



Relatório de Sustentabilidade 2012

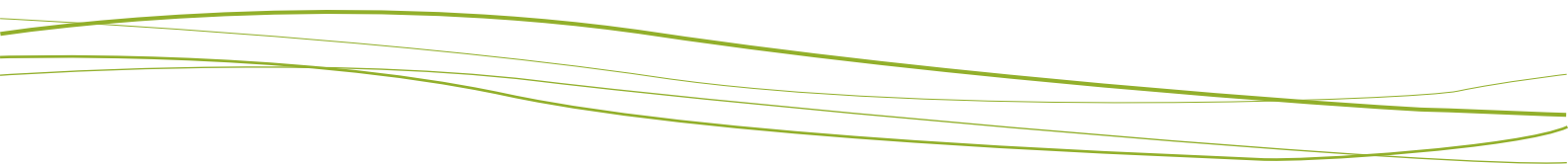


EPAL

Grupo Águas de Portugal



EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Relatório de Sustentabilidade 2012

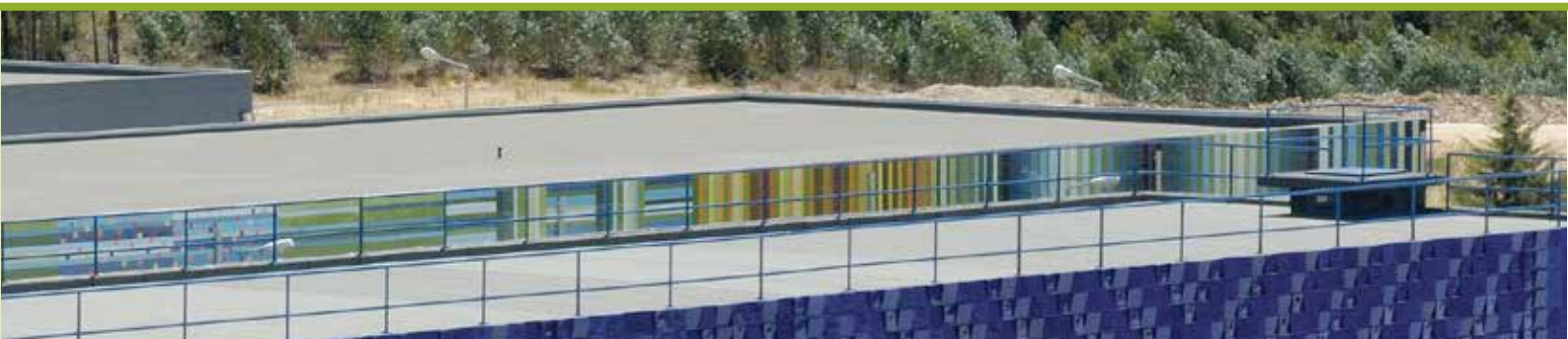




Índice

1. Perfil do Relatório	7
2. Mensagem do Presidente	9
3. Perfil Organizacional	11
4. Ética e Integridade	23
5. Governança	25
6. Impactos, Riscos e Oportunidades	37
7. Envolvimento com os Stakeholders	43
8. Indicadores de Desempenho	49
8.1. Desempenho Económico	49
8.2. Desempenho Ambiental	55
8.3. Desempenho Social	69
9. Índice GRI	87
10. Glossário	95





1. Perfil do Relatório

A elaboração e apresentação do reporte da Sustentabilidade da EPAL, em 2012, procurou acolher e aplicar a versão mais recente da Global Reporting Initiative - G4, divulgada em Maio de 2013.

Período coberto pelo relatório

G4-28

O período de reporte do relatório desenvolve-se de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2012.

Data do relatório anterior

G4-29

O último relatório de sustentabilidade foi editado em junho de 2012.

Ciclo de emissão de relatórios

G4-30

O ciclo de emissão de relatórios de sustentabilidade da EPAL é anual.

Contacto em caso de dúvidas

G4-31

Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser solicitados ao Secretário-Geral da empresa, através do e-mail: ozenha@epal.pt.

Opção 'in accordance' escolhida

G4-32

A EPAL opta pelo modelo "in accordance" – Core para o seu relatório 2012.

Verificação externa do relatório

G4-33

Por razões de contenção de custos, o relatório de sustentabilidade de 2012 não foi verificado por entidade externa.

Aspetos Materiais Identificados e Respetivas Fronteiras

Informação económico-financeira consolidada

G4-17

A situação económica e financeira da EPAL está descrita no Relatório e Contas relativo ao exercício de 2012, auditado pela Deloitte & Associados, SROC. SA, e aprovado pelo acionista Águas de Portugal, SGPS, SA., disponível em www.epal.pt

Explicação do modo como o conteúdo do relatório foi definido e as suas fronteiras

G4-18

O conteúdo deste relatório de sustentabilidade resulta exclusivamente das linhas orientadoras do Global Reporting Initiative, versão 4, de 2013.

Salienta-se, no entanto, que o conceito de “fronteira”, dentro do qual a EPAL deve analisar os seus aspetos materiais, é significativamente alterado, alargando-se às atividades desenvolvidas pela cadeia dos seus fornecedores, dentro e fora da empresa. Isto pressupõe a sistematização prévia de informação nova, que a empresa terá ainda que realizar; razão pela qual não são reportados alguns dos novos indicadores (assinalados no texto como “Não reportado”).

Listar todos os aspetos considerados materiais

G4-19

Nesta versão dos protocolos GRI, o conceito de “materialidade” mantém-se: há que reportar os impactos económicos, ambientais e sociais significativos, tomando em consideração a perspetiva das partes interessadas.

Os aspetos materiais considerados são todos e apenas os que pela sua dimensão, relevância e impactes justificam tratamento e reporte objetivo e circunstanciado.

Justificar materialidade e respetivas fronteiras - Partes interessadas internas e externas

G4-20e21

Não reportados.

Continuidade de informação constante em relatórios anteriores

G4-22

Com exceção dos critérios e métodos adotados para o reporte dos novos princípios e indicadores da Global Reporting Initiative GRI - G4, foram mantidos os critérios e métodos utilizados nos relatórios anteriores.

Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório

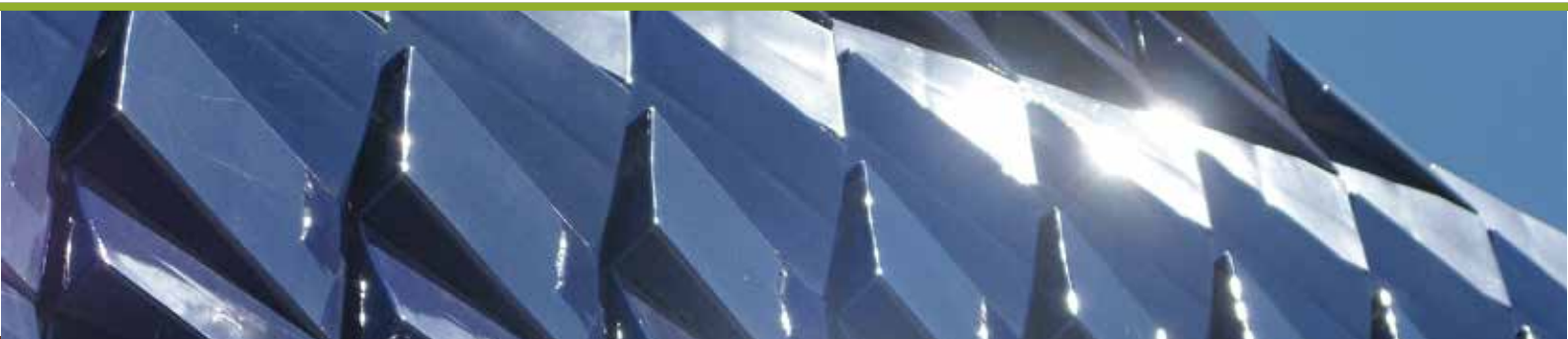
G4-13

Não houve mudanças significativas na empresa.

Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores

G4-23

Não houve mudanças consideráveis.



2. Mensagem do Presidente



Os desafios da Sustentabilidade, na segunda década do século XXI, são cada vez mais prementes, reclamando das instituições e das pessoas uma atenção acrescida e uma atuação eficaz e decidida.

A responsabilidade dos 145 anos de serviços prestados pela EPAL, a importância da água que fornece a cerca de 3 milhões de pessoas, bem como a relevância que esta tem para a qualidade de vida das populações, constituem fatores que colocam a sustentabilidade da atuação da empresa como um dos seus principais objetivos, tanto no curto como no médio e longo prazos.

O atingimento dos objetivos com expressão económica, ambiental e social, em 2012, foi inteiramente conseguido apesar dos condicionalismos decorrentes da crise económica vivida. Mantiveram-se os níveis de serviço e a excelência da qualidade da água fornecida aos clientes, espelhada nos indicadores de satisfação e confirmada pela certificação do Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial (SIRE), segundo o referencial NP EN ISO 9001:2008.

Marcaram presença ativa no dia-a-dia da empresa, os princípios e valores da Declaração Universal dos Direitos do Homem, do Pacto Global, do Código de Ética e Conduta da EPAL e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

José Manuel Sardinha
Presidente do Conselho de Administração





3. Perfil Organizacional

Nome da organização

G4-3

A EPAL, Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. é uma sociedade anónima de capitais públicos, que foi fundada originariamente em 1868 como CAL - Companhia das Águas de Lisboa e detida, desde 1993, a 100% pela AdP-Águas de Portugal, SGPS, SA.

Missão

A Missão da EPAL é a Prestação de Serviços de Água e a Gestão Sustentável do Ciclo Urbano da Água, ao longo da sua sequência de atividades e negócios.

Visão

Ser Empresa de referência no Setor da Água em Portugal.

Orientar-se pelas Melhores Práticas Internacionais.

Valores

A EPAL orienta-se pelos seguintes Valores:

- A Qualidade, em função da qual se persegue a Inovação, a Modernidade e a Excelência;
- A Responsabilidade Social na prestação de serviços públicos essenciais;
- A Sustentabilidade e os propósitos que lhe são inerentes de eficiência na gestão, de defesa e proteção do ambiente, de respeito pela pessoa humana e de envolvimento da Comunidade;
- A Orientação para o Cliente, razão de ser da Empresa;
- A Integridade e a Transparência na forma de estar e nas relações com todas as partes interessadas;
- A Competência e o rigor na tomada de decisões e nas ações, estabelecendo a Confiança como princípio de relação entre a EPAL e os seus diferentes públicos;

- O respeito e a prática da Legalidade;
- A Melhoria Contínua da Pessoa, do Saber, dos Processos, das Práticas da Empresa e da Sociedade.

Localização da sede da empresa

G4-5

A EPAL tem sede na Avenida da Liberdade, n.º 24, em Lisboa.

Tipo e natureza legal de propriedade

G4-7

A Águas de Portugal é accionista única da EPAL.

Constituída em 1993, a AdP tem como acionistas:

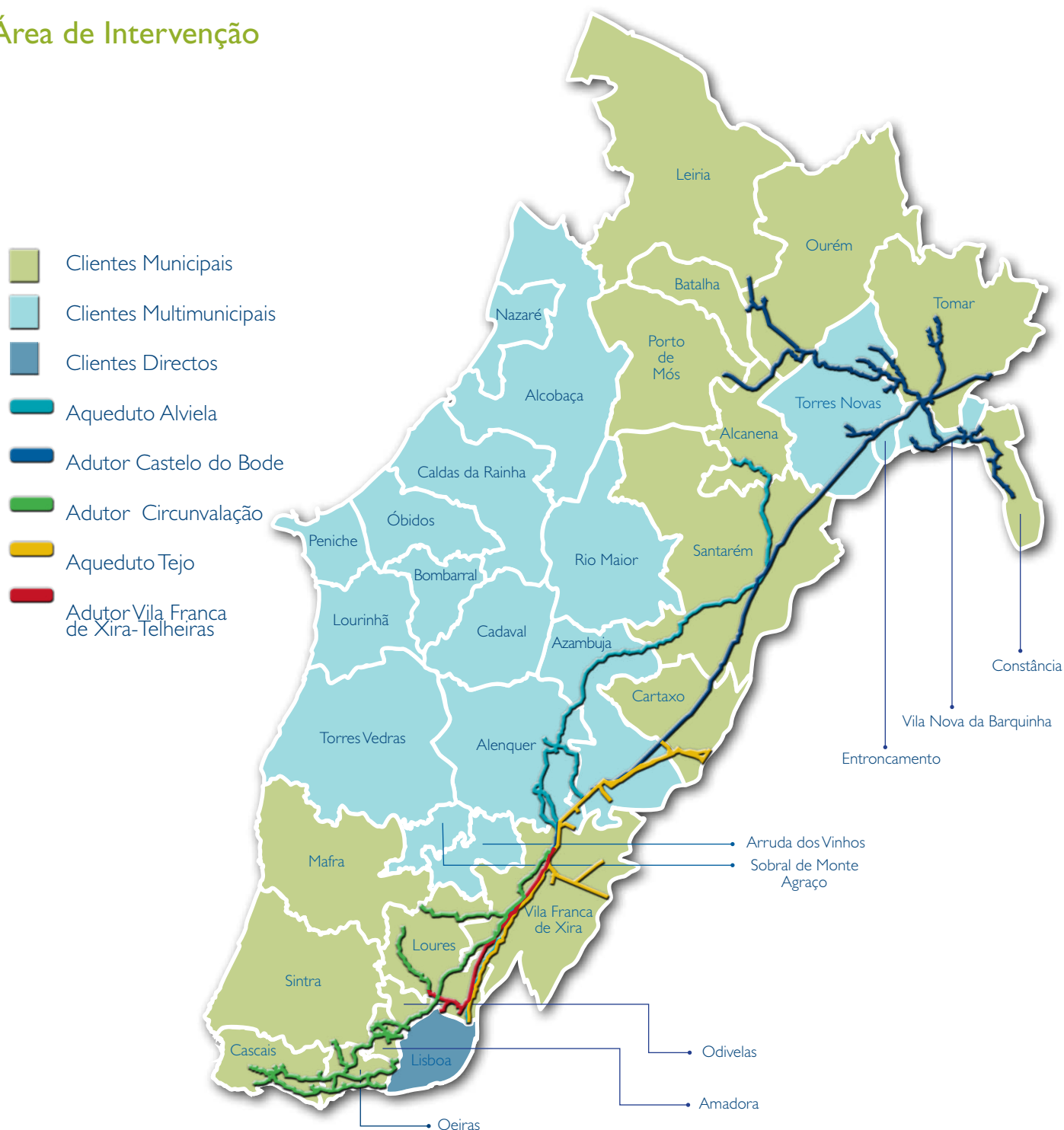
Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A.	72,178%
Parcaixa, SGPS, S.A.	19,000%
Direção Geral do Tesouro (DGT)	8,822%

A AdP, SGPS, SA tem por missão contribuir para a resolução dos problemas nacionais nos domínios de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de tratamento e valorização de resíduos, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental.

Tanto a AdP, SGPS., como a EPAL fazem parte do Sector Público Empresarial do Estado Português.

Tendo em conta a sua área de intervenção, o número de consumidores servidos, os volumes de água captados, o volume de negócios e o número de trabalhadores, a EPAL é a maior empresa nacional no setor do abastecimento de água e a maior empresa do Grupo Águas de Portugal.

Área de Intervenção



Rede de Adução e Distribuição

Dados relativos à Adução em 2012:

Comprimento de Conduatas (km)	710
Estações Elevatórias	31
Reservatórios	28
Pontos de Entrega	128

Dados relativos à Distribuição em 2012:

Comprimento da Rede (km)	1 434
Estações Elevatórias	10
Reservatórios	14
Ramais	84 183
Zonas Altimétricas	4
Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC)	150

Número de Consumidores

Em Lisboa	547.733
Nos Municípios	2.322.774
Total	2.870.507

Água Captada e Vendida

Volume de água captado por origem em 2012 (m³)

Castelo do Bode	159 137 870
Valada Tejo	46 934 750
Captações Subterrâneas	18 417 415
Total	224 490 035

Água vendida por Cliente em 2012 (m³)

Clientes Diretos	54 700 047
Clientes Municipais	121 545 908
Clientes Multimunicipais	28 964 096
Total	205 210 051

Volume de Negócios (M EUR)

O Volume de Negócios ascendeu a 144,2 milhões euros em 2012.

Vendas	143
Prestações de Serviços	1,2
Volume de Negócios	144,2

Número de Trabalhadores

Trabalhadores da EPAL a 31 dezembro	736
Homens	538
Mulheres	198
Natureza do vínculo laboral	
Efetivos	702
A termo	34

Países em que está presente

G4-6

Portugal

Mercados servidos

G4-8

O mercado da EPAL na prestação dos serviços de abastecimento de água compreende uma área de 7 090 km², com 346 121 clientes diretos no município de Lisboa, 17 clientes municipais e 3 clientes multimunicipais, que representam, no seu todo, 35 municípios, envolvendo cerca de 2,9 milhões de consumidores.

Grupo de Clientes

Clientes Diretos

Domésticos	297.336
Comércio e Indústria	41.712
Estado, Câmara Municipal de Lisboa e Embaixadas	4.367
Instituições Privadas de Direito Público	2.704
Unidades Militares	2

Clientes Municipais

17 Municípios diretamente abastecidos pela EPAL:

ALCANENA	ODIVELAS
AMADORA	OEIRAS
BATALHA	OURÉM
CARTAXO	PORTO DE MÓS
CASCAIS	SANTARÉM
CONSTÂNCIA	SINTRA
LEIRIA	TOMAR
LOURES	VILA FRANCA DE XIRA
MAFRA	

Clientes Multimunicipais

3 Clientes Multimunicipais:

Águas do Oeste

14 Municípios abastecidos indiretamente pela EPAL

ALENQUER	LOURINHÃ
ALCOBAÇA	NAZARÉ
ARRUDA DOS VINHOS	ÓBIDOS
AZAMBUJA	PENICHE
BOMBARRAL	RIO MAIOR
CADAVAL	SOBRAL DE MONTE AGRAÇO
CALDAS DA RAINHA	TORRES VEDRAS

Águas do Centro

2 Municípios abastecidos com água da EPAL

ENTRONCAMENTO	VILA NOVA DA BARQUINHA
---------------	------------------------

Águas do Ribatejo

1 Município abastecido com água da EPAL

TORRES NOVAS

Principais produtos, serviços e marcas

G4-4

A atividade da EPAL está orientada para a captação, produção, transporte e distribuição de água para consumo humano.

Produto Água

	2010	2011	2012	Variação 2012/2011
Água Produzida	242.194.160	234.213.353	224.184.675	-4,3%
Água Vendida	213.799.910	210.286.101	205.210.051	-2,4%
Água não facturada (m³)	28.702.310	24.218.982	19.279.984	-20,4%
Água não facturada (%)	11,8%	10,3%	8,6%	-1,7%

O objeto social da empresa consiste no abastecimento público de água para consumo humano e na prestação de serviços inerentes, nomeadamente, atendimento e assistência domiciliária.

Atendimento

Contact Center

	2010	2011	2012	Variação 2012/2011
Clientes atendidos (n.º)	251.840	260.747	246.935	-5,3%
Tempo médio de espera (seg)	27	29	25	-12,9%
Grau de atendimento	92%	93%	94%	1,1%
Chamadas atendidas até 30seg	79%	76%	72%	-5,3%

Atendimento presencial

	2010	2011	2012	Variação 2012/2011
Clientes atendidos nas lojas (n.º)	214.947	190.323	174.356	-8,4%
Tempo de espera até 15m loja sede	89%	90%	83%	-7,8%
Tempo médio de espera loja sede (min)	6	5	8	+46,0%

Assistência Domiciliária

Leituras efetuadas

Durante o ano de 2012 foram efetuadas 611 457 leituras de contadores, tendo-se obtido uma taxa de realização de 83% face ao inicialmente previsto, valor superior ao registado em 2011 (81%).

Serviços prestados

Foram realizados 110 709 serviços domiciliários distribuídos da seguinte forma:

- Controlo de locais de consumo, aberturas e fechos de água: 64 734
- Substituição de contadores: 13 194
- Celebração e rescisão de contratos: 19 657
- Diversos: 13 124

As reclamações com os serviços prestados atingiram o total de 0,56%, percentagem inferior à registada no ano anterior (0,63%).

Análises Laboratoriais

Os laboratórios a empresa prestam, complementarmente, serviços de análise e controlo laboratorial ao exterior:

Em 2012, foram rececionadas 1 669 amostras, nas quais foram realizadas cerca de 9 683 determinações de substâncias individualizadas.

Valor faturado	84.557 euros
----------------	--------------

Reparação de Contadores

O Laboratório de Contadores prestou 552 serviços ao exterior, correspondentes ao número de contadores ou medidores de caudal intervencionados.

Valor faturado	38.859 euros
----------------	--------------

Monitorização de Redes

Foram realizados 8 serviços relativos a monitorização de redes.

Valor faturado	64.195 euros
----------------	--------------

Marcas

AQUAmatrix

A EPAL comercializa, ainda, um sistema de informação e gestão comercial, o **AQUAmatrix**, destinado a entidades gestoras de água, saneamento e resíduos sólidos.

No ano de reporte, o AQUAmatrix foi implementado nos seguintes novos Clientes:

- Município da Marinha Grande

- Município de Ansião
- Porto de Lisboa (Luságua Lisboa)

No Município de Estarreja, integrado na AdRA – Águas da Região de Aveiro, o AQUAmatrix passou a incorporar os clientes de Resíduos Sólidos Urbanos.

Realce-se a recuperação do contrato com a Águas da Região do Maputo (ex-Águas de Moçambique) e a renovação, por mais 3 anos, dos contratos com a Águas do Ribatejo e o Município de Pombal. Foi ainda prorrogado, por mais um ano, o contrato com os SMAS de Sintra.

O conjunto dos atuais clientes do AQUAmatrix, 25 em território nacional e 1 em Moçambique, representa cerca de 28% da quota de mercado nacional.

WONE

O ano 2012 ficou definitivamente marcado pelo lançamento, nacional e internacional, de um novo produto com a marca da EPAL, o **WONE – Water Optimization for Network Efficiency**. Ver mais informação relativa ao Sistema WONE na pág. 40.

Número total de empregados contratados por género

G4-10

Número de trabalhadores a 31 de dezembro de 2012

Homens	538
Mulheres	198
Total	736

Percentagem de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva

G4-11

Todos os trabalhadores da EPAL estão cobertos pelo Acordo de Empresa, independentemente do vínculo contratual (efetivos ou a termo), ou de se encontrarem ou não sindicalizados. O AE é um contrato no qual estão estabelecidos direitos, deveres e garantias dos trabalhadores e da empresa.

Os trabalhadores são ainda representados pela Comissão de Trabalhadores que tem capacidade negocial junto do Conselho de Administração e com o qual reúne periodicamente.

Trabalhadores Sindicalizados

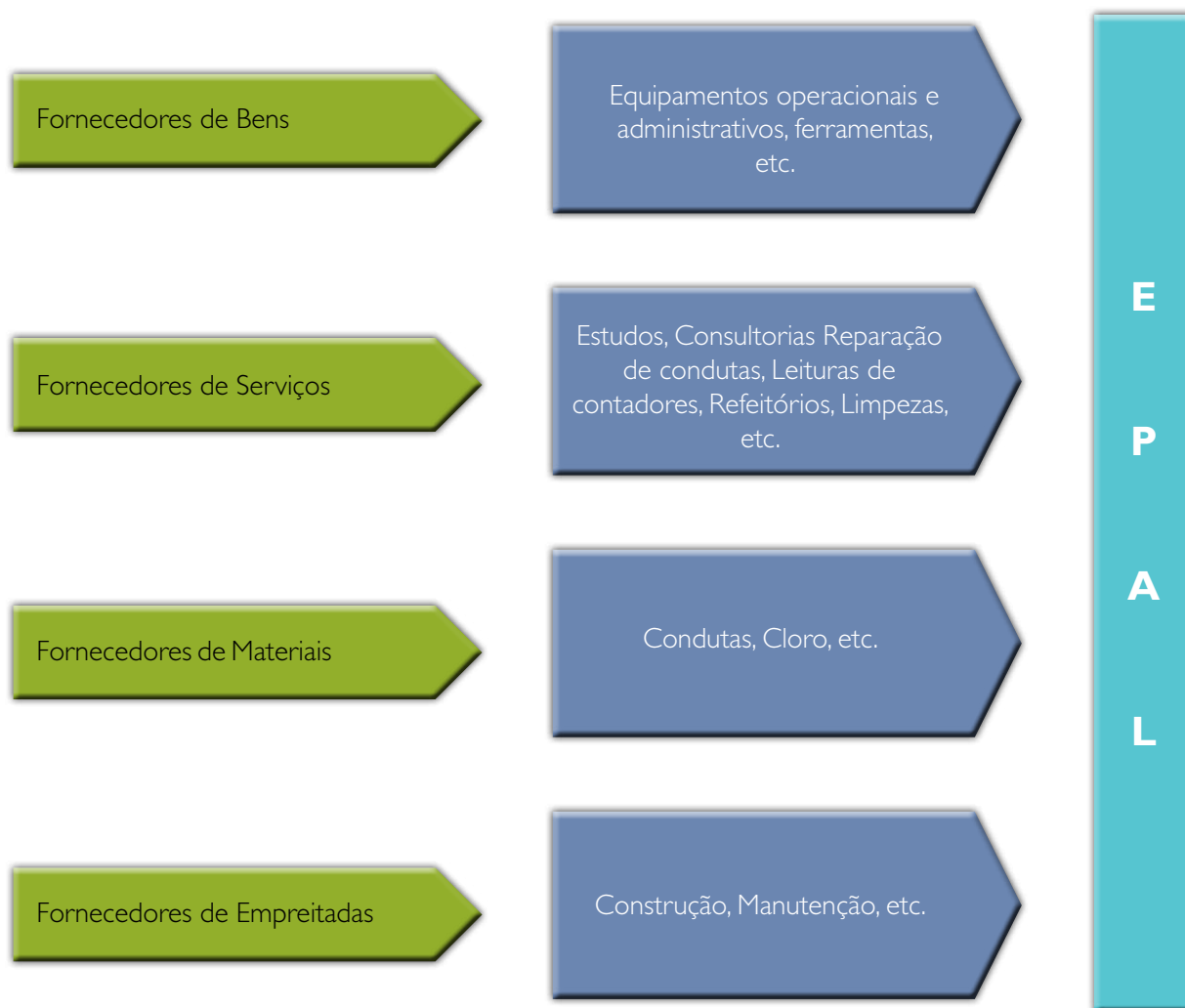
Em 2012 manteve-se a tendência de diminuição de trabalhadores sindicalizados.

	2010		2011		2012	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Trabalhadores sindicalizados	395	53	372	50,3	358	49
Trabalhadores não sindicalizados	351	47	367	49,7	378	51
Total de trabalhadores da EPAL	746		739		736	

Descrição da cadeia de fornecedores da empresa

G4-12

A cadeia de fornecedores da EPAL é composta da seguinte forma:



Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa

G4- 15

- UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

A EPAL aderiu, em 2008, ao United Nations Global Compact, iniciativa das Nações Unidas no âmbito da responsabilidade empresarial, onde estão consagrados dez Princípios nos domínios dos Direitos Humanos e do Trabalho, da Proteção do Ambiente e de Mecanismos Anticorrupção.

Em 2011, a EPAL aderiu à Global Compact Network Portugal, rede local do Pacto Global, que tem como objetivo promover o diálogo entre os seus associados, dinamizando atividades que facilitem a troca de experiências e apoiem a implementação dos dez Princípios.

- Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Público Empresarial (RCM n.º 49/2007, de 28 de março)

Participação em associações nacionais e internacionais

G4-16

Em 2012, a EPAL manteve a qualidade de associada das seguintes instituições:

- ANQIP-Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais
- APCADEC – Associação Portuguesa de Compras e Aprovisionamento
- APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
- APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Água
- APMI – Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
- APOCEEP – Associação Portuguesa do Centro Europeu de Empresas de Serviços de Interesse Geral
- APRH – Associação Portuguesa de Recursos Hídricos
- EPIS – Empresários Pela Inclusão Social
- EUREAU - European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services
- Fórum de Administradores de Empresas
- FUNDEC – Associação para Formação e Desenvolvimento em Engenharia Civil e Arquitectura
- GCNP - Global Compact Network Portugal
- ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade
- IWA - International Water Association
- Lisboa e-nova – Agência Municipal de Energia e Ambiente
- PSAT - Associação de Proteção de Ativos Técnicos
- RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal
- TESE - Associação para o Desenvolvimento
- UNGC - United Nations Global Compact
- Water Foot Print Network





4. Ética e Integridade

Existência de código de ética e de conduta

G4-56

Existe na EPAL um Código de Ética e de Conduta, que está disponível para consulta na intranet e internet (www.epal.pt).

O Código, cuja distribuição abrangeu todos os trabalhadores da empresa, tem por objetivo enquadrar a missão, os princípios e os valores da EPAL, num conjunto de referências e linhas de orientação que deverão mobilizar os comportamentos e atitudes de todos os seus colaboradores.

Independentemente da natureza jurídica da sua relação, as referências e linhas de orientação do Código de Ética, deverão ser observadas por todas as pessoas e entidades que trabalhem ou prestem serviços à empresa.

Mecanismos internos e externos para apoio relativamente a legislação e comportamento ético

G4-57

- Existência e divulgação interna do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, com auditorias anuais
- Cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º49/2007, de 28 de março
- Existência de Gabinete Jurídico na macro-estrutura da empresa
- Ação da Direcção de Recursos Humanos nas áreas da formação e informação

Mecanismos para comunicação de queixas

G4-58

Não existem mecanismos formalmente instituídos para comunicação de queixas.





5. Governança

Estrutura de governação da organização

G4-34

O modelo de governo da EPAL é conforme ao modelo definido no Código das Sociedades Comerciais para as Sociedades Anónimas (art. 271 a 350).

Órgãos Sociais

A EPAL dispõe dos seguintes órgãos sociais:

Assembleia Geral

A Mesa da Assembleia Geral é constituída por presidente, vice-presidente e secretário.

A Águas de Portugal, SGPS., detentora da totalidade do capital social da empresa, é o único membro da Assembleia Geral.

Compete à AG apreciar e votar os relatórios e as contas anuais, eleger os membros dos órgãos sociais, deliberar sobre os estatutos e aumentos de capital, autorizar a aquisição e alienação de imóveis e participações sociais, bem como, a realização de investimentos de valor superior a 20% do capital social.

Conselho de Administração

Nos termos do disposto no art. 12º dos estatutos da sociedade, o conselho de administração é composto por três ou cinco administradores, eleitos em assembleia geral, para mandatos trienais renováveis.

O Conselho de Administração tem os poderes de gestão e representação da sociedade cometidos por lei, pelos arts. 13º e 14º dos estatutos da sociedade e pelas deliberações dos acionistas.

Órgão de Fiscalização

Fiscal Único

A este órgão compete a fiscalização da sociedade.

Revisor Oficial de Contas

Compete-lhe a fiscalização da sociedade e a certificação legal das contas.

Comissão de Vencimentos

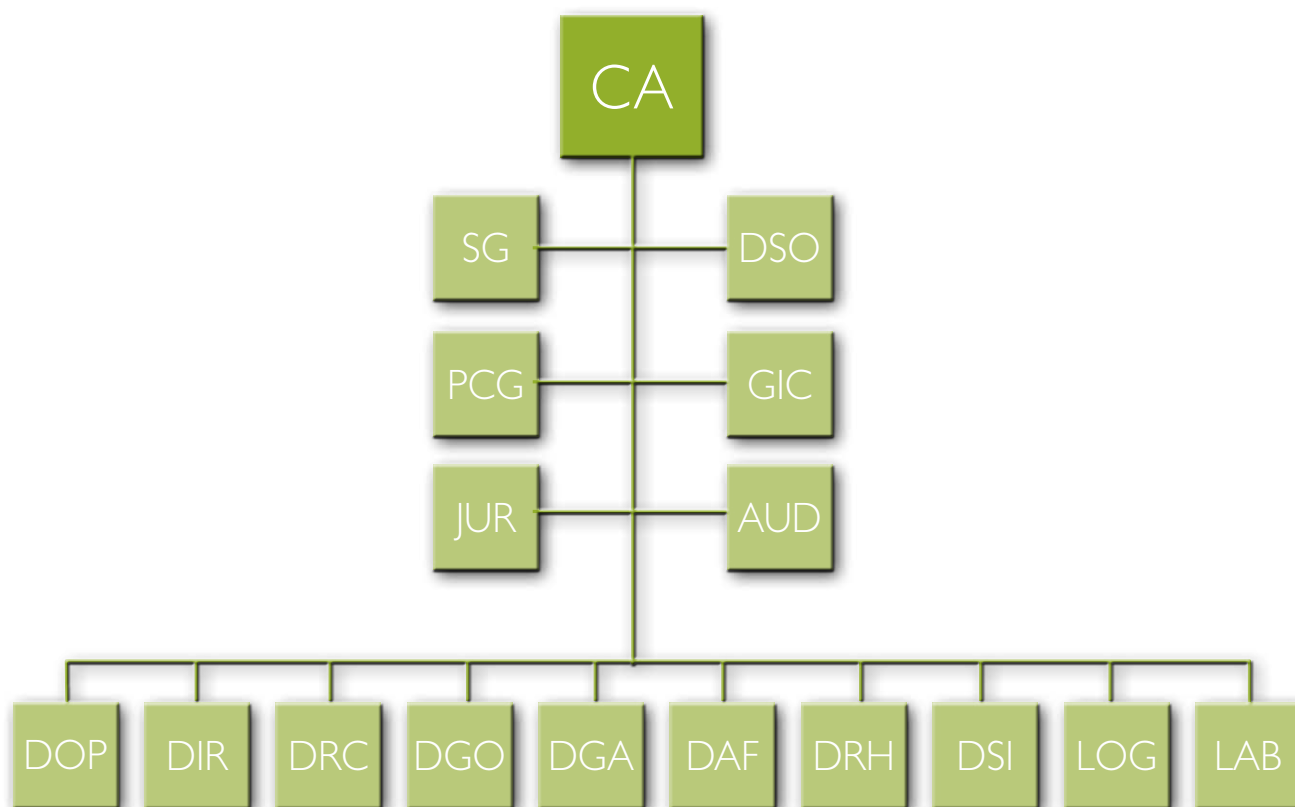
Delibera sobre a remuneração dos membros dos órgãos sociais.

Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável

Emite pareceres e formula recomendações acerca da sustentabilidade das atividades da empresa e sobre o impacto ambiental dos seus grandes empreendimentos.

Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais **G4-35**

A estrutura orgânica da EPAL encontra-se estabelecida na Ordem de Serviço nº OS-CA-002 de 2011 e é a seguinte:



CA	Conselho de Administração	DRC	Direção de Relação com Clientes
SG	Secretário-Geral	DGO	Direção de Gestão de Obras
DSO	Gabinete de Desenvolvimento Organizacional	DGA	Direção de Gestão de Ativos
PCG	Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão	DAF	Direção Financeira
GIC	Gabinete de Imagem e Comunicação	DRH	Direção de Recursos Humanos
JUR	Gabinete Jurídico	DSI	Direção de Sistemas de Informação
AUD	Gabinete de Auditoria Interna	LOG	Direção de Logística
DOP	Direção de Operações	LAB	Direção de Controlo da Qualidade da Água
DIR	Direção de Infraestruturas de Rede		

A referida Ordem de Serviço estabelece, ainda, as atribuições e funções para cada um dos órgãos de macroestrutura, cujos aspetos principais seguidamente se apresentam:

DOP – Direção de Operações

Função: Captação, tratamento, transporte e distribuição da água, assegurando a sua quantidade e qualidade
Manutenção da integridade operacional dos ativos de produção
Assistência corretiva da instrumentação de controlo

DIR – Direção de Infraestruturas de Rede

Função: Execução da manutenção preventiva e curativa de adutores e condutas, com o objetivo de maximizar o nível de serviço e eficiência operativa das redes
Gestão da execução de novos abastecimentos na rede de distribuição

DRC – Direção de Relação com Clientes

Função: Interface da empresa com todos os seus clientes do negócio de água, gerindo os vários canais de comunicação com estes, bem como as suas solicitações e reclamações

DGO – Direção de Gestão de Obras

Função: Promover a realização de estudos e projetos e efetuar a gestão, fiscalização e controlo de obras
Promover a contratação, quando necessária, de prestação de serviços técnicos nas áreas de engenharia, projetos, obras e fiscalização

DGA – Direção de Gestão de Ativos

Função: Assegurar uma gestão integrada dos Ativos Operacionais que garanta o equilíbrio entre a eficácia e eficiência operacional dos mesmos, promovendo a articulação de todas as áreas que desenvolvem atividades em cada uma das fases do respetivo ciclo de vida

DAF – Direção Financeira

Função: Gestão financeira, relato financeiro oficial, planeamento e gestão fiscal, gestão de riscos financeiros e de seguros, gestão do plano e fundo de pensões e interlocução com entidades fiscalizadoras externas e avaliadores do risco de crédito

DRH – Direção de Recursos Humanos

Função: Assegurar uma gestão integrada dos Recursos Humanos que contribua para o desenvolvimento da empresa, promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores

DSI – Direção de Sistemas de Informação

Função: Gestão centralizada das plataformas tecnológicas da empresa
Desenvolvimento dos Sistemas de Informação, assim como das correspondentes tecnologias de suporte
Gestão das tecnologias de telecomunicações
Interface com entidades tecnológicas, no âmbito do desenvolvimento de novas tecnologias em termos de Sistemas de Informação e Telecomunicações

LOG – Direção de Logística

Função: Gestão de stocks e do processo de compras
Gestão da frota e do parque de equipamentos administrativos,
Manutenção e limpeza do património não técnico (edifícios, espaços verdes, etc) e do património não afeto à exploração

LAB – Direção de Controlo da Qualidade

Função: Garantir o controlo da qualidade da água em toda a extensão do sistema de abastecimento da EPAL, desde os recursos hídricos utilizados até ao ponto de entrega ao consumidor; assim como nas torneiras dos consumidores na cidade de Lisboa, através da realização de análises laboratoriais
Assegurar o tratamento dos dados da qualidade da água, bem como a sua divulgação junto das entidades internas e externas, nomeadamente às autoridades de saúde, regulador e consumidores
Estabelecer os processos e métodos que regem a atividade laboratorial da empresa
Gerir o sistema de acreditação dos laboratórios
Gerir o Plano de Segurança da Água da EPAL

SG – Secretário-Geral

Função: Função legal de Secretário da Sociedade
Porta-voz para o exterior
Apoio ao Conselho de Administração e gestão de atividades e pessoal diretamente relacionadas com o CA
Gestão documental

DSO – Gabinete de Desenvolvimento Organizacional

Função: Promover a melhoria da eficácia e eficiência da EPAL através da sistematização de todas as atividades da empresa
Gerir a segurança e proteção de pessoas, instalações e infraestruturas, ambiente e atividades, promovendo a gestão de crises e de situações de emergência de forma a viabilizar a continuidade do negócio
Gerir o projeto de centralização de funções

AUD – Gabinete de Auditoria Interna

Função: Elaboração e execução do Plano de Auditoria Interna

GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação

Função: Gerir a imagem da empresa através de uma comunicação institucional eficiente, harmonizando os formatos da comunicação com stakeholders internos e externos

PCG – Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão

Função: Planeamento, controlo de gestão, reporting interno e externo, gestão do sistema de informação de gestão da empresa, estudos e apoio às decisões estratégicas

JUR – Gabinete Jurídico

Função: Representação, consulta e assessoria jurídicas da empresa

A Ordem de Serviço nº OS-CA-006 de 2013 estabelece a delegação de competências nos responsáveis da macro-estrutura da EPAL.

Responsável para aspetos económicos, ambientais e sociais

G4-36

As responsabilidades pelos múltiplos aspectos económicos, ambientais e sociais da actividade da empresa estão distribuídas ao Conselho de Administração e aos órgãos da sua macro-estrutura, nos termos das Ordens de Serviço:

- OS-CA-002 de 2011 – Estrutura Orgânica
- OS-CA-003 de 2012 – Constituição de Pelouros
- OS-CA-006 de 2013 – Delegação de Competências

Os responsáveis pelos órgãos da macro-estrutura da EPAL são:

SG	José Manuel Zenha	DGO	Conceição Almeida
DSO	José Figueira	DGA	Francisco Serranito
PCG	Anita Ferreira	DAF	Marcos Miguel
GIC	José Manuel Zenha	DRH	Carlos Saraiva
JUR	Bruno Lopes	DSI	Paulo Rodrigues
DOP	Mário Maria	LOG	Barnabé Pisco
DIR	Joaquim Sereno	LAB	Maria João Benoliel
DRC	Luís Branco		

Composição do modelo de governação da organização

G4-38

Órgãos Sociais

A EPAL dispõe dos seguintes órgãos sociais eleitos por deliberação unanime do acionista de 24 de fevereiro de 2012 para o mandato 2012 - 2014:

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	AMEGA - Associação de Municípios para Estudos e Gestão da Água, representada pelo Eng.º Carlos Alberto Dias Teixeira
Vice-presidente	Dra. Ana Cristina Rebelo Pereira
Secretária	Dra. Alexandra Varandas

Conselho de Administração

Presidente	Eng.º José Manuel Leitão Sardinha
Vogal	Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas
Vogal	Dra. Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura

Órgão de Fiscalização

Fiscal Único Efetivo	Dr. António Dias Nabais
Fiscal Único Suplente	Dr. Severo Praxedes Soares
Revisor Oficial de Contas Efetivo	Deloitte & Associados, SROC, SA, OROC nº 43, CMVM nº 231
Revisor Oficial de Contas Suplente	Carlos Luís Oliveira de Melo Loureiro, inscrito na OROC com o nº 572

Comissão de Vencimentos

Presidente	Eng.º Afonso José Marçal Grilo Lobato de Faria
Vogal	Dr. Paulo Jorge Pinto da Silva

Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável

Eleito na assembleia geral de 30 de março de 2012.

Presidente	Eng.º Carlos Pimenta
Vogal	Prof.ª Maria Paula Batista Antunes
Vogal	Eng.º Manuel Duarte Pinheiro

Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo

G4- 39

O Conselho de Administração da EPAL é composto por 3 membros, todos executivos.

Cada um dos elementos do CA é responsável pelos seguintes pelouros:

Presidente – Eng.º José Manuel Leitão Sardinha

- SG – Secretário-Geral
- PCG – Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão
- DSO – Gabinete de Desenvolvimento Organizacional
- GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação

- JUR – Gabinete Jurídico
- AUD – Gabinete de Auditoria Interna
- DOP – Direção de Operações
- Representação da Empresa
- Coordenação de Pelouros

Vogal - Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas

- DRH – Direção de Recursos Humanos
- DGA – Direção de Gestão de Ativos
- DGO – Direção de Gestão de Obras
- DIR – Direção de Infraestruturas de Rede
- LAB – Direção de Controlo da Qualidade da Água
- Órgãos Representativos dos Trabalhadores

Vogal - Dra. Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura

- DRC – Direção de Relação com Clientes
- DAF – Direção Financeira
- DSI – Direção de Sistemas de Informação
- LOG – Direção de Logística
- MDA – Museu da Água
- Jornal “Águas Livres”
- Arquivo Histórico

Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo

G4-40

Os membros do Conselho de Administração são eleitos em assembleia-geral, em função dos respetivos currículos e experiência profissional, os quais evidenciam capacidades e competências para assegurar, no seu conjunto, a boa gestão da empresa nas vertentes económica, técnica, ambiental e social. Na seleção dos administradores propostos à assembleia geral intervêm os ministros da tutela e o acionista.

Os membros do Conselho de Administração da EPAL, S.A. têm conhecimento do regime de impedimentos definido na Lei n.º 64/93, de 26 de agosto, no Estatuto do Gestor Público - (Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março) e nos Princípios de Bom Governo das Empresas do Setor Público Empresarial (RCM n.º 49/2007, de 28 de março), em que são estabelecidas regras relativas ao exercício cumulativo de funções e à obrigatoriedade de não intervenção nas decisões que envolvam interesses próprios destes titulares. Têm ainda conhecimento da Lei n.º 4/83, de 2 de fevereiro, na redação da Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, (controlo público da riqueza dos titulares de cargos políticos).

Neste contexto, os membros do Conselho de Administração da EPAL,SA cumprem com as seguintes obrigações:

- Entrega, junto da Inspeção-geral de Finanças, de declaração contendo todas as participações e interesses patrimoniais que detenham, direta ou indiretamente na Empresa, bem como cargos, funções e atividades profissionais que exerçam (artigo 22º, n.º 9 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março);
- Entrega da Declaração de Património e Rendimentos junto do Tribunal Constitucional (Lei n.º 4/83 de 2 de fevereiro, na redação da Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, Decreto - Regulamentar nº 1/2000, de 9 de março e ainda Lei 28/82 de 15 de novembro);
- Entrega à Procuradoria-Geral da República de Declaração de Inexistência de Incompatibilidades ou Impedimentos (artigo 11º da Lei n.º 63/94 de 26 de agosto e artigo 22º, n.º 8 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março);
- Não intervenção em deliberações quando nelas tenham interesse, direta ou indiretamente (artigo 22º do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março);
- Cumprimento das demais disposições previstas no Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, e no Código das Sociedades Comerciais relacionadas com esta matéria.

No domínio da prevenção de conflitos de interesse destacam-se, ainda, os seguintes mecanismos:

- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que de acordo com a recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, abrange toda a empresa

Objetivos do Plano:

- Identificação das áreas que potencialmente poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção
 - Identificação dos principais riscos associados a cada área
 - Estabelecimento de medidas de controlo visando a mitigação dos riscos
 - Reforçar a cultura dos colaboradores relativamente a comportamentos éticos e de boas práticas no relacionamento com clientes, fornecedores e outras entidades.
- Divulgação e adoção do Código de Ética e de Conduta

- Consagração e prática, no relacionamento com as Partes Interessadas, dos valores de:
 - Integridade e transparência
 - Competência e rigor
 - Respeito pela Lei
 - Melhoria contínua
- Existência de processos de auditoria autónomos e independentes
- Contratos de comissões de serviço em regime de exclusividade
- Cumprimento rigoroso do Código de Contratação Pública
- Composição organicamente diversificada dos júris constituídos, quer no âmbito dos procedimentos de recrutamento e seleção, quer nos de aquisição de bens e serviços

Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais

G4- 42

A missão, a estratégia e a política de responsabilidade empresarial são definidos e aprovados pelo Conselho de Administração com o envolvimento dos responsáveis da estrutura orgânica da empresa.

Os objetivos anuais são negociados e estabelecidos pelo acionista.

Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo

G4- 43

As práticas adotadas pelo Conselho de Administração neste domínio são, entre outras:

- Reuniões semanais deliberativas
- Reuniões de performance com Diretores
- Reuniões semanais de despacho corrente dos Administradores com os Diretores do respetivo pelouro
- Relatórios mensais do MIS (Sistema de Informação de Gestão)
- Relatório anual de revisão do SIRE – Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial

Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos económicos, ambientais e sociais

G4- 44

O acionista estabelece anualmente objetivos para o Conselho de Administração da empresa.

No quadro seguinte apresentam-se os objetivos de gestão para 2012 e respetivos parâmetros, bem como a avaliação pelo acionista da sua realização:

Indicadores	Objetivo	Realização	Avaliação
Custos Operacionais / Volume Negócios	$41,4\% < x \leq 44,5\%$	41.9%	Atingido
Dívida comercial vencida	$1,05 \text{ M€} \leq x < 1,39 \text{ M€}$	1,13 M€	Atingido
PMR - Prazo Médio Recebimentos	38 dias	29 dias	Superado
PMP - Prazo Médio Pagamentos	31 dias	30 dias	Superado
PEC Endividamento	$247 \text{ M€} < x \leq 251 \text{ M€}$	223 M€	Superado
ROCE	$3,5\% \leq x \leq 4\%$	7.8%	Superado
Margem EBITDA	57.7%	59.9%	Superado
Qualidade Água: Rede Distribuição	$99,6\% \leq x < 99,9\%$	99.6%	Atingido
Taxa de Perdas em Baixa	$11,4\% \leq x < 10,0\%$	8.7%	Superado

Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável / Conselho de Impacto Ambiental

G4- 48

Órgão estatutário da EPAL, o Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável resultou da transformação do anterior Conselho de Impacte Ambiental e é constituído por três personalidades de reconhecida competência nas áreas da sustentabilidade, eleitas pela assembleia-geral sob proposta do conselho de administração.

O CCDS tem a incumbência de dar pareceres e formular recomendações acerca da sustentabilidade das atividades da empresa, designadamente sobre o impacto ambiental de novos grandes empreendimentos ligados ao ciclo da água, tendo especialmente em atenção as normas de qualidade da água e segurança dos adutores.

Em 2012 não foi realizada nenhuma reunião do CCDS.

Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas

G4-49

Não existe processo formalmente instituído para comunicar à gestão de topo preocupações críticas. Todos os meios podem ser utilizados, como por exemplo:

- Despachos presenciais
- E-mails
- Documentos escritos

Preocupações críticas comunicadas à Gestão de topo e mecanismos utilizados para a sua resolução

G4- 50

O Sistema de Informação de Gestão da empresa (MIS) dispõe de relatórios mensais relativos a cada unidade da estrutura orgânica, nos quais são monitorizados os dados da gestão corrente das actividades programadas e desenvolvidas e recolhidos os comentários dos respectivos responsáveis. O Conselho de Administração recebe um documento com o repositório dos dados e comentários relevantes e das eventuais preocupações críticas, definindo, sempre que justificado, as orientações e medidas julgadas pertinentes.

Política de remuneração da Gestão de topo

G4-51

Com efeitos a 1 de Abril de 2012, as remunerações dos gestores foram fixadas nos termos do disposto no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 2/2012, de 25 de janeiro e do disposto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 16/2012, de 14 de fevereiro e na Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2012, de 26 de março.

Não houve prémios de gestão, comparticipação de lucros, nem remunerações variáveis em 2012.

Processo de definição de remunerações

G4-52

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

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

A partir de janeiro de 2011 e em consequência da legislação relativa ao Orçamento do Estado, ficou vedado o processo de atualização de remunerações.

Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias

G4-53

A empresa dispõe de um instrumento de regulação coletiva de trabalho – o Acordo de Empresa, cuja atualização é, em princípio, objeto de negociações anuais entre a empresa e os representantes das organizações sindicais. Por força da lei do Orçamento do Estado as revisões do AE estão suspensas desde 2011, no que diz respeito ao clausulado de expressão pecuniária.

Comparação entre a compensação anual do indivíduo mais bem pago em cada país e a média de todos os empregados em todos os países

G4- 54

Não aplicável.

Comparação entre a percentagem de aumento da compensação anual do indivíduo mais bem pago em cada país e a percentagem de aumento de todos os empregados em todos os países

G4- 55

Não aplicável.



6. Impactos, Riscos e Oportunidades

G4-2

Impactos

Captação de Água (-)

Água captada por origem

	2010	2011	2012
Albufeira do Castelo do Bode	162.443.362 m ³	156.334.720 m ³	159.137.870 m ³
Valada Tejo	56.626.190 m ³	55.963.950 m ³	46.934.750 m ³
Captações Subterrâneas	23.429.156 m ³	22.206.413 m ³	18.417.415 m ³

Redução de Perdas (+)

Os investimentos consecutivamente realizados nos últimos anos nos domínios da beneficiação da rede de distribuição e na concepção, desenvolvimento e aplicação do WONE – Sistema de Gestão de Redes e Controlo de Perdas de Água, permitiram a redução das perdas, em 2012, para 8,6% da água captada, o que representa um indicador de primeiro relevo no panorama internacional.

Água não facturada

	2010	2011	2012
	28.702.310 m ³	24.218.982 m ³	19.279.984 m ³
	11,8%	10,3%	8,6%

Área e população servida (+)

	2010	2011	2012
Área total abastecida (Km²)	6.681	7.090	⁽¹⁾ 7.090
Lisboa	85	85	85
Municípios	6.596	7.005	7.005
	2010	2011	2012
Número de consumidores	2.825.444	2.870.314	⁽²⁾ 2.870.507
Lisboa	479.884	547.631	547.733
Municípios	2.345.560	2.322.683	2.322.774

⁽¹⁾ Área em Km² (dados 2012 com referência a 2011)

⁽²⁾ População residente na área abastecida (dados de população com referência à data dos Censos)

Investimentos (+)

Euros

2010	2011	2012
23.574.412	11.957.901	13.071.983

No ano de 2012 destacam-se os seguintes investimentos:

- Substituição das condutas instaladas sobre a Ponte de Reguengo: condutas de água bruta do Rio Tejo e das captações subterrâneas de Valada, no montante de 2,4 milhões EUR
- Desvio do traçado do Adutor de Circunvalação na Zona do Novo Hospital de Vila Franca de Xira, com uma realização de 2,0 milhões EUR
- Renovação de 12,4 km na Rede de Distribuição (Condutas de Distribuição e Adutoras), no valor de 1,4 milhões EUR
- 1,4 milhões EUR na Ampliação da Rede de Distribuição, tendo sido instalados 4,9 km, destacando-se a obra da Avenida Carolina Michaelis de Vasconcelos
- Aquisição por 1,0 milhões EUR da Rede de Abastecimento da Parque Expo
- Reabilitação das condutas de água bruta, instaladas no Pontão 1, entre Valada Tejo e a ETA de Vale da Pedra, no montante de 0,9 milhões EUR
- 0,5 milhões EUR em Tecnologias de Informação e Comunicação, dos quais 0,1 milhões EUR em Infraestruturas e Telegestão, 0,1 milhões EUR com a implementação do NAVIA e 0,1 milhões EUR no novo sistema de Gestão Documental

Riscos

Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução

G4-I4

A empresa tem vindo a desenvolver o Projeto de Gestão Estratégica do Risco, o qual tem como principais objetivos:

- Articular e quantificar, num contexto de incerteza e risco, as tendências futuras que poderão ter impacto nas empresas do setor da água
- Desenvolver uma série de cenários, com base nos resultados das tendências futuras
- Identificar e priorizar futuros riscos de índole operacional, detalhando o respetivo impacto a longo prazo no negócio
- Consolidar as atuais políticas de gestão do risco através da incorporação de um leque de opções estratégicas que visem a resiliência do sistema a longo prazo

Pela primeira vez em 2012, a EPAL participou no projecto de avaliação do risco empresarial, desenvolvido pela Águas de Portugal para o grupo. Nesse projecto, os riscos estão organizados em conformidade com a estrutura de classes e categorias definidas pela metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

Os principais riscos identificados na EPAL são:

Qualidade da Água	Mitigação
Risco de consequências adversas para a saúde pública decorrentes de falhas, erros, acidentes ou avarias do processo de abastecimento	Programa Integrado de Controlo de Qualidade da Água que compreende o controlo legal, operacional e de vigilância e o controlo dos processos de tratamento instalados nas fábricas Plano de Segurança da Água, no qual são avaliados os riscos para a saúde do consumidor e os riscos de falta de água, desde a captação até à torneira, com análise exaustiva de todos os perigos existentes e das medidas de controlo implementadas
Falha ou indisponibilidade dos ativos	Mitigação
Pode pôr em causa a continuidade do abastecimento	O Sistema de Telegestão assegura a monitorização e operação dos ativos em tempo real A identificação dos riscos associados aos ativos informa as estratégias de manutenção e de investimento
Segurança física das instalações	Mitigação
Riscos de danos causados por situações fortuitas, acidentes, nomeadamente naturais, e ações de terceiros	A existência de planos de emergência e de esquemas de segurança ao nível da integridade das instalações
Risco de Liquidez	Mitigação
Risco de não deter fundos necessários para solver os compromissos assumidos	Manter um nível confortável de liquidez Assegurar uma estrutura financeira sólida, adaptando as fontes de financiamento aos ativos operacionais e ao investimento Garantir flexibilidade na utilização de linhas de crédito, em montantes adequados ao desenvolvimento normal da atividade

Risco de Taxa de Juro	Mitigação
Risco de sobre exposição à volatilidade das taxas de mercado e, por outro lado, risco de oportunidade associado à contratação de taxas fixas	Equilíbrio da dívida a taxa fixa e a taxa variável. No final de 2012: taxa fixa: 52,9% e taxa variável: 47,1% Contratação do regime de taxa de juro mais competitivo na data de fixação, após comparação da taxa fixa com a taxa variável mais instrumento de cobertura
Risco de Crédito	Mitigação
Risco de perdas financeiras, decorrentes do incumprimento dos clientes ou contrapartes	Avaliação efetuada regularmente, tendo em conta o tipo de crédito, a finalidade e a natureza das operações, nomeadamente através do controlo dos saldos de contas a receber, com base numa avaliação económica sobre o risco de incobrabilidade.
Alterações Climáticas	Mitigação
Risco de afetação da qualidade e da quantidade dos recursos hídricos disponíveis	Projeto Adapta Clima, projeto plurianual de investigação para adaptação do ciclo urbano da água a cenários de alterações climáticas com o Grupo de Investigação em Alterações Climáticas da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa Projeto PREPARED, co-financiado pelo 7º Programa Quadro da Comunidade Europeia, que tem como principal objetivo a criação de uma plataforma comum, a nível europeu, de soluções de adaptação às alterações climáticas para as entidades gestoras do setor de abastecimento e saneamento de água
Custos Energéticos	Mitigação
O peso dos custos energéticos na estrutura de custos da empresa pode não ser recuperável pela via tarifária	A compra de energia no mercado liberalizado Investimento na produção de energia através de fontes renováveis Instalação de equipamentos mais eficientes
Regulação Económica	Mitigação
Insuficiente codificação do modelo regulatório específico da EPAL	Colaboração e disponibilidade para análise e discussão do modelo regulatório
Regulamentação	Mitigação
Acréscimo de encargos para a Empresa decorrentes de nova legislação e regulamentação	Colaboração com as autoridades competentes, emitindo pareceres sobre as novas propostas de legislação ou regulamentação A procura contínua da melhoria da eficiência contribui também para a mitigação deste risco

Papel da Gestão de topo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos legais, económicos, ambientais e sociais

G4- 45

A gestão de topo dispõe dos seguintes mecanismos para identificar eventuais riscos, impactos e oportunidades decorrentes da atividade da empresa:

- Auditorias financeiras realizadas por entidades externas independentes

- Auditorias internas e externas realizadas no âmbito do SIRE - Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial
- Auditorias periódicas às obras sob responsabilidade da empresa
- Relatórios mensais de gestão – MIS
- Plano de Segurança da Água – PSA
- Resultado do inquérito realizado pela Águas de Portugal para identificação de riscos empresariais nas empresas do grupo

Revisão pela Gestão de topo da eficácia dos processos de gestão de riscos económicos, ambientais e sociais

G4- 46

A análise efetuada pela gestão de topo ao risco empresarial é mensal, semestral ou anual consoante o mecanismo referido no ponto G4-45.

Frequência da revisão dos processos de gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos económicos, ambientais e sociais

G4- 47

Anual.

Oportunidades

A EPAL apresentou, pela primeira vez em 2012, um processo de candidatura de projetos I&D, realizados entre 2007 e 2011, à Agência de Inovação (ADI), no âmbito do Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial (SIFIDE). Neste processo foram incluídos 18 projetos, alguns dos quais com efeitos mitigadores dos riscos identificados, dos quais se destacam, com desenvolvimentos em 2012, os seguintes:

• WONE

O WONE – Water Optimization for Network Efficiency, desenvolvido pela empresa, é um sistema para a gestão da rede de abastecimento, que assegura a sua permanente monitorização a partir de dados pertinentes, tais como pressão, caudal e características associadas a cada uma das zonas de monitorização e controlo implementadas. A sua utilização na rede de distribuição da empresa tem permitido a redução sistemática e consistente das perdas, que atingiram, em 2012, os melhores níveis de sempre e colocam a cidade de Lisboa no patamar das cidades mais eficientes no combate às perdas de água.

• Revisão do Modelo Matemático

O projeto de revisão de calibração dos modelos matemáticos da rede de distribuição em EPANET está em curso, encontrando-se os novos modelos em fase de calibração. Esta atividade consiste no processo iterativo de comparação dos resultados dos modelos com os dados reais da telegestão e dos sistemas de telemetria, procurando-se que aqueles reflitam de forma tão fidedigna quanto possível a realidade. Com esta ação pretende-se o incremento da fiabilidade do serviço de abastecimento e a agilização da procura de soluções de gestão e optimização da exploração da rede

- **Contaminantes Ambientais Emergentes: Produtos Farmacêuticos**

Ao abrigo de um Protocolo de Colaboração entre a Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa e a EPAL, encontra-se a decorrer um trabalho de doutoramento que se destina a desenvolver ações no âmbito do estudo, implementação e validação de métodos analíticos para caracterização e avaliação da qualidade das águas captadas, tratadas e distribuídas pela EPAL no que respeita à presença de fármacos.

- **Cálculo da Pegada Ambiental**

Elaboração de piloto na obra de reabilitação da Estação de Valada Tejo para cálculo da Pegada Ambiental

- **Projeto AdaptaClima**

Visa dotar a EPAL com uma estratégia de médio e longo prazo de adaptação às alterações climáticas. O projeto é coordenado cientificamente pela Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa e acompanhado pelo Grupo de Alterações Climáticas (GAC) da EPAL.

- **Projeto Prepared**

Tem como principal objetivo a criação de uma plataforma comum, a nível europeu, de soluções de adaptação às alterações climáticas para as entidades gestoras do setor de abastecimento e saneamento de água.

- **Estudo “Metodologias para a Delimitação de Perímetros de Proteção das Captações de Água Superficiais da EPAL”**

Em cooperação com a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e a colaboração do Instituto Hidrográfico.

- **Projeto «Fungi Watch: Benefits and hurdles associated with the presence of fungi in drinking water sources»**

Em parceria com o IBET - Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica e a Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa e com o suporte financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia.

- **Projeto “ChloriDec**

Em conjunto com o Laboratório Nacional de Engenharia Civil e com o Instituto Superior Técnico, o projecto visa o desenvolvimento de tecnologia para monitorização em tempo real das taxas de decaimento do cloro em sistemas de abastecimento de Água

- **Projeto LDmicrobiota**

Com a parceria do Laboratório Nacional de Engenharia Civil e o suporte financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia, o projeto teve por objetivo o estudo das interações entre o microbiota dos sedimentos e a qualidade da água nos sistemas de distribuição, tanto no que respeita a riscos para a saúde do consumidor, como à estabilidade e comportamento dos sedimentos nos sistemas.

Foi criado o **curso EPALin**, que visa dinamizar a inovação empresarial, premiando o desenvolvimento interno de projetos que contribuam para a eficiência e eficácia dos processos e atividades da empresa e para a valorização e afirmação da marca EPAL no Setor da Água.



7. Envolvimento com os Stakeholders

Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a EPAL

G4-24

Face à atividade da empresa e ao seu objeto social, o relacionamento e envolvimento com as partes interessadas são fundamentais, sobretudo pelos contributos de extrema importância que os stakeholders podem trazer para a EPAL, através das suas sensibilidades e opiniões.

A identificação da perceção que cada um dos elementos desse grupo tem da empresa e das suas reais expectativas face ao serviço prestado, sendo muito relevante para a melhoria dos processos internos da organização, só se obtém através de uma estreita ligação com as partes interessadas.

São nove os grupos de stakeholders da EPAL:



Base para a identificação e seleção de partes interessadas com as quais a organização se relaciona

G4- 25

As organizações que se relacionam e envolvem na esfera de atuação alargada da empresa e o conjunto de entidades que contribuem, influenciam e beneficiam, direta ou indiretamente, do funcionamento da empresa e do seu ciclo de atividades, constituem a base para a identificação e seleção das partes interessadas da EPAL.

Abordagens para a interação com as partes interessadas

G4-26

Meios de envolvimento utilizados pela EPAL:

- Nas lojas da empresa foram atendidas, presencialmente, 174 356 pessoas
- No Contact Center foram atendidas telefonicamente 246 935 pessoas
- Em 2012 foram recebidas e tratadas 6 630 reclamações, parte delas presencialmente e as restantes mediante comunicação escrita
- Outorgados protocolos com 43 Juntas de Freguesia de Lisboa, para apoio a famílias carenciadas
- Estabelecimento de contactos e visitas a hotéis e hospitais da cidade de Lisboa, clientes da empresa, para promoção de boas práticas na utilização da água
- Realização de estudo com vista à avaliação do Índice de Satisfação dos Clientes Diretos
- Expedição de 2 252 326 documentos relativos a correio, encomendas postais, cobrança postal e telegramas
- Editadas 8 e-newsletter destinadas a cerca de 70 mil Clientes
- Implementadas 9 campanhas junto dos clientes e consumidores, com recurso a, entre outros meios, folhetos, cartazes, jornais e internet, nomeadamente:
 - Beba água da EPAL ... é de confiança
 - Água da EPAL- Hidratação na 3ª Idade
 - Neste verão não desperdice água...
 - Pagamento através do Débito Direto
 - EPALnet...mais funcional a pensar em si
 - Tarifa Familiar da Água
 - Preços de venda de água para 2012
 - Dia Mundial da Bengala Branca
 - Adesão à e-conta da água

- 11 edições do jornal interno “Águas Livres”
- 23 edições do EPAL Destaque, dirigido a todos os trabalhadores via e-mail com notícias e informação consideradas de interesse
- Entre os meios de envolvimento do Acionista destacam-se as assembleias gerais realizadas, o envio de reportes mensais e a participação em reuniões
- O site da EPAL foi visitado, em 2012, por 618 794 pessoas
- Lançamento da campanha “vamos dar o litro contra a fome” para incentivar a adesão à fatura eletrónica por parte dos clientes da cidade de Lisboa, cujo produto reverteu para uma instituição de solidariedade social de reconhecido mérito
- Em 2012, o Museu da Água recebeu um total de 46 541 visitantes, assim distribuídos:
 - O Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras foi o núcleo mais visitado com 19 486 pessoas
 - O Aqueduto das Águas Livres foi visitado por 12 316 pessoas
 - O núcleo dos Barbadinhos recebeu 8 020 visitantes
 - O Reservatório da Patriarcal recebeu 6 719 pessoas
- Foram realizadas 12 exposições de artes plásticas envolvendo a participação de artistas nacionais e estrangeiros
- Efetuada a 15ª Edição do Concurso Águas Livres, lançado nos estabelecimentos de ensino básico e secundário, com o tema “25 Gotas para um Mundo Sustentável”
- Realização de cerca de 100 ateliers para o público escolar, destacando-se os ateliers para as famílias da EPAL
- Concretizada a adesão ao passaporte escolar envolvendo todas as escolas do ensino básico de Lisboa
- Efetuada a itinerância da Exposição “Água Para Todos” por 20 escolas da Grande Lisboa, a qual abrangeu mais de 5.000 alunos
- Foi editado o livro “Galerias Subterrâneas e chafarizes monumentais abastecidos pelo Aqueduto das Águas Livres”
- Apoio mecenático ao Museu Nacional de Arte Antiga para o restauro do Tesouro de Alcobaça e realização do Dia da EPAL no museu, com entrada gratuita a todos os visitantes
- Publicadas 729 notícias acerca da EPAL, assim distribuídas:
 - 274 Imprensa escrita
 - 346 Meio digital
 - 80 Televisão
 - 29 Rádio
- 11 Anúncios publicados por iniciativa da empresa

- 7 Notas de imprensa
- Nas suas relações com as Autoridades e com a Administração Pública a EPAL assegura sistematicamente os reportes periódicos a que está obrigada e procura corresponder às diversas solicitações, nomeadamente junto da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, Inspeção Geral de Finanças, Tribunal de Contas, Instituto Nacional de Estatística, Banco de Portugal e Direção Geral das Atividades Económicas, entre outros.

No âmbito do **Projeto AdaptaClima**, em 2012 foram realizadas 4 sessões com os seguintes stakeholders da EPAL:

1ª Sessão – Regulação e Holding

- Águas de Portugal
- ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
- DGS – Direção-Geral da Saúde

2ª Sessão – Clientes e entidades com interações a jusante do sistema

- CML – Câmara Municipal de Lisboa
- Águas de Cascais
- SMAS de Sintra
- SMAS de Oeiras e Amadora
- SIMTEJO

3ª Sessão – Entidades com interações a montante do sistema e a nível operacional

- EDP – Energias de Portugal

4ª Sessão – Gestão de emergências e partilha de conhecimento

- Autoridade Nacional de Proteção Civil
- Comissão da Biodiversidade na Bacia de Castelo do Bode (Municípios)
- APA – Agência Portuguesa do Ambiente / Comissão para as Alterações Climáticas
- LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil
- PPA – Parceria Portuguesa para a Água / APRH – Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos

No contexto do **PSA – Plano de Segurança da Água**, foram realizadas várias reuniões entre técnicos da EPAL e responsáveis de Hotéis e Hospitais localizados na cidade de Lisboa, tendo em vista a sensibilização das partes interessadas para as questões da segurança da qualidade da água das redes prediais.

Processo de consulta às partes interessadas

G4-37

Relativamente à interação com o grupo Clientes, a EPAL manteve a sua participação no ECSI – Estudo Nacional de Satisfação de Clientes. Este estudo é um sistema de avaliação da qualidade dos bens e serviços através da aplicação de um questionário à satisfação, abrangendo diversos setores de atividade (água, banca, seguros, combustíveis, eletricidade, gás, transportes de passageiros e comunicações), permitindo à EPAL dispor, não só de um índice de satisfação dos seus clientes, mas também da sua comparação face ao setor da água e a outros setores a nível nacional.

Posicionamento da EPAL no setor da Água em 2012

A EPAL alcançou um Índice de Satisfação Global de 7,75, evidenciando uma ligeira subida face a 2010 (7,74), com um desempenho acima da média do setor em todas as variáveis e uma melhoria da sua posição na Imagem, na Qualidade e nas Reclamações.

Variáveis	EPAL				Setor da Água				“Variação 2011 EPAL - Setor da Água “
	2011	2010	2009	2008	2011	2010	2009	2008	
Imagem	7,81	7,79	7,84	7,51	7,53	7,78	7,30	7,23	0,28
Expectativas	7,66	7,65	7,70	7,04	7,29	7,35	7,07	6,87	0,37
Qualidade	8,09	7,98	7,94	7,40	7,65	7,73	7,27	7,19	0,44
Valor	6,73	6,90	7,09	6,29	6,41	6,49	6,10	5,80	0,32
Satisfação	7,75	7,74	7,71	7,32	7,31	7,42	7,04	6,84	0,44
Reclamações	7,24	7,03	7,13	6,48	6,54	6,86	6,46	5,98	0,70
Confiança	7,97	—	—	—	7,42	—	—	—	0,55
Lealdade	7,28	7,29	7,38	6,92	6,78	6,88	6,54	6,48	0,50

Escala de 1 a 10: ≤ 4 avaliação negativa 4-6 avaliação neutra ≥ 6 avaliação positiva ≥ 8 avaliação muito positiva

Globalmente, foi na “Qualidade” que se registou a melhor classificação de sempre, de 8,09 pontos, resultado para o qual contribuíram as avaliações dos subcritérios “Adequação dos meios de pagamento” (8,7), “Periodicidade de faturação”, “Abastecimento” e “Instalações do atendimento”, todos com 8,4. Face às congéneres, a EPAL foi a melhor classificada na “Diversidade de serviços” (8,1) e no “Atendimento” (8,3).

No capítulo dos hábitos de consumo, a percentagem de Clientes que “bebe água da torneira” subiu ligeiramente de 83,1% para 84,3%.

Principais temas e preocupações que foram levantados por meio da interação com as partes interessadas e medidas que a organização tem adotado para tratá-los

G4- 27

Da interação desenvolvida e registada com as partes interessadas ressaltam como temas e preocupações principais:

- Qualidade da água
- Uso eficiente da água
- Fiabilidade do serviço

Estas preocupações são essenciais e permanentes na gestão e nas atividades da empresa, constituindo um desafio de melhoria contínua assumido por ela própria, pelos serviços e estruturas que compreende e pessoas que nela trabalham.





8. Indicadores de Desempenho

8.1 Indicadores de Desempenho Económico

Abordagem de Gestão

O desempenho económico da EPAL é orientado por instrumentos previsionais de gestão, sistematicamente elaborados, acompanhados e revistos pelos órgãos e entidades responsáveis pela condução da empresa. Dos vários instrumentos existentes destacam-se:

- PAI – Plano Anual de Investimentos, que contempla uma perspectiva de médio prazo
- OE – Orçamento de Exploração (anual)
- Plano de Compras
- Plano Geral da Rede de Distribuição (vinte anos)
- Plano Diretor (vinte anos)

A empresa dispõe de um sistema de informação de gestão (MIS) que compreende relatórios mensais com a análise e demonstração dos resultados do mês, os indicadores das diferentes áreas, nomeadamente de recursos humanos e operacionais, a evolução e realização dos investimentos e indicadores das funções de reporte.

Desempenho Económico

Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos

G4- ECI

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GERADO	2010	2011	2012
a) Proveitos	148,705,827	150,271,422	147,010,850
Vendas Líquidas	147,454,719	147,038,145	144,205,268
Juros Obtidos	1,227,652	3,219,894	2,798,686
Proveitos de Venda de Ativos	23,456	13,383	6,897
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO			
b) Custos Exploração	42,041,456	38,092,368	37,403,408
Custo de Merc.Vendidas e Mat. Consumidos	2,810,388	2,949,696	2,876,184
Fornecimentos e Serviços Externos	39,231,068	35,142,673	34,527,225
c) Remunerações dos colaboradores	19,073,719	16,095,751	13,510,575
Remunerações pagas aos trabalhadores	19,073,719	16,095,751	13,510,575
d) Pagamentos a provedores de capital	28,361,345	29,890,263	39,010,180
Dividendos Pagos	24,024,062	24,000,000	34,044,440
Juros Pagos	4,337,283	5,890,263	4,965,740
e) Pagamentos aos poderes públicos	15,258,784	15,604,779	22,961,644
IRC pago	15,021,979	15,434,692	22,774,777
Imposto Selo pago	68,035	30	15
IMI pago	168,771	170,057	186,852
f) Donativos	193,539	56,411	38,800

a) Proveitos

- As Vendas Líquidas registaram um decréscimo de 1,9% face ao ano anterior; correspondente a menos 2,8 milhões de Euros, situando-se em 144,2 milhões de Euros;
- A quebra nas Vendas Líquidas decorreu fundamentalmente do decréscimo de 5,1 milhões de m³ no volume vendido (-2,4%). As receitas com a quota de serviço (componente fixa do tarifário) e prestações de serviços seguiram também esta tendência, com reduções de 0,3 milhões de Euros (-1%) e 0,2 milhões de Euros (-11%), respetivamente;
- Ao nível das Prestações de Serviços, verificou-se uma redução de receita em todas as naturezas de serviços prestados, mas com maior significado nas aberturas e fechos de água, que registaram uma quebra de cerca de 20% no número de serviços.

b) Custos de Exploração

- Os Custos de Exploração apresentam no ano de 2012 um decréscimo de 0,7 milhões de Euros, correspondente a 1,8%, cifrando-se em 37,4 milhões de Euros;

- Nos Fornecimentos e Serviços Externos verificou-se um desempenho positivo, que só não foi mais acentuado devido ao aumento dos gastos com energia. Apesar dos esforços da empresa na melhoria da eficiência e na racionalização de consumos, não foi possível anular o efeito adverso da significativa subida do preço da eletricidade (+16%), fazendo com que o gasto com energia tenha aumentado 0,9 milhões de Euros (+8%);

c) Remunerações pagas aos colaboradores

- As remunerações pagas aos colaboradores registaram um decréscimo superior a 16%, ascendendo a 13,5 milhões de Euros. A redução verificada resulta essencialmente do não processamento do subsídio de férias e do subsídio de Natal, decorrente das orientações do Orçamento do Estado para o respectivo setor empresarial;

d) Pagamentos a provedores de capital

- O pagamento de dividendos ao acionista em 2012 foi de 34,0 milhões de Euros;
- Os juros pagos a financiadores externos, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos, ascenderam a 5,0 milhões de Euros registando uma redução de 16% face ao período homólogo. Esta redução nos gastos financeiros foi resultado da redução da dívida bancária e das próprias taxas de juro. De facto, a empresa não recorreu em 2012 a qualquer novo financiamento, tendo efetuado reembolsos de capital no valor de 16 milhões de Euros de acordo com o plano de amortização previsto. Quanto às taxas de juro, conseguiu por um lado beneficiar da redução das taxas de mercado, com influência direta nos financiamentos a taxa variável, e por outro lado fixar para alguns empréstimos, a taxa fixa, taxas mais favoráveis.

e) Pagamentos de impostos

- No pagamento de impostos destaca-se o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 22,8 milhões de Euros;

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas

G4- EC2

Desde 2010, a EPAL está a desenvolver dois projectos na área da adaptação às alterações climáticas: - O **Adaptaclima-EPAL** e o **Prepared – Enabling Change**.

No primeiro, desenvolvido em parceria com a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, foi concluída em 2012 a modelação dos Recursos Hídricos Superficiais e Subterrâneos e do Estuário do Tejo. Foi ainda realizado um conjunto de ações de envolvimento das principais entidades interessadas que visou enriquecer o estudo com mais contribuições e novas perspectivas sobre os problemas.

No projecto Prepared, desenvolvido em parceria com o Laboratório Nacional de Engenharia Civil, no âmbito do 7º Programa Quadro de Investigação, Desenvolvimento Tecnológico e Demonstração, da Comissão Europeia, a EPAL continuou a trabalhar em duas tarefas de demonstração – a do Plano de Segurança no Ciclo da Água (PSCA) e a do Sistema de controlo de desinfeção em tempo real em redes de distribuição de água. No âmbito da primeira tarefa referida, foram desenvolvidas bases de dados para identificação de riscos e de medidas para a sua redução e no caso da segunda trabalhou-se na procura de melhorias das tecnologias existentes de medição e previsão, de modo a constituir sistemas de alerta (early warning) para a deterioração da qualidade da água, através da utilização de sensores avançados de qualidade e quantidade. A otimização do uso de sistemas on-line permitirá a implementação de novas formas de controlo distribuído da desinfeção de água, para lidar com maiores crescimentos microbianos a mais elevadas temperaturas.

Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece

G4- EC3

A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os seus trabalhadores, consubstanciado em dois planos de pensões, um plano de benefícios definidos e outro de contribuições definidas, os quais têm inerente o compromisso do pagamento de um complemento da pensão de reforma (por idade e invalidez) atribuída pela Segurança Social. Adicionalmente, suporta ainda as responsabilidades decorrentes de situações de pré-reforma.

Benefício Definido

A Empresa é responsável pelo financiamento do Fundo de Pensões de Benefício Definido, cujo custo é estimado através da elaboração de estudos técnicos atuariais, com periodicidade mínima semestral. As contribuições são calculadas por forma a garantir o pagamento daqueles benefícios.

O valor do Fundo de Pensões de Benefício Definido ascendeu, no final do ano de 2012, a 37,4 Milhões de EUR, registando um nível de financiamento de 106%. A EPAL, no exercício de 2012, não efetuou qualquer contribuição para o Fundo de Pensões em apreço.

As responsabilidades por serviços passados eram, à data de 31 de dezembro de 2012, de 35,4 milhões de EUR.

Contribuição Definida

A EPAL assumiu o compromisso de efetuar mensalmente contribuições para um fundo de pensões de contribuição definida. A obrigação da Empresa consiste na realização das referidas contribuições, tendo também sido facultada aos colaboradores abrangidos, a possibilidade de efetuarem contribuições próprias, de caráter voluntário.

A Empresa contribui a favor dos participantes deste Plano, até ao final de cada mês, com uma percentagem correspondente a 3,5% do respetivo salário pensionável.

As contribuições realizadas, durante o exercício 2012, ao abrigo do Plano de Contribuição Definida, foram os seguintes:

Contribuições da Empresa	493.895 euros
Contribuições dos colaboradores	23.042 euros

O valor do Fundo de Pensões de Contribuição Definida ascendia a 15,7 Milhões EUR, no final de 2012.

Ajuda financeira significativa recebida do governo

G4-EC4

Não se registaram quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado à EPAL em 2012.

Presença no Mercado

Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes

G4- EC5

Em 2012 o salário mais baixo pago pela EPAL foi de 709 Euros (superior em 32% ao salário mínimo nacional). Apenas três dos 736 trabalhadores da empresa receberam essa remuneração.

Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes

G4- EC6

Em 2012 manteve-se a política de recrutamento local, tendo sido admitidos 13 novos colaboradores.

Lisboa	Quadros	7
	Técnico Especializado	1
	Técnicos Operacionais	2
Vale da Pedra	Técnicos Operacionais	3
	Total	13

Impactos Económicos Indiretos

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono

G4- EC7

Neste domínio destaca-se:

- A participação da empresa no projecto Bafatá Misti Mais Lagu, da responsabilidade da TESE – Associação para o Desenvolvimento, que tem por objetivo a melhoria do sistema de abastecimento de água à cidade de Bafatá. A ação da EPAL compreende a assistência técnica e atividades de formação.
- Patrocínio mecenático do programa “Lisboa na Rua”, realizado pela EGEAC
- Cedência de computadores ao projeto “Mais Proximidade Melhor Vida” desenvolvido pelo Centro Social e Paroquial de S. Nicolau
- Apoio ao Projeto Água como meio reabilitador desenvolvido pela Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Lisboa
- Apoio concedido ao Coro Santo Amaro de Oeiras para participação na Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável
- Patrocínio do Congresso LiderA 2012 – Ecobairros e Comunidades Sustentáveis
- Patrocínio da Corrida da Água no Aqueduto das Águas Livres
- Participação na 2ª Rota da Vocações do Futuro, iniciativa da EPIS – Empresários pela Inclusão Social
- Apoio ao Projeto Mais Proximidade Melhor Vida que visa a prestação de assistência e acompanhamento a pessoas idosas que vivem sozinhas
- Realização da campanha EPAL Solidária destinada à recolha de bens e donativos na empresa para oferta a instituições de solidariedade social
- Distribuição de Cabazes de Natal a todos os trabalhadores, pré-reformados e reformados da EPAL

- Apoio à Festa de Natal das Pessoas sem Abrigo
- Protocolo com a Cruz Vermelha Portuguesa para reparação graciosa do pavimento do parque de estacionamento do Lar Militar

Identificação e descrição de impactos económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos

G4- EC8

Em 2012, não se registaram quaisquer alterações nos impactos económicos indiretos significativos decorrentes da atividade da empresa.

Práticas de compras

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

G4- EC9

A EPAL segue os procedimentos decorrentes da legislação em vigor no que respeita às normas de contratação pública consagradas no Código dos Contratos Públicos.

O grupo AdP dispõe de uma unidade de serviços partilhados, a AdP Serviços Ambientais, SA, que funciona como estrutura operacional de centralização, otimização e racionalização da aquisição de bens e serviços no âmbito das atividades a que se dedicam as empresas que integram o grupo.

Em 2012, a lista de fornecedores com volume de faturação superior a 1 milhão de euros é a seguinte:

Entidade	valores c/ IVA (euros)
EDP Comercial, SA	5.337.737,53
Endesa Energia, SA	4.499.545,01
Graviner, SA	4.214.941,66
Iberdrola Generación, SAL	3.687.803,48
CME - Construção Manutenção Eletromecânica	3.505.731,23
AdP - Águas de Portugal	3.181.990,32
Câmara Municipal de Lisboa	2.587.162,74



8.2 Desempenho Ambiental

Abordagem de Gestão

O desempenho ambiental da EPAL está orientado e controlado pelo Sistema de Gestão Ambiental da empresa, certificado pela APCER com referência à NP EN ISO 14001.

O Programa de Gestão Ambiental de 2012-2013 teve um acompanhamento semestral.

Materiais

Materiais usados por peso ou volume

G4-ENI

Os principais produtos e materiais usados na atividade da empresa são:

1. Produtos químicos para tratamento da água para consumo humano.
2. Materiais para operação e manutenção de redes de adução e distribuição, dos quais se destacam condutas e tubagens.

O consumo de produtos químicos utilizados para tratamento de água registou, em 2012, um aumento de 483 toneladas face ao ano anterior; o que correspondeu a cerca de 3,5%.

Considerando que o total de água captada pela EPAL, em 2012, diminuiu cerca de 3%, o aumento do consumo dos reagentes explica-se pelas características da água bruta captada em Valada Tejo, que registou um decréscimo de qualidade, o que levou ao aumento do consumo de sulfato de alumínio líquido ácido e de polímero na ETA de Vale da Pedra.

A quantidade de reagentes consumidos no cômputo global, por cada metro cúbico de água tratada diminuiu de 62,4 para 58,4 gramas de produtos químicos.

Evolução no triênio do consumo total de produtos químicos (ton)	2010	2011	2012
	14.450	13.509	13.992

Consumo específico de produtos químicos (g/m³ de água tratada total)	2010	2011	2012
	57,7	62,4	58,4

Consumo de produtos químicos por reagente (ton)	2010	2011	2012
Ácido Clorídrico	25,7	34,1	39,9
Ácido Sulfúrico	0,0	0,0	0,0
Azoto Líquido	10,6	8,5	7,2
Carvão Ativado	0,0	0,0	0,0
Cloro	630,8	608,8	600,0
Dióxido de Carbono	3273,1	3149,0	3.503,9
Hidróxido de Cálcio	4255,8	4227,5	4.328,0
Hidróxido de Sódio	4,5	8,9	12,7
Hipoclorito de Sódio	179,3	250,5	252,5
Oxigênio Líquido	715,7	182,6	64,7
Policloreto de Alumínio	0,0	0,0	0,0
Polímero	20,8	17,8	21,8
Sulfato de Alumínio Líquido Ácido	3055,8	2881,2	3.070,7
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	2277,8	2138,0	2.073,1
Bissulfito Sódio	0,0	0,0	0,2
Ácido Sulfúrico	0,0	0,0	16,2

Ampliação de rede em 2012		5,68
<400	km	3,53
>=400	km	2,15
Reabilitação de rede 2012		14,72
<400	km	11,72
>=400	km	3,00
Total		20,40

Percentagem dos materiais usados provenientes de reciclagem

G4-EN2

Os produtos e materiais utilizados pela empresa, na sua maioria, são aplicados nas operações de captação, tratamento, transporte e armazenamento da água para consumo humano, estando, enquanto tal, sujeitos a especificações técnicas precisas e exigentes pouco ou nada consentâneas com o uso de materiais provenientes de reciclagem.

Relativamente à utilização de materiais e papéis reciclados nos equipamentos administrativos da EPAL, a circunstância de se recorrer ao aluguer operacional dos equipamentos não é contratualmente consentânea com a sua efetivação.

De referir a este propósito, a prática de recuperação das águas de processo nas estações de tratamento com o benefício evidente de redução dos volumes captados. (Ver G4-EN10).

Energia

Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária

G4-EN3

Durante 2012 a EPAL consumiu internamente Energia sob as seguintes formas:

- a) Consumo total de eletricidade – energia consumida nas estações elevatórias e de tratamento, nos equipamentos de operação e controlo instalados ao longo das Redes de Adução e de Distribuição e nos edifícios de serviços de apoio
- b) Consumo total de combustíveis não renováveis
 - Gasóleo e gasolina consumidos nas viaturas, nos equipamentos de intervenção em reparações nas Redes de Adução e de Distribuição e nos geradores de emergência.
 - Gás natural e propano consumidos em instalações dos serviços de apoio.
- c) Eletricidade vendida à Rede – energia produzida nos sistemas de microgeração fotovoltaica
- d) Eletricidade de geração fotovoltaica utilizada para autoconsumo em instalações da empresa (Laboratório Central e ETA de Asseiceira)

Em 2012, os consumos de cada uma das formas de energia mencionadas foram os seguintes:

Forma de energia	Quantidade	Conteúdo energético (GJ)
Gasóleo	398.039 L	14.391
Gasolina	11.703 L	392
Propano	3.285 kg	159
Gás natural	18.454 m ³	710
Eletricidade adquirida	130.828.305 kWh	470.982
Eletricidade para autoconsumo	57.200 kWh	206
Total interno		486.840
Eletricidade vendida	62.802 kWh	226

Assim, o consumo total de energia em instalações da EPAL, englobando todas as origens, foi de 486.480 GJ, tendo ainda sido vendidos 226 GJ, produzidos em instalações de microgeração fotovoltaica.

Origem da energia

A energia elétrica consumida nas instalações da EPAL durante o ano de 2012 foi adquirida a comercializadores do mercado liberalizado, com exceção de uma pequena parte, correspondente ao nível de Baixa Tensão Normal, que foi adquirida ao comercializador de último recurso (EDP Serviço Universal).

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

No quadro seguinte identificam-se os comercializadores de energia elétrica e respetivos períodos de fornecimento, por nível de tensão:

Nível de tensão	Janeiro a Março	Abril a Dezembro
Alta Tensão	Endesa	Iberdrola
Média Tensão	Endesa	EDP Comercial
Baixa Tensão Especial	Iberdrola	EDP Comercial
Baixa Tensão Normal	EDP Serviço Universal	EDP Serviço Universal

Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária

G4-EN4

Trata-se de consumos de energia devidos ao processo produtivo da EPAL mas que têm lugar fora das instalações da empresa.

Considera-se incluída neste indicador, a energia consumida no transporte de lamas das ETA's para a empresa cimenteira que as recebe.

Em função do número de viagens e respetivas distâncias médias, foi apurado o consumo seguinte relativo ao ano de 2012:

Gasóleo para transporte de lamas	4.534 litros
Conteúdo energético correspondente	163,93 GJ
Emissões atmosféricas correspondentes	12,03 t CO ₂

Intensidade energética

G4-EN5

Representa o consumo de energia por unidade de produção. No caso da EPAL, calcula-se pelo quociente entre o consumo total de energia (ocorrido dentro e fora da EPAL) e o volume total de água captada.

Consumo de energia (GJ)	Água captada (m ³)	Intensidade energética (kJ/m ³)
487.004	224.490.035	2.169,4

Iniciativas para redução do consumo energético

G4-EN6

Neste indicador são consideradas as ações desenvolvidas para obter reduções do consumo de energia, nomeadamente dos seguintes tipos:

- Redefinição de processos
- Remodelação e atualização tecnológica de equipamentos
- Alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos
- Modificações operacionais.

Em 2012 foram aplicadas medidas deste tipo na ETA de Asseiceira, mediante alterações nas etapas da ozonização e da flotação, de que resultaram significativas reduções do consumo de energia. A tabela seguinte permite avaliar a redução obtida, comparando os consumos de energia e produções do ano em análise com o ano anterior:

Anos	Energia (kWh)	Água tratada (m³)	Intensidade energética (kWh/m³)
2011	6.190.373	156.328.200	0,03956
2012	3.428.179	159.132.240	0,02154
Variação	-2.762.194	2.804.040	-0,01802

A redução de consumo obtida foi de 9.944 GJ.

Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços

G4-EN7

Não aplicável.

Água

Total de água captada por fonte

G4-EN8

O volume de água captada nos últimos três anos foi o seguinte:

		2010	2011	2012
Captações superficiais	Castelo do Bode	162.443.362	156.334.720	159.137.870
	Valada Tejo	56.626.190	55.963.950	46.934.750
Captações sub superficiais	Olhos d'Água	3.512	0	0
Captações subterrâneas	Alenquer	7.283.112	6.402.526	5.611.982
	Ota	5.514.972	6.279.390	5.323.579
	Lezírias	10.631.072	9.524.497	7.481.854
	Total	242.502.220	234.505.083	224.490.035

Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água

G4-EN9

Em 2012 a EPAL captou menos 10 milhões de m³ de água face ao ano de 2011 (verificou-se uma forte redução dos volumes captados no Rio Tejo e nas Captações Subterrâneas, apenas ligeiramente compensado por aumento de quantidade de água captada em Castelo do Bode).

As fontes hídricas não foram afetadas pela captação de água nem no caso das captações superficiais nem no que se refere às captações subterrâneas. Em Castelo do Bode, a captação máxima mensal autorizada é de 31 milhões de m³ de água, tendo a EPAL em média, captado cerca de 13,3 milhões de m³ por mês. Em Valada Tejo o contrato de concessão autoriza um volume médio mensal de 7,5 milhões de m³, tendo sido captados durante 2012, em média, 3,9 milhões de m³.

Nas captações subterrâneas foram sistematicamente controlados e preservados os níveis considerados historicamente adequados.

Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada

G4-EN10

As Estações de Tratamento de Água (ETA) da EPAL reciclam parte dos efluentes da produção de água, reintroduzindo-os no processo produtivo.

Durante 2012 foram reciclados perto de 3,8 milhões de m³, o que corresponde a um aumento de 0,18% da água reciclada face à água captada, comparativamente com o ano de 2011. A tabela seguinte apresenta o volume de água reciclada nos últimos 3 anos, face ao volume de água captada no meio hídrico.

O aumento de água reciclada em 2012 ficou a dever-se ao aumento do volume de águas de processo na ETA de Vale da Pedra, consequência do decréscimo de qualidade da água captada em Valada Tejo.

Na ETA da Asseiceira, o volume de água reciclada diminuiu, embora tenha aumentado a produção nesta ETA, pois devido às alterações de exploração dos filtros da linha I com consequentes menores quantidades de lavagens de filtros desta linha registou-se uma diminuição de água de processo e consequentemente de água reciclada.

Reciclagem de água (m ³)	2010	2011	2012
ETA de Vale da Pedra			
Volume de água captada	56.626.190	55.963.950	46.934.750
Volume de água reciclada (nota 1) e recuperada no processo produtivo	2.036.210	1.766.020	2.100.280
Água reciclada no Tratamento de Lamas	1.615.010	1.427.420	1.628.380
Água recuperada da cisterna PCI	421.200	338.600	471.900
ETA de Asseiceira			
Volume de água captada	162.443.362	156.334.720	159.137.870
Volume de água reciclada no processo produtivo	1.701.000	1.764.900	1.698.840
Água de lavagem dos filtros L1	1.296.000	1.382.400	1.306.800
Água de lavagem dos filtros L2	405.000	382.500	392.040
Totais			
Volume total de água captada	219.069.552	212.298.670	206.072.620
Volume total de água recuperada e reciclada no processo produtivo	3737210	3.530.920	3.799.120
% de água reciclada face à captada	1,71	1,66	1,84

Biodiversidade

Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de elevado índice de biodiversidade fora de áreas protegidas

G4-EN11

Descrição dos impactes significativos na Biodiversidade, associados a atividades, produtos ou serviços em áreas protegidas e em áreas de elevado índice de biodiversidade fora de áreas protegidas

G4- EN12

Em 2012, a EPAL manteve a posse de instalações, com uma superfície total de 35 137,2 m², em duas áreas protegidas, o Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros e o Estuário do rio Tejo, a saber:

- O Recinto dos Olhos d'Água, na nascente do rio Alviela que fica situado em pleno Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros, área protegida desde 1979, integrada na Rede Natura em 2000 e constante da Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616), cuja captação existente está desativada, pelo que a posse do recinto não tem impactes na biodiversidade.
- Parte das instalações da empresa pertencentes ao Subsistema do Médio Tejo e ao Aqueduto Alviela ficam, também, situadas no Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros. Trata-se de condutas instaladas no subsolo e de aqueduto construído à superfície, não decorrendo da sua exploração quaisquer impactes negativos consideráveis.
- As captações subterrâneas das Lezírias e as respetivas condutas situam-se na fronteira do Estuário do rio Tejo, constituído como Reserva Natural em 1976 e como Zona de Proteção Especial em 1994. O Estuário do rio Tejo foi integrado na Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 211). Em 1997, foi integrado na Rede Natura, rede ecológica europeia, como Habitat Natural. A existência e exploração das referidas infraestruturas não têm impactes ambientais negativos. A EPAL assegura a manutenção e salvaguarda das respetivas faixas e intervém nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes, controlando assim os impactes ambientais potenciais.

Habitats protegidos ou restaurados

G4-EN13

Não se realizaram iniciativas durante 2012 relativas à proteção ou restauração de habitats.

Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção

G4-EN14

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

Respondendo a critérios precisos, permite estimar a probabilidade de extinção (Baixo Risco, Ameaçado ou Extinto) de cada espécie num determinado período, tendo em conta as condições passada, atual e futura.

Do projeto “Nascentes para a Vida”, que a EPAL concluiu em 2010, resultou a classificação da fauna e flora existentes na Albufeira de Castelo de Bode, publicada em 2011, tendo-se concluído que apenas existe uma espécie considerada “Em Perigo”, ou seja, sob risco elevado de extinção na natureza (o sável) e três espécies “Quase Ameaçadas”, i.e., perto de serem classificadas na categoria de ameaçadas num futuro próximo (o cágado de carapaça estriada, o lagarto de água e o coelho bravo).

Emissões

São considerados os indicadores relativos às emissões de gases de efeito de estufa (GEE) assim como as que provocam a depleção da camada de ozono, NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas.

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

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

Total de Emissões Diretas de Gases com Efeito de Estufa (Tipo 1)

G4-EN15

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

- Dióxido de carbono (CO₂)
- Metano (CH₄)
- Óxido nitroso (N₂O)
- Compostos hidrofluorcarbonados (HFCs)
- Compostos perfluorcarbonados (PFCs)
- Hexafluoreto de enxofre (SF₆)
- Trifluoreto de azoto (NF₃)

As emissões diretas (Tipo 1) no caso da EPAL limitam-se ao CO₂ resultante da queima de combustíveis referidos no indicador G4-EN3.

Incluem-se também as emissões diretas resultantes de consumos efetuados fora da EPAL, referentes ao transporte de lamas desde as ETA's até à cimenteira (valores do indicador G4-EN4).

Embora sejam utilizados, nas instalações da EPAL, equipamentos que contêm HFC's e SF₆, a função desses compostos está confinada ao interior dos equipamentos, pelo que o seu funcionamento não implica a libertação para o exterior das referidas substâncias, não existindo estimativa para uma eventual emissão devida a avaria.

De acordo com os valores dos consumos apresentados nos referidos indicadores, as emissões de GEE do tipo 1 são:

Local de produção das emissões	Valor (tCO ₂)
Dentro da EPAL	1.132
Fora da EPAL	12
Total	1.144

Total de Emissões Indiretas de Gases com Efeito de Estufa (Tipo 2)

G4-EN16

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

Em função do valor do consumo de energia elétrica adquirida, expressa no indicador G4-EN3, as emissões de GEE correspondentes são as seguintes:

Forma de energia	Quantidade (kWh)	Emissões (tCO ₂)
Eletricidade	130.828.305	45.848

Outras Emissões Indiretas de Gases com Efeito de Estufa (Tipo 3)

G4-EN17

Para este indicador, deve calcular-se o valor das emissões indiretas de GEE que não estão incluídas no indicador G4-EN16. Nestas emissões são consideradas as emissões indiretas devidas à fabricação de produtos adquiridos pela organização, bem como emissões ocasionais ocorridas em fábricas não detidas ou controladas pela organização.

Não existe informação disponível, da parte dos fornecedores dos produtos consumidos pela EPAL, que possibilite o cálculo deste indicador.

Intensidade das Emissões de Gases com Efeito de Estufa

G4-EN18

A intensidade das emissões de gases com efeito de estufa define-se pelo quociente entre a totalidade das emissões, diretas e indiretas, devidas às atividades da organização, e a totalidade da produção, no caso da EPAL o volume total de água captada.

Tipo de emissões	Quantidade (tCO ₂)	Água captada (m ³)	Intensidade das emissões (kgCO ₂ /m ³)
Diretas	1.144		0,005
Indiretas	45.848		0,204
Totais	46.992	224.490.035	0,209

Iniciativas para reduzir as emissões de Gases com Efeito de Estufa e as reduções obtidas

G4-EN19

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

- Redefinição de processos
- Remodelação e atualização tecnológica de equipamentos
- Substituição de combustíveis
- Alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos

Neste indicador englobam-se as reduções de emissões de GEE resultantes das medidas de redução de consumo referidas no indicador G4-EN6.

A redução de emissões correspondente à redução de consumo obtida é de 564 tCO₂.

Emissões de Substâncias Depletoras da Camada de Ozono

G4-EN20

Nas suas instalações e em diferentes atividades, a empresa utiliza diversos equipamentos que contêm substâncias depletoras da camada do Ozono, tendo o levantamento das mesmas, atualizado em 2012, encontrado um total de 1988 kg de gases fluorados (distribuídos entre equipamentos fixos de refrigeração, ar condicionado, comutadores de alta tensão e sistemas fixos de extinção de incêndios).

Tais equipamentos são alvo de programas de manutenção preventiva e de controlo de fugas para prevenir impactes ambientais indesejáveis.

NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas

G4-EN21

Durante 2012 foi realizada a monitorização das emissões da caldeira instalada no recinto dos Olivais, que trabalha a gás natural e é utilizada para aquecimento de águas e condicionamento térmico dos edifícios, tendo os resultados ficado muito abaixo dos valores limite de emissão.

O rastreio realizado às fontes fixas provenientes do sistema de exaustão das oficinas existentes no Recinto dos Olivais, onde se realizam pontualmente atividades de soldadura e oxi corte, foi apresentado à CCDD – LVT, que entendeu que o impacto deste sistema não é significativo, conclusão que é extensível às restantes oficinas da empresa.

Efluentes e Resíduos

Descarga total de águas residuais por qualidade e destino

G4-EN22

As águas residuais domésticas geradas nos diversos recintos e instalações da EPAL são encaminhadas para os esgotos municipais.

Nos recintos da EE de Vila Franca de Xira, ETA da Asseiceira e ETA de Vale da Pedra, existem ETAR's licenciadas para tratamento prévio dos efluentes, cuja monitorização é efetuada trimestralmente. Durante 2012 foram integralmente cumpridos todos os parâmetros de descarga e a EPAL viu renovados os Títulos de Utilização de Recursos Hídricos para as três descargas de águas residuais.

Numa lógica de melhor entrosamento com as partes interessadas locais, está em curso a substituição das ETAR's por ligação aos sistemas de tratamento locais.

Da atividade desenvolvida pela Oficina de Contadores resultam águas residuais industriais provenientes da lavagem e pintura de contadores, que também cumpriram na íntegra os Valores Limite de Descarga a que estão obrigados pelo Regulamento da Câmara de Lisboa.

Resíduos por tipo e método de deposição

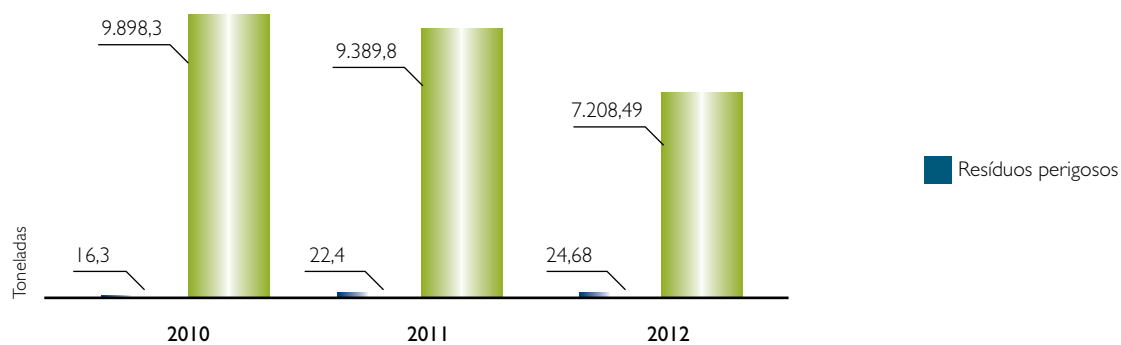
G4-EN23

Durante 2012 produziu-se um total de 7 233 toneladas de resíduos, o que corresponde a uma diminuição de 30,13%, face a 2011. Analisando a tipologia dos resíduos produzidos face à perigosidade, verificou-se um aumento de 9,24% na quantidade de resíduos perigosos produzidos e uma diminuição de 30,26% na produção de resíduos não perigosos. Salienta-se que 99% dos resíduos não perigosos correspondem à produção de lamas de clarificação de água (taxa média de humidade de 70%).

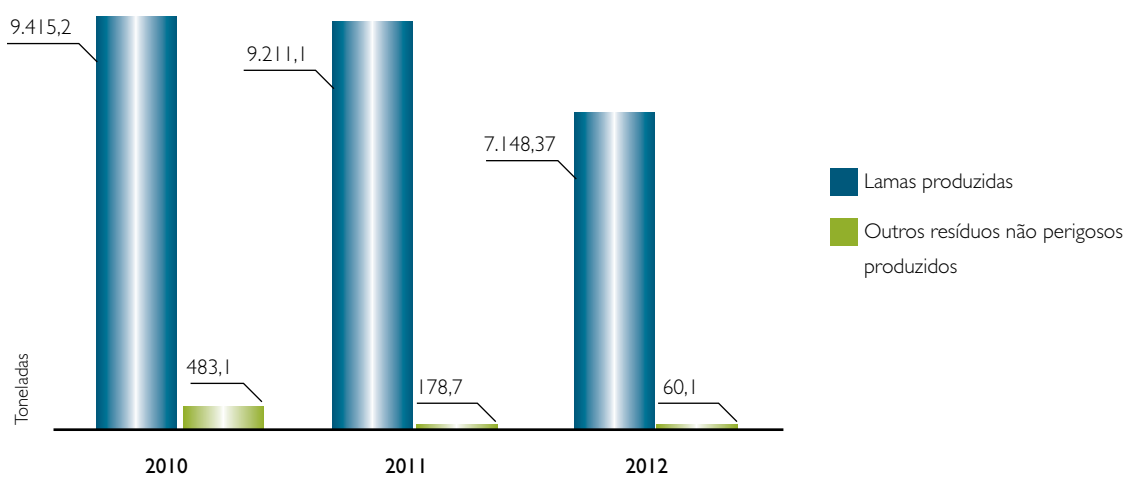
Comparativamente com o ano de 2011, registou-se uma diminuição de 28,9% na produção de lamas, o que é consistente com a redução da quantidade de água produzida e com uma maior utilização da ETA de Asseiceira (mais eficiente e tratando água de melhor qualidade).

Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, 0,69% foi valorizado, 0,49% foi eliminado e 98,83%, referente a lamas produzidas, ficou armazenado nas unidades de produção face a dificuldades para o seu encaminhamento exterior relacionadas com a contratação pública.

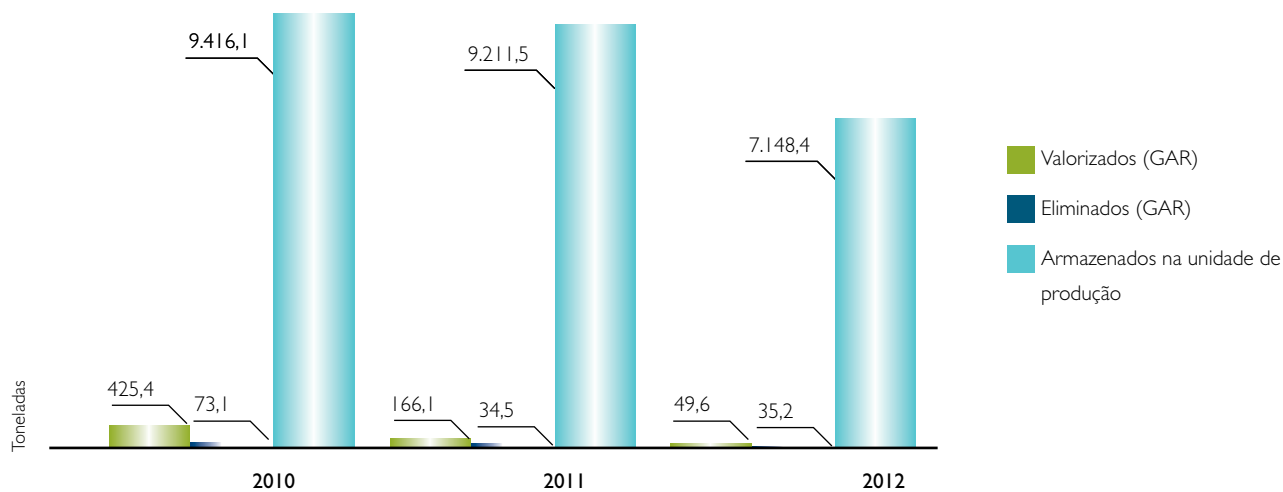
Total de resíduos produzidos durante 2012:



Total de resíduos não perigosos produzidos durante 2012:



Destino final dos resíduos produzidos durante 2012:



Número e volume total de derrames significativos

G4-EN24

Não houve registo, em 2012, de derrames de volumetria significativa.

Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia - anexos I, II, III e VIII, e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente

G4- EN25

Em 2012, não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.

Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização

G4- EN26

Durante 2012 continuaram a ser monitorizadas as três descargas de águas residuais tratadas da EPAL para linhas de água. Estas linhas não foram afetadas na sua qualidade, já que os VLE legislados continuaram a ser cumpridos (ver G4-EN22).

Produtos e Serviços

Iniciativas para Mitigação de Impactes Ambientais de Produtos e Serviços e a Extensão da Mitigação desses Impactes

G4- EN27

O Programa de Gestão Ambiental 2012-2013 sistematizou as iniciativas para mitigar impactes ambientais da EPAL e compreendeu 83 ações, das quais 39 (47%) tiveram realização plena, tendo ficado 44 (53%) por alcançar. Destas, 36 (44%) transitaram para o ano de 2013.

As ações concorreram para a prossecução de cinco objetivos:

- Objetivo 1 - Promoção da sustentabilidade do processo de operação (atividades de captação, tratamento, transporte e distribuição)
- Objetivo 2 - Sustentabilidade no uso de energia e alterações climáticas
- Objetivo 3 - Segurança e responsabilidade ambiental
- Objetivo 4 - Redução de emissões ambientais
- Objetivo 5 - Promoção de uma cultura organizativa de boas práticas ambientais e de conformidade legal

Percentagem de produtos e suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto

G4- EN28

O produto vendido pela empresa – água para consumo humano – não carece de, nem utiliza embalagem.

Durante 2012, e em consequência da prestação do serviço de calibração, verificação e reparação de contadores, a EPAL colocou no mercado 37 kg de embalagens de cartão não recuperadas, cujo encaminhamento ambientalmente adequado ficou a cargo da SPV.

Este valor é francamente inferior ao peso de embalagens colocadas no ano de 2011 (553 kg) e resulta de uma maior assertividade na prática de reutilização das embalagens, por parte do cliente interno, maximizando desse modo o tempo de vida útil das mesmas.

Conformidade

Valor Monetário de Multas Significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais

G4- EN29

Não foram registadas quaisquer multas significativas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais durante 2012.

Transporte

Impacto significativo do transporte de bens, produtos e materiais necessários às atividades da organização

G4- EN30

O desenvolvimento do projeto em curso “cálculo da pegada do carbono” está a sistematizar a informação relevante a este indicador

Generalidades

Total de Investimentos e Gastos em Proteção Ambiental, por Tipo

G4-EN31

Gastos em Proteção Ambiental	
Gestão de resíduos produzidos	41.550,54
Auditorias ambientais (internas e externas)	3.607,51
Outros gastos	10.197,88
Manutenção da ETAR de Vila Franca de Xira	5.51,88
Avaliação de probabilidade e consequências de acidentes graves em Valada Tejo	1.200,00
Avaliação de probabilidade e consequências de acidentes graves em Vale da Pedra	2.300,00
Caraterização dos efluentes gasosos na avenida Berlim	360,00
Caraterização dos efluentes gasosos na caldeira dos Olivais	360,00
Estudo de verificação do percurso de condutas de águas residuais nas instalações dos Olivais	250,00
Análises de águas residuais das ETAs da Asseiceira, Vale da Pedra e EE de Vila Franca de Xira	1.708,00
Análises de águas residuais industriais do recinto dos Olivais	528,00
Desenvolvimento do Manual do Condutor Eficiente	2.940,00
Total	55.355,93

Avaliação ambiental de fornecedores

Percentagem de novos fornecedores avaliados por critérios ambientais

G4-EN32

Não reportado

Impactos ambientais negativos decorrentes da cadeia de fornecedores

G4-EN33

Não reportado

Mecanismos para queixas ambientais

Número de queixas ambientais

G4-EN34

As únicas reclamações relativas a impactos ambientais registadas em 2012 respeitaram a roturas ou perdas de água.

A empresa dispõe de linhas telefónicas gratuitas para comunicações de roturas, atendidas no contact center que funciona 24 horas por dia.

Foram registadas e atendidas pela linha de comunicação de roturas na via pública 10 201 participações.



8.3 Desempenho Social

Abordagem de Gestão

O desempenho social da EPAL no domínio das práticas trabalhistas e do trabalho decente é orientado pelos seguintes instrumentos:

- Código de Trabalho e demais legislação aplicável
- Acordo de Empresa, negociado com as organizações representativas dos trabalhadores

Relativamente aos direitos humanos, a empresa dispõe do Código de Ética e Conduta, repositório dos valores e dos princípios que devem orientar as suas relações com os stakeholders e subscreveu os Princípios da Global Compact.

O desempenho da EPAL para com a Sociedade orienta-se em função do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

A responsabilidade pelo produto é assegurada por:

- PSA - Programa de Segurança da Água, no qual estão identificados os diferentes tipos de riscos associados às captações, tratamento, adução e distribuição e as ações conducentes à respetiva mitigação
- PCQA - Plano de Controlo da Qualidade da Água que estabelece os pontos de recolha de amostras, a periodicidade e número das recolhas, por ponto, e os parâmetros a avaliar nos termos do controlo legal e do controlo operacional e de vigilância
- Sistema de Telegestão, que assegura a operação e controlo on line de cerca de 170 instalações afetas à produção, transporte e distribuição de água e compreende um conjunto de analisadores em contínuo de parâmetros relativos à qualidade

Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Emprego

Número total de empregados e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região
Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região

G4- LAI

Durante 2012 a EPAL empregou direta ou indiretamente 1 048 pessoas.

No final do ano, o número de trabalhadores da EPAL era de 736 (menos três pessoas que no ano anterior), mantendo-se a percentagem dos contratos sem termo em 95%.

A taxa de mobilidade interna foi de 1,8% e a taxa de novas contratações ficou em 1,9%.

76,1 % dos trabalhadores são Homens e 26,9 % Mulheres, sendo que a maioria dos Homens tem mais de 50 anos (79,3%) e a maioria das mulheres tem entre 30 e 50 anos (34,2%).

Trabalhadores pertencentes à EPAL		2012
Efetivos		702
A Termo		34
Total		736

Trabalhadores da EPAL por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	29	8	37	78,4	21,6
> 30 e <50	221	115	336	65,8	34,2
>50	288	75	363	79,3	20,7
Total	538	198	736	73,1	26,9

Para servir os seus clientes, a empresa recorreu em 2012 a 312 trabalhadores externos pertencentes a prestadores de serviços contratados pela EPAL.

Tipo de prestação de serviço	2012
Serviço ao cliente	
Contact Center	24
Leituras	11
Serviços domiciliários	25
Serviços de Manutenção	
Manutenção da Rede	65
Novos Abastecimentos	4
Manutenção de instalações e equipamentos operacionais	13
Subcontratados para serviços de apoio	
Refeitórios	20
Vigilância	37
Espaços verdes	18
Limpeza	44
Medicina	11
Informática	13
Jurídicos	2
Subcontratados para apoio aos laboratorios	9
Trabalhadores avençados	16
Total	312

Benefícios dos trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período

G4- LA2

Na EPAL, todos os trabalhadores usufruem dos mesmos benefícios sociais, independentemente de se encontrarem na situação de efetivos ou de contrato a termo.

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

- Seguro de saúde com as seguintes coberturas:

Cobertura		Valor (EUR)
Assistência Médica Hospitalar		9.000
Assistência Médica Ambulatória		1.000
Medicamentos		250
Parto	Cesariana	1.500
	Normal	750
	Aborto Espontâneo	375
Estomatologia		250
Próteses e Ortóteses		1.000

- Medicina dentária: consultas gratuitas
- Distribuição de lucros: o montante é decidido na Assembleia-geral realizada anualmente, contribuindo para o método de cálculo 3 factores: o absentismo, a avaliação de desempenho anual e o enquadramento profissional. Por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2012.
- Um dia de férias a mais do que o estipulado por lei.
- 5 Refeitórios, localizados nos seguintes recintos: Sede, Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira.
- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma: (Salário Líquido – Subsídio Segurança Social)
- Fundo de pensões/Complemento de reforma
- Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idade dos 6 aos 25 anos, com duas modalidades:
 - **OTL/Infantil e Juvenil (Colónia de Férias)** – dos 6 aos 17 anos, com recurso a Campo de Férias, em regime de internato e gerido por empresas da especialidade, por um período máximo de 2 semanas. É suportado pela EPAL havendo lugar a uma pequena comparticipação dos pais a título simbólico.
 - **OTL/Empresa** – dos 18 aos 25 anos, sendo proporcionada, no período de verão, a colocação de jovens em serviços da empresa, durante duas semanas, onde desenvolvem atividades de apoio, com direito a refeições e ao abono diário de uma compensação monetária.

Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género

G4-LA3

Durante 2012, 22 trabalhadores usufruíram de licença parental, tendo a totalidade regressado ao trabalho após a licença.

	Homens	Mulheres	Taxa de regresso
2012	13	9	100%
2011	26	17	100%

Relações entre Trabalhadores e Governação da Empresa

Prazo mínimo para notificação com antecedência, referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva

G4-LA4

O capítulo VII do Acordo de Empresa define um pré-aviso de 48 horas para mudanças de área ou de local de trabalho, estando prevista a necessidade de acordo do trabalhador para mudança da área geográfica.

Segurança e Saúde no Trabalho

Percentagem de Trabalhadores representados em comités formais de segurança e saúde que monitorizam e aconselham sobre programas de Segurança e Saúde Ocupacional

G4- LA5

No âmbito da implementação da OSHAS 18001, em curso na EPAL, iniciou-se em 2012 a formalização da constituição dos comités de segurança e saúde.

As funções relativas à saúde no trabalho são asseguradas por uma área especializada da Direção de Recursos Humanos, estando a componente da segurança no trabalho integrada no Gabinete de Desenvolvimento Organizacional, que assegura os aspectos da prevenção e segurança no trabalho e de atuação em situações de sinistro ou acidente.

Tipo e taxas de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região

G4- LA6

Lesões

Tipo de Lesões	2010	2011		2012	
	H/M	H	M	H	M
Feridas e lesões superficiais	5	8	1	4	1
Fraturas	1	2	0	3	0
Deslocações, entorses e distensões	11	9	4	8	2
Amputação	0	0	0	0	0
Concussões e lesões internas	18	8	2	4	5
Queimaduras, escaldaduras, congelação	0	1	0	0	0
Envenenamentos (Intoxicações)	0	1	0	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0	0	0	0
Efeitos do ruído, vibrações e pressão	0	0	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0	0	0
Choques	2	1	0	0	0
Lesões múltiplas	0	0	0	0	0
Outras lesões	6	0	0	1	0
Total	43	30	7	20	8

Taxa de Lesões	2010	2011		2012	
	H/M	H	M	H	M
Número de lesões	43	30	7	20	8
Taxa de lesões	6.6	6.6	4.4	4.4	4.8
Horas de Trabalho Prestado	1.306.534	905.676	314.841	915.684	332.675

Taxa de Lesões (TL) = N° de lesões x 200.000 / N° de horas trabalhadas

Dias perdidos

Taxa de Dias Perdidos	2010	2011		2012	
	H/M	H	M	H	M
Dias Perdidos	1.495	1.559	411	871	523
Taxa de Dias Perdidos	221	326	237	185	302
Horas Possíveis de Trabalho	1.352.960	955.360	346.857	942.109	346.724

Taxa de Dias Perdidos (TDP) = N° de dias perdidos x 200.000 / N° de horas potenciais

Absentismo

Taxa de Absentismo	2010	2011		2012	
	H/M	H	M	H	M
Dias de Absentismo	6.632	5.633	3.846	3.775	2.007
Taxa de Absentismo	3,43%	4,13	7,76	2,80	4,05
Dias de Trabalho Possíveis	193.280	136.480	49.551	134.587	49.532

Taxa de Absentismo (TA) = Total de dias de absentismo x 100 / N° de dias de trabalho possíveis

Nota: Este indicador foi calculado, considerando 7 horas de trabalho por cada dia de trabalho.

Número de óbitos	2010	2011		2012	
	H/M	H	M	H	M
Número de óbitos	0	0	0	0	0
Número de dias perdidos	1.495	1.559	411	871	523

Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais

G4-LA7

Durante 2012 não foi reportada qualquer doença profissional.

Tópicos de Saúde e Segurança abrangidos no Acordo de Empresa

G4-LA8

O Acordo de Empresa abrange diversos tópicos de Saúde e Segurança, nomeadamente:

- Existência de Serviço de prevenção e segurança no trabalho, comissões de segurança e comissão coordenadora de segurança
- Atribuições do serviço de prevenção e segurança no trabalho
- Atribuições e funcionamento das comissões de segurança
- Medicina no trabalho e atribuições
- Regulamento de higiene e segurança

O Regulamento de Higiene e Segurança contempla aspectos relativos a conservação e limpeza, arejamento e ventilação, iluminação, condições dos locais de trabalho, poluição acústica, refeitórios, equipamento de proteção individual, entre outros.

Formação e Educação

Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional

G4-LA9

Categoria Profissional	N.Trab c/ form p/ Categoria	N.º Horas Formação	Média horas Form/ Trab de cada categoria
Bacharel A	8	346	43,3
Bacharel B	7	242,5	34,6
Especialista A	19	577,5	30,4
Especialista B	4	63,5	15,9
Licenciado A	98	4.808,8	49,1
Licenciado B	65	2.276	35,0
Técnico Auxiliar	3	30	10,0
Técnico Especializado	74	1.414	19,1
Técnico Operacional	150	2.245,5	15,0

Média de horas de Formação por trabalhador em 2012

Total de Horas de Formação (n.º)	12.003,8
Total de Trabalhadores da EPAL (n.º)	736
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	16,31

Número médio de horas de formação por género

Género	N.º Total Trabalhadores com Formação	N.º Horas Formação	Média horas Form/ Trabalhador de cada género
Feminino	135	5.390,3	39,93
Masculino	293	6.613,5	22,57

Média de horas de Formação por nível de qualificação em 2012

Nível Qualificação	N.º Total Trabalhadores com Formação	N.º Horas Formação	Média horas Form/ Trabalhador de cada nível
Quadros Superiores	76	2582	33,97
Quadros Médios	125	5.732,3	45,86
Encarregados e Mestres	11	224	20,36
Profissionais Altamente Qualificados	66	1210	18,33
Profissionais Qualificados	147	2.225,5	15,14
Profissionais Semi-Qualificados	3	30	10,00

Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira

G4- LA10

Ações de formação mais significativas desenvolvidas em 2012:

Categoria Profissional	N.Trab c/ form p/ Categoria	N.º Horas Formação	Média horas Form/ Trab de cada categoria
Bacharel A	8	346	43,3
Bacharel B	7	242,5	34,6
Especialista A	19	577,5	30,4
Especialista B	4	63,5	15,9
Licenciado A	98	4.808,8	49,1
Licenciado B	65	2.276	35,0
Técnico Auxiliar	3	30	10,0
Técnico Especializado	74	1.414	19,1
Técnico Operacional	150	2.245,5	15,0

Ações a destacar em 2012

- Manutenção de Sistemas de Distribuição de Água para Consumo Humano
- Auditorias da Qualidade
- Gestão da Qualidade Norma NP EN ISO 9001:2008
- Legislação Ambiental de Gestão de Resíduos
- Curso Europeu de Primeiros Socorros
- O Desafio da Mudança - Dimensão Operacional
- OHSAS 18001
- Higiene e segurança no trabalho

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

G4- LA11

Em 2012, não foram abrangidos pelo sistema de avaliação de desempenho 19% dos trabalhadores. A percentagem contempla os trabalhadores com contrato em comissão de serviço (cerca de 120 trabalhadores) e outros que, por força do absentismo que tiveram, ou por terem ingressado na Empresa há menos de 6 meses, não reuniram condições para a realização da avaliação de desempenho (cerca de 20 trabalhadores).

Este processo de avaliação compreende critérios de avaliação específicos para as categorias existentes no Acordo de Empresa. Depois de avaliados pela chefia direta, são discutidos presencialmente com o avaliado. Caso não haja aceitação da avaliação efetuada, o avaliado pode pedir recurso, o qual é analisado pelo superior hierárquico do avaliador, garantindo uma avaliação do desempenho individual por mais do que um elemento da estrutura.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

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

G4- LA12

Composição do Conselho de Administração por género e faixa etária

	Mulheres	Homens
[46 – 55]	2	1
Total	3	

Composição do Quadro de Diretores por género e faixa etária

	Homens	Mulheres
< 30	0	0
>30<50	6	1
>50	5	2
Totais	11	3

Igualdade de Remuneração para Homens e Mulheres

Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

G4-LA13

Salários médios mensais em Euro – Ano de 2012

	Homens	Mulheres	Média	Diferença percentual na remuneração base
Quadros Superiores	3.561	2.848	3.299	20,0
Quadros Médios	1.789	1.511	1.661	15,5
Encarregados e Mestres	1.094	1.096	1.094	- 0,2
Profissionais Altamente Qualificados	1.199	1.211	1.202	- 1,0
Profissionais Qualificados	930	987	940	- 5,8
Profissionais Semi-Qualificados	747	741	743	0,8

Avaliação de Práticas Trabalhistas de Fornecedores

Percentagem de novos fornecedores avaliados por práticas laborais

G4-LA14

Não reportado.

Impactos negativos atuais e potenciais das práticas laborais na cadeia de fornecedores e ações tomadas

G4- LA15

Não reportado.

Mecanismos para queixas por práticas laborais

Número de queixas por práticas laborais recebidas tratadas e encerradas por mecanismos formais

G4- LA16

Não reportado.

Direitos Humanos

Investimento

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

G4- HRI

Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços, realizados durante 2012, contemplaram disposições de salvaguarda e/ou garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde e dos direitos humanos, por parte dos fornecedores. Com o mesmo objetivo foi desenvolvido um Manual de acolhimento de entidades externas, que é distribuído a todos os contratados e que está disponível no site da empresa.

Consideram-se significativos os contratos com volume de faturação superior a 1 milhão de euros.

Entidade	Valores c/ IVA (euros)
EDP Comercial, SA	5.337.737,53
Endesa Energia, SA	4.499.545,01
Graviner, SA	4.214.941,66
Iberdrola Generacion, SAL	3.687.803,48
CME - Construção Manutenção Eletromecânica	3.505.731,23
AdP - Águas de Portugal	3.181.990,32
Câmara Municipal de Lisboa	2.587.162,74

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

G4- HR2

A formação realizada na EPAL em 2012 não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

Não Discriminação

Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas

G4-HR3

Não se registou qualquer caso de discriminação sexual, política, religiosa ou racial, em 2012.

Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito

G4- HR4

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

Trabalho infantil

Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil

G4- HR5

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho infantil.

Trabalho forçado ou análogo ao escravo

Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para eliminar todas as formas de trabalho forçado

G4- HR6

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Práticas relativas a vigilância

Percentagem de trabalhadores da vigilância formados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos

G4- HR7

A formação realizada na EPAL em 2012 não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos. As atividades de vigilância são asseguradas por trabalhadores de prestador externo e monitorizadas por responsáveis da empresa.

Direitos indígenas

Número total de incidentes envolvendo direitos indígenas e medidas tomadas

G4-HR8

Não aplicável

Avaliação de direito humanos

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

G4- HR9

Não se realizaram procedimentos formais de avaliação dos eventuais impactos das operações desenvolvidas na empresa quanto a direitos humanos.

Avaliação de direito humanos de fornecedores

Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos

G4- HR10

Durante 2012, deu-se continuidade à implementação do SGF – Sistema de Gestão de Fornecedores, que prevê a recolha de informação dos fornecedores, quanto aos direitos humanos, nomeadamente:

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

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

Impactos negativos significativos atuais e potenciais sobre direitos humanos na cadeia de fornecedores e ações tomadas

G4- HR11

Não reportado.

Mecanismos para queixas sobre direitos humanos

Número de reclamações relativas a direitos humanos preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa

G4- HR12

Durante 2012 foram reportadas 4 reclamações, relativas a aspetos de enquadramento profissional e remuneratório.

Não foi possível tratar estas reclamações por condicionantes legais relacionadas com o Orçamento de Estado.

Sociedade

Comunidade

Percentagem de operações com programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local

G4- SOI

Neste domínio, destaca-se a empreitada de desvio do traçado do Adutor de Circunvalação a fim de permitir a construção do novo Hospital de Vila Franca de Xira, investimento de 2 milhões de Euros. De igual modo, as empreitadas de ampliação da rede de distribuição de Lisboa, no montante de 2,4 milhões, justificaram-se pela necessidade de corresponder ao crescimento da população nas áreas servidas pela empresa.

Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais

G4- SO2

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

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

Não foram identificadas em 2012 operações com impacto negativo significativo atual e potencial.

Anti-Corrupção

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

G4- SO3

O cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da EPAL, em 2012, foi objeto de avaliação interna e de reporte ao acionista, Águas de Portugal.

De salientar nesta matéria a participação da EPAL na elaboração do Guia Prático para a Prevenção de Riscos de Corrupção, gratuitamente disponibilizado na internet (site.gestaotransparente.org). Trata-se de um guia virtual e interativo que fornece informação de referência sobre o combate à corrupção, bem como uma ferramenta prática de aferição do grau de exposição ao risco e boas práticas de gestão.

O projeto foi acompanhado por um conjunto de entidades observadoras, que validaram os seus conteúdos (o Conselho de Prevenção da Corrupção, o Departamento Central de Investigação e Ação Penal e a Universidade do Minho). Para além da EPAL, participaram no projeto as empresas ANA, CEIIA, EDP, INTELI, MICROSOFT, MTS, REN, SIEMENS, CARRIS, CP, ISTECH e METRO.

Ainda durante 2012, a EPAL foi alvo de uma Avaliação de Risco Empresarial, promovida pela AdP, na qual foi considerada a vertente da Ética.

Comunicação e formação em políticas e procedimentos anti-corrupção

G4-SO4

Durante o ano de 2012 não foi reconhecida a necessidade de se realizarem ações de formação em políticas e procedimentos anti-corrupção.

Salienta-se a existência de um Código de Ética e de Conduta da EPAL distribuído a todos os trabalhadores da empresa e disponível, para consulta, no site www.epal.pt.

Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas

G4-SO5

Em 2012 não foram detetados casos de corrupção na EPAL.

Políticas Públicas

Valor total de contribuições políticas por país e beneficiários

G4-SO6

Não aplicável.

Práticas anti concorrenciais

Número total de ações legais para comportamento anti-concorrencial e práticas monopolistas e seus resultados

G4-SO7

Não se registaram ações legais, queixas ou reclamações por comportamento anti-concorrencial ou práticas monopolistas.

Conformidade

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

G4-SO8

Em 2012 o valor total das multas pagas pela empresa foi de 1 285,26€.

Este montante é referente a multas com viaturas da empresa, ao Imposto Único de Circulação e a atrasos na entrega de declarações fiscais.

Avaliação de impactos de fornecedores na sociedade

Percentagem de fornecedores avaliados quanto aos seus impactos na sociedade e medidas tomadas

G4-SO9

Não reportado.

Impactos negativos significativos atuais e potenciais sobre avaliação de impactos de fornecedores na sociedade

G4-SO10

Não reportado.

Mecanismos de queixas sobre impactos de fornecedores na sociedade

Número de queixas sobre impactos na sociedade de fornecedores preenchidas, tratadas e fechadas através de mecanismos formais de queixa

G4- SOII

Não reportado.

Responsabilidade pelo produto

Saúde e Segurança do Cliente

Percentagem de produtos e serviços significativos com avaliações de risco para a segurança e saúde no trabalho realizadas

G4- PRI

A EPAL garante a qualidade do seu produto - água para consumo humano - através de uma abordagem de gestão de risco do negócio que abrange todo o processo de captação, produção e distribuição de água aos clientes finais. Essa abordagem atua continuamente sobre três riscos principais: comprometimento da qualidade da água, falha da continuidade do abastecimento e segurança física dos ativos e instalações.

Entre outros, os instrumentos que a EPAL tem implementados para minimizar os riscos para o abastecimento são:

- Plano de Segurança da Água (PSA) – Plano de avaliação e gestão dos riscos que podem pôr em causa a suficiência e a qualidade da água, nomeadamente:
 - Falta de água
 - Contaminação da Água (parâmetros químicos e microbiológicos)
 - Qualidade de Serviço (pressão, sabor, cheiro, turvação, cor, ar dissolvido)
- Plano de Controlo da Qualidade da Água no Sistema de Abastecimento (PCQA) – Estabelece o controlo legal, de acordo com o Decreto-Lei nº306/2007 de 27 de agosto (na torneira do consumidor; nas entregas a entidades gestoras e a clientes diretos do sistema de adução), o controlo operacional e de vigilância (nas origens, na adução e na rede de distribuição na cidade de Lisboa) e o controlo dos processos de tratamento realizado nas fábricas.
- Sistema de Telegestão - Permite o controlo à distância dos principais órgãos do sistema de produção, transporte e distribuição de água e a deteção, em tempo real, de eventuais alterações de parâmetros da qualidade, a partir de analisadores em contínuo colocados em diversos pontos do sistema de abastecimento de água.
- Modelo Integrado de Gestão de Ativos – A identificação dos riscos associados aos ativos informa as estratégias de operação, manutenção e investimento.
- Planos de Emergência Internos – para atuação em caso de situações fortuitas, acidentes, nomeadamente naturais, e ações de terceiros.
- Normas Internas – Procedimentos operativos para lavagem e desinfecção de condutas e procedimentos operativos para lavagem de reservatórios, entre outros.

No site da EPAL (www.epal.pt) pode ser consultada a lista exaustiva dos parâmetros e resultados da qualidade da água entregue aos clientes diretos e aos clientes municipais e multimunicipais (entidades gestoras).

Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado

G4- PR2

O Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem e de análise a cumprir nos vários pontos de entrega e estabelece ainda as normas da qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório.

Durante 2012 todos os incumprimentos de valores paramétricos (ver tabela seguinte) foram alvo de uma investigação desenvolvida para pesquisa e identificação de causas potencialmente relacionadas com a ocorrência em questão, bem como para a definição de eventuais medidas preventivas e/ou corretivas a adotar para resolução do problema detetado.

Incumprimentos de valores paramétricos em 2012 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento da EPAL)

	Nº de determinações	Nº de incumprimentos	%
Adução*	64 522	87	0,13
Distribuição	48 424	56	0,12
Consumo**	41 541	62***	0,15

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

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

*** A ERSAR considerou 61 Incumprimentos de Valores Paramétricos, pois no controlo legal efetuado nas torneiras dos consumidores não contabilizou um incumprimento de pH registado na EPAL, em virtude de adotar um critério diferente na definição do arredondamento do respetivo Valor Paramétrico.

As ocorrências de situações de incumprimento de valores paramétricos nas torneiras dos consumidores são comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (Departamento de Saúde Pública) e à ERSAR, segundo o estabelecido no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto e os valores não conformes detetados em pontos de entrega a entidades gestoras são comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à entidade gestora respetiva.

Comparativamente com o ano 2011, registou-se um ligeiro agravamento no número de incumprimentos nas amostras de água colhidas para verificação de requisitos legais e controlo operacional e de vigilância. No entanto, todos os processos de investigação de causas desenvolvidos concluíram que os casos em análise foram resolvidos após a realização de ações corretivas e/ou contra-análises, não tendo apresentado qualquer risco para a saúde pública.

Rotulagem de Produtos e Serviços

Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais exigências

G4- PR3

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

Neste sentido, durante 2012, foram mensalmente publicados no site www.epal.pt e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações realizadas aos parâmetros microbiológicos, organoléticos e químicos de acordo com os requisitos legais definidos no Decreto – Lei nº 306/2007.

Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados

G4- PR4

Não há registo, durante 2012, de casos de não conformidade relativamente à divulgação de informação sobre a qualidade e características da água fornecida pela empresa.

Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação

G4- PR5

Para a medição da satisfação do Cliente a EPAL aderiu ao ECSI – European Customer Satisfaction Index, prática que já remonta a 2008.

Ver G4-37 – Processo de consulta às partes interessadas

Comunicação e Marketing

Venda de produtos banidos ou proibidos

G4- PR6

Não houve venda de quaisquer produtos banidos ou proibidos.

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

G4- PR7

Não foram registadas quaisquer inconformidades relativas a legislação aplicável a marketing e publicidade.

Privacidade do cliente

Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes

G4- PR8

Não se verificou nenhuma reclamação referente a violação de privacidade e perda de dados de clientes em 2012.

Conformidade

Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços

G4- PR9

Não foram registadas quaisquer multas significativas resultantes de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços durante 2012.





9. Índice GRI

Páginas

Estratégia e Análise		
G4-1	Mensagem do Presidente	9
G4-2	Impactos, Riscos e Oportunidades	37
Perfil Organizacional		
G4-3	Nome da organização	11
G4-4	Principais produtos, serviços e marcas	17
G4-5	Localização da sede da empresa	12
G4-6	Países em que está presente	15
G4-7	Tipo e natureza legal de propriedade	12
G4-8	Mercados servidos	15
G4-9	Dimensão da organização	13
G4-10	Número total de empregados contratados por género	19
G4-11	Percentagem de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	19
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da empresa	20
G4-13	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	8
G4-14	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	39
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	21
G4-16	Participação em associações nacionais e internacionais	21
Aspetos materiais identificados e respetivas fronteiras		
G4-17	Informação económico-financeira consolidada	8
G4-18	Explicação do modo como o conteúdo do relatório foi definido e as suas fronteiras	8
G4-19	Listar todos os aspetos considerados materiais	8
G4-20	Justificar materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas internas	8
G4-21	Justificar materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas externas	8
G4-22	Continuidade de informação constante em relatórios anteriores	8
G4-23	Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores	8

Envolvimento com os Stakeholders

G4-24	Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a organização	43
G4-25	Base para a identificação e seleção de partes interessadas com as quais a organização se relaciona	44
G4-26	Abordagens para a interação com as partes interessadas	44
G4-27	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio da interação com as partes interessadas e medidas que a organização tem adotado para tratá-los	47

Perfil do Relatório

G4-28	Período coberto pelo relatório	7
G4-29	Data do relatório anterior	7
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	7
G4-31	Contacto em caso de dúvidas	7
G4-32	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	7
G4-33	Verificação externa do relatório	7

Governança

G4-34	Estrutura de governação da organização	25
G4-35	Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais	26
G4-36	Responsável para aspetos económicos, ambientais e sociais	29
G4-37	Processo de consulta às partes interessadas	47
G4-38	Composição do modelo de governação da organização	29
G4-39	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo	30
G4-40	Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo	31
G4-41	Prevenção de conflito de interesses	32
G4-42	Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais	33
G4-43	Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo	33
G4-44	Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos económicos, ambientais e sociais	34
G4-45	Papel da Gestão de topo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos legais, económicos, ambientais e sociais	40
G4-46	Revisão pela Gestão de topo da eficácia dos processos de gestão de riscos económicos, ambientais e sociais	41
G4-47	Frequência da revisão dos processos de gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos económicos, ambientais e sociais	41

	G4-48	Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável / Conselho de Impacto Ambiental	34
	G4-49	Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas	34
	G4-50	Preocupações críticas comunicadas à Gestão de topo e mecanismos utilizados para a sua resolução	35
	G4-51	Política de remuneração da Gestão de topo	35
	G4-52	Processo de definição de remunerações	35
	G4-53	Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias	35
	G4-54	Comparação entre a compensação anual do indivíduo mais bem pago em cada país e a média de todos os empregados em todos os países	35
	G4-55	Comparação entre a percentagem de aumento da compensação anual do indivíduo mais bem pago em cada país e a percentagem de aumento de todos os empregados em todos os países	35
Ética e Integridade			
	G4-56	Existência de código de ética e de conduta	23
	G4-57	Mecanismos internos e externos para apoio relativamente a legislação e comportamento ético	23
	G4-58	Mecanismos para comunicação de queixas	23
Formas de Gestão e Indicadores de Desempenho			
Indicadores de Desempenho Económico			
Desempenho Económico	G4-EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	50
	G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	51
	G4-EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	52
	G4-EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	52
Presença no Mercado	G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	52
	G4-EC6	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	53
Impactos Económicos Indiretos	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	53
	G4-EC8	Identificação e descrição de impactos económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	54
Práticas de compras	G4-EC9	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	54

Indicadores de Desempenho Ambiental			
Materiais	G4-EN1	Materiais usados por peso ou volume	55
	G4-EN2	Porcentagem dos materiais usados provenientes de reciclagem	56
Energia	G4-EN3	Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária	57
	G4-EN4	Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária	58
	G4-EN5	Intensidade energética	58
	G4-EN6	Iniciativas para redução do consumo energético	58
	G4-EN7	Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços	59
Água	G4-EN8	Total de água captada por fonte	59
	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água	59
	G4-EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	60
Biodiversidade	G4-EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de elevado índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	60
	G4-EN12	Descrição dos impactos significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de elevado índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	61
	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	61
	G4-EN14	Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção	61
Emissões	G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (Tipo 1)	62
	G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (Tipo 2)	63
	G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (Tipo 3)	63
	G4-EN18	Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa	63
	G4-EN19	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	63
	G4-EN20	Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono	64
	G4-EN21	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas	64
	G4-EN22	Descarga total de águas residuais por qualidade e destino	64
Efluentes e Resíduos	G4-EN23	Resíduos, por tipo e método de deposição	64
	G4-EN24	Número e volume total de derrames significativos	66
	G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	66
	G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	66
Produtos e Serviço	G4-EN27	Iniciativas para Mitigação de Impactes Ambientais de Produtos e Serviços e a Extensão da Mitigação desses Impactes	66
	G4-EN28	Porcentagem de produtos e suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	66
Conformidade	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais	67

Transporte	G4-EN30	Impacto significativo do transporte de bens, produtos e materiais necessários às atividades da organização	67
Generalidades	G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo	67
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-EN32	Percentagem de novos fornecedores avaliados por critérios ambientais	68
	G4-EN33	Impactos ambientais negativos decorrentes da cadeia de fornecedores	68
Mecanismos para queixas ambientais	G4-EN34	Número de queixas ambientais	68
Indicadores de Desempenho Social			
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente			
Emprego	G4-LA1	Número total de empregados e taxa de rotatividade, por faixa etária, gênero e região	70
		Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	
	G4-LA2	Benefícios dos trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período	71
	G4-LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por gênero	72
Relações entre Trabalhadores e Governança da Empresa	G4-LA4	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	72
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5	Percentagem de trabalhadores representados em comitês formais de segurança e saúde que monitorizam e aconselham sobre programas de segurança e saúde ocupacional	73
	G4-LA6	Tipo e taxas de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região	73
	G4-LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	74
	G4-LA8	Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa	74
Formação e Educação	G4-LA9	Média de horas de formação por empregado, gênero e categoria profissional	75
	G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	76
	G4-LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero e categoria profissional	76
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	77
Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	77
Avaliação de fornecedores por práticas laborais	G4-LA14	Percentagem de novos fornecedores avaliados por práticas laborais	77
	G4-LA15	Impactos negativos atuais e potenciais das práticas laborais na cadeia de fornecedores e ações tomadas	77
Mecanismos para queixas por práticas laborais	G4-LA16	Número de queixas por práticas laborais recebidas tratadas e encerradas por mecanismos formais	78

Direitos Humanos			
Investimento	G4-HR1	Porcentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	78
	G4-HR2	Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados	78
Não Discriminação	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	78
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	79
Trabalho Infantil			
	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	79
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para eliminar todas as formas de trabalho forçado	79
Práticas relativas a vigilância	G4-HR7	Porcentagem de trabalhadores da vigilância formados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos	79
Direitos indígenas	G4-HR8	Número total de incidentes envolvendo direitos indígenas e medidas tomadas	79
Avaliação de direitos humanos	G4-HR9	Número total e percentagem de operações que foram sujeitas a revisão e avaliação de impacto quanto aos direitos humanos	80
Avaliação de direitos humanos de fornecedores	G4-HR10	Porcentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	80
	G4-HR11	Impactos negativos significativos atuais e potenciais sobre direitos humanos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	80
Mecanismos para queixas sobre direitos humanos	G4-HR12	Número de reclamações relativas a direitos humanos preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa	80
Sociedade			
Comunidade	G4-SO1	Porcentagem de operações com programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local	81
	G4-SO2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	81
Anti-Corrupção	G4-SO3	Porcentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	81
	G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos anti-corrupção	82
	G4-SO5	Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas	82
Políticas Públicas	G4-SO6	Valor total de contribuições políticas por país e beneficiários	82
Práticas anti-concorrenciais	G4-SO7	Número total de ações legais para comportamento anti-concorrencial e práticas monopolistas e seus resultados	82

Conformidade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	82
Avaliação de impactos de fornecedores na sociedade	G4-SO9	Percentagem de fornecedores avaliados quanto aos seus impactos na sociedade e medidas tomadas	82
	G4-SO10	Impactos negativos significativos atuais e potenciais sobre avaliação de impactos de fornecedores na sociedade	82
Mecanismos de queixas sobre impactos de fornecedores na sociedade	G4-SO11	Número de queixas sobre impactos na sociedade de fornecedores preenchidas, tratadas e fechadas através de mecanismos formais de queixa	83
Responsabilidade pelo Produto			
Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR1	Percentagem de produtos e serviços significativos com avaliações de risco para a segurança e saúde no trabalho realizadas	83
	G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	84
Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	84
	G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados	85
	G4-PR5	Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	85
Comunicação e Marketing	G4-PR6	Venda de produtos banidos ou proibidos	85
	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	85
Privacidade do cliente	G4-PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	85
Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	85





10. Glossário

Acidente in itinere	Acidente que ocorre no trajeto normalmente utilizado pelo trabalhador, entre o seu local de trabalho e a sua residência principal ou secundária
Adução	Transporte de água em condutas de grande dimensão
AE	Acordo de Empresa - Documento que estabelece um conjunto de direitos, deveres e garantias, livremente acordados entre as partes, que resultou da negociação com os sindicatos, que o subscrevem
CCDR LVT	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo
CO2	Dióxido de carbono
ECSI	Índice Nacional de Satisfação do Cliente
EE	Estação elevatória
Energia direta	Energia primária que não foi objeto de transformação
Energia indireta	Energia derivada que foi objeto de transformação fora das instalações em que é consumida
ETA	Estação de tratamento de água
ETAR	Estação de tratamento de águas residuais
GEE	Gases de Efeito de Estufa
GJ	Gigajoules (unidade de medida de energia)
GRI	Global Report Initiative (G4)
IUCN	União Internacional para a Conservação da Natureza e dos Recursos Naturais
OE	Orçamento de Exploração
ONG's	Organizações Não Governamentais
OS	Ordem de Serviço
OTL	Ocupação de Tempos Livres
MIS	Relatórios mensais de gestão
PAI	Plano Anual de Investimentos
Plano de Benefício Definido	Garante um valor complementar á pensão de reforma atribuído pela empresa
Plano de Contribuição Definida	O valor das contribuições é previamente definido
PCQA	Plano de Controlo da Qualidade da Água
Provedores de capital	Acionistas da empresa e entidades bancárias
PSA	Plano de Segurança da Água
SIRE	Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial – gere as certificações da empresa referentes às NP EN ISO 9000, NP EN ISO 14000, OHSAS 18000 e SA 8000
SPV	Sociedade Ponto Verde
Stakeholders	Partes interessadas da empresa, todos quantos possam estar envolvidos em relações de dependência, de interesse ou de influência, ativa e passiva, com a EPAL

