sem descurar a continuidade do serviço, em quantidade e qualidade e a prestação de um serviço de elevada qualidade aos utilizadores dos sistemas.

No ano em análise para além da pandemia de COVID-19, outro fator que condicionou a atividade operacional foram as elevadas temperaturas, uma vez que o mês de julho foi o 4.º mais quente dos últimos 90 anos.

DESTACAMOS

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

EPAL Grupo Águas de Portugal

RESULTADO LÍQUIDO DE 47 MILHÕES DE EUROS

Embora tenha diminuído em 10,5%, face ao ano anterior, o resultado líquido de 2020 ascendeu a 47,0 milhões de euros, que é um valor que merece ser relevado, atendendo ao ano em causa. Esta variação resultou essencialmente da diminuição do volume de negócios na atividade da Baixa, fortemente afetada pela diminuição da atividade económica na cidade de Lisboa e, naturalmente, dos gastos acrescidos que a empresa incorreu para mitigar os efeitos da Covid-19.

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

MELHOR PERFORMANCE ECONÓMICA E FINANCEIRA

Apesar de um ano tão difícil, a AdVT apresentou melhor performance económica e financeira desde a sua constituição. Apresentou um superávit de 8,0 milhões de euros, e ressalvar que o resultado gerado pelas operações (antes do efeito do desvio de recuperação de gastos) apresentou um valor positivo de 9,2 milhões de euros. São resultados verdadeiramente impressionantes e ilustrativos da atividade da empresa e do empenho de todos os trabalhadores e de todas as trabalhadoras, bem como dos órgãos sociais, dos acionistas e dos clientes e demais *stakeholders*.

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

EPAL Grupo Águas de Portugal

REDUÇÃO SIGNIFICATIVA DE NOVAS LIGAÇÕES

Em virtude da Pandemia de COVID-19, ocorreu uma redução significativa na entrega de novos processos, devido à redução abrupta da atividade económica na cidade de Lisboa. Em 2020 verificou-se uma diminuição de 26%, nos processos de ligação, face ao ano anterior. Concretamente 34% na entrada de processos novos e 21% no que toca a processos de alteração.

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

LIGAÇÃO DO SISTEMA DA EDIA À ETA DE MONTE NOVO

Foi adjudicada uma empreitada que visa a construção da conduta que ligará o sistema da EDIA (Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva, S.A) à ETA do Monte Novo e que contribuirá para aumentar a resiliência do sistema e qualidade do serviço prestado aos municípios de Évora, Reguengos de Monsaraz e Mourão.

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

CELEBRAÇÃO DE ACORDOS DE REGULARIZAÇÃO DE DÍVIDA (ARD)

No âmbito das iniciativas legais do ano 2020, foram celebrados novos ARD com os municípios de Mourão, Reguengos de Monsaraz, Évora, Figueiró dos Vinhos, Sardoal e Celorico da Beira, representando um montante total de 9,4 milhões de euros.

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

EPAL Grupo Águas de Portugal · Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

DRONES PARA INSPEÇÃO DE ATIVOS

Passámos a dispor de drones para apoio à realização das inspeções nas nossas infraestruturas de abastecimento e saneamento em todos os Polos, tornando-se uma ferramenta indispensável na observação/verificação de ativos e instalações, em particular, nos locais de difícil acesso, passando a permitir recolha de informação de uma forma mais eficaz, eficiente e segura.

3 SAÚDE DE QUALIDADE
8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

EPAL Grupo Águas de Portugal · Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

PLANO DE CONTINGÊNCIA COVID-19

Desenvolvemos e implementámos, de acordo com as orientações das entidades oficiais nacionais e internacionais e da legislação aplicável um Plano de Contingência, no qual foram definidas medidas gerais e específicas para minimizar os impactos da pandemia na organização, limitar a propagação da doença, garantir a segurança e saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, assegurar o desempenho das atividades críticas e essenciais e o cumprimento da missão da Empresa, o que foi conseguido através de uma articulação muito próxima com a Tutela, com a Entidade Reguladora, com o Acionista e com os órgãos representativos dos trabalhadores que foram verdadeiramente inexcedíveis na disponibilidade e sugestões construtivas que sempre deram em defesa dos trabalhadores e das trabalhadoras e do serviço publico prestado à população.

- Neste âmbito foi acionado o Gabinete de Gestão da Crise, estrutura organizativa para a gestão da pandemia e operacionalização das medidas definidas.
- Foram alterados os regimes de trabalho, tendo sido adotado o regime de trabalho à distância e o desfasamento dos horários de entrada e de saída dos/as trabalhadores/as, sempre que as funções e atividades o permitiam.

- As equipas de trabalho foram reorganizadas para assegurar a realização das atividades técnicas e operacionais, garantindo o adequado distanciamento físico

- Os espaços e as atividades relacionadas com o atendimento a clientes, visita dos núcleos museológicos, participação em ações de formação presencial na Academia das Águas Livres, refeitórios e bares foram alvo de medidas de prevenção e de organização dos espaços específicas.

(Outras medidas implementadas, neste âmbito, apresentadas ao longo do relatório).

Outros projetos que também contribuíram…

EPAL Grupo Águas de Portugal

- Implementação de doseamento do coagulante orgânico PolyDADMAC na ETA de Vale da Pedra, que permitiu uma significativa redução na utilização de sulfato de alumínio, o que se traduz numa importante economia ao nível dos custos do tratamento da água

- Arranque do ponto de entrega Sobral da Lagoa (município de Óbidos),

Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

- Entrada em exploração de um conjunto de pontos de entrega nos municípios de Seia, Mêda, Pinhel, Guarda, Fundão, Nisa e Alter do Chão

- Extensão do abastecimento dos pontos de entrega: Carragosela I à freguesia de Travancinha – Seia Biquinha a novos lugares da freguesia de Alegrete, duplicando o volume fornecido.

- Reparação de equipamentos/acessórios inoperacionais na adutora Fronteira/Sousel respetiva limpeza e desinfeção, por tecnologia de air scouring, com vista à entrada em exploração das infraestruturas do concelho de Sousel

- Aumento da capacidade instalada na Estação Elevatória dos Olhos de Água para um valor global de 90m³/h, o qual será ainda passível de nova ampliação atendendo à capacidade nominal de 150m³/h

- Otimização do funcionamento da adutora Enxames/Fortios através da renovação de zonas danificadas na conduta e outros elementos acessórios (ventosas). As referidas intervenções proporcionaram uma estabilização no fornecimento de água aos pontos de entrega de Fortios e Alagoa, alvo de elevado número de roturas que se verificavam durante o ano

- Instalação no sistema adutor, de vários locais para abastecimento de auto-tanques, para fazer face a situações de emergência nas quais se torna necessário o transporte de água através de auto-tanques ao serviço da AdVT, quer para disponibilização de água para abastecimento quer de viaturas ao serviço de bombeiros/ANPC

- Aumento da capacidade de filtração do sistema de tratamento da ETA Palha que permitirá duplicar a capacidade máxima atual de tratamento, atenuando as solicitações à ETA Alandroal que constitui o sistema principal de abastecimento de água ao concelho de Alandroal

- Aquisição de duas jangadas para captação de água na albufeira de Monte Novo, para fazer face a situações de emergência relacionadas com a captação

- Em articulação com a IP – Infraestruturas de Portugal, S.A., foram realizados trabalhos de inspeção e conservação das infraestruturas instaladas na ponte do Cabril (IC8), em Pedrógão Grande, que tem um desenvolvimento de 480 metros, e cujo tabuleiro fica 150 metros acima do rio., que incluem uma adutora de água potável para a Sertã (DN300), a conduta em pressão para transporte das águas residuais de Pedrogão Pequeno para Pedrogão Grande (DN300) e uma terceira tubagem DN100, em reserva.

- Recentemente foi atribuída à AdVT a responsabilidades em algumas barragens, pelo que foi iniciada a preparação da empreitada de "Conservação e Operacionalidade de Barragens - 1.ª fase", que visa reestruturar os sistemas operacionais hidráulicos e remodelar ou substituir os equipamentos e instrumentação de controlo de algumas barragens conforme o Regulamento de Segurança de Barragens, considerando as classificações aprovadas pela Agência Portuguesa do Ambiente, I.P (APA).

CONTRIBUIR PARA A VIABILIDADE ECONÓMICA E FINANCEIRA DOS FORNECEDORES

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal | Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

ANTECIPAÇÃO DO PRAZO DE PAGAMENTO A FORNECEDORES

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

Apoiámos os nossos fornecedores através da antecipação dos prazos de pagamento uma vez que poderiam estar em dificuldades devido à quebra de receitas originada na pela pandemia de COVID 19.

Desta feita em 2020 melhorámos o Prazo Médio de Pagamentos (PMP).

DESTACAMOS

EPAL

PRAZO (DIAS)

2020	2019	2018	Variação 20/19 Valor	Variação 20/19 %
29	32	36	-3	-9,4%

Melhorámos o Prazo Médio de Pagamentos em **9,4%**

AdVT

PRAZO (DIAS)

2020	2019	2019	Variação 20/19 Valor	Variação 20/19 %
41	44	55	-3	-6,8%

Melhorámos o Prazo Médio de Pagamentos em **6,8%**

Em 2020 avaliámos os fornecedores, relativamente ao ano anterior, como objetivo de contribuir para a melhoria do seu desempenho.

PROMOVER A ECONOMIA NACIONAL

Temos consciência do nosso papel na economia nacional, pelo que adotámos, como procedimento preferencial a contratação de fornecedores locais. Em 2020 continua a ser visível a aplicação dessa política

O NOSSO DESEMPENHO

EPAL
Grupo Águas de Portugal

- Os resultados líquidos do exercício: 47,0 milhões de euros
- Volume de Negócios: 161,2 milhões de euros,

Águas do Vale do Tejo
Grupo Águas de Portugal

- O resultado líquido do exercício: 3,3 milhões de euros
- Volume de Negócios: 99,9 milhões de euros,

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

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: GARANTIMOS A PROSSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE

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

C: Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

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

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

APOSTAR NA PREVENÇÃO E PROMOVER A SAÚDE MENTAL E O BEM-ESTAR

3.4 Até 2030, reduzir num terço a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento e promover a saúde mental e o bem-estar.

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

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

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

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

PROMOVER AMBIENTES DE TRABALHO SEGUROS E PROTEGIDOS PARA TODOS OS TRABALHADORES

8.8 Proteger os direitos do trabalho e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes e pessoas em empregos precários.

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

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

CAPACITAR E PROMOVER A INCLUSÃO SOCIAL, ECONÓMICA E POLÍTICA DE TODOS

10.2 Até 2030, capacitar e promover a inclusão social, económica e política de todos, independentemente da idade, género, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição económica ou outra.

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Numa realidade cada vez mais exigente, de onde advêm inúmeros desafios, trabalhamos, diariamente, para prestar um serviço com um nível de fiabilidade cada vez mis elevado, do ponto de vista da continuidade e da qualidade.

Aliar a prestação de um serviço de excelência e uma gestão orçamental exigente só é possível com recurso às melhores práticas e tecnologias disponíveis. Ter acesso a ferramentas que promovam a melhoria contínua, na gestão dos processos, apresenta claras vantagens a nível operacional e ambiental.

Tornar cada vez mais eficiente um setor cujos serviços são essenciais à qualidade de vida das populações, só é possível com a articulação entre as várias entidades intervenientes, nomeadamente Municípios nossos acionistas e parceiros, bem como a Entidade Reguladora do Setor- ERSAR, que tem um papel determinante para o sucesso das políticas públicas nos nossos domínios de atividade.

Existe, assim, uma correlação direta entre o desempenho do serviço público e o nosso desempenho ao nível das atividades de operação e manutenção dos sistemas, sendo que esta última quer do ponto de vista preventivo, quer reativo, é fundamental uma vez que, especificamente, a capacidade de resposta em caso de falhas no abastecimento e colapsos em coletores tem as maiores implicações na prestação do serviço às populações.

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

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

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

O que fizemos em 2020...

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

A situação pandémica afetou significativamente o nível de investimento, um vez que grande parte das empreitadas foi suspensa no final do 1º trimestre de 2020 por um período mínimo de 30 dias, tendo sido retomados os trabalhos, progressiva e faseadamente e ainda que de forma incipiente, dadas as restrições vigentes. Ainda assim, é importante referir que as medidas introduzidas, nomeadamente, a prestação de teletrabalho em complemento com o acompanhamento presencial dos projetos e das empreitadas, bem como a rotatividade das equipas e a criação de suplência, entre as mesmas, permitiram minimizar o risco de contágio e eventuais paragens da atividade relacionada com os investimentos da EPAL/AdVT.

Houve igualmente a necessidade de os próprios empreiteiros se ajustarem à nova realidade e introduzir novas regras e medidas de segurança, verificando-se em alguns casos a redução do número de pessoas em obra devido à obrigatoriedade de confinamento em casos de infeção. No final do 2.º trimestre de 2020 a maioria das empreitadas já se encontrar ativa, ainda assim, com um rendimento bastante inferior ao normal.

Ao nível dos procedimentos, em curso, foram prorrogados por um prazo médio superior a 1,5 meses, em resultado de solicitação, por parte dos interessados, no adiamento da entrega das propostas por dificuldades diversas, nomeadamente a obtenção de cotações no mercado. Esta vai ter implicações no cumprimento do Plano de Investimentos previsto para os anos seguintes.

Apesar disso adjudicámos, em 2020, empreitadas, num total de cerca de 34,6 milhões de Euros, sendo 19,6 milhões de euros pela EPAL e 15 milhões de euros, pela AdVT.

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal **INVESTIMENTOS CONCLUÍDOS**

- Adutor Vila Franca de Xira Telheiras – troços 2 e 3
- Remodelação da EE II dos Olivais
- Conduta Telheiras Alfragide
- Reabilitação e Ampliação da rede de distribuição, em Lisboa.

ÁGUAS DO VALE DO TEJO Grupo Águas de Portugal **INVESTIMENTOS CONCLUÍDOS**

- Ligações Técnicas dos Subsistemas de Saneamento de Celorico da Beira-Fase 1
- Construção do Sistema de Abastecimento à Mendacha a partir da EPAL (Chorumela)
- Empreitada de Construção do Sistema de Abastecimento do Entroncamento
- Empreitada para reforço do Abastecimento aos Municípios de Proença-a-Nova e Mação (Freguesia de Cardigos) a partir da ETA de Corgas
- Empreitada de Substituição de Troço de Conduta DN 300 e Reposição Pontual do Talude da Estrada do Prado - Tomar
- Sistemas de drenagem e elevatórios do Subsistema do Eirado
- Melhoria Segurança - PRFV Alentejo (Centro Alentejo/Norte Alentejano)

O NOSSO DESEMPENHO

AdVT

Investimento Global **9,6 milhões de euros**

uma redução de **11,4%**, face a 2019

EPAL

Investimento Global **11,8 milhões de euros**

uma redução de **13,2%**, face a 2019

PARA GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

Estamos empenhados em melhorar a relação com os nossos clientes e aumentar o grau de confiança dos utilizadores, através de uma maior proximidade, por forma a ir ao encontro das suas necessidades e expectativas. Recorremos, para tal, à inovação e melhoria da acessibilidade, aos diversos serviços.

No que respeita aos Municípios que podem ser, simultaneamente, clientes em alta e acionistas (AdVT) temos vindo a promover uma maior cumplicidade. A existência de canais de comunicação abertos torna todos os processos mais transparentes e incrementa os níveis de confiança que se estabelecem, entre ambas as partes. As relações bilaterais que acontecem, diariamente, aos vários níveis, permitem alinhar objetivos e melhorar os serviços prestados aos diversos clientes.

Em 2020, tendo em conta a situação pandémica, que vivemos, empenhámo-nos, ainda mais, na estratégia de aproximação ao cliente e na promoção do uso eficiente da água, com recurso a várias iniciativas de comunicação.

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal — SELO COVID SAFE

No âmbito da pandemia Importa salientar que submetemos à avaliação de verificadores externos (APCER) os procedimentos e práticas que implementámos, nos núcleos museológicos (Aqueduto das Águas Livres, Museu da Água, Reservatório da Mãe d´Água) e Loja situada no edifício da sede da EPAL, tendo obtido o Selo COVID SAFE.

EPAL Grupo Águas de Portugal — PROGRAMA DE ACORDOS DE PAGAMENTO

Em virtude do aumento da divida de clientes, em grande parte devido às dificuldades que as famílias portuguesas sofreram pela redução da atividade económica, a EPAL implementou um programa de acordos de pagamento prestacional, com o intuito de apoiar esses clientes a poderem cumprir as suas obrigações, sem entrar em incumprimento.

EPAL Grupo Águas de Portugal — ATENDIMENTO EM LÍNGUA GESTUAL PORTUGUESA

Disponibilizamos, com recurso a uma parceria com o Servin – Portal do Cidadão Surdo - um serviço de atendimento mais acessível e inclusivo, para a Comunidade Surda. Desta forma conseguimos assegurar um atendimento mais personalizado que é efetuado com recurso a uma vídeo chamada, permitindo a comunicação com a EPAL através de língua gestual. mais uma vez a preocupação da empresa na diferenciação e valorização das instituições que exercem ativamente os valores de responsabilidade e inclusão social.

Língua Gestual Portuguesa

Este novo serviço inclusivo foi divulgado, nas Lojas EPAL com recurso a posters e a um folheto informativo com toda a informação necessária para a utilização do serviço, por parte da comunidade surda que se desloca às Lojas EPAL. Adicionalmente divulgámos através do *site* e Redes Sociais da EPAL e ainda nas Redes Sociais da Servin.

EPAL Grupo Águas de Portugal — EPALNET JÁ TEM AUTENTICAÇÃO GOV.

Implementámos uma nova modalidade de acesso ao Balcão Digital, com recurso à autenticação Gov. Trata-se de um serviço interativo que permite gerir o contrato através do Cartão do Cidadão ou Chave Móvel Digital.

Desta forma simplificámos os procedimentos, pelo que o acesso é mais simples e rápido, através do Cartão de Cidadão ou da Chave Móvel Digital (associa um número de telemóvel a número de identificação do cidadão).
Foi realizada uma campanha de divulgação que abrangeu diversos meios como *e-newsletter*, posters nas Lojas EPAL, Redes Sociais, destaque no *site* EPAL e uma mensagem na Conta da Água.

Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal — CAIXA DE CORREIO ELETRÓNICO DEDICADA AOS CLIENTES

Reforçámos a abordagem de proximidade junto dos utilizadores do Sistema, destacando o papel dos gestores de clientes, que asseguram um contacto direto entre a empresa e os Municípios, bem como a articulação entre as diversas direções e áreas da empresa para resposta às suas solicitações. Neste âmbito foi criada o endereço de correio eletrónico: clientes.advt@adp.pt, por forma a imprimir uma maior celeridade no processo de comunicação, bem como melhorar o processo de desmaterialização e de consciencialização ambiental.

EPAL Grupo Águas de Portugal — "TRATE DOS ASSUNTOS DA EPAL NO CONFORTO DO SEU LAR"

Dirigimos aos clientes de Lisboa, no arranque do confinamento obrigatório, a campanha "Trate dos assuntos da EPAL no conforto do seu lar", visando reforçar que todos os assuntos relacionados com o contrato de abastecimento de água podiam ser tratados através dos canais digitais e telefónicos da empresa.

Neste âmbito salientaram-se a Linha de Atendimento disponível 24h/todos os dias do ano, o balcão digital EPALnet, as apps gratuitas myAQUA e H2O Quality, bem como as linhas verdes de Leituras, Roturas na Via Pública e Faltas de Água. Tendo presente o universo de 355 mil Clientes, atualizámos, permanentemente, o *site* e produzidos diversos suportes digitais, como *e-newsletters*, expedimos SMS e publicámos anúncios de imprensa, posts para as Redes Socias e também um *spot* de rádio.

Apostámos, também, numa comunicação digital com os nossos Clientes procurando, através de vídeos, divulgar temas relevantes como conselhos úteis para a gestão contratual, sensibilização para o consumo de água da torneira, uso consciente, entre outros temas. A coleção: "EPAL sempre mais próxima" compreende 4 vídeos que objetivam sensibilizar os Clientes para todos os assuntos que podem tratar com a EPAL sem terem de sair de casa como a comunicação de leituras, o pedido de novas referências de multibanco, a adesão ao débito direto e a consulta de valores em dívida. Cada vídeo identifica todos os canais onde podem ser resolvidos os assuntos mencionados.

VÍDEOS "FAÇA A DIFERENÇA TODOS OS DIAS"

Com a pandemia, o tempo que passamos em casa aumentou drasticamente, pelo que, foi desenhada uma campanha digital adaptada a esta realidade.

A coleção é composta por 9 vídeos de curta duração, entre 30 a 45 segundos tendo como temas principais os bons hábitos como o consumo de água da torneira, a sensibilização para a importância da hidratação, principalmente nos dias de maior calor e a divulgação dos serviços da Empresa.

ESTUDO REPUTACIONAL (ESCI) – MANTIVEMOS O 2º LUGAR NO *RANKING* DO SETOR

Voltámos 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.

A empresa alcançou uma pontuação superior a 8 em cinco das nove variáveis, em análise que integram o estudo: Imagem (8,24), Qualidade Apercebida (8,14), Satisfação (8,07), Confiança (8,45) e Lealdade (8,37).

A "Imagem" mantém-se nos 8,24 e a "Satisfação" em 8,07, igual ao ano anterior. A variável mais valorizada continua a ser a "Confiança", onde a EPAL regista a pontuação global de 8,45, atestando a confiança dos Clientes.

Na análise dos subcritérios, a EPAL é reconhecida com pontuações muito elevadas no Relacionamento com o Cliente, especificamente no que se refere aos Meios de pagamento (8,9), Abastecimento de água (8,7), Periodicidade da faturação (8,6), Fiabilidade dos produtos e serviços (8,4), Instalações do atendimento (8,4) e Atendimento (8,3).
Nas "Expectativas" (7,99), sendo que recebemos, ainda, a classificação de 8 no novo item introduzido no estudo "Empresa que se preocupa com a sustentabilidade ambiental".

3.2.3. GARANTIA DA QUALIDADE DO PRODUTO (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

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

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

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Pretendemos manter o elevado padrão de qualidade de serviço que no que se refere à água para consumo Humano se situa acima dos 99% e ao nível da qualidade das águas residuais tratadas, foi, na AdVT, cerca de 94%.

É para atingir essas metas que trabalhamos, todos os dias. Garantir, nos inúmeros pontos de entrega da rede em alta e na torneira dos consumidores, na cidade de Lisboa, água com elevada qualidade e a devolução, ao meio hídrico de água residual tratada de acordo com o exigido em cada um das licenças.

Nesse sentido implementámos uma política de boas práticas de operação e manutenção que permite o cumprimento de dois objetivos essenciais, neste âmbito, nomeadamente comprovar o nível de qualidade da água *versus* cumprimento da legislação, em vigor e a manutenção de um controlo operacional que nos permita detetar anomalias, de caráter, sistemático ou ocasional, com consequências, na qualidade da água, permitindo-nos operar medidas preventivas/corretivas eficazes.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

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

O que fizemos em 2020...

PARA GARANTIR A FIABILIDADE DOS SERVIÇO E A SEGURANÇA DO PRODUTO

DESTACAMOS

INSTALAÇÃO DE INOVADOR SISTEMA *ONLINE* PIPESCAN

Reoperacionalização da Estação de Alerta de Caneiras, com determinação e informação local de parâmetros de qualidade do Rio Tejo a montante da captação de Valada. No local foi instalado um inovador sistema *on-line* PipeScan, que permite o controlo remoto da qualidade da água do Rio Tejo para os parâmetros carbono orgânico total, carbono orgânico dissolvido, turvação, condutividade, redox e absorvência a 254nm.

CAMPANHA DE HIGIENIZAÇÃO DAS REDES PREDIAIS

Durante a pandemia, inúmeros edifícios, andares e estabelecimentos encerraram as suas atividades. Preocupados com as condições de manutenção das redes prediais do edificado, recolhemos informação e preparámos um conjunto de conselhos de cariz técnico especializado sobre as boas práticas de higienização de Redes Prediais de Água, levadas a cabo em alguns países europeus, que partilhámos junto dos milhares de Clientes Não-domésticos.

A informação foi divulgada em abril, nos meios digitais da EPAL fazendo chegar estas Boas Práticas às atividades comerciais, ajudando com informação decisiva para a manutenção das boas condições da água de consumo, salvaguardando a sua qualidade.

Esta campanha contou com a colaboração da Direção-Geral da Saúde (DGS) e da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT).

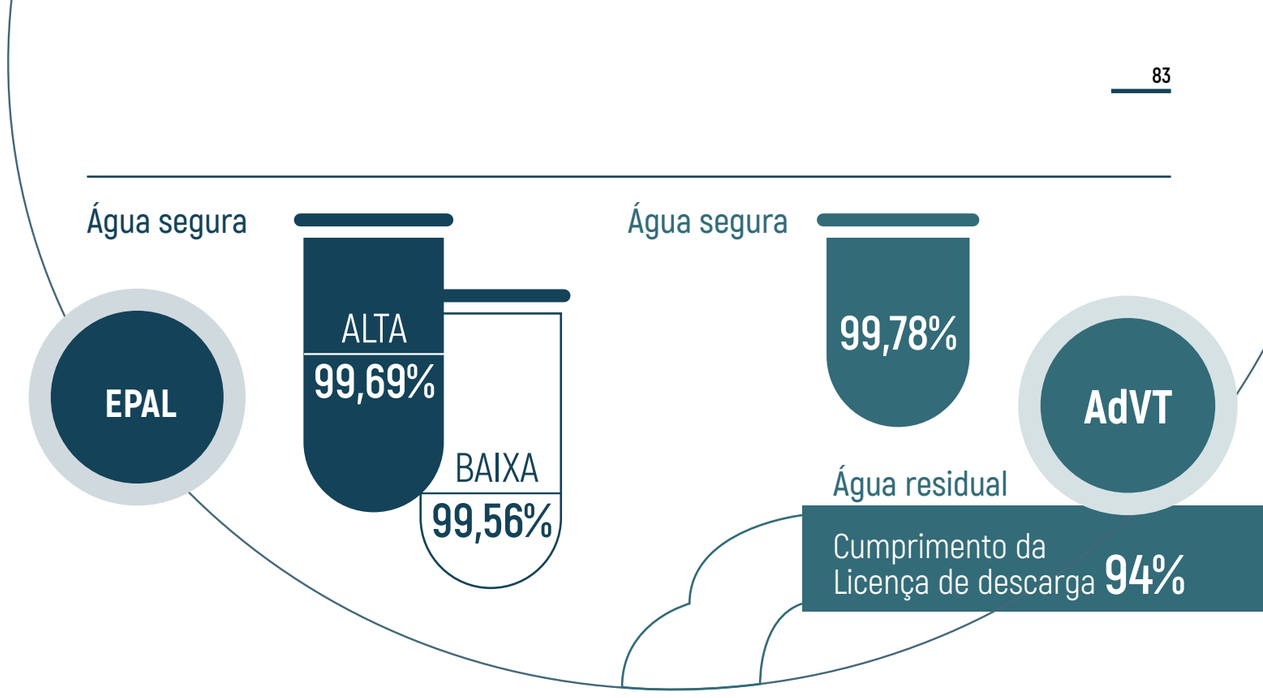
INTERVENÇÕES NOS SISTEMA DE ABASTECIMENTO-GARANTIA DA QUALIDADE DA ÁGUA

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

- Higienização de um conjunto de reservatórios
- Implementação de um sistema de recloragem no Reservatório Intermédio/Alcongosta – Fundão, permitindo assegurar a concentração de residual de cloro livre recomendada na linha de abastecimento Fundão – Silvares
- Reposição do meio filtrante nos 10 filtros fechados da ETA do Sabugal
- Entrada em exploração de uma unidade de filtração (filtros fechados em pressão) instalada junto ao reservatório da Mendacha, permitindo dar resposta a aumentos de turvação na captação da Mendacha decorrente de episódios de precipitação
- Entrada em funcionamento de diversos postos de recloragem nos Municípios de Castelo Branco, Idanha-a-Nova e Vila Velha de Rodão, visando melhorar as condições sanitárias de adução de água e consequentemente a qualidade da água fornecida aos pontos de entrega
- Preparação dos procedimentos relativos à instalação de processos de tratamento nos sistemas autónomos de Chão da Velha e Almadafe
- Substituição do meio de enchimento de remoção específica de arsénio no sistema de tratamento de S. Brás do Regedouro
- Implementação de um conjunto de melhorias na ETA Vigia, nomeadamente: instalação de filtro carvão ativado na linha de refrigeração do ozonizador, reposição do meio de enchimento do filtro 1 de carvão ativado granular e recuperação/remodelação no sistema de cloragem da ETA da Vigia
- Instalação de sistema de descalcificação na ETA de Granja para fazer face aos valores elevados de Dureza da água captada e assegurar a qualidade da água fornecida;
- Instalação de sistema de desnitrificação na ETA de Aldeia da Luz para fazer face aos valores elevados de Nitratos e assegurar a qualidade da água fornecida.

O NOSSO DESEMPENHO

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



PARA GARANTIR A EFICIÊNCIA DO SERVIÇO

Para garantir a eficiência do serviço, desenvolvemos diversas atividades..

DESTACAMOS

EPAL E ADVT: REFORÇO DE *STOCKS*

Devido à Pandemia de COVID-19, reforçámos os *stocks* de produtos, materiais e equipamentos críticos para o desempenho das atividades das empresas e para a proteção das pessoas.

- Reabilitação da Rede e Adutores da Distribuição de Água a Lisboa
- Inspeção subaquática à Torre de Captação de Castelo do Bode, decorrente do plano regular de inspeções a esta infraestrutura, de modo a acompanhar a evolução do seu estado de conservação e a identificar eventuais situações que careçam de intervenção.

- Integração das infraestruturas de abastecimento de água do Município de Óbidos, incluindo o Polo de Captação do Bairro da Sra. Luz, cuja água aduzida ao reservatório municipal do Penedo de Santo Antão representará um aumento na ordem de 117 mil m³

- Requalificação da ETA da Toulica e da ETA da Alcafozes, para reposição das condições de operacionalidade, visando assegurar o reforço do abastecimento ao sistema de Penha Garcia em situações de contingência, designadamente secas

- Entrada em exploração (fase arranque) das Estações Elevatórias de Abastecimento de Água do Sobral do Campo (povoação), Sobral do Campo/Pisco, Pisco/Vale Covo e Pisco/São Vicente da Beira

- Entrada em exploração e de um novo furo de captação de água (Furo Novo Vilar da Mó - Belver).

- Aquisição e instalação de dois grupos eletrobomba na Estação Elevatória da Cumeada, permitindo o aumento do caudal de elevação para 26m³/h

Ao nível de ocorrência de falhas:

EPAL
Grupo Águas de Portugal

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

- Rede em Baixa 0,50 (nº/1000 ramais.ano) (idêntico ao ano anterior)

Qualidade de serviço **BOA**, de acordo com a classificação ERSAR.

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

- 0,01 (nº/p.e.ano) (Idêntico ao ano anterior)

Qualidade de serviço **MEDIANA**, de acordo com a classificação ERSAR

[página em branco]

SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

// NÃO PARAMOS //

Preocupamo-nos, desde sempre, com o bem-estar das comunidades da nossa área de intervenção. Nesse sentido temos vindo a desenvolver inúmeras iniciativas, em diversas áreas como educação, ciência e tecnologia, cultura, desporto e solidariedade social que promovam a participação e garantam o envolvimento deste grupo de *stakeholders*.

Incentivamos o envolvimento ativo dos *stakeholders* no desenrolar da nossa atividade.

Estabelecemos parcerias em diferentes áreas da sociedade, que vão desde projetos escolares a projetos de cooperação internacional com países em desenvolvimento

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

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE

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

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

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

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

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

ERRADICAR A POBREZA EM TODAS AS SUAS FORMAS

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

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

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

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

6.1 Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo à água potável e segura para todos. Até 2030, ampliar a cooperação internacional e o apoio à capacitação para os países em desenvolvimento em atividades e programas relacionados com a água e o saneamento, incluindo extração de água, dessalinização, eficiência no uso da água, tratamento de efluentes, reciclagem e tecnologia de reutilização.

GARANTIR A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E REDUZIR AS DESIGUALDADES

10.2 Até 2030, capacitar e promover a inclusão social, económica e política de todos, independentemente da idade, género, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição económica ou outra.

GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

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

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

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

GARANTIR A PROTEÇÃO DA VID NA TERRA

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

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

Temos vindo a sensibilizar os vários públicos, inseridos na comunidade, através de inúmeras iniciativas desenvolvidas e dirigidas, em muitos casos a públicos específicos com claro propósito de os sensibilizar para o uso responsável e eficiente dos recursos, designadamente a água. Simultaneamente transmitimos valores associados às boas práticas que potenciam a sustentabilidade ambiental e económica com reflexos positivos e evidentes na qualidade de vida dos cidadãos.

O impacto direto, decorrente da evolução dos nossos serviços, na melhoria da qualidade de vida das populações é particularmente evidente no que respeita aos indicadores de saúde pública, uma vez que as doenças transmitidas nomeadamente pela água têm vindo a apresentar valores muitíssimo reduzidos, inclusive, no que respeita ao SRS-COV-2, onde foram realizados inúmeros ensaios/estudos para garantir que a água não era um veículo de transmissão.

Tendo em conta que delineamos nossa estratégia de comunicação em função do *feedback* recebido da comunidade e das organizações que a constituem, é pois, fundamental garantir que a forma como percecionam a mensagem é, de facto, a que queremos transmitir.

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

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

O que fizemos em 2020...

PARA PROMOVER AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL...

Temos como objetivo dar a conhecer o nosso papel na gestão do ciclo urbano da água, sensibilizar para a proteção e utilização dos recursos hídricos, de forma eficiente e sustentável. Estimulamos o consumo da Água da Torneira, uma vez que é a opção mais sustentável, para todos.
Nesse sentido mantemos e procuramos, junto dos municípios da nossa área de influência, de clientes e outros *stakeholders*, estabelecer parcerias profícuas que nos permitam atingir os nossos objetivos.

Perante este cenário de pandemia e, relativamente a ações habitualmente presenciais, houve a necessidade de delinear uma nova estratégia para chegar até à comunidade tendo sido desencadeadas várias ações, de modo a poder continuar a dar resposta às solicitações de ações sobre as temáticas Água, Sustentabilidade, Ambiente, Economia Circular.

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal — REDE DE BEBEDOUROS DE LISBOA

Foi instalado e inaugurado o primeiro bebedouro da rede de Bebedouros de Lisboa, projeto que resulta de uma parceria entre a EPAL, a Câmara Municipal de Lisboa e o GEOTA, continuando ao longo do ano o processo de aquisição e instalação de mais 29, de uma rede que terá 200 bebedouros em vários locais da capital. Trata-se de um equipamento moderno e inclusivo, podendo ser utilizado por crianças, adultos, pessoas com mobilidade reduzida e animais e que contribui para uma cidade cada vez mais limpa e sustentável. Para além destas hipóteses e novas funcionalidades, os bebedouros oferecem ainda a possibilidade de fazer o refill de garrafas reutilizáveis, contribuindo, assim, para a diminuição de plásticos. A nova Rede de Bebedouros permitirá o livre acesso ao consumo de água da rede pública, de forma acessível, gratuita e facilitada, a todos aqueles que o desejem fazer

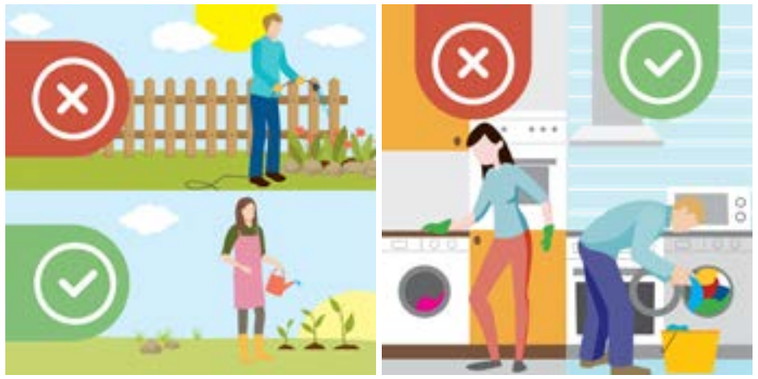
Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal — BOLSAS SOCIAIS EPIS

Demos o nosso apoio a 6 bolsas sociais da EPIS que foram atribuídas a jovens estudantes carenciados de concelhos da nossa área de intervenção geográfica - Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Pedrogão Grande e Sertã - para que possam continuar o seu percurso escolar.

CAMPANHA "USO CONSCIENTE DA ÁGUA"

Considerando o contexto de pandemia, em que a maior parte das pessoas passou a estar mais tempo em casa, revelou-se de uma importância, ainda maior, a sensibilização para um uso consciente da água. Neste sentido, a EPAL lançou esta campanha com recurso ao conceito de "Certo" e "Errado", pretendendo sensibilizar para o uso consciente deste bem essencial através de ilustração, de elementos gráficos que revelam o que está correto, versus o que não está correto.

Esta campanha foi promovida através do *site*, Redes Sociais da EPAL e do envio de uma *e-newsletter*, bem como através de posters nas Lojas EPAL e ainda marcadores interativos, com as imagens ilustrativas da campanha.



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

Apoiámos técnica e logisticamente a implementação de medidas para facilitar o consumo de água da torneira a bordo do Navio-Escola Sagres na realização da viagem de Circum-Navegação enquadrada nas Comemorações do V Centenário da Circum-Navegação de Fernão de Magalhães, tornando a viagem mais sustentável, concretamente uma redução da Pegada Ecológica com a poupança de toneladas de plástico das embalagens descartáveis e de água e energia para a sua produção e reciclagem, com a consequente minimização das emissões de CO_2

VÍDEO DE ANIMAÇÃO "ÁGUA DA TORNEIRA"

Foi ainda produzido um vídeo que deu continuidade ao vídeo lançado no início do ano "E se começássemos o dia a beber água da torneira?" que teve como objetivo a sensibilização para a qualidade de excelência da água da torneira, distribuída na cidade de Lisboa, bem como a opção por um bem universal, seguro e com menor pegada de carbon através de rotinas de interior e de exterior onde o consumo de água está sempre presente.

"TORNE A SUA ÁGUA MAIS IRRESISTÍVEL"

Em 2020 publicámos mais duas edições "Torne a sua água da torneira ainda mais irresistível".

A 2ª edição da coleção foi lançada no inverno e foi dedicada às Tisanas e Blends, sendo uma versão inteiramente dedicada ao seu consumo na versão quente, sublinhando a importância de consumir água também no inverno pois geralmente, com o frio, a sensação de sede é reduzida e é comum ingerir menos água.

A 3ª edição de receitas foi lançada no verão e por isso inspirada nas águas frescas mexicanas e nas diferentes culturas do planeta. Viajar é a oportunidade ideal para viver novas experiências, conhecer outros usos e costumes e criar recordações que fazem parte da nossa vida, para sempre. O desafio que lançámos foi o consumo de água da torneira adicionando frutas, ervas aromáticas e especiarias dos mais diversos países do mundo.

Foi, ainda, lançado o primeiro livro de receitas com Água da Torneira, que se destina exclusivamente aos mais pequenos, intitulado "Água com Cores e Sabores" e que foi divulgado em vários eventos, dedicados aos mais pequenos, em que participámos

PARCERIA COM A ZOMATO "AQUI BEBO ÁGUA DA TORNEIRA"

Lançamos um projeto em parceria com a Zomato, que consistia em desafiar os restaurantes de Lisboa a disponibilizarem água da torneira aos seus clientes, sensibilizando para um consumo mais sustentável, bem como para a redução da utilização de garrafas de plástico.

Os restaurantes que aceitaram e que, para o efeito, receberam jarros e garrafas de vidro EPAL, ficaram identificados através da coleção "Aqui bebo Água da Torneira" na app da Zomato.
Esta nova coleção arrancou com um conjunto de mais de 30 restaurantes posicionando-os como sustentáveis. Desta forma, os consumidores podem tomar as suas decisões de consumo, tendo por base a informação de quais são os restaurantes que promovem o consumo de água da torneira e a disponibilizam, premiando os espaços que adotam estas boas práticas ambientais.

TRILHOS DA ÁGUA

Estabelecemos uma parceria com o instagramer João Bernardino em que este percorria a rota de trilhos da água, passando por 10 das praias fluviais de excelência do interior do País e terminando na albufeira de Castelo de Bode aliando a redescoberta do nosso País ao importante papel da EPAL e da AdVT na gestão do Ciclo Urbano da Água. A passagem por estes locais é também um pretexto para sensibilizar para a proteção dos recursos hídricos, consumo de água da torneira e promoção do turismo nos municípios da área de atuação das duas empresas.

O melhor da natureza de Portugal foi explorado numa perspetiva inovadora, tendo como mote uma rota que se desenha através de trilhos da água.

Simultaneamente João Bernardino e a sua família foram portadores de exemplares de um cartaz alusivo ao projeto para distribuição junto de áreas de apoio às praias.

LANÇAMOS O LIVRO "O PLANETA É A NOSSA CASA"

Lançámos, no Dia Mundial das Abelhas, um livro digital para crianças - "O planeta é a nossa casa": A personagem principal é a abelha Bé, que tem como missão sensibilizar para as boas práticas que ajudam a reduzir as ameaças ao nosso planeta. São propostos jogos divertidos, curiosidades e outras atividades, para fazer em família, que promovem os cuidados a ter para preservar o nosso planeta.

LISBON TAP WATER BOTTLE

No que respeita à garrafa Lisbon Tap Water Bottle, destinada a promover o consumo de água da torneira nos Centros de Congressos, Hotéis, Universidades e Restaurantes de Lisboa, destacam-se neste ano a adesão do ISA - Instituto Superior de Agronomia, do ISEC - Instituto Superior de Educação e Ciências e também do ISCSPI - Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança.

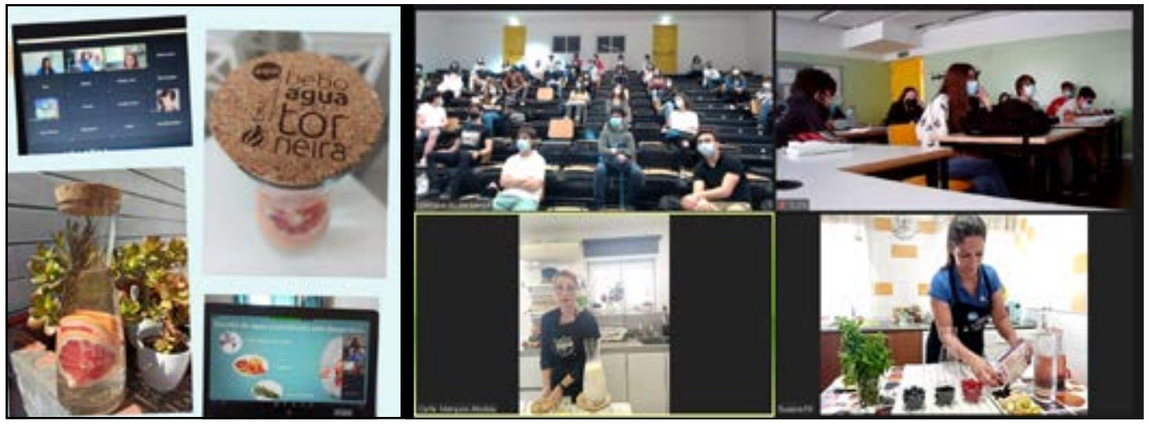
"Estima-se que chegam ao mar, anualmente, cerca de oito milhões de toneladas de plásticos, uma consequência, gravíssima, da atividade do Homem. A melhor forma de combater este flagelo é adotar hábitos de reciclagem, não deixar na praia o lixo gerado após um dia à beira mar e, também, optar por compras a granel evitando as embalagens plásticas. Falando em embalagens plásticas, falamos das garrafas de água. Elimine-as e Consuma água da torneira. Tem excelente qualidade e é a opção sustentável para todos!"

Outros projetos que também contribuíram…

- "Educação Ambiental em ação" é o lema comum a todas as ações de sensibilização realizadas pela EPAL em Escolas, junto de outras entidades, nas atividades e ações concretizadas com a participação da comunidade no geral, e noutros projetos diversos, de que são exemplo
- Sensibilização para o valor e sustentabilidade do consumo de água da torneira., a EPAL participou em conjunto com os SSAP – Serviços Sociais da Administração Pública em duas palestras virtuais no âmbito da parceria estabelecida com esta entidade.
- Realizaram-se diversas ações de sensibilização e educação ambiental através das plataformas digitais disponíveis, de que realçamos uma direcionada a alunos de 12 municípios, no âmbito do programa EPIS – Associação Empresários pela Inclusão.
- Apoio ao Cine Eco Seia – Festival de Cinema Ambiental, onde integrámos o júri do prémio "Valor da Água"
- Edição do livro dedicado aos mais novos 25 Eco-Gestos Água – Guia ilustrado", que faz parte da "Coleção Lisboa Capital Verde Informa"
- Pese embora o confinamento e as restantes restrições verificadas no âmbito da Pandemia, continuámos a incentivar entidades Públicas e Privadas a consumir água da torneira, nas áreas comuns das suas instalações, tendo conseguido a adesão de cerca de 40
- Tendo em conta que não foi possível realizar as habituais ações de sensibilização ambiental, em formato presencial, nas praias fluviais, quisemos continuar a marcar presença, pelo que produzimos um cartaz, com o slogan "À praia vamos voltar com a atitude de mudar" , que enviámos a todos os municípios e juntas de freguesia com espaços balneares, a fim de ser colocado no espaço, com alguns conselhos que os veraneantes devem ter em conta: respeito pelo meio hídrico; adoção do consumo de água da torneira como contributo para a redução dos resíduos e o cuidado a ter com luvas e máscaras usadas, colocando-as no lixo indiferenciado.

- Reinventámo-nos e a partir de março, início do confinamento, passámos a divulgar conteúdos na revista Estrelas & Ouriços, com sugestões de atividades, para e com crianças, que podiam ser desenvolvidas em casa. A edição de março contou com o poster central dedicado à "História da Água canalizada". Foi inserido um anúncio no número especial "Regresso às aulas" e tivemos uma participação editorial na edição de dezembro "Especial Escolas".

- Organizámos um *bootcamp* com 75 participantes, alunos dos 8º e 9º anos de vários concelhos do País e alguns familiares, que ouviram falar sobre água para consumo humano e como fazer um uso eficiente, da mesma. Aprenderam a importância da atividade de saneamento e receberam dicas para comportamentos sustentáveis que permitirão vivermos num Planeta mais saudável. Atitudes responsáveis, muito em concreto nesta época de pandemia, no que respeita ao saneamento e ao consumo da água com consciência, foram ainda objeto de conversa. A Economia Circular também foi tema abordado e assistiram, em direto, à elaboração de duas receitas de águas aromatizadas. Dicas importantes foram dadas para beber água da torneira com mais satisfação e para evitar o desperdício de alimentos.



- Divulgámos, no âmbito da parceria com a QUERCUS, um novo simulador cujo fito é ajudar os cidadãos e as cidadãs a usar a água de forma mais eficiente, no sentido da sua preservação, uma vez que se trata de um bem cada vez mais escasso mas essencial à vida.

- Em situações em que as atividades presenciais foram permitidas, seguindo as normas da DGS, também estivemos presentes:

    - Parceria para a sustentabilidade com o OPART- Festival ao Largo, garantindo a distribuição de água da torneira, com recurso a aguadeiros, a todos os participantes deste importante evento cultural, que decorreu no pátio do Palácio Nacional da Ajuda.

- Alargámos, ao Museu da Água, Aqueduto das Águas Livres e Reservatório da Mãe D'Água das Amoreiras, os locais para troca da garrafa Fill Forever usada ou danificada ao, no âmbito do desafio lançado à Comunidade, sob o lema "Dê uma 2ª Vida à sua Fill Forever". Com o objetivo de incentivar a reutilização promovendo a redução de desperdício e a poupança de recursos.

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

DESTACAMOS

CONTRIBUÍMOS PARA A INICIATIVA 3D MASK

No início da pandemia associámo-nos à iniciativa solidária promovida pela 3DMask Portugal que teve por objetivo reunir voluntários individuais com acesso a "impressora 3D" para produzir o maior número possível de viseiras de proteção para doar a hospitais e outras instituições de saúde. Respondemos reunindo e entregando todas as folhas de acetato de que dispúnhamos para que os voluntários pudessem continuar a produzir aquele equipamento de proteção para os profissionais de saúde, dos Hospitais Egas Moniz, São Francisco Xavier, Dona Estefânia, Santa Maria, Curry Cabral, Beatriz Ângelo, Forças Armadas e à Unidade de Saúde Familiar Vasco da Gama

APOIÁMOS O PROJETO "O MAR COMEÇA AQUI"

Aprovámos o projeto "O Mar começa Aqui", iniciativa da ABAE - Associação Bandeira Azul da Europa, um concurso, a nível nacional, em que autarquias e escolas se comprometeram a elaborar projetos de decoração de sarjetas de passeios e sumidouros, importantes dispositivos de entrada de fluxos de água e que muitas vezes são objeto de deposição de resíduos. Em Lisboa, alunos do Agrupamento de Escolas Dona Filipa de Lencastre decoram sarjetas e sumidouros, junto ao Fórum Lisboa.

VISITAS AO MUSEU DA ÁGUA

Em ano de pandemia, os espaços museológicos do Museu da Água tiveram cerca de 37 mil visitantes, o que representa uma redução face ao período homólogo em cerca de 55% (em 2019 tinham visitado os espaços da empresa cerca de 81 mil visitantes). Também ao nível dos visitantes de outras nacionalidades se assistiu a uma redução significativa, pois

se em 2019 foram cerca de 28 mil visitantes, em 2020 pouco ultrapassaram os 7 mil visitantes.

Salienta-se, ainda, o facto do Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras ter sido o monumento mais visitado, o que é uma novidade face a anos anteriores, nos quais o Aqueduto das Águas Livres era o que registava mais visitas.

MUSEU DA ÁGUAS PROMOVE CURSO DE *E-LEARNING* PARA PROFESSORES

O Museu da Água promoveu um Curso *e-learning* para Professores sobre Educação para o Desenvolvimento Sustentável, em parceria com a Associação K-Evolution.

EPIS – COMPUTADORES E ACESSOS À INTERNET

Correspondendo ao pedido de apoio da EPIS, doamos 50 computadores e 12 acessos à internet, os quais foram entregues a alunos carenciados da área de influência das empresas e apoiados por esta instituição que, em tempo de pandemia e confinamento, tiveram de acompanhar a escola à distância.

Outros projetos que também contribuíram…

- Programa avançado de gestão de serviços de águas, promovido pelo Ministério do Ambiente e Ação Climática, financiado pelo Fundo Ambiental, realizado pelo LNEC/ LIS-Water em parceria com a APRH e a APESB de Lisboa.
- Lançamento da edição especial da garrafa Fill Forever "Laço Dourado", cujas vendas reverteram na totalidade para a Acreditar - Associação de Pais e Amigos das Crianças com Cancro
- Exposições Itinerantes do Museu da Água
  - "Aquedutos de Portugal" que foi disponibilizada, em 5 locais, durante 2020.
  - "A Água e os ODS", esteve patente na Escola Secundária Eça de Queirós, em Lisboa, integrada nas XXVI Jornadas Pedagógicas de Educação Ambiental da ASPEA
- Concerto solidário - A Escola de Música Improviso promove o concerto solidário "Poetas da Alma", a favor da Associação Sol, no Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras.
- Exposição permanente o "Aqueduto de Lisboa: o Projeto das Águas Livres"
- Exposições temporárias em vários núcleos do Museu da Água, concretamente:
  - Exposição de azulejo ,"Das sombras de Quioto à Luz de Lisboa", de Haru Ishii
  - Festival Lisboa SOA (Festival de arte sonora)
  - Festival IMAGO - exposição de fotografia contemporânea

  - Espetáculo imersivo "Impressive Monet & Brilliant Klimt", realizado em parceria com o atelier criativo OCUBO
  - Festival Todos (Fotografia e Artes Performativas)
  - Exposições Itinerantes do Museu da Água
  - "Aquedutos de Portugal" que foi disponibilizada, em 5 locais, em 2020.
- O Museu da Água estabeleceu parcerias com a CERCiência – ciência em Rede: para realização de Ateliers científicos.
- Visitas guiadas temáticas:
  - Praças, Jardins e Água - A história da água e dos jardins na sétima colina contada no Museu de História Natural, Jardim do Príncipe Real e Galeria Subterrânea do Loreto.
  - Rota das Claraboias e da Biodiversidade no Parque Florestal de Monsanto - Iniciativa criada no âmbito do Programa Lisboa Capital Verde Europeia 2020, em parceria com o Parque Florestal de Monsanto, CML
  - Do Chafariz à Fábrica de Água - Iniciativa criada no âmbito do Programa Lisboa Capital Verde Europeia 2020, em parceria com a AdTA.
- Participação no Dia Internacional dos Museus, no Dia dos Monumentos e Sítios r nas Jornadas Europeias do Património (visitas técnicas, visitas técnicas orientadas e visitas com animação histórica *online*)
- Participação no programa Lisboa Capital Verde Europeia 2020 - atividade "Aqueduto sobre Rodas" (travessia de bicicleta entre julho e outubro) e "Ciência viva no Verão"
- Programa de liderança criativa THNK Lisbon - "Water Trail", "Zero Wast Lab" e "Reboundance"
- Realização de visitas virtuais ao Aqueduto das Águas Livres, ao Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras e à Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos
- Visitas *online* para escolas - adaptação do programa de visitas guiadas presenciais para visitas online, dirigidas a todos os níveis de ensino
- Visitas *online* para o público em geral, transmitidas através das redes sociais e alojadas no canal youtube
- Levantamentos históricos e científicos do Aqueduto Geral na zona de Monsanto, Palácio Marquês da Fronteira e Galeria do Campo de Santana, em parceria com os investigadores Fernando Teigão dos Santos e Pedro Costa
- Continuação do Projecto Aqua Magnificat (estudo das estruturas hidráulicas contemporâneas) em parceria com várias instituições de ensino superior de Portugal e Espanha e o Museu Nacional de Arte Antiga
- Curso Livre de Hidráulica – visita/aula realizada no Aqueduto das Águas Livres e no Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras, em parceria com a Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (Centro de História)

- Ações de sensibilização e educação ambiental através das plataformas digitais disponíveis, de que realçamos uma direcionada a alunos de 12 municípios, no âmbito do programa EPIS – Associação Empresários pela Inclusão
- Visão Fest 2020 subordinado ao tema Lisboa Capital Verde. Evento dedicado ao ambiente e sustentabilidade que contou com a participação de figuras de relevo da sociedade
- Visão júnior Fest realizado em formato digital abordou o tema da sustentabilidade através de diversas atividades
- Programa de liderança criativa THNK Lisbon - "Water trail"

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

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal

ENTREGÁMOS À UNICEF 11 BOMBAS DE ÁGUA

Este tema já referido quando apresentamos contributos para o ODS 17.

EPAL Grupo Águas de Portugal

COLABORAÇÃO NO PROJETO "CITIES OF THE FUTURE"

Colaboração com a AdP Internacional e o Banco Mundial no projeto 'Cities of the Future', face a projetos em Karachi, no Paquistão, Buenos Aires, na Argentina e Paraiba, no Brasil.

Outros projetos que também contribuíram...

Tendo em conta as circunstâncias vividas, no ano em análise, foi de uma extrema dificuldade encetar qualquer tipo de parcerias, desta índole, ainda assim, para além do já mencionado, integrámos a comitiva do Ministro do Ambiente e da Ação Climática que acompanha a viagem do Navio Escola Sagres, ao Uruguai e à Argentina onde apresentámos, no Seminário sobre Ambiente e Alterações Climáticas, em Montevideo, e no Seminário sobre Experiências em Ambiente e Gestão de Águas, em Buenos Aires, uma comunicação sob o tema "ferramentas digitais para uma gestão eficiente da água".

Participámos, ainda, na limpeza da praia de San Izidro, em Buenos Aires, promovida pela Parley for the Oceans, uma ação com um grande cariz de sensibilização, no sentido de alertar as pessoas para a necessidade de um consumo mais eficiente e de produção de menores quantidades de lixo, sobretudo no que diz respeito à utilização de plástico descartável.

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

Com o objetivo de promovermos o desenvolvimento sustentável e a criação de valor, para ambas as partes e consequentemente para a sociedade, é essencial criar melhores condições de vida para os trabalhadores e para as trabalhadoras de ambas as organizações que, inegavelmente, impactará de forma positiva na comunidade.

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

DESTACAMOS

EPAL Grupo Águas de Portugal — Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

GUIA COVID-19 – CONSTRUÇÃO CIVIL

Mediante a identificação dos perigos e avaliação dos riscos, tendo como foco a potencial disseminação doença COVID-19 nas instalações da empresa, elaborámos um guia de plano de contingência para a Covid-19 – Construção Civil, para distribuição junto dos empreiteiros, de forma a promover a adequada implementação de planos de contingência, nas obras em curso.

EPAL Grupo Águas de Portugal — Águas do Vale do Tejo Grupo Águas de Portugal

OFERTA DE NATAL

Em 2020 mantivemos o foco nos prestadores de serviço, particularmente os que marcam presença no dia-a-dia das organizações, como é o caso dos serviços de vigilância, de *contact center*, refeitórios, limpeza e manutenção de espaços-verdes e oferecemos uns pequenos cabazes de Natal.

Este ano a aquisição e distribuição dos cabazes aos prestadores de serviços revestiu-se de um cariz ainda mais solidário, uma vez que se traduziu num apoio ao SEMEAR, um extraordinário projeto de sustentabilidade e de inclusão social para jovens e adultos com dificuldade intelectual e de desenvolvimento, que aposta na sua formação e no desenvolvimento de competências para a empregabilidade e inserção profissional.

Para além da inclusão de pessoas com deficiência, este projeto procura combater o desperdício alimentar, através da recuperação de produtos hortícolas e frutícolas em risco.

BOAS PRÁTICAS EPAL E ADVT:

- Nos contratos estabelecidos com os nossos fornecedores está consagrado, numa das cláusulas, que o fornecedor está obrigado a cumprir, e fazer cumprir, pelo seu pessoal e pelos/as seus/uas subcontratados/as as disposições constantes da nossa Política de Gestão, na parte aplicável, do "Guia para Fornecedores" e das disposições constantes do contrato e do Regulamento de Proteção de Dados Pessoais em vigor, disponíveis para consulta no sitio da internet da EPAL, no *link*: https://bit.ly/3B3MLnR
- Está disponível na página da internet dedicada aos Fornecedores, o "Guia para Fornecedores", que define um conjunto de requisitos e de regras específicas no âmbito do Sistema de Responsabilidade Empresarial, concretamente com o ambiente, a energia, a segurança e saúde no trabalho, a qualidade e a gestão dos ativos, contribuindo para o cumprimento dos requisitos legais e normativos aplicáveis

e para o desenvolvimento sustentável de ambas as partes, de forma compatível com as disposições contratuais, entre nós e cada um dos nossos fornecedores.

https://bit.ly/38d3Hf7

- O Sistema de Gestão SST | Parceiros – Fornecedores, a norma NP ISO 45001:2019 estabelece, de acordo com o contexto da organização, a necessidade de controlar os riscos decorrentes das atividades que envolvam, igualmente, os trabalhadores e as trabalhadoras externos/as, com influência e impacto na continuidade do negócio e desempenho da SST. Um dos fatores-chave é o incentivo à comunicação externa, onde, o envolvimento dos fornecedores se revela fundamental, e implica uma comunicação bidirecional, envolvendo diálogo e intercâmbio.

O NOSSO DESEMPENHO

Foram publicadas **1 014** notícias com referências à EPAL, distribuídas por:

EPAL

Imprensa escrita	Meio digital	TV	RÁDIO	Anúncios publicados por iniciativa da empresa	Notas de imprensa
230	740	36	8	78	30

Acompanhamos as tendências da comunicação pelo que temos vindo a investir nas principais plataformas digitais, o que nos leva à liderança, naqueles meios, no setor da água. Em 2020, dadas as circunstâncias adaptámos a nossa estratégia digital.

Esta continua a ser a rede social onde temos maior expressão, uma vez que se trata da plataforma onde a maioria dos nossos Clientes e consumidores nos procuram. Iniciámos o ano 2020 com cerca de **33 mil seguidores** e terminámos o ano com aproximadamente **40 mil**, um aumento de cerca de **21%**.

Embora com menor expressão, em termos de seguidores, é na maior rede profissional do mundo que mais divulgamos os nossos anúncios de recrutamento e os nossos produtos e serviços. Ainda assim, durante o ano em análise, constatámos um aumento muito significativo **(44%)** do número de pessoas que nos seguem

Em 2020, nesta plataforma tivemos um aumento de **500** seguidores

Salientamos que, resultado de uma análise global se constatou que os nossos seguidores se encontram, maioritariamente, na cidade de Lisboa.

Relativamente aos indicadores de desempenho, a publicação com maior alcance atingiu 38 312 pessoas, com 48 583 reações e 625 gostos, como máximo de *likes* num *post*, referindo-se ao *post* "Sabe onde o mar começa".

AdVT

Imprensa escrita	Meio digital	TV
102	221	1

Em ambas as empresas, antes da situação pandémica se verificar (março 2020), ainda foi possível realizar algumas visitas que estão descritas no ODS 4.

SIMBIOSE COM OS TRABALHADORES E COM AS TRABALHADORAS

// NÃO PARAMOS //

As nossas pessoas são um dos nossos pilares, sendo basilares para o nosso desenvolvimento. Promover a comunicação e o relacionamento saudável é cada vez mais importante numa sociedade onde os desafios socias estão em constante transformação e requerem uma atenção e capacidade de adaptação às novas exigências do mercado laboral.

Como acreditamos que a relação com as nossas trabalhadoras e os nossos trabalhadores deve ser proveitosa, para ambas as partes, defendemos, para com eles e para com elas, uma relação de Simbiose

Conseguir chegar à totalidade das nossas trabalhadoras e dos nossos trabalhadores exige uma comunicação interna altamente focada e com elevado grau de eficácia e eficiência.

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

Somos uma empresa inclusiva e que aposta na diversidade.

3.4.1. PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES E DAS TRABAHADORAS (TÓPICO MATERIAL)

OS PRINCÍPIOS e COMPROMISSOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL do grupo AdP

P: VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

C: Investir no desenvolvimento dos colaboradores

C: Garantir a igualdade de oportunidades

C: Garantir a segurança e saúde no trabalho

C: Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal

C: Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz

OS ODS E AS METAS PARA AS QUAIS CONTRIBUÍMOS

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

3.4 Até 2030, reduzir num terço a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento e promover a saúde mental e o bem-estar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O QUE TORNA O TEMA IMPORTANTE...

A promoção da estabilidade, junto das nossas pessoas, assume um papel fundamental numa realidade cada vez mais global associada a um crescimento da população mundial e ao aumento da esperança média de vida que transformaram a gestão da demografia num dos maiores desafios da nossa sociedade, e exige que as organizações sejam cada vez mais inclusivas e focadas no desenvolvimento do seu capital humano.

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

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

Os nossos objetivos que contribuem para os Compromissos do Grupo:

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

O que fizemos em 2020...

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

Investimos, continuamente, na formação das nossas pessoas. Em 2020, apesar de ter sido um ano atípico e em que a formação sofreu uma enorme reconfiguração, foram ministrados diversos cursos de formação, em diversas áreas que resultaram em **14 657** horas de formação, tendo abrangido **925** participantes.

DESTACAMOS

DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAS INFORMÁTICAS

Disponibilizamos os equipamentos e ferramentas informáticas necessárias para permitir a realização das atividades em trabalho remoto e promover a realização de reuniões virtuais, bem como a participação em formação online e webinars, um formato que, até à data, não tinha sido utilizado e que permitiu desenvolver ações no âmbito das diferentes temáticas e direções. Este formato tem, ainda, uma mais- valia, uma vez que, para aqueles/as com dificuldades em assistir, em direto, ou que pretendam rever as ações, estas ficam disponíveis para posterior visualização.

Foi ministrada formação sobre a utilização de MSTeams, One Drive, E-Doc e VPN, entre outras ferramentas.

PROMOÇÃO DE AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Realizamos ações de formação interna no âmbito do desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e das trabalhadoras, ao nível da melhoria da comunicação, concretamente Comunicar com impacto - "regras de ouro"; A importância da Escuta Ativa, da Empatia e do Questionamento; As atitudes e estilos comunicacionais; O Poder da Assertividade; O modelo DiSC - Dominância, Influência, Estabilidade e Conscienciosidade; O Conflito - Causas e Tipos; Estilos e abordagens ao Conflito; Gestão eficaz de conflitos; Empatia vs Simpatia; Comunicação não violenta; Equilibrar as emoções; Negociação competitiva vs negociação colaborativa e Janela Johari.

PROGRAMA AVANÇADO "ENERGIAS RENOVÁVEIS NO SETOR DA ÁGUA"- 2ª EDIÇÃO

Com o objetivo de preparar futuros líderes pra a transição energética e descarbonização do setor da água, lançamos a 2ª edição do curso que, viu o seu conteúdo programático revisto, passando a incluir um módulo dedicada ao Hidrogénio Verde.

Outros projetos que também contribuíram…

- Realização de exercícios de simulacro, alguns com participação de entidades externas, tendo sido testados cenários de emergência associados a incêndio, evacuação, sismo, emergência médica, derrame de produtos químicos e de resíduos, entre outros, com o intuito de testar os procedimentos de emergência e sensibilizar e informar os trabalhadores e as trabalhadoras para atuações corretas e adequadas a cada ocorrência.

- Em 2020, A Academia das Águas Livres foi fortemente penalizada pelas restrições da pandemia, que implicou a suspensão das atividades por 6 meses. Ainda assim e, em virtude da rápida adaptação à situação, foi possível realizar 38 ações de formação, abrangendo quase 500 formandos, num total de cerca de 28 mil horas de formação.

- Ao longo do primeiro confinamento e, por forma a "distrair" os trabalhadores e as trabalhadoras foram desenvolvidos e partilhados, internamente, um conjunto de vídeos sobre a história da EPAL, sob o lema " A História da Águas da Companhia".

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

BOA PRÁTICA EPAL E ADVT:

Em 2020 realizámos a avaliação de desempenho dos nossos trabalhadores e das nossas trabalhadoras, relativamente ao ano de 2019 e definimos objetivos para que o procedimento tenha continuidade, no ano de 2021.

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

Realizámos, nas diferentes instalações/recintos, ações de formação sobre o Sistema de Avaliação de Desempenho, dirigidas a todas as trabalhadoras e a todos os trabalhadores.

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

No sentido de reforçar o compromisso para com a Igualdade de Género e a Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar procedemos à revisão da nossa Politica de Gestão.

Mantivemos o foco no cumprimento do Plano para a Igualdade de Género, em vigor tendo procedido à elaboração e divulgação do documento para o período de 2021. Temos vindo a implementar medidas que visam alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar.

Para garantir que todas as trabalhadoras e todos os trabalhadores conhecem as medidas, em vigor e todos os procedimentos associados à utilização, de cada uma delas, temos vindo a divulgá-las com recurso a vários suportes. Investimos em protocolos e na publicitação de atividades/eventos externos, relacionados com o tema, promovendo e suportando a sua participação, nos mesmos.

DESTACAMOS

PROTOCOLO PWN (PROFESSIONAL WOMEN NETWORK - LISBON)

Renovámos o protocolo com a PWN e a parceria possibilitou, ao longo de 2020, a várias trabalhadoras, usufruir dos excelentes programas, que disponibiliza:

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

- 13 trabalhadoras participaram no Programa de Liderança – Nível I – *HOPE Brain, mind, body – neurosciences in action*, destinado a profissionais com um mínimo de três anos de experiência e pretende trabalhar a visão estratégica de líderes em *pipeline* e cocriando uma rede multigeracional e intersectorial

- Estivemos presentes em *workshops* e *webnars* sobre temas diversos, que objetivam dotar as/os participantes de ferramentas para promover a sua carreira, como por exemplo:
    - Ferramentas de Coaching para Gestão de Equipas Virtuais
    - Gestão de Stress (com Base na Teoria Polivagal)
    - O Propósito na Liderança e nas Organizações
    - Desafios e Oportunidades na Gestão de Carreira; Etc.

COMEMORÁMOS O DIA INTERNACIONAL DA MULHER

Para comemorar o Dia Internacional da Mulher, em 2020 e com o objetivo de sensibilizar para o tema, oferecemos, a cada trabalhadora, no âmbito da Campanha "Somos Igualdade de Género", um caderno com frases inspiradoras, sendo que uma dessas frases, proferida por Michelle Obama foi partilhada, na intranet, "*Se sou boa o suficiente? Sim, sou!*", para fomentar que as mulheres da EPAL/AdVT acreditem nas suas capacidades.

Outros projetos que também contribuíram…

- Renovámos, mais uma vez, o compromisso com o iGen - Fórum Empresas para a Igualdade de Género, que congrega cerca de 70 organizações do setor público, privado e da economia social. No ano em análise o fórum desenvlveu um livro sobre a temática dos estereótipos de género associados às diferentes áreas de estudo e profissões, para o que convidou as autoras Ana Maria Magalhães e Isabel Alçada, sobejamente conhecidas e reconhecidas, na criação de literatura infantojuvenil e de que resultou a obra O Longo Caminho para a Igualdade. A EPAL adquiriu 240 exemplares para distribuir aos filhos e filhas dos trabalhadores e das trabalhadoras no dia Internacional da Mulher de 2021

- Mantivemos a adesão aos *WEP – Women's Empowerment Principles* (WEP), que resultam da parceria entre a ONU Mulheres e o *United Nations Global Compact Network* Portugal (UNGC – NP), oferecendo um conjunto de considerações que ajudam a comunidade

empresarial a concentrar-se nos elementos-chave para a promoção da Igualdade de Género no local de trabalho, no mercado de trabalho e na comunidade. Desta forma reforçámos a nossa posição fazendo parte de um grupo de organizações líderes que apoiam a Igualdade e o Empoderamento das Mulheres, contribuindo ativamente para uma sociedade mais justa e equilibrada.

PARA GARANTIR A CONCILIAÇÃO PROFISSIONAL COM A VIDA PESSOAL...

DESTACAMOS

CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR

Na sequência da adesão ao Pacto para a Conciliação, do Programa 3 em linha, lançado pelo Governo cumprimos os nossos compromissos e certificámos o sistema de gestão da conciliação entre a vida Profissional, Pessoal e Familiar, segundo a NP4552:2016, processo que ficou concluído em dezembro de 2020.

Dinamizar este processo e dotar as pessoas, dos conhecimentos necessários foi o mote para um conjunto de ações de formação sobre a Gestão da Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar, dedicado às Hierarquias, bem como dos *webinars* destinados a todas as trabalhadoras e a todos os trabalhadores. Foram, também, aplicados questionários às Hierarquias, Trabalhadores e Trabalhadoras e respetivas Famílias, com o objetivo de indagar sobre o conhecimento das medidas já existentes, a respetiva utilização e ainda sugestões de melhoria, sendo que para além destes foram auscultadas as restantes Partes Interessadas Significativas, por forma a identificar as suas necessidades e expetativas, um contributo essencial para a definição da forma de atuação, nos próximo anos. Em resultado do referido questionário foi reforçada a comunicação relativamente às medidas disponíveis, na EPAL/AdVT.

A SITUAÇÃO PESSOAL E FAMILIAR DOS NOSSOS TRABALHADORES E DAS NOSSAS TRABALHADORAS FOI UMA PREOCUPAÇÃO

No âmbito da situação pandémica e por forma a minimizar as eventuais dificuldades pessoais e familiares que os trabalhadores e as trabalhadoras estivessem a viver, foram tomadas diversas medidas no sentido da respetiva minimização, com destaque para o pagamento de subsídios de alimentação, que foram mantidos independentemente do local de prestação de trabalho, oferta de refeições para trabalhadores e para trabalhadoras em regime presencial, pagamento antecipado do subsídio de férias, para abril e alargamento do prazo para gozo das férias, referentes ao ano anterior, até 31 de julho.

DIVULGÁMOS AS "MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO"

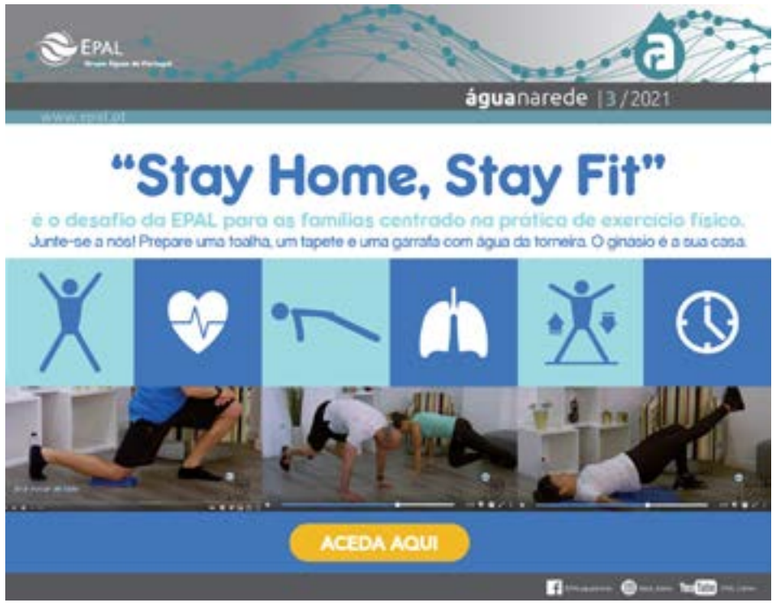
Em resposta às sugestões de melhoria obtidas na auscultação das Partes interessadas Significativas, realizada no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar, de que resultou a necessidade de um melhor conhecimento das mediadas de Conciliação, em vigor, desenvolvemos uma campanha, nesse sentido, que teve início em 2020, mas que se prolongou para 2021.

HOME FIT BY EPAL

Stay Home Stay Fit foi o mote do desafio que dirigimos às famílias, centrado na prática de exercício físico, incentivando à adoção de comportamentos positivos para a qualidade de vida, sendo o ginásio qualquer divisão da casa.

Exercitar o corpo, hidratar o organismo e reservar uma pausa no dia-a-dia para atividades que nos fazem sentir melhor motivaram, então, o lançamento de uma coleção de vídeos no YOUTUBE ao longo de 7 semanas, com uma sessão por semana. Uma toalha, um tapete e uma garrafa com água da torneira bastam.

O programa foi também divulgado na Intranet da Empresa e na app EPAL On Pocket, permitindo a todos e a todas acederem de qualquer um dos meios à sua disposição, consoante a sua conveniência e disponibilidade.



BOAS PRÁTICAS

- Divulgámos o Portal "Ideias em Rede" por forma a aumentar a participação dos/as trabalhadores/as nos processos de melhoria do Sistema de Responsabilidade Empresarial onde podem ser colocadas sugestões de melhoria dos diversos sistemas de gestão, incluindo o Sistema de Gestão da Conciliação

- Entregámos, em 2020, 27 "Cabazes Nascimento", que contêm produtos de higiene para bebé, um cartão "Dá-presente" e um kit EPAL, para dar as boas vindas aos novos

elementos da família EPAL/AdVT que se distribuíram por: 17 raparigas e 10 rapazes, para dar as boas vindas aos novos elementos da família EPAL/AdVT

- O facto de grande parte dos trabalhadores e das trabalhadoras estarem confinados/as e em regime de trabalho remoto, levou a que promoção de estilos de vida saudáveis, fosse, ainda, mais relevante. Foram partilhadas *newsletters* com o intuito de apresentar sugestões para hábitos alimentares saudáveis, num conjunto de receitas rápidas e fáceis e um plano de ementa semanal, que podem ser experimentadas em casa, sempre sob o lema: torne as suas refeições mais Sustentáveis e Saudáveis reduza o desperdício Alimentar!

- Foi, amplamente, divulgada e incentivada a prática de exercício físico, para além do *Stay Home, Stay Fit*, desenvolvido internamente e já apresentado, o Grupo implementou um programa denominado por Estamos On-Aulas de Ginástica *Online*, para o qual foi desenhado um plano de treinos.

- Salienta-se, ainda, que após uma intervenção profunda, com melhoria significativa das condições, foi reaberto, no início do ano 2020, o refeitório do recinto Parque das Nações, o que se revelou, ainda mais importante, no âmbito da contingência que vivemos

- Apesar da situação pandémica não permitir desenvolver as habituais atividades de convívio, na época Natalícia, foi possível manter a oferta, aos nossos trabalhadores e às nossas trabalhadoras, pensando também nas respetivas famílias, de um cabaz de Natal com produtos dedicados à quadra, desta feita proveniente de cada uma das regiões do país e estrageiro onde o grupo AdP desenvolve a sua atividade. Juntamente com o Cabaz foi oferecido a cada trabalhador/a um Jarro Gota. Foi, ainda, mantida, ainda que parcialmente, a tradição do dia de Reis com a oferta de um bolo-rei para saborear, no último dia da quadra.

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

- Passatempos com oferta de bilhetes ou descontos (Carnaval na Kidzania, Festival do Roteiro de Língua Portuguesa, Dia do Pai na Kidzania).

PARA PREVENIR A SINISTRALIDADE LABORAL...

DESTACAMOS

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

Disponibilizámos aos trabalhadores e às trabalhadoras todo o equipamento de proteção individual necessário ao desempenho das respetivas funções, sendo que, no ano em análise, acrescem os equipamentos/materiais que foram identificados no âmbito do Plano de Contingência COVID-19, nomeadamente máscaras, álcool gel e desinfetante para o ar e Tissues. Criámos condições para que todos/as aqueles/as que necessitassem de estar a desenvolver o seu trabalho de forma presencial, o fizessem de forma segura e digna, pelo que reestruturámos os espaços e locais de trabalho para promover o distanciamento físico entre os/as trabalhadores/as, recorrendo a separação dos posto de trabalho com recurso a acrílicos, quando não fosse possível garantir a distância de segurança. Para além disso reforçámos os planos de limpeza e higienização dos espaços para reduzir o risco de contaminação, nos locais de trabalho.

A SEGURANÇA NÃO ACONTECE POR ACIDENTE!

Por forma a alertar para a preocupação que a EPAL/AdVT tem para com os seus trabalhadores e as suas trabalhadoras foi veiculada informação sobre a aposta que tem sido feita ao nível da proteção para desenvolvimento de trabalhos em altura e profundidade:

"Entre 2017 e 2019 foram distribuídos/ instalados vários equipamentos de proteção contra queda em altura e profundidade:

- 250 arneses
- 470 pontos de ancoragem
- 700 equipamentos complementares e
- aprox. 2 km de linhas de vida

Todos estes equipamentos, e mais alguns, estão à sua disposição!

A Segurança não acontece por Acidente!"

MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA

Conclusão de trabalhos de melhoria das condições de segurança em várias infraestruturas, entre as quais a ETA do Rio Fundeiro, Reservatório da Mendacha, Reservatório de Choromela Zona Baixa e Reservatório de Choromela Zona Alta.

BOAS PRÁTICAS:

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

- Campanha de vacinação contra a gripe, de forma gratuita, a todos os/as nossos/as trabalhadores/as.
- Se conduzir, não use o telemóvel! Previna o acidente!
- Exercício de sensibilização para o Risco Sísmico, execute os 3 gestos que salvam: BAIXAR, PROTEGER E AGUARDAR.

Sistema de gestão de segurança e saúde do trabalho transitou para a norma ISO45001

Realização de simulacros, já referida anteriormente.

PARA PROMOVER A MOBILIDADE INTERNA...

BOA PRÁTICA:

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

Em 2020 foram publicados 8 anúncios no âmbito do Grupo.

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

DESTACAMOS

APLICAÇÃO EPAL ONPOCKET

Lançámos, em abril de 2020, em pleno cenário da pandemia Covid-19, uma nova aplicação, dirigida aos nossos trabalhadores, e às a EPAL OnPocket.

Esta app veio permitir que as trabalhadoras e os trabalhadores acedessem no seu smartphone a informações e a documentos que apenas estavam disponíveis no seu local de trabalho, colmatando assim uma lacuna sentida em situações em que não se encontravam nas instalações da EPAL/AdVT.

A divulgação foi efetuada através do disponibilização, a todos os trabalhadores e a todas as trabalhadoras, de *e-newsletter* de lançamento, *posts* na Intranet, vídeo promocional e SMS com *link* da app EPAL OnPocket para as stores (Google Play e App Store).

A app EPAL OnPocket teve no dia do seu lançamento uma enorme adesão por parte dos trabalhadores e das trabalhadoras, um reconhecimento da importância desta ferramenta para o dia-a-dia de todos e de todas, sendo que já foi descarregada por praticamente a totalidade do público interno.

Foi, ainda, identificado um elevado nível de utilização.

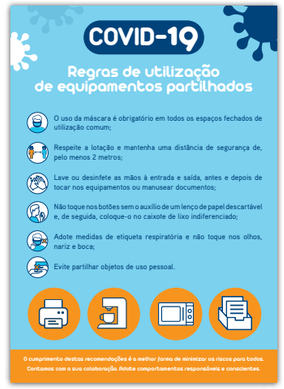
COMUNICAÇÃO NO ÂMBITO DA PANDEMIA DE COVID-19

Promoção de diversas ações de formação e comunicação, por meios digitais, junto dos trabalhadores e das trabalhadoras, bem como de fornecedores para transmitir as regras e medidas a adotar por todos e por todas, para minimizar os riscos e maximizar a segurança.

Foram veiculadas informações com recurso a várias ferramentas, por forma a que todos/as tivessem conhecimento das mesmas e ministrada a formação necessária (*online* e presencial), para que tudo decorresse com a maior normalidade possível.

Outros projetos que também contribuíram…

- Presença no Seminário Nacional Eco-Escolas 2020, na Eco-Mostra - Feira de Ambiente e Sustentabilidade onde a Água da Torneira foi a estrela
- Participação na Feira de Ambiente e Sustentabilidade, na ESTeSL,
- Conferência comemorativa do 4º aniversário da Aliança ODS Portugal, onde a EPAL esteve presente com o pitch designado "Operação Tejo 2018", associado ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento
- UN Global Compact Leaders Summit 2020, integrados no tema "Clean Energy"
- Programa "Sociedade Civil" dedicado ao tema "Consumo de Água"
- Comunicação em *webinar* organizado pela Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros e dedicado à "Importância da Água" abrangendo a Hidratação e o Consumo Sustentável de Água da Torneira
- Participação no debate "Gestão de Perdas de Água e Eficiência Energética"
- 11º Congresso Nacional da Administração Pública, subordinado ao tema "Competências emergentes", onde participámos na mesa redonda "Oportunidades no próximo ciclo estratégico 2021-2030" (parte 2) com o tema "Neutralidade energética no sector das águas"
- Comunicação no âmbito do VIII Fórum da AQUASIS
- Intervenção no *webinar* "A Gestão do Abastecimento de Água em tempos de Pandemia"
- Organizado pela APDA o *webinar* "A Cibersegurança no Setor da Água - uma responsabilidade de todos" contou com a nossa participação
- O encontro 'IWA Water Loss 2020' realizado em formato online e não na China, como estava previsto, contou com a nossa presença tendo sido apresentada uma comunicação sobre os trabalhos desenvolvidos no âmbito da deteção de fugas em condutas e adutores e do Bilmeter.
- Destaque para a comunicação de Mikel Wilmott da Severn Trent Water, no mesmo evento, que iniciou a sua apresentação com imagens do nosso livro "Controlo Ativo de Perdas de Água" referindo que o mesmo serviu de inspiração para o seu trabalho na área das perdas, motivo que nos orgulhar, a todos e a todas
- Participação nas XI Jornadas de Engenharia da AdP subordinadas ao tema "no presente desenhamos o futuro" com a comunicação "Introdução de um polímero orgânico na otimização da etapa de coagulação da ETA de Vale da Pedra", no âmbito da Sessão Técnica subordinada ao tema da Eficiência.



BOAS PRÁTICAS

- Partilha, entre trabalhadores e trabalhadoras, da informação com recurso à intranet
- Participação em palestras e *workshops*, sobre temas relevantes para a empresa, objetivando o envolvimento de todos/as os/as intervenientes, através de debates participados e construtivos.
- Portal Ideias em Rede, já apresentado
- Jornal Águas Livres que é disponibilizado na intranet e no *site* da internet da EPAL (em 2020 teve 5 edições).

PARA PROMOVER O DIÁLOGO SOCIAL...

BOA PRÁTICA:

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

O NOSSO DESEMPENHO

Número médio de horas de formação por trabalhador/a

14,3 h

Número total de horas de formação

14 657 h

Taxa de acidentes

	2018		2019		2020	
	H	M	H	M	H	M
Taxa de Lesões	8,0	3,6	7,8	1,4	5,3	2,2
Taxa de Absentismo	4	7	5	8	4	7

Integramos, no ano em análise, **31 pessoas** no nosso quadro, uma vez que não temos contratos a prazo.

ÍNDICE GRI

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Perfil Organizacional		
	102-1 Nome da organização EPAL – Empresa Portuguesa de Águas Livres, S.A. AdVT – Águas do Vale do Tejo, S.A.	"Relatório e Contas (R&C) EPAL 2020: A - A Empresa - Quem Somos " Relatório e Contas (R&C) AdVT 2020: A - Relatório de Gestão (A Empresa) - Quem Somos	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços **EPAL**: A atividade encontra-se orientada para a captação, produção, transporte e distribuição de água para consumo humano. Para além da prestação dos serviços inerentes ao fornecimento de água, nomeadamente, atendimento e assistência domiciliária, são complementarmente prestados serviços de análise e controlo laboratorial, aferição e reparação de contadores e monitorização de redes de distribuição. A EPAL comercializa, ainda, um sistema de informação e gestão comercial, o AQUAmatrix®, destinado a entidades gestoras de água, saneamento e resíduos sólidos, para além de comercializar um sistema de redução de perdas de águas, o WONE®, e um serviço de informação e incentivo à eficiência de utilização de água, o waterbeep®. **AdVT:** A Águas do Vale do Tejo, S.A. é uma empresa multimunicipal de Abastecimento de Água para Consumo Humano e de Saneamento de Águas Residuais. Para mais informação consultar o Relatório e Contas 2020, capítulo 2. B - Relatório de Gestão (Negócio).	"R&C EPAL 2020: B-O Negócio- Relatório de Gestão. O Negócio " R&C AdVT 2020, capítulo 2. B - Relatório de Gestão (Negócio).	
	102-3 Localização da sede **EPAL:** Avenida da Liberdade, 24, 1250-144, Lisboa **AdVT:** Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, n.º 21, r/ch, 6300 -693 Guarda	www.epal.pt www.advt.pt	
	102-4 Localização das operações Relatório de Sustentabilidade (RS) EPAL/AdVT 2020:1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL, 1.2. ONDE ESTAMOS	Relatório de Sustentabilidade (RS) EPAL/ AdVT 2020 - Pág. 14-15	
	102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade **EPAL:** Sociedade Anónima (Setor Empresarial do Estado) **AdVT**: Sociedade Anónima (Setor Empresarial do Estado)	"R&C EPAL 2020: A - A Empresa - Quem Somos " R&C AdVT 2020: A - Relatório de Gestão (A Empresa) - Quem Somos	
	102-6 Mercados servidos **EPAL**: O mercado na prestação dos serviços de abastecimento de água compreende 35 municípios, incluindo Lisboa, com uma população abrangida de 2,9 milhões de habitantes e com cerca de 358 mil clientes diretos. **AdVT:** O mercado na prestação dos serviços de abastecimento de água compreende 70 municípios, com uma população abrangida igual a 1,1 milhões de habitantes. O mercado da AdVT na prestação dos serviços de saneamento compreende 55 municípios, com uma população abrangida igual a 0,6 milhões de habitantes. Mais informação no Capítulo 1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL	Relatório de Sustentabilidade (RS) EPAL/ AdVT 2020 - Pág. 16-20	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-7 Dimensão da organização** Número de colaboradores: 1 030		

2018	2019	2020
1 030	1 030	1 025

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

Rendimentos Integrais do Exercício:

	2018	2019	2020
EPAL	48 426 936 €	52 902 112 €	46 972 206 €
AdVT	5 943 127 €	4 222 375 €	3 273 714 €

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

	EPAL	AdVT
Comprimento das Condutas – em "Alta" (km)	1 075	3 579
Comprimento das Condutas – em "Baixa" (km)	1 447	0
Subtotal	2 523	3 579
Captações de Água Subterrânea	111	316
Captações de Água Superficial	2	43
Subtotal	113	359
Estações Elevatórias de Abastecimento – em "Alta"	63	190
Estações Elevatórias de Abastecimento – em "Baixa"	11	0
Subtotal	74	190
Estações de Tratamento de Águas – ETA	2	45
Outras Instalações de Tratamento	22	82
Barragens	0	6
Reservatórios – em "Alta"	66	648
Reservatórios – em "Baixa"	14	0
Subtotal	80	648
Ramais de Ligação	103 536	0

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

§ Comprimento de condutas adutoras-em "ALTA": 696km EPAL + 379 km sistemas do Oeste;

§ O número de captações sofreu uma atualização que resulta do aumento das captações integradas do Município de Óbidos.;

§ Estações Elevatórias (EE) de Abastecimento-em "ALTA": 31 da EPAL + 32 do Sistema do Oeste;

§ Estações de Tratamento de Água: 2 EPAL;

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

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016			6

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

	EPAL	AdVT
Comprimento Total de Coletores (km)	NA	894
Estações de Tratamento de Águas Residuais – ETAR	NA	393
Fossas Sépticas Coletivas	NA	22
Sifões	NA	0
Estações Elevatórias de Saneamento	NA	312
Emissários Submarinos	NA	0

Em virtude da auditoria realizada pela ERSAR foram alterados, face ao referido no R&C AdVT 2020, o número de ETAR de 384 para 393 e de Fossas Séticas Coletivas de 31 para 22.

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

	EPAL	AdVT
Água Produzida – em "Alta" (Mm³)*	220 718	50 741
Água Produzida – em "Baixa" (Mm³)	-	-
Água Fornecida – em "Alta" (Mm³)*	120 552	80 349
Água Fornecida – em "Baixa" (Mm³)	45 553	-
Água Residual Tratada - em "Alta" (Mm³)	-	48 773
Água Residual Tratada Rejeitada - em "Alta" (Mm³)	-	48 773

* contabiliza EPAL + Sistema do Oeste

102-8 Informação sobre trabalhadores e trabalhadoras e outros

		2018	2019	2020
Contrato sem termo	Homens	708	722	727
	Mulheres	247	269	269
	Subtotal	955	991	996
Contrato termo certo	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
	Subtotal	0	0	0
Outros tipos de Contrato	Homens	48	30	26
	Mulheres	27	9	3
	Subtotal	75	39	29
Total		1 030	1 030	1 025
Temporários	Homens	39	-	44
	Mulheres	21	-	11
	Subtotal	60	116	55
Estagiários*	Homens	1	-	
	Mulheres	2	-	
	Subtotal	3	2	0

*Os valores reportados só contemplam Estágios Profissionais

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

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-9 Cadeia de Valor** **EPAL**: A EPAL tem uma cadeia extensa de fornecedores. Aqui destacam-se os fornecedores que tiveram com a EPAL um volume de negócios anual superior a 1.000.000 €: Águas do Vale do Tejo, Iberdrola Clientes Portugal Unipess, Endesa Energia S.A-Sucursal., Agência Portuguesa do Ambiente, C.M.E. – Construção e Manutenção Eletromecânica, AdP – Águas de Portugal,SGPS, Câmara Municipal de Lisboa, AdP – Águas de Portugal,SGPS. **AdVT**: O mesmo se passa com a AdVT. Aqui destacam-se os fornecedores que tiveram com a AdVT um volume de negócios anual superior a 1.000.000 €: EPAL, Iberdrola Clientes Portugal, Endesa Energia S.A. - Sucursal, Águas de Portugal SGPS, AXPO energia Portugal, Agência Portuguesa do Ambiente.	"RGS EPAL 2020: VIII. Transações com Parte Interessadas e outras 69" "RGS AdVT 2020: VIII. Transações com Parte Interessadas e outras 78"	
	102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores **EPAL e AdVT:** Em ambas as empresas houve alteração de alguns dos fornecedores contratados, com entradas e saídas, mas não do tipo de serviços contratados. Para mais informação consultar os Relatórios e Contas de cada uma das empresas.		
	102-11 Abordagem ao Princípio da Precaução **EPAL e AdVT**: O cumprimento do Princípio da Precaução (Princípio 15 da Declaração do Rio sobre Ambiente e Desenvolvimento) é assegurado para ambas as sociedades com a certificação na norma ISO 14001.		7, 8, 9
	102-12 Iniciativas externas **EPAL:** • *Call to Action* Anticorrupção das Nações Unidas (Adesão em 2019) • Business Ambition for 1.5ºC, a carta United Nations Global Compact Adesão em 2019) • *Global Compact (renovação em 2020)* • *WEP – Women Empowerment Principles (renovação em 2020)* **AdVT: A AdVT** não subscreve nenhuma iniciativa externa. **102-13 Participação em associações** **EPAL:** • ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais • APCE - Assembleia Parlamentar do Conselho da Europa • APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas • APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade • APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial • Associação FUTURESEA • ATL - Associação Turismo de Lisboa • CEEP Portugal – Centro Europeu de Empresas de Serviços de Interesse Geral • Foundation for the Global Compact • IPQ – Instituto Português da Qualidade • IWA - Associação Internacional da Água • Lisboa E-Nova - Agência de Energia e Ambiente de Lisboa • Oeste Sustentável	Relatório de Governo Societário (RGS) EPAL 2020: IV. Participações Sociais e Obrigações detidas Pág. 14	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	• PPA - Parceria Portuguesa para a Água • PSAT – Associação para Promoção de Segurança de Ativos Técnicos • PWN Lisboa • RELACRE • SWAN - Smart Water Networks Forum • W-SMART Association • WAMU-NET – Global Network of Water Museums • Water Footprint Network • WAMU-NET – Global Network of Water Museums		
	AdVT: • APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas • NERGA – Núcleo Empresarial da Região da Guarda / Associação Empresarial • RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal • ENERAREA - Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior	"Relatório de Governo Societário (RGS) AdVT 2020: IV. Participações Sociais e Obrigações detidas 18"	
	Estratégia		
	102-14 Declaração da Administração Mensagem do Presidente	"RS EPAL/AdVT 2020" Pág. 10	7, 8, 9
	102-15 Principais impactes, riscos e oportunidades No ano de 2020 e apesar da situação pandémica que vivemos, quer a EPAL quer a AdVT continuaram empenhadas em contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, aliando o crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações de hoje e das gerações futuras. Caminhámos com afinco no combate às alterações climáticas, na concretização da economia circular e no cumprimento dos ODS.	EPAL: Relatório de Governo Societário (RGS): VI. Organização Interna, B. Controlo interno e gestão de riscos e IX. Análise de sustentabilidade da entidade nos domínios económicos, social e ambiental Págs. 41-50;72	
	A EPAL e a AdVT, enquanto empresas pertencentes ao universo AdP, grupo que desempenha uma função ativa na sociedade e no ambiente, desenvolvem uma gestão adequada dos seus recursos, de forma a promover uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a comunidade. Principais riscos da EPAL e da AdVT: • Infiltrações de Saneamento em Alta • Catástrofe • Perda de Abastecimento em Alta • Gestão da Dispersão Geográfica	AdVT: Relatório de Governo Societário (RGS), VI. Organização Interna, B. Controlo interno e gestão de riscos e IX. Análise de sustentabilidade da entidade nos domínios económicos, social e ambiental Págs. 47-56; 81	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Ética e Integridade		
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta 1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL - 1.4. Ética e Integridade	"RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 22"	10
	102-17 Mecanismos para aconselhamento e preocupações sobre ética 1. UM NEGÓCIO SUSTENTÁVEL - 1.4. Ética e Integridade	"RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 22"	
	Governação		
	102-18 Estrutura de governação A Estrutura de governação está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, A. Modelo de Governo	RGS 2020 V. Órgãos Sociais e Comissões, A. Modelo de Governo EPAL: Pág. 16 AdVT: Pág. 20	
	102-19 Delegar a autoridade A forma de delegação da autoridade está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2020 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 18 AdVT: Pág. 22	
	102-20 Funções de nível executivo com responsabilidade em questões económicas, ambientais e sociais Capítulo 2.6 Governação de um Negócio Responsável **Mais informações** **EPAL**: Relatório de Governo Societário 2020: V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão Pág. 18 **AdVT**: Estas funções estão atribuídas à EPAL e por isso são as mesmas que as descritas para a EPAL. Págs.22	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 46	
	102-21 Consulta dos *stakeholders* em relação a questões económicas, ambientais e sociais 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	"RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 28"	
	102-22 Composição do órgão de governação hierarquicamente mais elevado e das suas comissões A Composição do órgãos de governação estão descritos nos relatórios de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto, Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2020 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 18-29 AdVT: Pág. 22-30	
	102-23 Presidência do órgão de governação hierarquicamente mais elevado A presidencia do órgãos de governação estão descritas nos relatórios de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto, Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2020 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 20 AdVT: Pág. 24	
	102-24 Nomeação e escolha do órgão de governação hierarquicamente mais elevado A nomeação e escolha do órgãos de governação estão descritas nos relatórios de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto, Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2020 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 18 AdVT: Pág. 22	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-25 Conflitos de interesse** O tratamento de conflito de Interesses está descrito no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VI. Organização Interna, A.Estatutos e Comunicações- 3.	RGS 2020 VI. Organização Interna, A.Estatutos e Comunicações- 3 EPAL: Pág. 40 AdVT: Pág. 45	
	102-26 Papel do órgão de governação hierarquicamente mais elevado na definição do propósito, dos valores e da estratégia O papel dos órgãos de governação está descrito no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão	RGS 2020 V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão EPAL: Pág. 18 AdVT: Pág. 22	
	102-27 Conhecimento coletivo do órgão de governação hierarquicamente mais elevado O Conselho de Administração tem experiência na gestão das questões económicas, ambientais e sociais. De forma a assegurar que estão a par das tendências e das temáticas da sustentabilidade, as empresas asseguram que a gestão de topo e todos os trabalhadores/as participam em formação, conferências e eventos relevantes, a nível nacional e internacional. As empresas possuem ainda um Conselho Consultivo de Sustentabilidade que os informa e esclarece sobre diferentes temáticas do desenvolvimento sustentável.		
	102-28 Avaliação do desempenho mais alto do órgão de governação hierarquicamente mais elevado **EPAL**:O Conselho de Administração da EPAL em funções foi eleito, para o mandato 2020-2022, a 24 de junho de 2020, em pleno contexto de Pandemia Covid-19. Não foram, até à presente data, fixadas pela AdP SGPS, na qualidade de titular da função acionista da EPAL, as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão e respetivas metas quantificáveis para o mandato 2020-2022, por se considerar que as mesmas deverão decorrer das que vierem a ser fixadas ao Conselho de Administração da AdP, SGPS, à luz do Programa do XXII Governo Constitucional e das medidas excecionais aprovadas pelo Governo no atual contexto de Pandemia Covid-19 **AdVT**: AO Conselho de Administração da AdVT em funções foi eleito, para o mandato 2020-2022, a 29 de julho de 2020, em pleno contexto de Pandemia Covid-19. Não foram, até à presente data, fixadas pela AdP SGPS, na qualidade de titular da função acionista da AdVT, as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão e respetivas metas quantificáveis para o mandato 2020-2022, por se considerar que as mesmas deverão decorrer das que vierem a ser fixadas ao Conselho de Administração da AdP, SGPS, à luz do Programa do XXII Governo Constitucional e das medidas excecionais aprovadas pelo Governo no atual contexto de Pandemia Covid-19. **Mais informações** **EPAL**: R&C 2020 EPAL Cumprimento das orientações legais 1) Pág. 135 **AdVT**:R&C 2020 AdVT Cumprimento das orientações legais 1) Págs.102	RGS 2020 X. Avaliação do Governo Societário EPAL: Pág. 83 AdVT: Pág. 91	
	102-29 Identificação e gestão dos impactes, económicos, ambientais e sociais O Conselho de Administração delegou as responsabilidades em diferentes direções de forma a assegurar a eficiente gestão dos impactes económicos, ambientais e sociais e respetivos riscos. Para a identificação dos impactes são consideradas as preocupações resultantes do envolvimento com os diferentes *stakeholders*.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	**102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco** A eficácia dos processos de gestão de risco está descrito no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto V. Órgãos Sociais e Comissões, C. Administração e Supervisão Págs. 22-23; 41	RGS 2020 VI. Organização Interna, B. Controlo interno e gestão de riscos EPAL: Pág. 41-50 AdVT: Pág. 47-56	
	102-31 Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais 2. O QUE NOS MOVE – 2.6. Governação de um Negócio Sustentável	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 42	
	102-32 Papel do mais alto órgão de governação no relatório de sustentabilidade 2. O QUE NOS MOVE – 2.6. Governação de um Negócio Sustentável	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 42	
	102-33 Comunicação de preocupações críticas A comunicação de preocupações críticas está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VI. Organização Interna, A.Estatutos e Comunicações	RGS 2020 VI. Organização Interna, A.Estatutos e Comunicações EPAL: Pág. 39 AdVT: Pág. 44	
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas Nada a assinalar.		
	102-35 Políticas salariais A Política salarial está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações	RGS 2020 VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações EPAL: Pág. 59-64 AdVT: Pág. 67-73	
	102-36 Processos para a determinação de salários O processo para determinação de salários está descrita no Relatório de Governo Societário de cada uma das empresas no ponto VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações	RGS 2020 VII. Remunerações, B. Comissão de Fixação de Remunerações, C. Estrutura de Remunerações EPAL: Pág. 59-64 AdVT: Pág. 67-73	
	102-37 Envolvimento dos *stakeholders* na remuneração Não foram envolvidos quaisquer *stakeholders* para prestar apoio à Comissão de Fixação de Remunerações. A referida Comissão é eleita pelos acionistas em Assembleia-Geral		
	102-38 Rácio de compensação anual total • Remuneração total anual individuo mais bem pago da EPAL/AdVT: **90 223 €** • Remuneração média conjunta anual total de todos os trabalhadores (exceto o que aufere a maior remuneração): **21 790,68 €** o Rácio: **4,14**		
	102-39 Percentagem de aumento no rácio de compensação anual total **EPAL**: Em 2020 houve um aumento devido ao cumprimento do previsto nos Instrumentos de Regulação Coletiva		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Envolvimento com os *Stakeholders*		
	102-40 Lista de grupos de *stakeholders* 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 28	
	102-41 Acordos de contratação coletiva EPAL e AdVT: 100% dos trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva		3
	102-42 Identificação e seleção de *stakeholders* 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 28	
	102-43 Abordagem ao envolvimento de *stakeholders* 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 28-29	
	102-44 Principais questões e preocupações identificadas 2. O QUE NOS MOVE – 2.3 ENVOLVIMENTO COM OS *STAKEHOLDERS*	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 28-29	
	Práticas de Reporte		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ESTE RELATÓRIO	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 5	
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos 2. O QUE NOS MOVE – 2.4 TÓPICOS MATERIAIS	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 29	
	102-47 Lista de tópicos materiais 2. O QUE NOS MOVE – 2.4 TÓPICOS MATERIAIS	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 29	
	102-48 Reformulação de informações Não há reformulações a assinalar.		
	102-49 Alterações no Reporte **EPAL e AdVT:** Alteração do número de captações da AdVT, que resultam de uma melhoria do sistema cadastral. Foram alterados os valores, para a totalidade dos anos apresentados, do GRI404-1, uma vez que estavam apresentados de forma incorreta Foram reduzidos os dados reportados no indicador GRI303-4. Os dados eliminados, face a 2018 têm valor zero em ambos os anos. Foi necessário corrigir o valor do indicador GRI 302-2, referente a 2019, uma vez que não contemplava o valor de lamas de ETA, no caso da EPAL.		
	102-50 Período coberto pelo relatório 1 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 5	
	102-51 Data do relatório anterior mais recente O último relatório (2019), conjunto para ambas as empresas, foi publicado em de 2020.		
	102-52 Ciclo de publicação Ciclo anual	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 5	
	102-53 Contactos para questões sobre o relatório ESTE RELATÓRIO	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 5	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI ESTE RELATÓRIO	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 5	
	102-55 Índice GRI Presente tabela	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 116	
	102-56 Verificação externa Este relatório não foi sujeito a verificação externa.		

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
Eixo Económico			
Desempenho Económico			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. 29; 68-69	7
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistems de gestão e para a sustentabilidade da empresa; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa; • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade; • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco de falha e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos; • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentado da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da governação, da sociedade e do ambiente. • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e do país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadore/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas. • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Promover a adequada proteção e segurança das infraestruturas críticas e uma cultura de gestão de risco e resiliência para asa suas atividades e negócios, definindo e planeanedo estratégias para reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos disruptivos e, ou, as suas consequências e impactos.		
	• Potenciar a capacidade de organização, prevenção e recuperação perante fatores ou condições adversas por forma a agarantir a continuidade do negócio, o cumprmento da missão, a preservação da vida humana e a confiança da Empresa perante as suas Partes Interessadas.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	• Gerir e assegurar uma utilização adequada dos sistemas de informação que suporta as atividades da empresa e os produtos e serviços prestados aos clientes, de forma a garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação da empresa e dos seus clientes cumprindo com o estabelecido nas políticas e outros normativos internos relacionados.		
	• Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa Governação.		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Promover junto dos fornecedores de bens e serviços a partilha dos valores, princípios de sustentabilidade e de compliance, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes. • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da Empresa oportunidades que contribuam, por esta via, para a sustentabilidade. **Responsabilidades:** Direção de Operação de Abastecimento (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); Direção de Sustentabilidade Empresarial (DSE), Direção de Compras e Logística (DCL); DCM; Direção de Laboratório (LAB) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras–Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD). Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 69-71		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020 Pág. : 73	
GRI 201: Desempenho Económico 2016	**201-1 Valor económico direto gerado e distribuído** Valores constantes dos Relatórios e Contas de cada uma das empresa.	R&C EPAL 2020: Pág.:131-140 R&C AdVT 2020: Pág.:99-112	
	201-2 Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas "O Grupo Águas de Portugal (AdP) iniciou em 2016 a preparação do seu Plano Estratégico de Adaptação às Alterações Climáticas, visando a "definição de uma estratégia de adaptação a curto, médio e longo prazo cuja implementação permita reduzir as vulnerabilidades das atividades das empresas às alterações climáticas e aos eventos extremos e incrementar a resiliência e capacidade de resposta dos sistemas a essas alterações e a esses eventos." O Projeto foi finalizado em 2019 e daí resultaram os Planos Estratégicos de Adaptação às Alterações Climáticas específicos de cada uma das empresas. No caso da AdVT foi realizado um trabalho de levantamento exaustivo de vulnerabilidades aos efeitos das alterações climáticas e de definição de medidas de adaptação para o curto, médio e longo prazo., sendo que tem vindo a desenvolver as medidas preconizadas no referido Plano Estratégico. Nesse sentido, em 2020 foi assegurada a realização de medidas infraestruturais e de gestão associadas ao reforço das origens e ao aumento de resiliência dos sistemas." "A EPAL e a AdVT consideram e integram as questões das alterações climáticas na sua gestão de riscos de caráter estratégico, realizando a monitorização de um conjunto de indicadores relevantes, quer do ponto de vista da disponibilidade, quer da qualidade da água, face aos impactes de variáveis climáticas sobre o sistema. Esta prática visa auxiliar as decisões de implementação de medidas de adaptação, que devem ocorrer no momento mais adequado, segundo pressupostos previamente definidos, de modo a que não se percam oportunidades elevando os níveis de risco, mas também a que se evite a realização intempestiva de investimentos cuja eficácia pudesse vir a não se comprovar. Deste modo, o plano de adaptação dos sistemas da empresa às alterações climáticas tem caráter não rígido mas flexível e ajustado às necessidades concretas, tal como foi preconizado no Projeto Adaptaclima-EPAL, já referido em anteriores edições do Relatório de Sustentabilidade. Devido à elevada resiliência do sistema da EPAL, não se registou durante o ano de 2020 qualquer situação de risco. "		7

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	"Os previsíveis efeitos das alterações climáticas, como o aumento da frequência e intensidade de fenómenos extremos, tais como tempestades, chuvadas intensas e, também, secas mais extremas e, ou mais prolongadas, levaram a EPAL e a AdVT a iniciar um estudo, com o apoio do LNEC, com o principal objetivo de analisar o potencial de escassez hídrica associada a cada origem de água da EPAL face às solicitações do sistema de abastecimento. Os Ensaios de Stress hídrico serão conduzidos para cenários de seca extrema com duração de 1, 2, 3, 4 e 5 anos consecutivos. Em função dos resultados dos ensaios associados a cada origem, será possível estudar soluções estruturais e de gestão com vista a reduzir eventuais vulnerabilidades extremas a cenários futuros de alterações climáticas, assegurando desta forma a resiliência que um serviço público tão essencial quanto o abastecimento de água deve possuir.		
	Apesar da situação pandémica, no ano de 2020 continuaram a ser dados passos consistentes no combate às alterações climáticas, apostando-se forte na economia circular e empenho nas políticas sociais rumo ao cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).		
GRI 201: Desempenho Económico 2016	**201-3 Obrigações com planos de beneficios definidos e outros planos de reforma** **AdVT**: Os trabalhadores e as trabalhadoras que prestam serviço na AdVT não estão contemplados em nenhum plano de benefícios. **201-4 Apoios financeiros recebidos do governo.** **EPAL**: não recebeu subsídios do Governo **AdVT**: 10 338 471 euros	R&C 2020 C. Demonstrações Financeiras, Notas às Demonstrações Financeiras, 2. Políticas contabilísticas, 2.15 Benefícios pós-emprego EPAL: Pág. 223 R&C EPAL 2020: Pág.:193;221 R&C AdVT 2020: Pág.:156;191	
Presença no Mercado			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes **103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes** **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistems de gestão e para a sustentabilidade da empresa; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de *networking*, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa; • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade; • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco de falha e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos;	RS EPAL/AdVT 2020: Págs. 29; 74-77	6 6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentado da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da governação, da sociedade e do ambiente. • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e do país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadore/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas. • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Promover a adequada proteção e segurança das infraestruturas críticas e uma cultura de gestão de risco e resiliência para asa suas atividades e negócios, definindo e planeanedo estratégias para reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos disruptivos e, ou, as suas consequências e impactos. • Potenciar a capacidade de organização, prevenção e recuperação perante fatores ou condições adversas por forma a agarantir a continuidade do negócio, o cumprmento da missão, a preservação da vida humana e a confiança da Empresa perante as suas Partes Interessadas. • Gerir e assegurar uma utilização adequada dos sistemas de informação que suporta as atividades da empresa e os produtos e serviços prestados aos clientes, de forma a garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação da empresa e dos seus clientes cumprindo com o estabelecido nas políticas e outros normativos internos relacionados. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa Governação. • Promover junto dos fornecedores de bens e serviços a partilha dos valores, princípios de sustentabilidade e de compliance, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes. • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da Empresa oportunidades que contribuam, por esta via, para a sustentabilidade.		
	Responsabilidades: Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); Direção de Sustetabilidade Empresarial (DSE), Direção de Compras e Logística (DCL); Direção de Clientes (DCM); Direção de Laboratório (LAB). **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 70-73		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Págs. 74	6
GRI 202: Presença no Mercado 2016	**202-1 Rácios entre o salário de entrada e o salário mínimo local** Proporção entre o salário mais baixo, por sexo, e o salário mínimo nacional: · Masculino: 1,0 · Feminino: 1,1		6
	202-2 Proporção de gestores de topo contratados da comunidade local **EPAL e AdVT**: Os administradores das duas empresas são, na sua totalidade, contratados na comunidade local.		6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
Impactes Económicos Indiretos			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2020: Págs.29; 74-76	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistems de gestão e para a sustentabilidade da empresa; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa; • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade; • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco de falha e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos; • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentado da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da governação, da sociedade e do ambiente. • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e do país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadore/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas. • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Promover a adequada proteção e segurança das infraestruturas críticas e uma cultura de gestão de risco e resiliência para asa suas atividades e negócios, definindo e planeanedo estratégias para reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos disruptivos e, ou, as suas consequências e impactos. • Potenciar a capacidade de organização, prevenção e recuperação perante fatores ou condições adversas por forma a agarantir a continuidade do negócio, o cumprmento da missão, a preservação da vida humana e a confiança da Empresa perante as suas Partes Interessadas. • Gerir e assegurar uma utilização adequada dos sistemas de informação que suporta as atividades da empresa e os produtos e serviços prestados aos clientes, de forma a garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação da empresa e dos seus clientes cumprindo com o estabelecido nas políticas e outros normativos internos relacionados. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa governação. • Promover junto dos fornecedores de bens e serviços a partilha dos valores, princípios de sustentabilidade e de compliance, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes. • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da Empresa oportunidades que contribuam, por esta via, para a sustentabilidade.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**Responsabilidades:** Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); DSE, Direção de Compras e Logística (DCL); Direção de Clientes (DCM); Direção de Laboratório (LAB) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 70-73		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o feedback dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com ratings externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Págs. 74	
GRI 203: Impactes Económicos Indiretos 2016	**203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços assegurados** **EPAL:** O investimento global em 2020 foi de 9,6 milhões de euros, uma reduição de 21,1% face ao ano anterior, sendo que a sua execução foi fortemente condicionada pelas restrições resultantes da pandemia. Ainda assim consguimos terminar diversas empreitadas e adjudicar um conjunto relevante de outras. Destacamos das empreitadas concluídas, no ano em análise, o Adutor Vila Franca de Xira Telheiras (troços 2 e 3), reabilitação da EEII dos Olivais, conduta Telheiras- Alfragide e o aumento da resiliência do sistema de produção. adução e abastecimento da EPAL. Foram, ainda lançados um importante conjunto de concursos de empreitadas com um valor global de cerca de 31,8 milhões de euros, tendo ainda assistido em virtude das condições atípicas do mercado ao facto de não terem sido apresentadas proposta para 9 concursos lançados, no valor total de 20,7 milhões de euros, o que conduzirá ao atraso da execução do plano de investimentos previsto. Foram ainda adjudicadas 11 empreitadas, num total de 19,6 milhões de euros e consignadas 7 empreitadas (5,8 milhões de euros), a realiza no ano 2021 e seguintes. **AdVT:** "Em 2020 o investimento realizado foi de 11,8 milhões de euros uma redução de cerca de 13%, face ao ano anterior que, ainda assim, se revela bastante importante, no contexto em que se inserem as infraestruturas uma vez que se refletiram em melhorias das Estações de Tratamento e das Estações Elevatórias, visando a melhoria da sua performance. Importa igualmente salientar que foram adjudicadas empreitadas no valor de 15 milhões de euros e ainda aprovadas/lançadas a concurso empreitadas no valor de 12,3 milhões de euros, pelo que se espera que os próximos anos apresentem uma tendência crescente, necessária para o cumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão."	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 74-77	
	203-2 Impactes económicos indiretos significativos 2.5 RESPOSTA AOS ODS	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 30	
Práticas de Compras/Abastecimento			
	103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira Associado ao tópico material «4. Criação de valor para acionistas e clientes» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2020: Págs. 68-74	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes** **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistems de gestão e para a sustentabilidade da empresa; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa; • Gerir os ativos numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, o risco de falha e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos; • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentado da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da governação, da sociedade e do ambiente. • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e do país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadore/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas. • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Potenciar a capacidade de organização, prevenção e recuperação perante fatores ou condições adversas por forma a agarantir a continuidade do negócio, o cumprmento da missão, a preservação da vida humana e a confiança da Empresa perante as suas Partes Interessadas. • Gerir e assegurar uma utilização adequada dos sistemas de informação que suporta as atividades da empresa e os produtos e serviços prestados aos clientes, de forma a garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação da empresa e dos seus clientes cumprindo com o estabelecido nas políticas e outros normativos internos relacionados. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa governação. • Promover junto dos fornecedores de bens e serviços a partilha dos valores, princípios de sustentabilidade e de compliance, estimulando a sua adesão ao compromisso de respeitar e aplicar as boas práticas implementadas, criando valor para ambas as partes. • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da Empresa oportunidades que contribuam, por esta via, para a sustentabilidade. • Aquisição de produtos hidrica e energeticamente eficientes **Responsabilidades:** Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Direção de Manutenção (MAN); Direção de Gestão de Ativos (DGA); DSE, Direção de Compras e Logística (DCL); Direção de Clientes (DCM); Direção de Laboratório (LAB) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	Projetos: Ver página 69-71		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.		
GRI 204: Práticas de Compras/ Abastecimento 2016	**204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais**		
	Proporção de despesas com fornecedores locais, sendo que locais, dada a dimensão das organizações, são considerados os nacionais. Os gastos com fornecedores locais é cerca de: **EPAL:** 99,70% Total faturado por fornecedores no ano em análise 82 514 823 € Total faturado por fornecedores locais no ano em análise 82 287 200 € **AdVT:** 99,90% Total faturado por fornecedores no ano em análise 100 842 398 € Total faturado por fornecedores locais no ano em análise 100 759 012 €	RS EPAL/AdVT 2020: Págs. 74	
Anticorrupção			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Tal como estava previsto, em 2020 a AdVT aderiu *Call to Action* Anticorrupção das Nações Unidas, sendo que a EPAL manteve a sua adesão, tal como aconteceu para a Plataforma Potuguesa para a Integridade e para o Global Compact		10
GRI 205: Anticorrupção 2016	**205-1 Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção** **EPAL e AdVT**: Ambas as empresas procederam à avaliação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas através do questionário sobre o cumprimento do mesmo, relativo ao período 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, cujo relatório está disponível nos sitios da internet (EPAL: https://tinyurl.com/32n4esv4 E AdVT: https://tinyurl.com/32n4esv4) No ponto referente ao cumprimento das orientações legais 10) Relatório anual sobre a Prevenção da Corrupção (n.º 1 do artigo 46.º do RJSPE) pode ser encontrada informação sobre a temática.	R&C 2020 EPAL e AdVT Cumprimento das orientações legais. EPAL pág. 170, AdVT pág. 133	10
	205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção. Não foi feita formação no âmbito do combate à corrupção.		10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas **EPAL e AdVT**: Em 2020 não foram identificados indícios ou apresentadas reclamações contra qualquer administrador ou trabalhador/a de ambas as empresas, relativas a atos de corrupção ou infrações conexas.		10
Promoção da Eficiência Pelo Lado da Procura			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «5. Promoção da Eficiência Pelo Lado da Procura» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 74-76	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da Empresa oportunidades que contribuam, por esta via, para a sustentabilidade. • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes **Responsabilidades:** Direção de Clientes (DCM) e Direção de Comunicação e Educação Ambiental (CEA)		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**Mecanismo de reclamação:** Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 77-80		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 76	
Desempenho Ambiental			
Energia			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «3 Promoção da eficiência energética» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 30; 61-62	7,8,9
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Atuar com responsabilidade no que respeita aos impactes, riscos e oportunidades inerentes às atividades desenvolvidas, promovendo a proteção do ambiente, através do uso eco eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e a ocorrência de acidentes ambentais em todas as atividades, contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica da empresa e para a preservação da biodiversidade. • Melhorar continuadamente o desempenho energético e hídrico global, promovendo uma atuação orientada para: a dimunição dos consumos e para a eficiância no uso da àgua e da Energia; a diminuição e a manutenção das perdas de água em níveis economicamente aceitáveis, as ações tendentes à neutralidade carbónica; a aquisição de produtos hidrica e energeticamente eficientes; um pensamento estratégico visando a adaptação, a resiliência e a resposta proativa e atempada da empresa às alterações Climáticas e aos seus efeitos. • Incentivar a Investigação e o desenvolvimento de soluções para oportunidades identificadas, promovendo, ativamente, um processo de inovação transversal à empresa, focado no negócio, na relação custo-benefício, no desenvolvimento sustentável e desejávelmente escaláveis no setor da água, estabelecendo, quando identificada a necessidade, parcerias extErnas nos projetos • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da empresa oprtunidades que contribua, por esta via, para a sustentabilidade. **Responsabilidades:** Direções de Investigação e Desenvolvimento (DID) e Direção de Sustentabilidade Empresarial (DSE). **Mecanismo de reclamação:** Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 63-66		7,8,9
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Págs. 66-67	7,8,9

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 302: Energia 2016	**302-1 Consumo de energia dentro da organização** **EPAL** – 427 069 GJ **AdVT** – 258 790 GJ		7, 8
	302-2 Consumo de energia fora da organização **EPAL** – 532 GJ (Correspondente ao Transporte de Resíduos) **AdVT** – 5 787 GJ (Corresponde ao transporte de Resíduos)		7, 8
	302-3 Intensidade energética **EPAL** – 1 931 (kJ/m³) **AdVT** – 2 320 (kJ/m³)		8
GRI 302: Energia 2016	**302-4 Redução do consumo de energia** A EPAL e a AdVT estão empenhadas na redução do consumo de energia e têm implementado e certificado um Sistema de Gestão de Energia de acordo com a diretriz NP EN ISO 50001, pelo que tem vindo a tomar medidas no sentido da redução do consumo de energia e consequentemente a redução das emissões, sendo que tem bem definidos Planos de Ação que levarão a EPAL e a AdVT a atingir a eficiência energética. Salienta-se que em 2020 o Sistema de Gestão foi extendido aà frota de ambas as empresas.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 64-66	8, 9
	302-5 Redução dos requisitos energéticos dos produtos e serviços Existe um Guia para Fornecedores disponibilizado na internet que especifica qual o comportamento a assumir pelo fornecedor no que respeita à energia, nomeadamente Desligar iluminação e equipamentos que não estejam a ser utilizados ou não sejam necessários; · Configurar os equipamentos informáticos e outros para modos de poupança de energia; · Utilizar equipamentos de baixo consumo de energia e de elevada eficiência energética. No que respeita aos requisitos para aquisição de bens, estão definidos no âmbito do Sistema de Responsabilidade Empresarial, especificamente para os produtos e equipamentos que têm ou possam ter impacte significativo no uso de energia: **Requisitos do Sistema de Responsabilidade Empresarial** Requisitos Normativos Aquando do aprovisionamento do produtos e equipamentos que têm ou possam ter impacte significativo no uso da energia, a contratação deverá ser parcialmente avaliada com base no desempenho energético. Para o efeito deverá atender a determinados aspetos definidos nas especificações técnicas dos procedimentos aquisição pré-contratuais, nomeadamente: Classe energética; • Emissões de gases com efeito de estufa; • Vida útil do equipamento; • Custo do ciclo de vida do bem; • Existência de rótulo ecológico da UE. Estes critérios destinam-se a prever as implicações que determinadas caraterísticas dos equipamentos terão no uso, consumo e eficiência energética.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 70	
Água			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2018	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «1 Conservação e Valorização dos Recursos Hídricos» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 30; 46-48	7,8
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes Política(s): • Atuar com responsabilidade no que respeita aos impactes, riscos e oportunidades inerentes às atividades desenvolvidas, promovendo a proteção do ambiente, através do uso eco eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e a ocorrência de acidentes ambentais em todas as atividades, contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica da empresa e para a preservação da biodiversidade.		7,8

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2018	• Melhorar continuadamente o desempenho energético e hídrico global, promovendo uma atuação orientada para: a dimunição dos consumos e para a eficiância no uso da àgua e da Energia; a diminuição e a manutenção das perdas de água em níveis economicamente aceitáveis, as ações tendentes à neutralidade carbónica; a aquisição de produtos hidrica e energeticamente eficientes; um pensamento estratégico visando a adaptação, a resiliência e a resposta proativa e atempada da empresa às alterações Climáticas e aos seus efeitos.		
	• Incentivar a Investigação e o desenvolvimento de soluções para oportunidades identificadas, promovendo, ativamente, um processo de inovação transversal à empresa, focado no negócio, na relação custo-benefício, no desenvolvimento sustentável e desejávelmente escaláveis no setor da água, estabelecendo, quando identificada a necessidade, parcerias exetrnas nos projetos		
	• Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da empresa oprtunidades que contribua, por esta via, para a sustentabilidade.		
	Responsabilidades: Direções de Operação (DOA) e Manutenção (MAN). Tratando-se do negócio, a maioria das direções está envolvida.		
	Mecanismo de reclamação: Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 49-51		7,8
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 51;53;56	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	**303-1 Interações com a água como um recurso partilhado** 3.1.1. CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS **EPAL e AdVT**: Ambas as empresas trabalham no sentido de assegurar o acesso universal e equitativo a água potável, melhorando a sua qualidade, reduzir as águas residuais não tratadas e aumentar a eficiência no uso da água em todos os setores, promovendo a sua reciclagem e reutilização e combatendo a sua escassez, a nível global.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 46-56	7,8,9
	303-2 Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água No âmbito dos indicadores da entidade reguladora (ERSAR) são identificadas todas as captações da EPAL e da AdVT e volume extraído de cada uma. Para as captações licenciadas é possível avaliar se as fontes hídricas são, ou não, significativamente afetadas pela captação de água. Apesar de algumas das captações utlizadas, pela AdVT, não serem licenciadas pela autoridade competente, os processos já foram instruídos e, no âmbito dos indicadores da ERSAR, é reportada a totalidade de água captada, por captação. **EPAL:** Água captada em captações licenciadas: 219 190 584 m³ (99%) Água captada pela EPAL: 221 124 927 m³ **AdVT:** Água captada em captações licenciadas: 29 119 192 m³ (55%) Água captada pela AdVT: 53 098 337 m³ Das captações licenciadas não foi identificado nenhum caso em que tenha sido captado um volume superior ao previsto, pelo que não foram significativamente afetadas pela captação de água. Nas restantes também não foram identificadas situações em que as fontes hídricas revelassem terem sido afetadas pela quantidade de água captada.		8

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 303: Água e Efluentes 2018	**303-3 Captação de água**		7,8

	EPAL			AdVT		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Água captada (m³)	218 116 734	221 836 249	221 124 927	51 929 783	52 647 684	53 098 337
Água captada em Captações superficiais (m³)	202 875 684	207 728 265	204 812 246	46 318 826	43 195 977	47 514 798
Água captada em Captações subterrâneas (m³)	15 241 050	14 107 984	16 312 681	5 610 957	9 451 707	5 583 539
Superficial (%)	93	94	93	89	82	89
Subterrânea (%)	7	6	7	11	18	11
Água captada em Captações licenciadas (%)	99	99	99	52	53	55

303-4 Descarga de água

EPAL Não aplicável
AdVT (m³/ano):

	AdVT		
	2018	2019	2020
Água residual recolhida - Volume total de água residual não tratada recolhida (m³)	46 221 569	41 707 440	49 156 333
Volume de água residual tratada pela empresa e rejeitada pela mesma (m³)	45 624 740	41 348 016	48 772 836
Volume de águas residuais tratadas rejeitadas na linha de água (m³)	45 619 277	41 340 362	48 765 043
Volume de águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m³)	5 463	7 654	7 793
Volume de águas residuais tratadas rejeitadas em outros meios de rejeição (m³)	0	0	0
Volume de águas residuais tratada com tratamento preliminar (m³)	0	0	0
Volume de águas residuais tratada com tratamento primário (m³)	87 975	94 475	263 047
Volume de águas residuais tratada com tratamento secundário, não incluindo a remoção de nutrientes (independentemente de ter a jusante desinfeção) (m³)	28 469 434	26 720 757	26 846 993
Volume de águas residuais tratada com tratamento terciário (independentemente de ter a jusante desinfeção)(m³)	17 067 331	14 532 783	21 662 796
Volume de águas residuais tratada com desinfeção (independentemente do tipo de tratamento a montante ser secundário ou terciário) (m³)	3 896 448	4 397 750	18 262 922

AdVT:

Ocorreram 239 descargas de águas residuais não tratadas, em situações de emergência, com um volume total de descarga igual a 26 264 m³.
Foram realizadas 28 565 análises à qualidade do efluente tratado, para controlo interno.

303-5 Consumo de água

EPAL e AdVT: Tendo em conta a natureza da atividade desenvolvida por ambas as empresas, assume-se que o volume de água consumida é igual ao volume de água captada (ver indicador GRI 303-3).

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
Biodiversidade			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «1 Conservação e Valorização dos Recursos Hídricos» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29;48-56	8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes** **Política(s):** • Atuar com responsabilidade no que respeita aos impactes, riscos e oportunidades inerentes às atividades desenvolvidas, promovendo a proteção do ambiente, através do uso eco eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e a ocorrência de acidentes ambentais em todas as atividades, contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica da empresa e para a preservação da biodiversidade. • Melhorar continuadamente o desempenho energético e hídrico global, promovendo uma atuação orientada para: a dimunição dos consumos e para a eficiância no uso da àgua e da Energia; a diminuição e a manutenção das perdas de água em níveis economicamente aceitáveis, as ações tendentes à neutralidade carbónica; a aquisição de produtos hidrica e energeticamente eficientes; um pensamento estratégico visando a adaptação, a resiliência e a resposta proativa e atempada da empresa às alterações Climáticas e aos seus efeitos. • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da empresa oprtunidades que contribua, por esta via, para a sustentabilidade. **Responsabilidades:** Direções de Operação (DOA) e Manutenção (MAN). Tratando-se do negócio, a maioria das direções está envolvida. **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver páginas 54; 41; 92		8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-3 Avaliação da abordagem de gestão** A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 51; 53; 56	8
GRI 304: Biodiversidade 2016	**304-1 Instalações operacionais pertencentes, arrendadas, administradas, ou próximas de áreas protegidas, ou em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas** **EPAL:** Área dos terrenos ocupados por instalações localizadas em áreas protegidas: 3,52 ha · Parques Naturais: 1,54 ha · Rede Natura: 3,52 ha **AdVT:** Área dos terrenos ocupados por instalações localizadas em áreas protegidas: 45,63 ha · Parques Naturais: 13,98 ha · Rede Natura: 43,59 ha		8

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 304: Biodiversidade 2016	**304-2 Impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade** Foram identificados os seguintes impactes: • Diminuição/afetação dos recursos naturais; • Afetação dos recursos hídricos; • Impactes indiretos associados à produção de resíduos; • Impactes indiretos associados à produção de materiais, peças e outros consumíveis; • Impactes indiretos associados à produção/consumo de energia elétrica; • Impactes indiretos associados à produção de água.		8
	304-3 Habitats protegidos ou recuperados Pág. 29;41;54		8
	304-4 Espécies na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações Do projeto "Nascentes para a Vida", que a EPAL publicou em 2011, resultou a classificação da fauna e flora existentes na Albufeira de Castelo de Bode, tendo-se concluído que apenas existem três espécies "Quase Ameaçadas", i.e., perto de serem classificadas na categoria de ameaçadas num futuro próximo: o cágado de carapaça estriada, o lagarto de água e o coelho bravo, estando estas duas últimas a sofrer um decréscimo na sua população.		8
Efluentes e Resíduos			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «2. Promoção da economia circular» no Capítulo 3.1 Simbiose com o Ambiente	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29; 57	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Atuar com responsabilidade no que respeita aos impactes, riscos e oportunidades inerentes às atividades desenvolvidas, promovendo a proteção do ambiente, através do uso eco eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e a ocorrência de acidentes ambentais em todas as atividades, contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica da empresa e para a preservação da biodiversidade. • Melhorar continuadamente o desempenho energético e hídrico global, promovendo uma atuação orientada para: a dimunição dos consumos e para a eficiância no uso da àgua e da Energia; a diminuição e a manutenção das perdas de água em níveis economicamente aceitáveis, as ações tendentes à neutralidade carbónica; a aquisição de produtos hidrica e energeticamente eficientes; um pensamento estratégico visando a adaptação, a resiliência e a resposta proativa e atempada da empresa às alterações Climáticas e aos seus efeitos. • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da empresa oprtunidades que contribua, por esta via, para a sustentabilidade. **Responsabilidades:** Resíduos de processo: Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA); Restantes resíduos: Direção de Sustentabilidade Empresarial (DSE) **Mecanismo de reclamação:** Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt **Projetos:** Ver página 58-61		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 59-60	

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	**306-1 Descarga total de água por qualidade e destino** As questões relacionadas com efluentes passaram a ser respondidas no âmbito da Norma 303: Água e Efluentes 2018		8
	306-2 Resíduos por tipologia e método de tratamento **EPAL** (em kg):		7, 8

		EPAL		
		2018	2019	2020
Valorizados	Perigosos (Kg)	171 000	15 068	13 128
	Não Perigosos (kg)		125 782	3 674 369
Eliminados	Perigosos (Kg)	31 000	26 176	17 683
	Não Perigosos (kg)		6 419	12 690

AdVT (em kg):

		AdVT		
		2018	2019	2020
Valorizados	Perigosos (Kg)	0	3 151	3 133
	Não Perigosos (kg)	23 878	11 442	17 687 671
Eliminados	Perigosos (Kg)	4 408	25 224	23 702
	Não Perigosos (kg)	8 449	25 024	5 178 120

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	**306-3 Derrames significativos** EPAL e AdVT: Em 2020 foi registado um derrame significativo.		8
	306-4 Transporte de resíduos perigosos EPAL e AdVT: Em 2020 não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.		8
	306-5 Recursos hídricos afetados por descargas de água e/ou escoamento superficial As questões relacionadas com efluentes passaram a ser respondidas no âmbito da Norma 303: Água e Efluentes 2018		8
Desempenho Social			
Emprego			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29; 102-104	
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, essenciais para a saúde pública e preservação do ambiente, assegurando e disponibilizando os recursos necessários, nomeadamente a informação, o recurso a profissionais qualificados e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para atingir os objetivos e metas; • Auscultar e promover o reforço da satisfação, das necessidades e expectativas dos/as trabalhadores/as, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e as interfaces existentes; • Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Potenciar e promover as competências, a qualificação profissional das pessoas e o conhecimento individual e organizacional necessários para a eficaz execução das suas funções, responsabilidades e tarefas • Implementar práticas e medidas de conciliação, visando a adaptação dos/as trabalhadores/as ao contexto da sua função, da sua vida pessoal e familiar e que promovam a sua saúde, motivação e envolvimento com a empresa • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade • Identificar os perigos e avaliar os riscos para a segurança e saúde das pessoas, determinar e adotar medidas eficazes para a prevenção, proteção e, tanto quanto possível, para a eliminação dos perigos e redução dos riscos • Assegurar a existência de condições de trabalho seguras e saudáveis e prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, nomeadamente de lesões e de afeções de saúde relacionadas com o trabalho. • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentado da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da governação, da sociedade e do ambiente. • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e do país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadore/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas. • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa governação. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 104-112		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 114-115	

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

		Entradas				Saídas				
		[19; 25]	[26; 35]	[36; 45]	[46; 55]	[26; 35]	[36; 45]	[46; 55]	[56; 65]	[66; -- [
Homens		3	8	7	2	1	6	0	7	7
Mulheres		0	2	4	0	1	2	1	5	8
Subtotal		3	10	11	2	2	8	1	12	15
Total por género	Homens	20				21				
	Mulheres	6				17				
Total		26				38				
Rácio		0,025				0,037				

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

EPAL

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

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

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

- Distribuição de lucros: por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2020
- 23 dias de férias por ano (mais um dia de férias do que o estipulado por lei);
- 5 Refeitórios e Bares, localizados nos seguintes recintos: Asseiceira, Olivais, Sede, Vale da Pedra e Vila Franca de Xira
- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma: Salário Líquido - Subsídio Segurança Social = Complemento de subsídio de doença
- Fundo de Pensões/ Complemento de Reforma (para trabalhadores e para trabalhadoras admitidos/as até Março de 2008)
- Programa de Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idades entre os 18 e os 25 anos, com atividades preenchidas por Ações de Formação ministradas pela Academia das Águas Livres, em diversos polos da empresa, estando a frequência dos participantes limitada a uma semana e beneficiando de refeições e de uma bolsa no valor de 15€, por cada dia efetivo de participação no programa

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 401: Emprego 2016	**401-3 Licença parental** **EPAL e AdVT:**		3, 6

	Masculino	Feminino
N.º de trabalhadores que tiveram as condições para obter licença parental	25	17
N.º de trabalhadores que usufruíram da licença parental	25	17
N.º de trabalhadores que regressaram depois da licença parental	25	17
N.º de trabalhadores que regressaram depois da licença parental e que continuaram na empresa pelo menos 12 meses depois	25	17
Taxa de regresso (%)	100	100
Taxa de retenção (%)	100	100

Relações Laborais			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29;102-104	3
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistemas de gestão e para a sustentabilidade da empresa • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistemas de gestão e para a sustentabilidade da empresa • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa • Potenciar e promover as competências, a qualificação profissional das pessoas e o conhecimento individual e organizacional necessários para a eficaz execução das suas funções, responsabilidades e tarefas • Implementar práticas e medidas de conciliação, visando a adaptação dos/as trabalhadores/as ao contexto da sua função, da sua vida pessoal e familiar e que promovam a sua saúde, motivação e envolvimento com a empresa • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade		3

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Identificar os perigos e avaliar os riscos para a segurança e saúde das pessoas, determinar e adotar medidas eficazes para a prevenção, proteção e, tanto quanto possível, para a eliminação dos perigos e redução dos riscos • Assegurar a existência de condições de trabalho seguras e saudáveis e prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, nomeadamente de lesões e de afeções de saúde relacionadas com o trabalho. • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentado da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da governação, da sociedade e do ambiente. • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e do país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadore/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas. • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa governação. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas: 104-110		3
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 114-115	3
GRI 402: Segurança e Saúde no Trabalho 2016	**402-1 Prazos mínimos de aviso prévio em relação a mudanças operacionais** A organização deve comunicar a transferência ao trabalhador, por escrito, com oito ou 30 dias de antecedência, consoante esta seja temporária ou definitiva, conforme dispõe o art.º 196º n.º 1 do Código do Trabalho, devendo esta comunicação ser fundamentada. Não existem procedimentos internos que estabeleçam outro prazo para comunicação de mudanças de subsistema aos operadores.		3
Segurança e Saúde no Trabalho			
	103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29; 102-104	1,6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes** **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistems de gestão e para a sustentabilidade da empresa • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa • Potenciar e promover as competências, a qualificação profissional das pessoas e o conhecimento individual e organizacional necessários para a eficaz execução das suas funções, responsabilidades e tarefas • Implementar práticas e medidas de conciliação, visando a adaptação dos/as trabalhadores/as ao contexto da sua função, da sua vida pessoal e familiar e que promovam a sua saúde, motivação e envolvimento com a empresa • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade • Identificar os perigos e avaliar os riscos para a segurança e saúde das pessoas, determinar e adotar medidas eficazes para a prevenção, proteção e, tanto quanto possível, para a eliminação dos perigos e redução dos riscos • Assegurar a existência de condiçoes de trabalho seguras e saudáveis e prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, nomeadamente de lesões e de afeções de saúde relacionadas com o trabalho. • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentado da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da governação, da sociedade e do ambiente. • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e do país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadore/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas. • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticorrupção da empresa, nos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa governação. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas: 110-111		1,6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 114-115	1,6
GRI 403: Segurança e Saúde no Trabalho 2016	**403-1 Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho** **EPAL e AdVT**: Ambas as empresas têm o seu sistema de gestão de segurança e saúde do trabalho (ISO 45001) certificado com âmbito total.		
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes **EPAL e AdVT**: Atribuímos elevada importância à saúde e à segurança, com foco no controlo dos riscos de saúde no local de trabalho, assegurando a capacidade de realizar tarefas com segurança e promovendo a saúde e o bem-estar de nossos trabalhadores/as e subcontratados/as.		
	403-3 Serviços de saúde no trabalho **EPAL e AdVT**: As empresas possuem um serviço de medicina no trabalho, com o objetivo de promover o acesso a serviços de saúde essenciais, a medicamentos e vacinas de forma segura, eficaz, de qualidade e a preços acessíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 33	
	403-4 Envolvimento do colaborador na participação, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho **EPAL e AdVT**: Existe uma Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho em funções, a qual tomou posse em 7 de dezembro de 2016. Apresenta composição paritária, integrando os representantes eleitos dos trabalhadores (6 efetivos e 5 suplentes) e os representantes nomeados pelo CA (6 efetivos e 6 suplentes). Durante 2020 esta Comissão reuniu 4 vezes (2 reuniões presenciais + 2 reuniões *online*).		
	403-5 Formação dos colaboradores em saúde e segurança no trabalho 3.4.1. PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES E DAS TRABALHADORAS Formação em Segurança no Trabalho:1 537h Formandos: 553	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 110-111	
	403-6 Promoção de saúde do trabalhador e da trabalhadora Em 2020 dada a situação pandémica foram realizadas, inúmeras campanhas, no ambito do Plano de Contingência para a COVID-19, por forma a dotar os trabalhadores e as trabalhadoras de toda a informação disponível, à data, por forma a que sentissem seguros e acompanhados. Foram, ainda, realizadas as seguintes comunicações/campanhas provenientes da EPAL/AdVT ou do grupo AdP: · "A Segurança não acontece por Acidente!". · "Estamos On: Aulas de Ginástica Online" · "Home Fit by EPAL" · "Sugestões de Alimentação Saudável – Receitas e Plano de Ementa Semanal Eurest" · "Se conduzir, não use o telemóvel! Previna o acidente! Sabia que utilizar o telemóvel ao volante? " · "Exercício de sensibilização para o Risco Sismico: os três gestos que salvam - Baixar, Proteger e Aguardar" Foi, ainda, levada a cabo a já habitual campanha de vacinação contra a gripe.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 108-110	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança no trabalho atribuíveis a relações comerciais EPAL e AdVT: As empresas procuram alinhar os seus valores e práticas com a sua cadeia de fornecedores, incentivando-os à adoção de compromissos e de práticas de saúde e segurança idênticos aos, por si, preconizados e praticados. A EPAL tem ainda disponível, no seu sítio da internet, um Guia para Fornecedores e o Código de Boas Práticas de Higiene em Sistemas de Abastecimento da EPAL.		

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC

403-8 Trabalhadores abrangidos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional

EPAL e AdVT: A totalidade dos trabalhadores encontra-se abrangido pelo sistema de gestão de segurança e saúde do trabalho das empresas.

403-9 Acidentes de trabalho

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

Tipo de Lesões (Ver nota 1)

		2018	2019	2020
Feridas e lesões superficiais	Homens	2	3	9
	Mulheres	0	0	0
Fraturas	Homens	5	1	1
	Mulheres	0	0	0
Deslocações, entorses e distensões	Homens	15	31	17
	Mulheres	1	0	3
Amputação	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Concussões e lesões internas	Homens	19	6	3
	Mulheres	5	2	1
Queimaduras, escaldaduras, congelação	Homens	0	0	3
	Mulheres	0	0	0
Envenenamentos (Intoxicações)	Homens	7	1	1
	Mulheres	0	0	0
Afogamento e Asfixia	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Choques	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Lesões múltiplas	Homens	1	0	1
	Mulheres	2	0	1
Outras lesões	Homens	3	6	0
	Mulheres	0	1	0
Total		60	51	40

Tipo de Lesões (Ver nota 1)

		2018	2019	2020
Número de Lesões	Homens	52	48	35
	Mulheres	8	3	5
Taxa de Lesões	Homens	8	7,8	5,3
	Mulheres	3,6	1,4	2,2
Horas de Trabalho Prestado (Ver nota 3)	Homens	1 305 796	1 234 742	1 328 143
	Mulheres	441 367	436 356	458 501

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

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC

Taxa de Dias Perdidos

		2018	2019	2020
Dias Perdidos	Homens	1 331	1 131	851
	Mulheres	146	6	212
Taxa de Dias Perdidos	Homens	196	174	123
	Mulheres	62	3	86
Horas possíveis de trabalho (Ver nota 3)	Homens	1 358 013	1 298 535	1 387 677
	Mulheres	473 100	475 839	492 024

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

Taxa de Absentismo

		2018	2019	2020
Dias de absentismo	Homens	6 979	8 424	7 839
	Mulheres	4 412	5 527	4 537
Taxa de Absentismo	Homens	4	5	4
	Mulheres	7	8	7
Dias possíveis de trabalho (Ver nota 3)	Homens	183 628	176 230	187 497
	Mulheres	65 097	65 861	67 728

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

Óbitos

		2018	2019	2020
Número de Óbitos	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
Número de Dias Perdidos (ver nota 2)	Homens	1.331	1 131	851
	Mulheres	146	6	212

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

403-10 Doenças Ocupacionais

EPAL e AdVT: Não foram registados casos de doenças ocupacionais em 2020.
Não se registaram quaisquer óbitos relacionados com doenças ocupacionais.

Formação e Educação

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

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

LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29; 102-104	6

103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes

Política(s):

- Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes
- Proporcionar formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, numa perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e crição de valor na e para a empresa
- Potenciar e promover as competências, a qualificação profissional das pessoas e o conhecimento individual e organizacional necessários para a eficaz execução das suas funções, responsabilidades e tarefas

LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Implementar práticas e medidas de conciliação, visando a adaptação dos/as trabalhadores/as ao contexto da sua função, da sua vida pessoal e familiar e que promovam a sua saúde, motivação e envolvimento com a empresa • Identificar os perigos e avaliar os riscos para a segurança e saúde das pessoas, determinar e adotar medidas eficazes para a prevenção, proteção e, tanto quanto possível, para a eliminação dos perigos e redução dos riscos • Assegurar a existência de condiçoes de trabalho seguras e saudáveis e prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, nomeadamente de lesões e de afeções de saúde relacionadas com o trabalho. • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Promover a conscencialização dos princípios da economia circular, identificar e implementar nos processos e atividades da empresa oprtunidades que contribua, por esta via, para a sustentabilidade. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 112-114		6
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 114-115	6
GRI 404: Formação e Educação 2016	**404-1 Média anual de horas de formação anual por colaborador** **EPAL** e **AdVT**: **Número de horas de formação por categoria e por sexo** **Administração – Homens: 2018: 29; 2019: 67; 2020: 13** **Administração – Mulheres: 2018: 31; 2019: 81; 2020: 78** **Trabalhadores e Trabalhadoras – Homens: 2018: 19; 2019: 23; 2020: 8 961** **Trabalhadores e Trabalhadoras – Mulheres: 2018: 24; 2019: 37; 2020: 5 605** **Número de horas de formação por função** **Chefias: 2018: 1 012; 2019: 1 897; 2020: 611** **Chefias intermédias: 2018: 4 166,50; 2019: 6 976; 2020: 4 323** **Técnicos superiores ou equiparados: 2018: 6 798,50; 2019: 9 187; 2020: 6 419** **Técnicos operacionais: 2018: 8 615,5; 2019: 7 700; 2020: 2 576** **Técnicos de apoio administrativo: 2018: 158,50; 2019: 1 223; 2020: 637**		6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	404-2 Programas para desenvolvimento de competências e gestão do fim da carreira **EPAL** e **AdVT**: Foi desenvolvido um Plano de Formação para todos os trabalhadores e para todas as trabalhadoras em função das suas necessidades que resultou do processo de avaliação de desempenho, por forma a melhorar as suas competências face às necessidades das empresas. Não existe formalmente um plano para os/as trabalhadores/as que estão a aproximar-se da idade de reforma.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 106	
	404-3 Percentagem de trabalhadores/as que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira **EPAL** e **AdVT**: Em 2020 foi realizada avaliação de desempenho da totalidade dos trabalhadores e das trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 106	6
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadoras» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29; 102-104	1,6
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Potenciar e promover as competências, a qualificação profissional das pessoas e o conhecimento individual e organizacional necessários para a eficaz execução das suas funções, responsabilidades e tarefas • Implementar práticas e medidas de conciliação, visando a adaptação dos/as trabalhadores/as ao contexto da sua função, da sua vida pessoal e familiar e que promovam a sua saúde, motivação e envolvimento com a empresa • Identificar os perigos e avaliar os riscos para a segurança e saúde das pessoas, determinar e adotar medidas eficazes para a prevenção, proteção e, tanto quanto possível, para a eliminação dos perigos e redução dos riscos • Assegurar a existência de condiçoes de trabalho seguras e saudáveis e prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, nomeadamente de lesões e de afeções de saúde relacionadas com o trabalho • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa governação. **Responsabilidades:** Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 106-110		1,6
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.		1,6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016			

405-1 Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores

		2018	2019	2020
Chefias	Homens	65%	63%	78%
	Mulheres	35%	37%	22%
Chefias intermédias	Homens	63%	63%	61%
	Mulheres	37%	37%	39%
Técnicos superiores ou equiparados	Homens	41%	40%	46%
	Mulheres	59%	60%	54%
Técnicos operacionais	Homens	94%	97%	97%
	Mulheres	6%	3%	3%
Técnicos de apoio administrativo	Homens	29%	24%	35%
	Mulheres	71%	76%	65%

	2018		2019		2020	
	Portadores de Deficiência	Nacionalidade Minoritária	Portadores de Deficiência	Nacionalidade Minoritária	Portadores de Deficiência	Nacionalidade Minoritária
Administradores Executivos	0	0	0	0	0	0
Chefias	2	0	2	0	2	0
Chefias Intermédias	0	1	0	1	1	1
Técnicos Superiores ou Equiparados	4	0	6	0	6	0
Técnicos Operacionais	12	3	11	4	15	5
Técnicos de Apoio Administra.	5	0	5	0	3	0
Total	23	4	24	5	27	6

6

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

Retribuição base mensal média entre trabalhadores e trabalhadoras, por categoria:

	Administradores Executivos	Chefias	Chefias Intermédias	Técnicos Superiores Equiparados	Técnicos Operacionais	Técnicos de Apoio Administrativo
2018	0,92	0,96	0,80	0,87	1,13	1,09
2019	1,13	1,05	0,80	0,88	1,11	1,07
2020	0,98	0,80	0,81	0,83	1,19	1,04

6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
Não-Descriminação			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «8. Promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e das trabalhadores» no Capítulo 3.4 Simbiose com os Trabalhadores e com as Trabalhadoras	RS EPAL/AdVT 2020: Págs. 35;106 -109	6
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Proporcionar a formação contínua e de excelência, o acesso a redes de networking, incentivar a criatividade, o desenvolvimento pessoal e o comprometimento com a sustentabilidade, na perspetiva de fomentar uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e criação na e para a empresa • Potenciar e promover as competências, a qualificação profissional das pessoas e o conhecimento individual e organizacional necessários para a eficaz execução das suas funções, responsabilidades e tarefas • Assegurar a comunicação, a consulta e a participação dos/as trabalhadores/as e dos seus representantes, em temáticas relacionadas com o sistema de gestão e na identificação de soluções para melhorar o respetivo desempenho, desigadamente na vertente de segurança e saúde • Implementar práticas e medidas de conciliação, visando a adaptação dos/as trabalhadores/as ao contexto da sua função, da sua vida pessoal e familiar e que promovam a sua saúde, motivação e envolvimento com a empresa • Identificar os perigos e avaliar os riscos para a segurança e saúde das pessoas, determinar e adotar medidas eficazes para a prevenção, proteção e, tanto quanto possível, para a eliminação dos perigos e redução dos riscos • Assegurar a existência de condiçoes de trabalho seguras e saudáveis e prevenir a ocorrência de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, nomeadamente de lesões e de afeções de saúde relacionadas com o trabalho. • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentádo da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da sociedade, da governação e do ambiente • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e dos país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadores/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas • Promover e assegurar o cumprimento do estabelecido no código de Conduta e Ética, no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas e na Política Anticirrupção da empresa, nos Prinípios do Pacto Global das Nações Unidas subscritos pela empresa e noutras orientações aplicáveis, contriuindo para reduzir a existência de conflitos de interesse, melhorar a imagem, a confiança e a reputação da empresa entre as suas partes interessadas. • Fomentar uma cultura de integridade, transparência, ética, anticorrupção e de compliance, que abaranja a tomada de decisão, as atividades da empresa e a relação com os seus parceiros de negócio, contribuindo, ativamente, no combate contra a corrupção e para a boa governação		6
	Responsabilidades: Direção de Recursos Humanos (DRH) **Mecanismo de reclamação:** Reclamação direta junto da DRH. Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 105-107		6

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 106-109	6
GRI 406: Não-Discriminação 2016	**406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas** **EPAL** e **AdVT**: Não foram identificados casos de descriminação.		1, 6
Trabalho Infantil			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**EPAL** e **AdVT**: Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico.		
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	**408-1 Operações e fornecedores com risco relevante de trabalho infantil** O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor		5
Trabalho Forçado ou Escravo			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**EPAL** e **AdVT:** Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico.		
GRI 409: Trabalho Forçado ou Escravo 2016	**409-1 Operações e fornecedores com risco relevante de trabalho forçado ou escravo** O risco em causa não foi identificado em qualquer operação ou fornecedor.		4
Avaliação dos Direitos Humanos			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**EPAL** e **AdVT:** Não sendo um tópico material, a EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico.		1,2

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	**412-1 Operações sujeitas a análise ou avaliação de impactes sobre os direitos humanos** As empresas não fizeram nenhuma avaliação destes impactes nas suas operações.		2
	412-2 Formação dos Colaboradores em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos O Plano de Formação das empresas, em 2020, não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos		1
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluam cláusulas de direitos humanos, ou que tenham sido sujeitos a análise de direitos humanos Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados em 2020, contemplaram disposições de salvaguarda e/ou garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde dos trabalhadores e dos direitos humanos. No início dos trabalhos, por regra, e distribuído a todos os contratados o "Manual de Acolhimento de Entidades Externas", que também está disponível no *site* da empresa e onde constam os direitos e deveres das partes interessadas que trabalham com a EPAL e com a AdVT.		2
Comunidades Locais			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «7. Envolvimento com a comunidade promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos» no Capítulo 3.3 Simbiose com a Comunidade	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 30; 86-88	1
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistems de gestão e para a sustentabilidade da empresa • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Promover o respeito pelos princípios da igualdade e da não-discriminação e o equilíbrio entre as diferentes esferas da vida, por forma a contribuir para uma participação equilibrada de homens e mulheres nas atividades profissionais e familiares, fomentar o seu desenvolvimento pessoal e para a evolução positiva da empresa e da sociedade • Contribuir de forma ativa, inovadora e responsável para um futuro sustentádo da empresa e da sociedade, através da definição de uma estratégia de sustentabilidade e de uma atuação socialmente responsável, ao nível da sociedade, da governação e do ambiente • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e dos país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadores/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas • Atuar com responsabilidade no que respeita aos impactes, riscos e oportunidades inerentes às atividades desenvolvidas, promovendo a proteção do ambiente, através do uso eco eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e a ocorrência de acidentes ambentais em todas as atividades, contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica da empresa e para a preservação da biodiversidade. • Atuar com responsabilidade no que respeita aos impactes, riscos e oportunidades inerentes às atividades desenvolvidas, promovendo a proteção do ambiente, através do uso eco eficiente dos recursos naturais, prevenindo a poluição e a ocorrência de acidentes ambentais em todas as atividades, contribuindo, sempre que possível, para a recuperação de passivos ambientais, compensação da pegada ecológica da empresa e para a preservação da biodiversidade. • Incentivar a Investigação e o desenvolvimento de soluções para oportunidades identificadas, promovendo, ativamente, um processo de inovação transversal à empresa, focado no negócio, na relação custo-benefício, no desenvolvimento sustentável e desejávelmente escaláveis no setor da água, estabelecendo, quando identificada a necessidade, parcerias externas nos projetos		1

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	• Potenciar a capacidade de organização, prevenção e recuperação perante fatores ou condições adversas por forma a agarantir a continuidade do negócio, o cumprmento da missão, a preservação da vida humana e a confiança da Empresa perante as suas Partes Interessadas. **Responsabilidades:** Direção de Comunicação e Educação Ambiental (CEA) **Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver páginas 88-100		1
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 100-101	1
GRI 413: Comunidades Locais 2016	**413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacte e programas de desenvolvimento** 3.3.1. ENVOLVIMENTO COM A COMUNIDADE PROMOVENDO A UTILIZAÇÃO EFICIENTE E A PROTEÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 100-101	1
	413-2 Operações com impactes negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais Não foram identificados impactes negativos significativos nas comunidades locais.		1
Segurança e Saúde do Cliente			
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira** Associado ao tópico material «6. Garantia da qualidade do produto» no Capítulo 3.2 Simbiose com Acionistas e Clientes	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 29; 80-81	7
	103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes **Política(s):** • Garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados, que contribuem para a saúde pública e preservação do ambiente e para a sociedade, utilizando as práticas mais inovadoras assegurando a disponibilidade dos recursos necessários e a implementação de planos, processos e procedimentos adequados para o efeito, para reduzir os riscos e maximizar oportunidades e atingir os objetivos e metas propostas para melhoria contínua do desempenho e eficácia dos sistems de gestão e para a sustentabilidade da empresa • Auscultar e promover o reforço da satisfação, dos requisitos, das necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e das trabalhadoras, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, visando sempre a melhoria da relação com a Partes interessadas relavantes, dos produtos e serviços prestados e das interfaces existentes • Contribuir, continuadamente, para o desenvolvimento económico das regiões onde se insere e dos país e para a coesão social, cumprindo os compromissos para com os/as trabalhadores/as, os fornecedores, os clientes, as comunidades, o Estado e outras partes interessadas • Potenciar a capacidade de organização, prevenção e recuperação perante fatores ou condições adversas por forma a agarantir a continuidade do negócio, o cumprmento da missão, a preservação da vida humana e a confiança da Empresa perante as suas Partes Interessadas. • Gerir e assegurar uma utilização adequada dos sistemas de informação que suporta as atividades da empresa e os produtos e serviços prestados aos clientes, de forma a garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação da empresa e dos seus clientes cumprindo com o estabelecido nas políticas e outros normativos internos relacionados. **Responsabilidades:** Direção de Operações de Abastecimento de Água (DOA), Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água (LAB) e Direção de Gestão de Ativos (DGA)		7

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	**Mecanismo de reclamação:** Diretamente nos balcões de atendimento (Loja da sede e da loja do Cidadão (Laranjeiras – Lisboa)); Atendimento permanente (24h/dia); número de atendimento a clientes; números gratuitos para comunicar falta de água e rotura na via pública; encarregado da Proteção de dados (RGPD) Endereço eletrónico: geral.epal@adp.pt e geral.advt@adp.pt Correio Tradicional **Projetos:** Ver página 81-84		
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão A EPAL e a AdVT realizam a monitorização e avaliação regular dos indicadores associados a este tópico. Para avaliar a eficácia da nossa gestão, contamos ainda com o *feedback* dos nossos *stakeholders*, análise de *benchmarking* e com *ratings* externos de desempenho, sempre que disponíveis.	RS EPAL/AdVT 2020: Pág. 83	7
GRI 417: Segurança e Saúde do Cliente 2016	**416-1 Avaliação dos impactes na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços.** **EPAL e AdVT (Água para consumo humano)** O Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, que entrou em vigor no dia 01/01/2018 é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem e de análise a cumprir nos vários pontos de entrega e estabelece ainda as normas de qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório. **AdVT** (Descarga de águas residuais): A empresa está abrangida pelos valores limite estipulados pelas Licenças de descarga dos efluentes tratados e descarregados no meio hídrico.		7
	416-2 Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços. Qualquer incumprimento de valor paramétrico detetado é alvo de uma investigação desenvolvida para pesquisa e identificação de causas potencialmente relacionadas com a ocorrência em questão, bem como para definição de eventuais medidas preventivas e/ou corretivas a adotar para a resolução do problema detetado. **EPAL**: Incumprimentos de valores paramétricos em 2018 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento).		

	2018			2019			2020		
	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)
Adução*	20 193	53	99,84	20 475	48	99,64	20 193	53	99,84
Distribuição**	12 128	78	99,19	12 536	82	99,59	12 128	78	99,19
"Controlo Operacional (Adução + distribuição)"	154 127	-	-	195 359	-	-	154 127	-	-

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

NORMA GRI	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC

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

	2018			2019			2020		
	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	N.º de Incumprimentos	Água Segura (%)
Adução*	15 757	24	100	19 937	48	99,69	19 870	44	99,78
Controlo Operacional	61 458	-	-	63 835	-	-	45 889	-	-

Todas as ocorrências de incumprimento de valores paramétricos registadas, em 2020, nas torneiras dos consumidores e foram comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde da Lisboa e Vale do Tejo e à ERSAR e os valores não conformes detetados nos pontos de entrega a Entidades Gestoras foram comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à respetiva Entidade Gestora

	2018			2019			2020		
	Nº de determinações	População com Tratamento Satisfatório (e.p.)	Cumprimento da Licença de Descarga (%)	Nº de determinações	População com Tratamento Satisfatório (e.p.)	Cumprimento da Licença de Descarga (%)	Nº de determinações	População com Tratamento Satisfatório (e.p.)	Cumprimento da Licença de Descarga (%)
Controlo Legal	12 037	354 431	96	17 991	424 671	94	18 142	318 384	94
Controlo Operacional	71 224			16 858	-	-	28 565		

[página em branco]

EPAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal