

EPAL relatório de sustentabilidade

2005







Visão e Estratégia

Pela natureza da sua actividade, que consiste na captação, no tratamento e na distribuição de água, a EPAL tem um papel preponderante em termos económicos, ambientais e sociais.

A visão e a estratégia da EPAL para o desenvolvimento sustentável assentam nos seguintes princípios:

✘ Produzir e fornecer água de boa qualidade, na quantidade necessária

- Assegurar a produção de água potável, de forma a disponibilizar às populações abastecidas água com qualidade e na quantidade necessária, dando resposta às suas exigências
- Garantir uma produção eficiente de forma a distribuir água ao mais baixo custo

✘ Promover o uso eficiente da água

- Minimizar as perdas ao longo dos processos de captação, tratamento, transporte e distribuição
- Sensibilizar a população para a importância do uso eficiente da água, dado este recurso natural ser cada vez mais escasso

✘ Investir em novas tecnologias na produção e no serviço ao cliente

- Melhorar continuamente o processo de produção, seleccionando e implementando, sempre que possível, as melhores tecnologias
- Desenvolver procedimentos eficazes que permitam disponibilizar aos clientes serviços cada vez mais cómodos

✘ Controlar os impactes ambientais da sua actividade

- Implementar medidas de monitorização e controlo que permitam reduzir os impactes ambientais negativos e promover os impactes positivos.

✘ Praticar políticas laborais justas e promotoras de eficiência

- Respeitar os direitos humanos e rejeitar qualquer prática discriminatória
- Reconhecer e premiar o bom desempenho dos colaboradores
- Desenvolver o conhecimento e potencial dos colaboradores, disponibilizando a formação necessária.
- Investir na dimensão social dos colaboradores e suas famílias

✘ Garantir a saúde e a segurança dos colaboradores

- Reduzir os riscos laborais a que estão sujeitos os trabalhadores
- Fornecer todos os equipamentos de protecção necessários
- Disponibilizar meios de protecção da saúde dos colaboradores

✘ Respeitar os compromissos assumidos com os fornecedores

- Aplicar critérios objectivos de selecção

- Promover relações comerciais equilibradas
- Cumprir os prazos de pagamentos acordados

✕ Partilhar os valores e compromissos da empresa com seus colaboradores, clientes, fornecedores, consumidores e com a sociedade em geral

- Respeitar a vida
- Promover a qualidade de vida e bem-estar da população
- Assegurar e praticar a melhoria contínua na organização

- Garantir que o cliente seja servido com prontidão e eficácia
- Desenvolver acções dirigidas à participação na vida em sociedade

Estes princípios foram definidos tendo em atenção os interesses de todos com quem nos relacionamos e serão adaptados à evolução das preocupações de clientes, colaboradores, fornecedores, organismos estatais e sociedade em geral.

Para as acções apresentadas nos princípios enunciados, a EPAL definiu planos e procedimentos internos para a sua concretização.

Declaração do Presidente do Conselho de Administração

A EPAL elaborou este ano o seu primeiro relatório de sustentabilidade. Este documento reflecte a sensibilidade crescente da empresa às três dimensões da sustentabilidade: a ambiental, a económica e a social. Embora reportando-se ao ano de 2005, o relatório inclui igualmente dados e indicadores relativos a 2003 e 2004, com o objectivo de perspectivar no tempo o contributo da empresa para o desenvolvimento sustentável. A atenção às questões da sustentabilidade e o empenho dedicado à sua inclusão na actividade diária da EPAL compreendem-se facilmente à luz da missão, do objecto social e dos valores da empresa. O tratamento de um recurso natural escasso – a água existente na Natureza – para a produção de um bem essencial para consumo humano – a água potável – distribuído, directa ou indirectamente, a mais de 2,6 milhões de pessoas, é um incentivo suficiente para a criação de uma cultura empresarial atenta aos valores da sustentabilidade, ou seja, à preservação do ambiente – mitigando impactes negativos e reforçando impactes positivos – e à proposta de contrapartidas justas às partes interessadas.

Sendo um reflexo do estado actual da sustentabilidade na empresa, este relatório promoveu, por via da sua execução, um melhor entendimento na organização das práticas subjacentes a um comportamento sustentável. Também por este motivo, valeu a pena o esforço suplementar dos parceiros internos e externos. Esta é, de resto, uma área em que pretendemos fazer progressos significativos nos próximos anos, integrando cada vez mais as aspirações das partes interessadas no planeamento estratégico da empresa. Embora seja intenção da presente Administração aumentar continuamente a cobertura e a transparência do tratamento das matérias associadas à sustentabilidade, num processo que se pretende evolutivo, é nossa convicção que o relatório elaborado em conformidade com as Directrizes de 2002 da Global Reporting Initiative (GRI), que agora publicamos, representa, dum modo equilibrado e razoável, o desempenho da organização na área da sustentabilidade. Reconhecendo que as Directrizes constituem um quadro formal mas flexível para o relato da sustentabilidade, optámos por seguir, com poucas excepções, o modelo de estruturação recomendado pela GRI, abordando

primeiro questões genéricas como visão e estratégia, modelo de governação e sistemas de gestão, para concluir com um tratamento extensivo dos indicadores nas três vertentes. Somos da opinião que a metodologia adoptada será compensadora na medida em que permitirá comparar performances de organizações distintas e em dimensões temporais diferentes.

Relativamente às realizações da empresa na área da sustentabilidade em 2005, gostaria de referir as seguintes:

Na vertente ambiental, foram determinantes as acções desenvolvidas para a redução de perdas, as quais implicaram investimentos avultados e mobilizaram grupos de trabalho e equipas que actuaram em várias frentes.

Foram igualmente objecto de atenção a racionalização e a redução dos consumos de energia, aspectos especialmente relevantes atendendo ao facto de que a EPAL explora sete instalações com elevados consumos energéticos (classificadas como consumidoras intensivas de energia).

Nas vertentes económica e social, merecem relevo a participação dos colaboradores nos lucros distribuídos, a realização de acções de formação em várias áreas e a organização de programas de ocupação dos tempos livres para os filhos dos colaboradores.

Paralelamente, o Museu da Água recebeu nos seus espaços mais de 50 000 pessoas, na sua maioria estudantes, e organizou inúmeras actividades de

animação, de divulgação cultural e de informação e sensibilização ambiental, com especial incidência nas escolas.

Em 2006, as seguintes actividades irão merecer um esforço especial:

a revisão do processo de planeamento a longo prazo, com intensificação da

análise dos riscos associados à qualidade e à quantidade da água fornecida;

a continuação do combate às perdas e fugas e introdução de novas medidas de eficiência energética;

o desenvolvimento e aplicação de um Sistema de Gestão da Qualidade para toda a empresa, com o objectivo de se obter a respectiva certificação em 2007;

a realização de uma campanha institucional de aproximação aos clientes.

A formalização da adesão da EPAL à iniciativa da Global Compact das Nações Unidas e do Código de Ética da organização.

Através da prossecução dos objectivos e

das actividades previstas irá reforçar-se a consciência da necessidade e interesse da integração dos princípios e práticas da Responsabilidade Social no dia a dia da empresa, enquanto factores de Sustentabilidade.



João Manuel Lopes Fidalgo

Presidente do Conselho de Administração



Perfil Organizativo



EPAL

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA é uma sociedade anónima de capitais públicos, detida a 100% pela AdP- Águas de Portugal.

A sua missão é abastecer de água para consumo humano a sua área de influência e eventualmente outras áreas limítrofes, visando a prestação de um serviço de boa qualidade com respeito pelos aspectos essenciais de ordem económica, ambiental e social, colocando as suas capacidades ao serviço do interesse nacional.

A EPAL é sucessora da centenária CAL - Companhia das Águas de Lisboa, concessionária do abastecimento de água à cidade de Lisboa desde 2 de Abril de 1868 a 30 de Outubro de 1974, altura em que terminou o contrato de concessão com o Estado. É então constituída a EPAL- Empresa Pública das Águas de Lisboa, designação que manteve até 1981, quando passou a denominar-se EPAL- Empresa Pública das Águas Livres.

Em 21 de Abril de 1991, por força do Decreto-lei nº 230/91, a EPAL - Empresa Pública das Águas Livres foi transformada em sociedade anónima de capitais integralmente públicos, estatuto que lhe conferiu maior flexibilidade de gestão para concretizar os seus objectivos estratégicos, passando a ter a denominação social de EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA. A par desta transformação, nasce o Grupo AdP - Águas de Portugal SGPS, SA onde é integrada, em 1993.

Áreas de negócio e actividades

A principal actividade da EPAL é a produção, transporte e distribuição de água. O sistema da EPAL compreende 745 km de adutores e 1 427 km de rede de distribuição em Lisboa, abastecendo de água com boa qualidade cerca de 2,6 milhões de pessoas em 26 concelhos da margem norte do rio Tejo e mantendo relações contratuais com 341 764 clientes directos no concelho de Lisboa, a quem assegura um abastecimento domiciliário.

A EPAL encontra-se organizada em duas grandes áreas de negócio: Área de Produção e Transporte (APT) e a Área de Distribuição (ADS).

■ **Área de Produção e Transporte - APT**

Actualmente a EPAL gere e explora um sistema de abastecimento com uma capacidade diária de produção de 1 047 000 m³, que compreende:

- ✘ o Subsistema de Castelo do Bode, inaugurado em 1987, e ampliado em 1996, com uma capacidade de produção de 500 000 m³ diários;
- ✘ o Subsistema do Tejo inaugurado em 1940, e ampliado em 1963, com uma capacidade nominal de produção diária de 240 000 m³;
- ✘ o Subsistema do Alviela em exploração desde 1880 com uma capacidade máxima de 70 000 m³/dia;

Cada subsistema integra um adutor - do Castelo do Bode, do Tejo e do Alviela. O sistema de abastecimento da EPAL compreende, ainda, os adutores de:

- ✘ o Adutor de Vila Franca de Xira/Telheiras com capacidade de transporte de 240 000 m³/dia;
- ✘ o Adutor de Circunvalação com capacidade de transporte na ordem de 410 000 m³/dia.

A rede de adutores do sistema de abastecimento da EPAL é sustentada por um vasto conjunto de infra-estruturas destinadas à elevação, tratamento, transporte e armazenamento da água produzida.

No total, actualmente a EPAL além de assegurar a distribuição directa de água no concelho de Lisboa, fornece os seguintes municípios:

Sintra
 Loures / Odivelas
 Oeiras/ Amadora
 Cascais
 Vila Franca de Xira
 Tomar
 Entroncamento
 Ourém
 Torres Novas
 Alcanena
 Porto de Mós

Captação dos Ohos d'Água

A água é transportada graviticamente até Lisboa, pelo Aqueduto do Alviela.



Captação superficial de Valada Tejo

A água captada é elevada para a Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra.



Estação Elevatória de V.F. Xira I

Aqui tem início o Adutor de V.F. Xira-Telheiras dimensionado para 240 000 m³/dia.



Estação Elevatória do Castelo do Bode

Eleva a água captada na barragem do Castelo do Bode para a Estação de Tratamento da Asseiceira.



Estação Elevatória de V.F. Xira II

Na origem do Adutor de Circunvalação, tem uma capacidade de adução na ordem dos 410 000 m³/dia. Termina no reservatório de Vila Fria.



Vila N. da Barquinha

Constância
 Leiria
 Mafra
 Santarém
 Cartaxo
 Batalha

A EPAL fornece também a empresa multi-municipal Águas do Oeste, que assegura, por sua vez, o abastecimento de cinco municípios do Oeste: Torres Vedras, Arruda dos Vinhos, Sobral de Monte Agraço, Azambuja e Alenquer.



■ Área de Distribuição - ADS

A rede geral de distribuição tem 1 427 km e é constituída por 14 reservatórios, 9 estações elevatórias e 90 mil ramais de ligação. Esta estrutura permite o abastecimento directo em Lisboa, numa área de 85 km² com uma população de 529 485 residentes (estimativa do INE para 31 de Dezembro de 2004). A rede é abastecida pelo Aqueduto Alviela, pelo Aqueduto Tejo, pelo Adutor Vila Franca-

-de-Xira/Telheiras e pelo Adutor de Circunvalação, cujas capacidades de entrega diária a Lisboa são, de 35 mil m³, 360 mil m³, 240 mil m³ e 60 mil m³, respectivamente.

A rede de distribuição compreende 4 zonas: a Baixa, a Média, a Alta e a Superior, definidas em função das cotas altimétricas da cidade.

Adutores da Distribuição - Lisboa

- Zona Superior
- Zona Alta
- Zona Média
- Zona baixa



É também da responsabilidade da EPAL a fiscalização e o licenciamento das redes prediais, de modo a assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor. Para avaliar com mais exactidão a conformidade técnica dos processos de abastecimento, foi publicado o Manual de Redes Prediais da EPAL, dirigido a projectistas, a técnicos responsáveis pela instalação das redes prediais de água e a instaladores.

Mediante a sub-contratação a empresas externas, a EPAL presta assistência domiciliária aos seus clientes directos. Os serviços prestados consistem na leitura dos contadores, na sua substituição ao abrigo do Controlo Metrológico e na realização de outros serviços necessários à manutenção da fiabilidade do fornecimento. A empresa assegura igualmente o tratamento tempestivo de reclamações relacionadas com o exercício daquelas actividades.



Sendo um dos seus objectivos principais a monitorização e o controlo da qualidade da água em toda a extensão do seu sistema de abastecimento, desde a captação dos recursos hídricos até à torneira do consumidor, a EPAL dispõe de três laboratórios dedicados àquela actividade. Neste âmbito, a empresa tem também equipas de operadores de amostragem que efectuam diariamente colheitas de água em todo o sistema de abastecimento e determinam *in situ* diversos parâmetros físico-químicos.

O controlo da qualidade da água é ainda assegurado por um conjunto de estações de alerta nas origens de água e de medidores *on line* de parâmetros relevantes, em funcionamento contínuo, instalados ao longo do sistema de abastecimento.

Instalações e infra-estruturas

■ Produção e transporte de água:

- **SUBSISTEMA DO CASTELO DE BODE** – 1 captação, com capacidade para 1 milhão de m³, 2 estações elevatórias, com capacidade para 625 mil m³, 1 Estação de Tratamento de Água (Asseiceira), com capacidade para 500 000 m³ e em ampliação para 625 mil, 1 posto de cloragem, 1 reservatório e o adutor da Asseiceira até Vila Franca de Xira, com uma extensão de 141 km e uma capacidade de transporte de 625 000 m³.

- **SUBSISTEMA DO TEJO** – 1 captação de superfície (Valada Tejo), 6 subterrâneas, 7 estações elevatórias, 1 ETA (Vale da Pedra), 6 postos de cloragem, 1 reservatório e o adutor até Lisboa (Olivais) e condutas associadas, com uma extensão de 164 km.
- **SUBSISTEMA DO ALVIELA** – 1 captação de nascente, 3 subterrâneas, 1 sistema de tratamento (simplificado em relação a uma ETA), 2 postos de cloragem, 1 reservatório e o aqueduto Alviela e condutas associadas, com uma extensão de 121 km.
- **SUBSISTEMA DO MÉDIO-TEJO** – 10 estações elevatórias, 2 postos de cloragem e 12 reservatórios e 136 km de condutas.
- **ADUTOR DE VILA FRANCA DE XIRA/TELHEIRAS** – 2 estações elevatórias, 2 postos de cloragem e 2 reservatórios e 34 km de condutas.

- **ADUTOR DE CIRCUNVALAÇÃO** – 5 estações elevatórias, 2 postos de cloragem e 4 reservatórios e 47 km de condutas.
- **OUTROS** – 5 estações elevatórias, 4 postos de cloragem e 15 reservatórios e 136 km de condutas.

■ Distribuição de água:

- Rede Geral: 14 reservatórios, 9 estações elevatórias, 4 postos de cloragem e 90 mil ramais de ligação aos prédios

■ Controlo de qualidade:

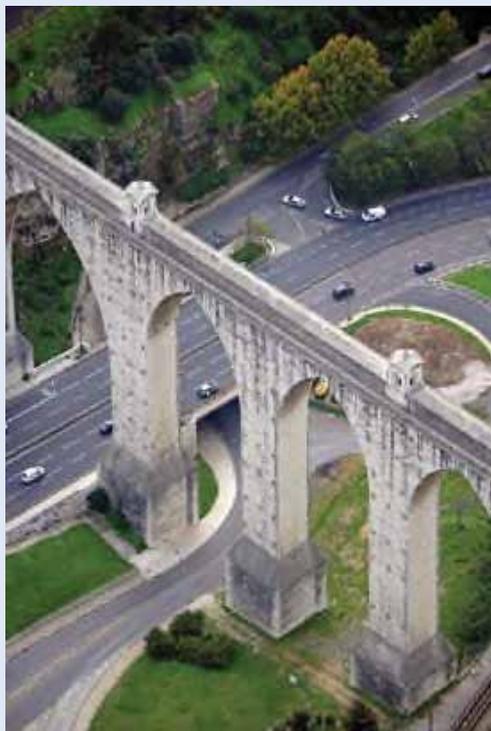
- **LABORATÓRIO CENTRAL DA EPAL:** um dos melhores laboratórios de análises de água do país internacionalmente prestigiado. Dispõe de equipamentos analíticos de última geração que permitem a análise da quase totalidade dos parâmetros de qualidade da água exigidos pela legislação aplicável. Realiza o controlo analítico da qualidade das águas captadas, tratadas, aduzidas e distribuídas pelo sistema até à torneira do consumidor;
- **LABORATÓRIO DA ASSEICEIRA:** realiza o controlo laboratorial de águas captadas na Albufeira de Castelo do Bode e tratadas na ETA da Asseiceira;

- **LABORATÓRIO DE CONTADORES:** é também Organismo de Verificação Metrológica, Reparador Qualificado e Instalador Qualificado de contadores de água fria;
- **LABORATÓRIO DE VALE DA PEDRA:** realiza o controlo laboratorial das águas das captações superficial e subterrâneas do Subsistema Tejo e da água tratada na ETA de Vale da Pedra.

Todos os laboratórios encontram-se abertos ao exterior, efectuando também análises/ ensaios para entidades externas, estando acreditados pelo IPAC – Instituto Português de Acreditação os três primeiros.

▪ **Património histórico e museológico:**

- **MUSEU DA ÁGUA** (museu da empresa), onde a história do abastecimento de água à cidade de Lisboa é lembrada por obras de referência, abrangendo 4 núcleos:



– **Aqueduto das Águas Livres**, uma obra de engenharia hidráulica com mais de 250 anos, retirado do sistema de abastecimento na década de 60;

– **Reservatório da Mãe d’Água das Amoreiras** (1834), construído para receber e distribuir as águas aduzidas pelo Aqueduto das Águas Livres;

– **Reservatório da Patriarcal** (1864), infra-estrutura importante na época, destinada à distribuição de água na zona baixa da cidade de Lisboa;

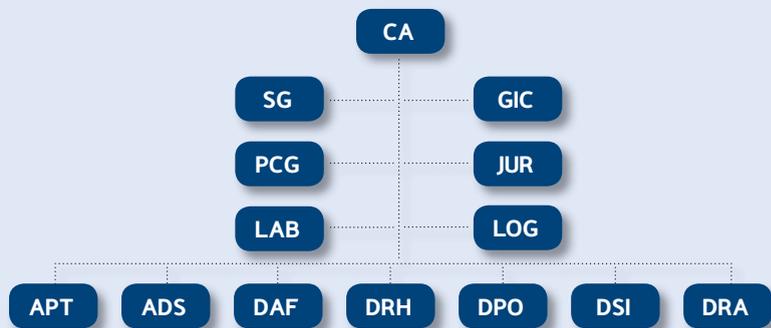
– **Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos** (1880), que foi responsável pela distribuição na cidade de Lisboa da água captada no rio Alviela.

▪ **Outras instalações:**

Edifício Sede, Instalações dos Barbadinhos, Recinto do Arco, Recinto dos Olivais, Recinto de Vale da Pedra, Recinto da Asseiceira, Recinto de Vila Franca de Xira, entre outros, num total de 82 recintos.

Estrutura organizativa

A estrutura orgânica da empresa é ilustrada pelo seguinte organograma:



- CA: Conselho de Administração
- SG: Secretário-Geral
- GIC: Gabinete de Imagem e Comunicação
- PCG: Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão
- JUR: Gabinete Jurídico
- LOG: Gabinete de Logística
- LAB: Laboratório Central

Tem como responsabilidade principal a concepção, implementação e gestão do Programa de Monitorização da Qualidade da Água tratada em toda a extensão do Sistema de Abastecimento da EPAL, assim como de todas as captações superficiais e subterrâneas.

APT: Área de Negócio de Produção e Transporte
É responsável por todas as Captações, Estações de Tratamento e Adutores, que garantem a produção e o transporte de água, e inclui:

- Departamento de Clientes Municipais
- Departamento de Operações de Produção e Transporte
- Departamento de Produção e Manutenção

ADS: Área de Negócio de Distribuição
É responsável pela gestão e manutenção da Rede Geral de Distribuição, que está afectada ao abastecimento domiciliário, no concelho de Lisboa, e inclui:

- Departamento de Clientes Directos
- Departamento de Novos Abastecimentos
- Departamento de Operações de Distribuição
- Departamento de Manutenção da Distribuição

- DAF: Direcção Administrativa e Financeira
- DRH: Direcção de Recursos Humanos
- DPO: Direcção de Projectos e Obras
- DSI: Direcção de Sistemas de Informação
- DRA: Direcção de Renovação e Ampliação da Rede de Lisboa

Existem, ainda, na dependência directa do Conselho de Administração, o Museu da Água (MDA) e o Grupo de Trabalho de Monitorização e Controlo.

Empresas participadas

	Participada	Actividade
	Prolagos, S.A. (Brasil) Capital Social: BRL 119.658.998 Participação da EPAL: 7,5%	Concessionária para o abastecimento de água e o saneamento das áreas urbanas dos municípios de Cabo Frio, Búzios, S. Pedro da Aldeia e Iguaba Grande, bem como para o fornecimento de água ao Município de Arraial do Cabo.
	Clube de Golfe das Amoreiras, S.A. Capital Social: EUR 350.000 Participação da EPAL: 100%	Constituída para promover, construir e explorar um estabelecimento destinado ao treino e ensino de golfe no recinto da EPAL nas Amoreiras. Actualmente inactivo.
	Shore, Lda. Capital Social: EUR 420.000 Participação da EPAL: 7,5%	Captação de recursos para financiamento dos investimentos da actividade da Prolagos.
	Ambelis, S.A. Capital Social: EUR 1.000.000 Participação da EPAL: 1%	Modernização, diversificação e renovação da base económica de Lisboa, visando a criação de oportunidades para a instalação de novas empresas e actividades.

Países em que está presente

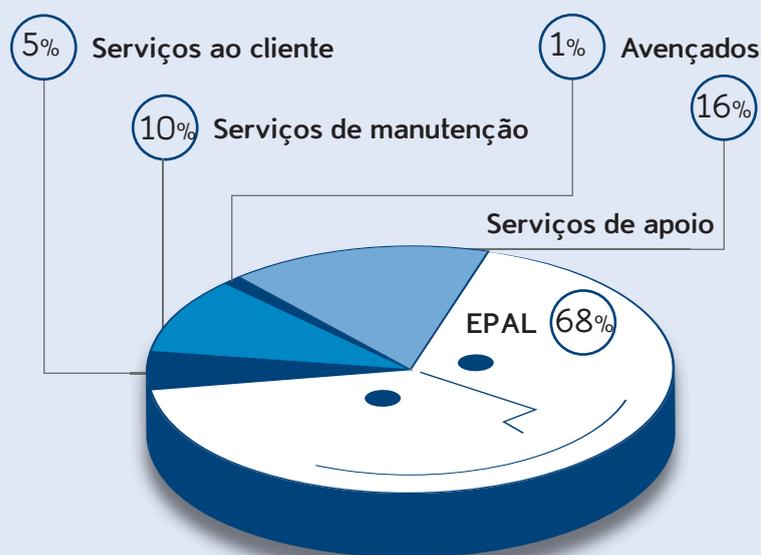
Para além de Portugal, a EPAL está presente no Brasil através da sua participada Prolagos, tal como acima indicado. Actualmente a EPAL participa em projectos em Moçambique, Angola e Argélia, onde presta apoio técnico e/ou comercial.

Dimensão da organização

■ Número de colaboradores

A 31 de Dezembro de 2005 a empresa contava com 811 colaboradores no seu quadro de pessoal.

Estrutura Humana ao Serviço da Empresa



Para além deste número contava ainda com trabalhadores das empresas subcontratadas para a prestação de serviços no âmbito da realização de leituras de contadores nos clientes directos, *contact center*, refeitórios, vigilantes, limpeza, manutenção das redes e outros equipamentos, num total de cerca de 400 pessoas.

■ Volume de água e vendas

Em 2005 a empresa facturou 139,4 milhões de EUR dos quais 134,0 milhões relativos ao fornecimento de água e o restante à prestação de serviços diversos.

A empresa vendeu durante o exercício de 2005, 218,8 milhões de m³ de água, dos quais 156,5 milhões de m³ a clientes municipais e multi-municipais (Águas do Oeste) e 62,3 milhões de m³ a clientes directos.

Embora a proporção do volume de água facturada àqueles dois grupos de clientes tenha sido de 71,5% e 28,5%, respectivamente, o valor facturado a clientes directos foi ligeiramente superior ao facturado a entidades gestoras (municípios e Águas do Oeste), 50,7% contra 49,3%, respectivamente.

Para além da água fornecida, a EPAL facturou 5,4 milhões de EUR em serviços, que consistiram essencialmente na colocação e reparação de contadores e ramais, em análises laboratoriais e na análise de projectos de abastecimento.

Tanto as vendas como a prestação de serviços foram realizadas integralmente no mercado nacional.

■ **Capitalização**

Reflectindo a intensidade em capital da sua actividade, a empresa apresentava a 31 de Dezembro de 2005 um total de balanço no valor de 687,8 milhões de EUR, dos quais 345,9 milhões de EUR eram capitais próprios e 341,9 milhões de EUR passivo.

Destes, 180,6 milhões de EUR eram devidos a instituições de crédito, dizendo 145,3 milhões respeito a empréstimos a mais de cinco anos concedidos pelo Banco Europeu de Investimento (BEI). Do restante, 5,4 milhões de EUR eram exigíveis a menos de 1 ano enquanto 29,9 milhões tinham vencimentos compreendidos entre 1 e 5 anos.

■ **Valor Acrescentado Bruto (VAB)**

Em 2005, a empresa gerou um valor acrescentado bruto de 101,2 milhões de EUR.

Lista das partes interessadas

Partes interessadas (ou *stakeholders*) é a designação genérica dos grupos que afectam ou podem ser afectados pelas actividades, produtos ou serviços duma organização.

No caso da EPAL, as partes interessadas encontram-se organizadas nos seguintes grupos de interesse:



Grupo de interesse	Partes Interessadas	Natureza do interesse
Clientes	Clientes municipais Municípios de Sintra, Loures / Odívelas, Oeiras/ Amadora, Cascais, Vila Franca de Xira, Mafra, Tomar, Entroncamento, Ourém, Torres Novas, Alcanena, Porto de Mós, Vila N. da Barquinha, Constância, Leiria, Santarém, Cartaxo, Batalha	São abastecidos <i>em alta</i> , isto é, compram água à EPAL para distribuição a clientes finais.
	Cliente Multi-Municipal: Águas do Oeste	
	Clientes Directos: Habitação, comércio e indústria, organismos públicos, embaixadas, Câmara Municipal de Lisboa, outros.	Situados quase exclusivamente (mais de 99%) em Lisboa, são abastecidos para consumo directamente pela EPAL.
	Clientes de serviços (Pré-clientes): Projectistas, construtores.	Promotores de obras no município de Lisboa que submetem projectos de abastecimento à aprovação e fiscalização da EPAL.
Comunidade	Consumidores directos	Utilizam a água distribuída pela EPAL aos clientes directos.
	Consumidores indirectos	Utilizam a água distribuída pela EPAL aos clientes municipais e multi-municipais.
	CML – Câmara Municipal de Lisboa	Acautela o abastecimento de água à totalidade dos munícipes.
	Câmaras municipais e juntas de freguesia, onde passam infra-estruturas da EPAL.	São afectadas pela actividade da EPAL, durante a colocação, manutenção ou reparação de infra-estruturas.
	Populações domiciliadas nas zonas onde estão instaladas infra-estruturas da EPAL	Por se encontrarem dentro dos perímetros de protecção de captação da EPAL, vêm-lhes impostas restrições às suas actividades e ao seu desenvolvimento.
	Associações socio-culturais	São candidatas a apoios financeiros ou outros por parte da EPAL
Colaboradores	Quadro de pessoal da empresa	Auferem o seu rendimento em contrapartida do trabalho que desenvolvem na EPAL.
Fornecedores	Prestadores de serviços por conta da EPAL	Prestam serviços por conta da EPAL (realização de leituras de contadores nos clientes directos, <i>call enter</i> , refeitórios, vigilantes, limpeza, manutenção).
	Empreiteiros	São adjudicatários de obras da EPAL, respeitantes a reparação e renovação da rede e a obras novas.
	Outros fornecedores	São fornecedores de produtos e serviços não abrangidos pelos pontos anteriores.

Grupo de interesse	Partes Interessadas	Natureza do interesse
Associações e organismos	Caixa de previdência da EPAL – Segurança Social	É o sistema próprio de segurança social dos trabalhadores da EPAL
	AREPAL – Associação de reformados da EPAL	Presta apoio social aos reformados da EPAL.
	Casa do Pessoal	Apoio social e recreativo
	Comissão de Trabalhadores	Representa os trabalhadores da EPAL
Autoridades / Entidades Oficiais	IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos	Regula a actividade da EPAL e é competente para avaliar a qualidade da água para consumo humano
	DGE – Direcção Geral de Empresa	Aprova o tarifário da EPAL
	CCDR – LVT – Centro Coordenador de Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo	Licencia as captações e descargas da EPAL e recebe comunicações periódicas relacionadas com questões jurídicas como volumes de captação e mapa de resíduos.
	INAG – Instituto da Água	Recebe dados da EPAL com vista à execução das políticas de recursos hídricos a nível nacional
	INE – Instituto Nacional de Estatística	Recebe dados da EPAL para produzir e divulgar informação estatística oficial.
	DGS – Direcção Geral de Saúde	Recebe informação acerca da qualidade da água distribuída pela EPAL.
	ARS – Sub-região de Lisboa	Recebe informação acerca da qualidade da água distribuída pela EPAL e sobre os resíduos médicos e hospitalares.
	IA – Instituto de Ambiente	Recebe informação diversa de natureza ambiental; para as instalações abrangidas (ETA da Asseiceira), participa na aprovação do plano de emergência e recebe o relatório de segurança.
	DGGE – Direcção Geral de Geologia e Energia	Entidade que aprova e controla os planos de racionalização da EPAL aplicáveis às suas instalações que têm um consumo intensivo de energia, de acordo com a legislação em vigor.
	Protecção Civil	Coordena os planos de emergência, sendo a EPAL uma entidade que integra as equipas de intervenção da Protecção Civil na região de Lisboa. Para as instalações abrangidas (ETA da Asseiceira), participa na aprovação do plano de emergência.
	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Medeia conflitos originados por reclamações dos clientes directos.
	INR – Instituto de Resíduos	Recebe e fornece informação sobre gestão de resíduos.
	EP – Estradas de Portugal, E.P.E.	Participa no planeamento de intervenções nas infra-estruturas da EPAL
	DGCI – Direcção Geral das Contribuições e Impostos	Cobra impostos à EPAL.
	ISHST – Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	Promove a segurança, higiene, saúde e bem-estar no trabalho.
	IGT – Inspeção-geral do Trabalho	Promove e supervisiona o cumprimento das disposições legais, regulamentares e convencionais respeitantes às condições de trabalho.

Grupo de interesse	Partes Interessadas	Natureza do interesse
Provedores de Capital	AdP – Águas de Portugal	É o accionista único da EPAL
	Bancos	São credores da EPAL
Sindicatos	Sindicatos (22) – CNS	Zelam pelos direitos dos trabalhadores e participam na negociação colectiva do Acordo de Empresa
Activistas	DECO	Defende os direitos dos clientes directos e consumidores
	ONG (Organizações Não Governamentais) ligadas ao Ambiente	Zelam pela protecção do ambiente.
	Comunicação social	Recebem e comunicam informações da EPAL. Publicam informação e opinião.



Perfil do Relatório



A elaboração do relatório teve em conta as orientações da família de documentos da *Global Reporting Initiative (GRI)*. Para o efeito, foram

adaptados indicadores que permitem analisar o desempenho económico, ambiental e social da empresa e enunciados os compromissos e formas de relacionamento da EPAL com os interessados no êxito da sua actividade (partes interessadas ou *stakeholders*).

Os documentos da GRI que orientam o relatório são os seguintes:

- Directrizes de 2002 para elaboração dos relatórios de sustentabilidade (as “*Directrizes*”), que enquanto elemento principal do conjunto de documentos da GRI, definem o conteúdo e a estrutura do relatório;
- Documentos de orientação direccionados para sectores e assuntos específicos, com o objectivo de completarem as *Directrizes*, que consistem em:
 - Suplementos sectoriais que detalham as especificidades de um sector de actividade;
 - Documentos de orientação sobre assuntos específicos;
 - Protocolos técnicos que definem conceitos e indicadores.

Este relatório pretende apresentar uma visão do desempenho da EPAL, assim como descrever a contribuição da empresa para o desenvolvimento sustentável, de uma forma perceptível para os leitores e passível de comparação ao longo do tempo e entre organizações.

Deste modo, o presente relatório foi estruturado tendo em conta os princípios de transparência, inclusão e auditabilidade, e o seu conteúdo foi definido de acordo com os princípios de abrangência, relevância e contexto de sustentabilidade enunciados nas *Directrizes*.

De modo a assegurar a qualidade, fidedignidade e fácil percepção deste relatório, houve a preocupação de seguir os princípios de exactidão, neutralidade, comparabilidade, clareza e periodicidade.

Este relatório é um importante instrumento de divulgação das iniciativas da EPAL para o desenvolvimento sustentável e tem como objectivo a sensibilização das partes interessadas para aquela temática.

Limites e Âmbito do Relatório

A EPAL decidiu publicar o seu primeiro relatório de sustentabilidade com o objectivo de partilhar com todas as partes interessadas os seus valores e compromissos, em particular no que diz respeito à sua gestão sustentável.

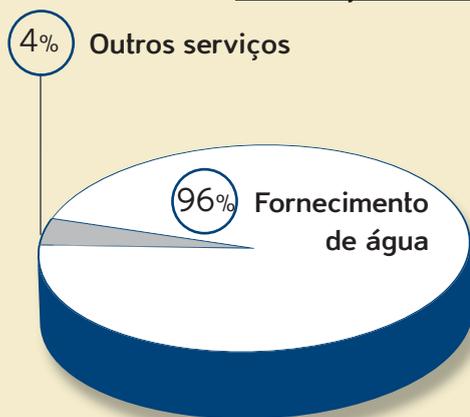
Este relatório, que tem abrangência nacional, reporta-se às actividades desenvolvidas pela EPAL no decorrer do ano civil de 2005. No entanto foram apresentados, sempre que se considerou pertinente, dados relativos aos anos de 2003 e 2004, para permitir analisar a evolução do desempenho da empresa e perspectivar o seu futuro.

A EPAL, cuja actividade consiste na captação, produção e distribuição de água, fornece ainda outros serviços associados à sua actividade tais como a colocação e reparação de contadores, a verificação metrológica e as análises laboratoriais.

O volume de negócios representado por estes serviços é marginal, pelo que o presente relatório considera sempre como referência a actividade principal.

Tal como citado anteriormente, a EPAL encontra-se actualmente a desenvolver actividades de apoio técnico comercial no Brasil, Moçambique, Angola e Argélia.

Distribuição do volume de negócios



Apenas no Brasil a EPAL possui uma participada, a Prolagos, sendo a quota da EPAL 7,5%, valor inferior a 20% (valor a partir do qual a GRI recomenda a sua inclusão no relatório).

Os serviços prestados em Moçambique, Angola e Argélia, estão incluídos nos 4% correspondentes a outros serviços prestados. Devido ao seu peso reduzido, estes serviços não estão incluídos no presente relatório.

Os limites do presente relatório estão assim definidos pela actividade principal, pela área geográfica de intervenção (26 municípios a Norte do Tejo) e pelas instalações da empresa, apresentadas no Perfil organizativo.

Critérios e definições usados na contabilização dos custos e benefícios

Os critérios e definições utilizados no presente relatório seguem as regras existentes na actual regulamentação portuguesa. Nos casos em que são adoptados critérios diferentes, esta circunstância é indicada expressamente.

Políticas e procedimentos internos usados para assegurar a exactidão, integridade e fidedignidade do relatório de sustentabilidade

Os dados constantes neste relatório foram obtidos, na sua maioria, através do Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão, que trata os dados relevantes da actividade da EPAL. Este gabinete possui regras e procedimentos internos que asseguram a recolha dos dados nas fontes adequadas.

Grande parte dos dados apresentados neste relatório foi retirada de comunicações com entidades oficiais.

Os dados financeiros de base foram auditados e certificados por um revisor oficial de contas.

Os sistemas de gestão da qualidade e ambiente possuem mecanismos fiáveis que permitem também a recolha sistemática e tratamento de dados relevantes, sendo estes sistemas auditados internamente e externamente pela entidade certificadora.

Por este ser o primeiro relatório da EPAL, não foi considerada a sua verificação por uma entidade terceira.

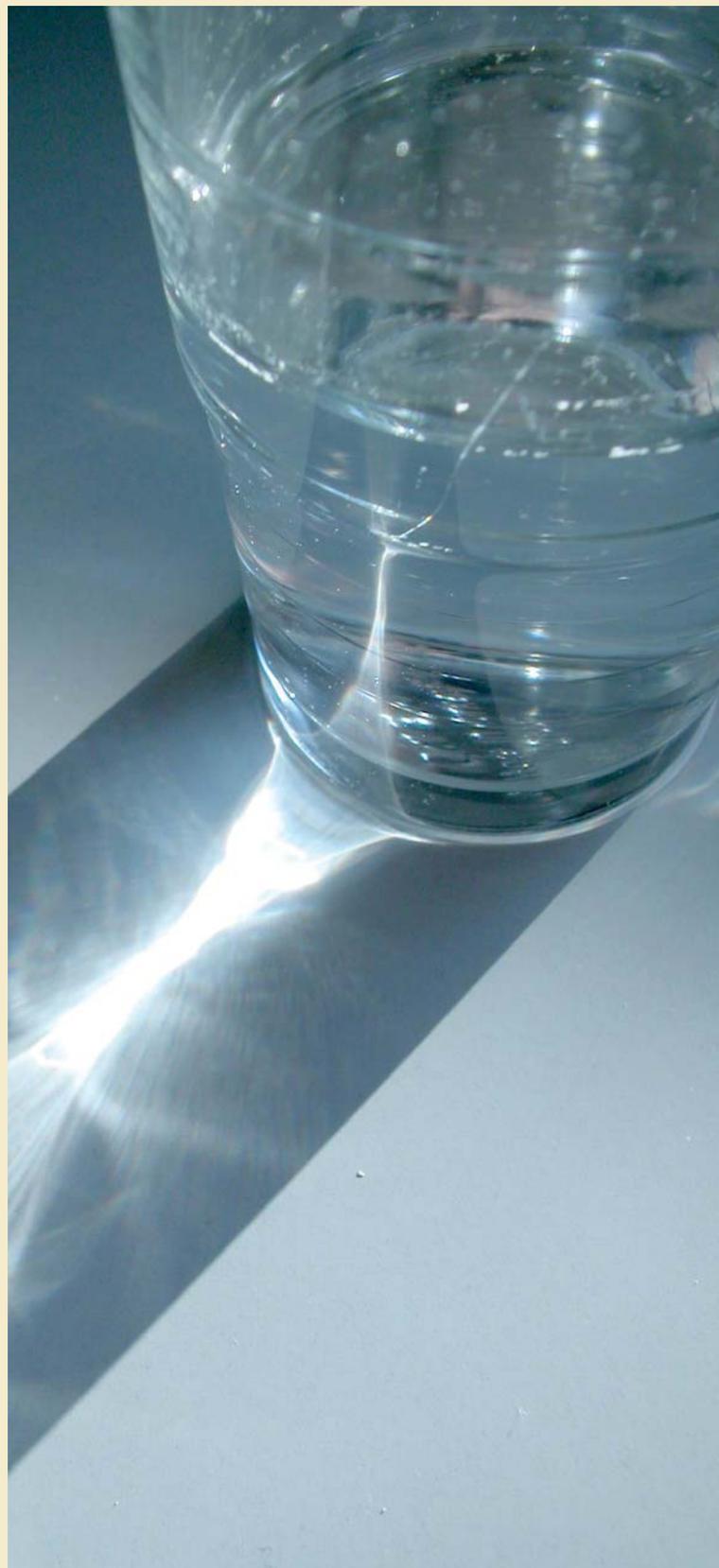
Pessoas a contactar para esclarecimentos ou outros dados

José Manuel Zenha – Secretário Geral / Responsável dos Sistemas de Qualidade da EPAL

Tel. 213 251 113
ozenha@epal.pt

Alexandra Carvalho – Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão

Tel. 213 251 314
alexandra.carvalho@epal.pt





Administração e Sistemas de Gestão

Estrutura de Governação da Organização

A direcção estratégica e a supervisão da empresa são asseguradas pelos seguintes órgãos:

■ CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

As atribuições colectivas deste órgão executivo, que se reúne semanalmente, são as seguintes:

- a) Aprovar os objectivos e as políticas de gestão da empresa;
- b) Aprovar os planos de actividade financeiros anuais, bem como as alterações que se revelem necessárias;
- c) Gerir os negócios sociais e praticar todos os actos e operações relativos ao objecto social que não caibam na competência atribuída a outros órgãos da sociedade;
- d) Representar a sociedade em juízo e fora dele, activa e passivamente, podendo desistir, transigir e confessar em quaisquer pleitos e, bem assim, celebrar convenções de arbitragem;
- e) Adquirir, vender ou por qualquer forma alienar ou onerar direitos ou bens imóveis;
- f) Constituir sociedades e subscrever, adquirir, onerar e alienar participações sociais;
- g) Estabelecer a organização técnico-administrativa da sociedade e as normas de funcionamento interno, designadamente sobre pessoal e sua remuneração;
- h) Constituir mandatários com os poderes que julgue convenientes, incluindo os de substabelecer;
- i) Exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas por lei ou pela assembleia geral.

A cada membro do Conselho de Administração estão atribuídas diversas responsabilidades e tarefas de coordenação, entre outras, dos directores e responsáveis por órgãos e serviços de primeira linha, como se detalha a seguir.

Presidente – Dr. João Manuel Lopes Fidalgo

- Representação da empresa
- Coordenação de pelouros
- SG: Secretário Geral
- DPO: Direcção de Projectos e Obras
- PCG: Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão

- LAB: Laboratório Central
- GIC: Gabinete de Imagem e Comunicação

Vogal – Dr. Jorge Luís Ferrão de Mascarenhas Loureiro

- DRH: Direcção de Recursos Humanos
- JUR: Gabinete Jurídico
- MDA: Museu da Água
- Jornal “Águas Livres”
- Órgãos Representativos dos Trabalhadores

Vogal – Dr. José Alfredo Manita Vaz

- DAF: Direcção Administrativa e Financeira
- DSI: Direcção de Sistemas de Informação
- LOG: Gabinete de Logística
- Imobilizado não afecto à exploração

Vogal – Prof. Eng. António Bento Franco

- ADS: Área de Negócios de Distribuição
- DRA: Direcção de Renovação e Ampliação da Rede

Vogal – Eng. Rui Manuel de Carvalho Godinho

- APT: Área de Negócios de Produção e Transporte
- Projecto Qualidade Total

Os membros do conselho de administração são todos independentes e executivos. O Presidente é igualmente vogal da Águas de Portugal SGPS SA, accionista única da sociedade.

■ MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

A este órgão, que se reúne pelo menos uma vez por ano em sessão ordinária, compete:

- Apreciar o relatório do conselho de administração, discutir e votar o balanço e as contas e o parecer do conselho fiscal e deliberar sobre a proposta de aplicação dos resultados do exercício;
- Eleger a mesa da assembleia geral, os administradores, os membros do conselho fiscal e os membros do conselho de impacte ambiental;
- Deliberar sobre quaisquer alterações dos estatutos e aumentos de capital;
- Deliberar sobre as remunerações dos membros dos corpos sociais, podendo, para o efeito, designar uma comissão de vencimentos;
- Autorizar a aquisição e a alienação de imóveis e de participações sociais, bem como a realização de investimentos, uns e outros quando tenham individualmente valor superior a 20% do capital social;
- Tratar de qualquer outro assunto para que tenha sido convocada.

Presidente: AMEGA – Associação de Municípios para Estudos e Gestão da Água, representada por Carlos Alberto Dias Teixeira
Vice-Presidente: Cristina Rebelo Pereira
Secretária: Alexandra Varandas

■ REVISOR OFICIAL DE CONTAS (FISCAL ÚNICO)

António Dias Nabais
Joaquim Manuel da Silva Neves (Suplente)

■ CONSELHO DE IMPACTE AMBIENTAL

A este órgão consultivo, que reúne quando convocado pelo conselho de administração, compete dar pareceres e formular recomendações acerca do impacte ambiental de novos grandes empreendimentos da sociedade ligados ao ciclo da água, tendo especialmente em atenção as normas de qualidade da água e a segurança dos adutores.

Presidente: Maria Helena Veríssimo Colaço Alegre

Vogal: Maria Paula Baptista da Costa Antunes

Vogal: Manuel Duarte Pinheiro

■ Competência e qualificações dos membros do conselho de administração

Eleitos em Assembleia Geral em função dos respectivos currículos e experiência, asseguram, no conjunto, as competências adequadas à administração.

■ Processos do Conselho de Administração para identificação e gestão de riscos e oportunidades

O Conselho de Administração supervisiona a identificação e a gestão das oportunidades e dos riscos económicos, ambientais e sociais através dos seguintes instrumentos:

- Plano Director de Desenvolvimento do Sistema de Produção e Transporte da EPAL;
- Plano Geral da Rede de Distribuição;
- Plano de médio prazo;
- Plano anual de investimentos;
- Orçamentos anuais de exploração
- Sistema de gestão ambiental (SGA)
- Acordo de Empresa, revisto anualmente; e
- Serviços de Higiene e Segurança no Trabalho, na vertente social.

■ Relação entre a remuneração dos executivos e o alcance das metas financeiras e não financeiras

Os estatutos da empresa prevêm os direitos, tanto da administração como dos trabalhadores, de participarem nos lucros, quando estes existam.

■ Estrutura responsável pela supervisão, implementação e auditoria de políticas económicas, ambientais e sociais

Na área ambiental a empresa dispõe de um representante da direcção para as questões ambientais, que reporta directamente ao Conselho de Administração, e de auditores internos e externos.

A metodologia definida para a realização de auditorias internas à Qualidade e Ambiente compreende uma bolsa de colaboradores/auditores internos e um planeamento e calendarização anuais. A selecção dos colaboradores processa-se em função de competências e aptidões reconhecidas, sendo ministrada a formação profissional adequada para o exercício das auditorias. Esta bolsa é renovável de modo a aumentar gradualmente o número de auditores e as competências internas.

■ Mecanismos que permitem aos accionistas fazer recomendações ao Conselho de Administração

O accionista único, Águas de Portugal SGPS, SA, tem possibilidade de fazer recomendações não só nas reuniões ordinárias e extraordinárias da Assembleia Geral como noutras reuniões formais e informais.

Missão, valores e políticas que contribuem para o desempenho económico, ambiental e social

A missão da EPAL é:

Abastecimento de água para consumo humano na sua área de influência, visando a prestação de um serviço de qualidade com respeito pelos aspectos essenciais de ordem social e ambiental e colocando as suas capacidades ao serviço do interesse nacional.

A EPAL assume o compromisso da satisfação dos seus clientes e da protecção do meio ambiente, expressando estes compromissos através da política da qualidade e ambiente da Empresa:

- No cumprimento da sua missão, a EPAL compromete-se a desenvolver as suas actividades e a prestar serviços no quadro de referências do seu Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente;
- O Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente da EPAL tem como suporte a preocupação de organizar, simplificar e otimizar processos e recursos, enquanto factores de melhoria contínua;
- O desenvolvimento do conhecimento e do potencial dos colaboradores, ao nível da pessoa e das equipas, é condição essencial para a Qualidade;
- A avaliação periódica da satisfação e necessidades dos clientes da EPAL, conjugada com a resposta adequada a áreas de melhoria identificadas, é um objectivo de todos os colaboradores;
- No desenvolvimento das suas actividades, a EPAL compromete-se a proceder à utilização racional da água e a cumprir a legislação ambiental aplicável;
- A EPAL promove os valores e preocupações ambientais com o objectivo de, prevenindo a poluição, contribuir activa e responsavelmente para um futuro ambientalmente sustentável;

- Os compromissos da Qualidade e Ambiente assumidos pela EPAL deverão ser sistematicamente revistos e sucessivamente partilhados por todos os colaboradores, divulgados ao público e à sociedade em geral.

Interacção com as partes interessadas

A EPAL, na selecção das partes interessadas da organização, considera (tendo em atenção os critérios da norma AA1000 para o envolvimento das partes interessadas) que seriam consideradas todas as entidades onde fossem aplicáveis um ou mais dos seguintes critérios:

- **RESPONSABILIDADE** - aqueles perante os quais a organização tem, ou pode vir a ter no futuro, responsabilidade legal, operacional e financeira, sob a forma de regulamentos, contratos, políticas e códigos (Ex.: empregados, autoridades locais)
- **INFLUÊNCIA** - aqueles que têm influência ou poder de decisão sobre a organização (Ex.: autoridades locais, accionistas, grupos de pressão)
- **PROXIMIDADE** - aqueles com os quais a organização interage mais, incluindo os internos à organização (Ex.: empregados, autoridades locais, parceiros de negócio, fornecedores locais)
- **DEPENDÊNCIA** - aqueles que estão, directa ou indirectamente, dependentes das actividades da organização em termos económicos ou financeiros (Ex.: único empregador na localidade ou único comprador), ou em termos de infra-estruturas locais ou regionais (Ex.: escolas, hospitais). Também inclui aqueles que estão dependentes de necessidades básicas directa ou indirectamente fornecidas pela organização (Ex.: água, electricidade)
- **REPRESENTAÇÃO** - aqueles que legitimamente reclamam representar alguém, ou uma causa (Ex.: Organizações Não Governamentais, sindicatos)
- **POLÍTICA E ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA** - aqueles a quem a organização, directa ou indirectamente, se dirige através das suas políticas e valores, incluindo aqueles que podem dar alertas para assuntos emergentes e riscos (Ex.: sociedade civil, escolas)

Como resultado desse exercício foram identificadas as partes interessadas anteriormente, listadas, desenvolvendo-se nas tabelas seguintes os temas das suas necessidades/preocupações, forma de comunicação/consulta com a EPAL e o tipo de indicadores que poderão fornecer informações relevantes a cada uma delas.

A EPAL procurou, com base na manutenção de canais abertos bilaterais de comunicação com os diversos grupos de interesse, na criação de grupos internos de trabalho e nas consultas directas ou indirectas a algumas partes interessadas, identificar as reais necessidades e preocupações dos vários intervenientes.

No entanto, reconhecendo que a participação activa das partes interessadas é essencial à sustentabilidade, a EPAL convida, através dos contactos referidos na página 21, todos os intervenientes a expressar a sua opinião sobre os conteúdos deste relatório.

Grupo de interesse	Partes Interessadas	Necessidades / Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / consulta	Indicadores de interesse
Clientes	Clientes Municipais e Multi-Municipais	<ul style="list-style-type: none"> Receberem água em qualidade, quantidade e pressão adequadas ao m a que se destina. Serem cobrados de acordo com os valores estipulados. Terem resposta adequada e atempada às falhas nos fornecimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Inquérito de satisfação a clientes 	EC 1, PR 1, PR 4, PR 7, PR 8
	Clientes Directos	<ul style="list-style-type: none"> Receberem resposta clara e atempada às necessidades dos projectos que realizam. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Contratos e facturas Inquérito de satisfação a clientes 	PR 1, PR 4, PR 7, PR 8, PR 3, PR 11
	Clientes de serviços (Pré-cliente): Projectistas, construtores.	<ul style="list-style-type: none"> Receberem resposta clara e atempada às necessidades dos projectos que realizam. 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal 	PR 1
Comunidade	Consumidores directos e indirectos	<ul style="list-style-type: none"> Receberem água em qualidade, quantidade e pressão adequadas ao fim a que se destina. Terem resposta adequada e atempada às falhas nos fornecimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Jornais diários (com alguma tiragem) Sítio da internet da EPAL e de outras entidades 	SO 1, PR 1, PR 4, PR 7, PR 8, PR 3, PR 11
	CML – Câmara Municipal de Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> Manter os munícipes satisfeitos no que respeita ao abastecimento de água. Colaboração na reparação das redes camarárias 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal 	EC 12, SO 1, PR 1, PR 4, PR 7, PR 8
	Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia onde passam infra-estruturas da EPAL.	<ul style="list-style-type: none"> As eventuais intervenções devidas a infra-estruturas da EPAL devem ser planeadas e controladas, de modo a ser minimizado o impacto no local afectado 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Conselho de Impacte Ambiental 	EN 27, SO 1
	Populações domiciliadas nas zonas de captação ou com infra-estruturas da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> Não terem as suas actividades e desenvolvimento afectadas pelas necessidades e actividades da EPAL 	<ul style="list-style-type: none"> Através das respectivas Câmaras e Juntas de Freguesia Conselho de Impacte Ambiental 	EN 27, SO 1
	Associações socio-culturais	<ul style="list-style-type: none"> Receberem apoios para as suas actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal 	EC 10
Colaboradores	Quadro de pessoal da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> Obterem a remuneração desejada Manterem o posto de trabalho Terem um bom ambiente de trabalho Terem qualidade de vida Terem motivação no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação interna com a respectiva hierarquia Ordens de serviço e Comunicações de serviço da Administração Comunicações internas das respectivas direcções Jornal interno Acordo de Empresa Comissão de Trabalhadores 	EC 5, EC 6, EC 12, LA 1, LA 2, LA 12, LA 3, LA 4, LA 5, LA 6, LA 7, LA 9, LA 17, LA 10 LA 11, HR 1, HR 6, HR 7

Grupo de interesse	Partes Interessadas	Necessidades / Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / consulta	Indicadores de interesse
Fornecedores	Prestadores de serviços por conta da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> · Serem pagos pelo valor devido aos serviços prestados, dentro dos prazos previstos · Terem as condições de trabalho adequadas às funções a desenvolver · Manterem os postos de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> · Multicanal · Contratos 	EC 3, EC 4, EC 11, LA 1, LA 2, HR 2, HR 3
	Empreiteiros	<ul style="list-style-type: none"> · Serem pagos pelo valor devido aos serviços prestados, dentro dos prazos previstos · Conhecerem de forma clara e atempada as especificações da EPAL, incluindo o planeamento pretendido · Terem as condições de trabalho adequadas às obras a realizar 	<ul style="list-style-type: none"> · Multicanal · Contratos 	EC 3, EC 4, EC 11, HR 2, HR 3
	Outros fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> · Serem pagos pelo valor devido aos serviços prestados ou produtos fornecidos, dentro dos prazos previstos · Conhecerem de forma clara e atempada as especificações da EPAL 	<ul style="list-style-type: none"> · Multicanal · Contratos 	EC 3, EC 4, EC 11, EN 1, EN 3, HR 2, HR 3
Associações e organismos	Caixa de previdência da EPAL – Segurança Social	<ul style="list-style-type: none"> · Manterem o sistema sustentável 	<ul style="list-style-type: none"> · Multicanal · Comunicação institucional 	EC 5, LA 1, LA 2
	AREPAL – Associação de reformados da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> · Receberem as contribuições necessárias à sua manutenção · Terem a colaboração da EPAL para as suas iniciativas 	<ul style="list-style-type: none"> · Multicanal · Comunicação institucional 	
	Casa do pessoal		<ul style="list-style-type: none"> · Multicanal · Comunicação institucional 	
	Comissão de trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> · Que sejam respeitados os direitos dos trabalhadores · Promover a intervenção dos trabalhadores na gestão da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> · Multicanal · Reuniões · Jornal interno · Acordo de empresa 	

Grupo de interesse	Partes Interessadas	Necessidades / Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / consulta	Indicadores de interesse
Autoridades / Entidades Oficiais	IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos	<ul style="list-style-type: none"> • Que seja mantida a qualidade da água fornecida e do serviço prestado • Receberem as informações necessárias à actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Comunicação institucional • Relatórios periódicos 	EN 3, EN 5, EN 16, PR 1, PR 4, PR 7
	DGE – Direcção Geral de Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Manter o controlo da regulação das condições comerciais associadas aos fornecimentos de água da EPAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Comunicação institucional 	EC 1, EC 2, EC 3, EN 1, EN 3, SO 3, SO 7
	CCDR – LVT – Centro Coordenador de Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo	<ul style="list-style-type: none"> • Que os impactes ambientais das actividades da EPAL sejam controlados • Que sejam respeitadas as restrições ambientais impostas em licenças ou outros regulamentos aplicáveis • Receber a informação atempada e adequada no âmbito ambiental aplicável (licenças, descargas, entre outros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios periódicos previstos legalmente • Pedidos / processos de licenciamento • Comunicação institucional 	EN 5, EN 27, EN 11, EN 16
	INAG – Instituto da Água	<ul style="list-style-type: none"> • Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal (sobretudo e-mail) • Comunicação institucional 	EN 5, PR 1, PR 4, PR 7
	INE – Instituto Nacional de Estatística	<ul style="list-style-type: none"> • Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal (sobretudo e-mail) 	EC 1, EC 2
	DGS – Direcção Geral de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> • Que a saúde pública não seja prejudicada pela qualidade da água 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Comunicação institucional 	PR 1, PR 4, PR 2, PR 7
	ARS – Sub-região de Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> • Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Comunicação institucional 	EN 11, PR 1, PR 4, PR 2, PR 7
	IA – Instituto de Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Que os impactes ambientais das actividades da EPAL sejam controlados • Obter a colaboração necessária nos assuntos ambientais aplicáveis • Receber as informações devidas, quando aplicável 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios solicitados pelo IA • Comunicação institucional 	EN 17, EN 5, EN 20, EN 8, EN 9, EN 16
	DGGE – Direcção Geral de Geologia e Energia	<ul style="list-style-type: none"> • Que sejam implementados os planos de racionalização acordados • Receber informação adequada e atempada acerca do acompanhamento desses planos 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de acompanhamento dos planos de racionalização 	EN 3, EN 17, EN 16
	Protecção Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Obter a colaboração necessária e articulada em caso de emergência em Lisboa • Receber informação acerca dos planos de emergência nas situações aplicáveis 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões periódicas 	SO 1
	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> • Receber as informações e a participação devidas, de modo a não ter entraves à condução dos processos em curso 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação institucional • Comunicação presencial (tribunal) 	PR 2, PR 3, PR 4, PR 5, PR 7, PR 8, PR 11
	INR – Instituto de Resíduos	<ul style="list-style-type: none"> • Que os resíduos gerados pela EPAL sejam devidamente encaminhados • Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios periódicos • Comunicação institucional 	EN 11, EN 16

Grupo de interesse	Partes Interessadas	Necessidades / Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / consulta	Indicadores de interesse
Autoridades / Entidades Oficiais	EP – Estradas de Portugal, E.P.E.	· Intervenções adequadamente planeadas e controladas	· Multicanal · Comunicação institucional	SO 1
	DGCI – Direcção Geral dos Impostos	· Receber os impostos devidos pela EPAL · Receber da EPAL informações financeiras atempadas e correctas	· Multicanal · Comunicação institucional	EC 1, EC 3, EC 5, EC 6, EC 7, EC 8, EC 9
	ISHST – Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	· Receber as informações devidas relativamente a pessoal e indicadores de SHST	· Comunicação institucional ·	LA1, LA 5, LA 6, LA 7, LA 9, HR 6, HR 7w
	IGT – Inspeção-geral do Trabalho	· Que sejam cumpridas as disposições legais, regulamentares, convencionais e de boas práticas no âmbito da SHST, de modo a preservar a segurança e saúde dos trabalhadores		
Provedores de Capital	AdP – Águas de Portugal	· Retorno do investimento	· Multicanal · Conselho de Administração · Assembleia Geral	EC 1, EC 2, EC 3, EC 5, EC 6, EC 7, EC 8, EC 9, EN 5, EN 35, LA 1, SO 4, SO 2, SO 3, PR 1, PR 4, PR 7, PR 8
	Bancos	· Receber a remuneração devida pela disponibilização de recursos financeiros · Fornecer serviços no âmbito das suas actividades	· Multicanal	EC 1, EC 3, EC 6, EC 7
Sindicatos	Sindicatos (22) – CNS	· Que sejam respeitados os direitos dos trabalhadores · Obter as melhores condições para os trabalhadores	· Multicanal · Acordo de empresa	EC 5, LA 1, LA 2, LA 12, LA 3, LA 4, LA 5, LA 7, LA 9, LA 17, LA 10, HR 1, HR 6, HR 7
Activistas	DECO	· Salvar os direitos dos clientes directos e consumidores	· Multicanal (sobretudo e-mail, com interlocutor específico na EPAL)	PR 1, PR 4, PR 5, PR 7, PR 8, PR 3, PR 11
	ONGA (Organizações Não Governamentais de Ambiente)	· Que os impactes ambientais das actividades da EPAL sejam controlados · Promover a protecção e preservação do ambiente	· Conselho de Impacte Ambiental · Sítio da internet da EPAL e de outras entidades	Todos os indicadores ambientais de sigla EN.
	Comunicação social	· Informar a sociedade	· GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação	Dependendo da informação pretendida, qualquer indicador poderá ter interesse

Políticas abrangentes e sistemas de gestão

A EPAL tem implementado e certificado um Sistema de Gestão Ambiental que entre outras mais valias, permite através da identificação e avaliação dos aspectos ambientais, estabelecer medidas de minimização, controlo e prevenção dos impactes ambientais associados às suas actividades.

A EPAL influencia ainda os impactes ambientais a montante, através do controlo dos prestadores de serviços / fornecedores, e a jusante das suas actividades, através de campanhas de sensibilização das populações para o uso eficiente da água.

Dando resposta às exigências do Sistema de Gestão Ambiental implementado, é estabelecido um Programa de Gestão Ambiental anualmente, com vista a assegurar a melhoria contínua do desempenho ambiental da EPAL.

A EPAL detém as seguintes certificações:

- Sistema de Gestão Ambiental implementado em 1999 e certificado, em 2002, nos termos da NP EN ISO 14001:2004
- Sistema de Gestão da Qualidade da Área de Clientes Directos certificado em Fevereiro de 2003, em conformidade com a Norma NP EN ISO 9001:2000.
- Serviços de Metalomecânica certificados nos procedimentos de soldadura de tubos de aço, segundo a norma europeia EN 288-3. Os soldadores são certificados segundo a EN 287, parte 1 ou 2.

Os laboratórios encontram-se acreditados pelo IPAC - Instituto Português de Acreditação:

- Laboratório de Contadores acreditado no âmbito da NP EN ISO 45001, tendo efectuado a transição para a NP EN ISO/IEC 17025. É também Organismo de Verificação Metrológica desde 1994, e mantém a qualificação de Reparador Qualificado desde 1990 e de Instalador Qualificado de contadores de água potável fria desde 2001.

- Laboratório da Asseiceira acreditado desde 1996 segundo a norma NP EN ISO/IEC 17.025, com o certificado nº 96/L.200, para 36 parâmetros, sendo 26 da área físico-química e 10 da área da microbiologia. Realiza o controlo laboratorial de águas captadas na Albufeira de Castelo do Bode e tratadas na ETA da Asseiceira.
- Laboratório Central acreditado desde 1999 segundo a norma NP EN ISO/IEC 17 025, com o certificado nº 99/L.257, para 66 parâmetros Analíticos (130 espécies). Realiza o controlo analítico da qualidade das águas captadas, tratadas, aduzidas e distribuídas em todo o sistema da Empresa até à torneira do cliente.

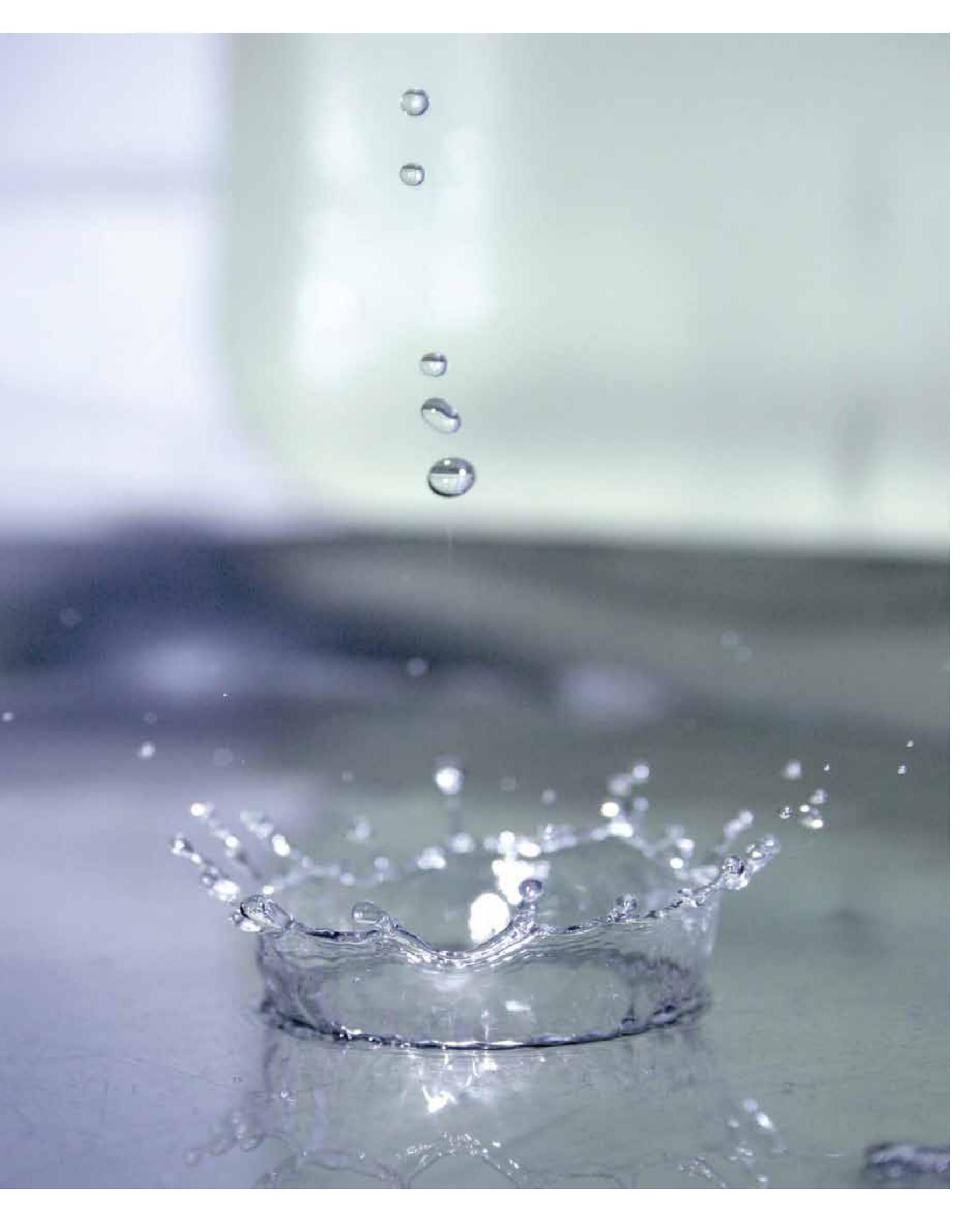
Adesões da EPAL a associações e organizações nacionais e internacionais

Associações nacionais:

- APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
- APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
- APG – Associação Portuguesa de Gestores e Técnicos de Recursos Humanos
- APMI – Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
- APOCEEP – Associação Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou de Interesse Económico-social
- APOREM – Associação Portuguesa de Empresas com Museu
- APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade
- APRH – Associação Portuguesa de Recursos Hídricos
- FORUM – Fórum de Administradores de Empresa
- FUNDEC – Fundação para a Formação Contínua em Engenharia Civil
- IPQ – Instituto Português da Qualidade
- ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade
- LISBOA E-NOVA
- RELACRE – Associação de Laboratórios Acreditados em Portugal
- UCCLA – União das Cidades Capitais Luso-Afro-Américo-Asiáticas

Associações internacionais:

- IWA – International Water Association





Indicadores de desempenho

Os indicadores de desempenho medem os impactes das actividades da organização relatora nas vertentes económica, ambiental e social.

No presente relatório são abordados todos os indicadores complementares que, pela sua natureza, foram considerados relevantes para se conhecer o desempenho da EPAL.

As *Directrizes* definem, para efeitos de referência, uma nomenclatura formal que consiste na codificação dos diversos indicadores. O presente relatório utiliza sistematicamente a classificação recomendada para as três dimensões e subdivisões.

1. Indicadores de Desempenho Económico

A dimensão económica da sustentabilidade reporta-se aos impactes da actividade da organização no bem-estar das suas partes interessadas e nos sistemas económicos a nível local, nacional e global.

Os impactes económicos podem ser directos e indirectos, positivos e negativos.

O desempenho económico abrange todos os aspectos da interacção económica da organização com os seus parceiros, incluindo os dados que normalmente integram a contabilidade da empresa. No entanto, os indicadores económicos têm, em termos de sustentabilidade, um âmbito e um objectivo mais latos que os indicadores financeiros tradicionais.

Assim, enquanto os indicadores financeiros têm como objectivo principal fornecer aos gestores e accionistas da organização dados sobre a sua rentabilidade e solvabilidade, os indicadores económicos num contexto de sustentabilidade visam descrever o modo como as acções da organização afectam as suas partes interessadas. Por este motivo, a medição do desempenho económico da organização centra-se na variação das condições económicas de cada parte interessada em função da actividade da organização. A variação das condições económicas da própria organização reveste-se, assim, de um interesse secundário neste contexto em que os accionistas são apenas uma entre várias partes interessadas.

Os impactes directos medem os fluxos monetários entre a organização e as suas principais partes interessadas e indicam como a organização afecta as suas circunstâncias económicas.

A abordagem é por grupos de partes interessadas. Cada aspecto abordado inclui:

- um indicador monetário que fornece informação sobre a escala do relacionamento entre a organização e o grupo de partes interessadas e
- um ou mais indicadores que dão informação sobre a natureza do desempenho e do impacto nas condições económicas das partes interessadas.

■ **Clientes**

Vendas Líquidas (EC 1)

Em 2005 a empresa facturou EUR 139,4 milhões dos quais EUR 134,0 milhões eram relativos ao fornecimento de água e o restante à prestação de serviços diversos.

Análise regional do mercado (EC 2)

A empresa detém um monopólio natural no município de Lisboa, onde é a única entidade distribuidora de água. A oeste e a norte de Lisboa, a empresa abastece 20 municípios e a Águas do Oeste, uma entidade multimunicipal que abastece com água da EPAL 5 municípios. Tanto os municípios como a Águas do Oeste asseguram a distribuição de água aos clientes finais.

■ **Fornecedores**

Custo dos bens, materiais e serviços adquiridos (EC 3)

A empresa adquiriu em 2005 bens e serviços por um montante de EUR 34,7 milhões. Entre as rubricas de custos com maior peso contavam-se a electricidade, com EUR 8,8 milhões, as despesas com conservação e reparação, com EUR 8,1 milhões, e os trabalhos especializados, com EUR 3,2 milhões.

Porcentagem de contratos pagos segundo as condições acordadas, com excepção das disposições para penalidades (EC 4)

A EPAL paga todos os contratos com os seus fornecedores nos prazos acordados.

Classificação de fornecedores (EC 11)

Em 2005, a Construtora do Tâmega foi o único fornecedor que representou mais de 10% das compras totais incluindo bens de investimento. Os principais trabalhos executados por aquela empresa respeitaram à construção da nova linha do adutor de Castelo do Bode e à conduta entre a ETA da Asseiceira e o reservatório de Alcanhões.

■ **Colaboradores**

Massa salarial e regalias (salários, ordenados, outros benefícios, indemnizações por revogação do contrato de trabalho e pensões) (EC 5)

As remunerações dos colaboradores cifraram-se em EUR 20 812 839,94 antes das retenções de IRS e de Taxa Social Única, enquanto os pagamentos referentes a pensões se elevaram a EUR 3 559 716,75.

■ **Investidores**

Remunerações a provedores de capital, discriminadas por juros de dívida e por dividendos de todas as categorias de acções, com menção expressa de eventuais atrasos no pagamento de dividendos preferenciais (EC 6)

Em 2005, a empresa pagou EUR 4 756 016,39 de juros bancários, dos quais EUR 4 699 024,71 ao Banco Europeu de Investimentos. Ao accionista único foram pagos dividendos no valor de EUR 19 518 282,22.

Variação da rubrica “Resultados transitados” durante o período (EC 7)

O saldo da conta de resultados transitados registou, de 2004 para 2005, um decréscimo de EUR 14 377 555,18, que se explica do seguinte modo:

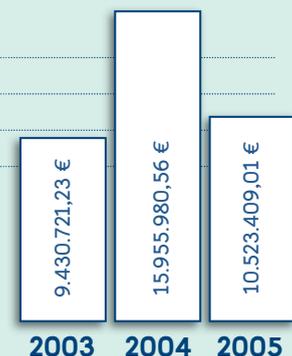
Saldo no início do ano	EUR 22 950 492,79
+ Aplicação de resultados do exercício de 2004	EUR 2 447 466,68
- Transferência líquida para Reservas de reavaliação	EUR 16 825 021,86
= Saldo no final do ano	EUR 8 572 937,61

■ **Sector público**

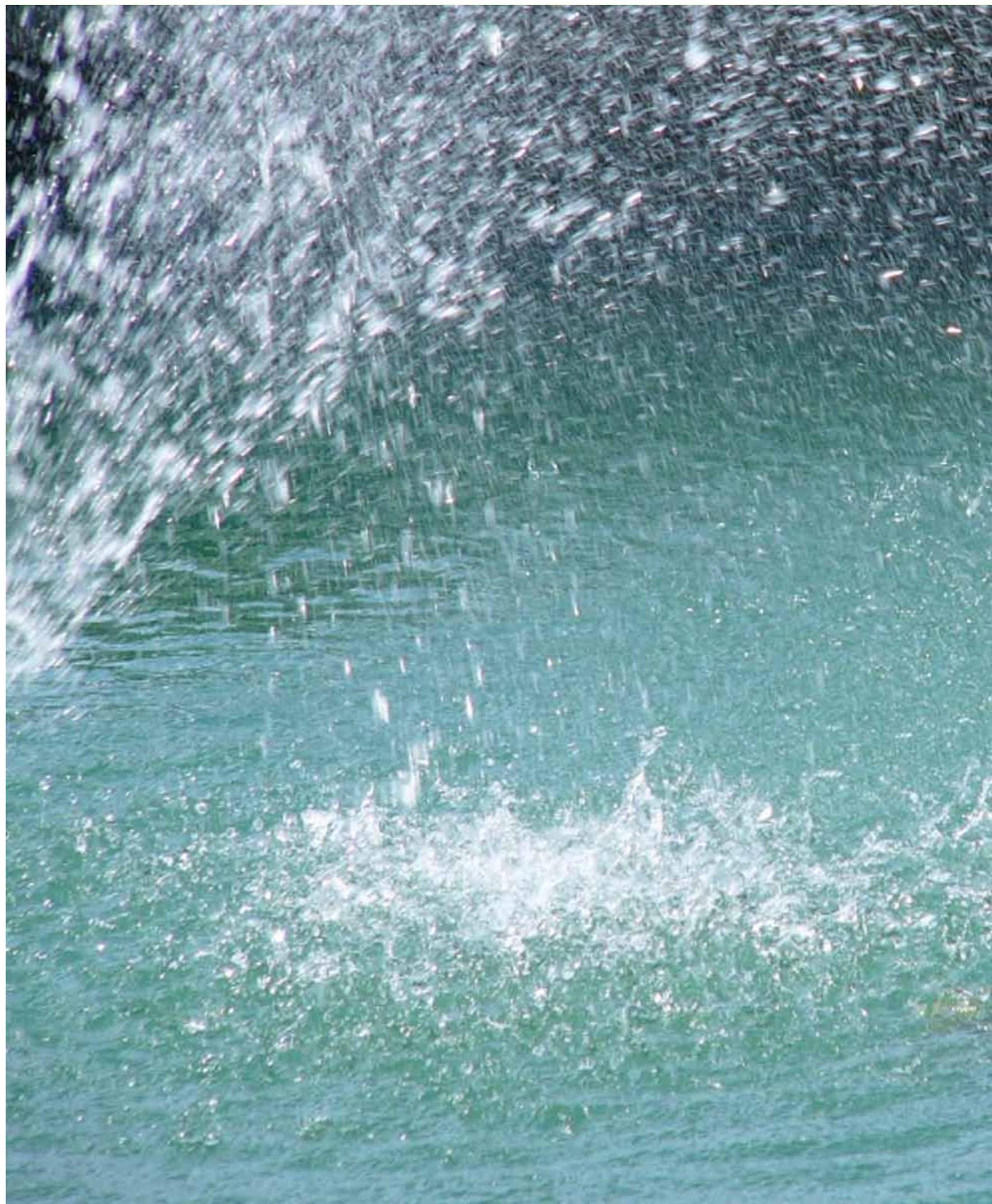
Impostos pagos (EC 8)

IRC pago:

2003	9.430.721,23 EUR
2004	15.955.980,56 EUR
2005	10.523.409,01 EUR







Indicadores de Desempenho Ambiental

A dimensão ambiental da sustentabilidade diz respeito aos impactes da organização sobre os sistemas naturais vivos, ou não, incluindo ecossistemas, terra, ar e água.

Consciente da importância de preservar o meio ambiente - um bem cada vez mais precioso - a EPAL assume o compromisso de minimizar os impactes ambientais associados às suas actividades.

Deste modo, a EPAL implementou e certificou um Sistema de Gestão Ambiental, uma ferramenta que permite monitorizar de forma sistemática o seu desempenho ambiental, permitindo o controlo das suas actividades e respectivos impactes ambientais e a definição de acções de melhoria quando necessário.

Com base nas monitorizações efectuadas, nas características das actividades da EPAL e nas directrizes da GRI foram seleccionados os indicadores que permitem reflectir de forma clara o desempenho ambiental da empresa.

Os valores absolutos permitem dar uma noção de escala e grandeza do impacte, permitindo avaliar o desempenho da EPAL em contextos mais amplos. Os rácios ilustram a eficiência da EPAL e sustentam a comparação com outras organizações de dimensões diferentes.

■ Produtos e Materiais

Utilização de Produtos e Materiais (EN1)

Os principais produtos utilizados para a produção, transporte e distribuição de água, são os químicos associados ao tratamento da água.

Durante o ano de 2005, foram consumidas 16.279 toneladas de produtos químicos para tratamento da água. Um valor muito semelhante ao dos anos anteriores.

A quantidade de produtos de tratamento de água utilizados versus a quantidade de água fornecida nos últimos anos, mantém-se também constante,

Utilização de Produtos (ton.) - 2005

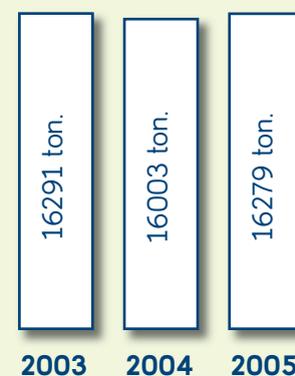
Hidróxido de Cálcio	4 677
Dióxido de Carbono	3 171
Polielectrólito	8
Hipoclorito Sódio	83
Polímero	16
Cloro	649
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	4 856
Sulfato de Alumínio Líquido ácido	2 758
Hipoclorito	62
TOTAL	16 279

sendo utilizados cerca de 0,07 kg de químicos por m³ de água fornecida.

A redução do consumo de materiais e produtos e a sua reutilização permite reduzir os impactes ambientais associados à sua produção e transporte, minimizando assim os impactes das actividades dos fornecedores da EPAL.

Deste modo, a EPAL prevê, em 2006 iniciar o reaproveitamento da soda cáustica retirada das neutralizações dos postos de cloragem (quando apresenta uma concentração muito baixa), na neutralização do ácido clorídrico utilizado na lavagem das resinas da descarbonatação de Alenquer.

Consumo de produtos químicos (ton.) - 2003 a 2005



Para além dos produtos utilizados no tratamento da água, a actividade da EPAL implica também o consumo de produtos de manutenção e de tubagens devido a reparações ou reabilitações de condutas.

Os valores de tubagens utilizadas reflectem essencialmente, os metros de tubagem consumida para a renovação da rede de distribuição de água.

Utilização de Produtos de manutenção

Produtos	2003	2004	2005
Óleos Hidráulicos, de Lubrificação e de Motor (m ³)	1,95	2,23	1,75
Massas Consistentes (ton.)	0,06	0,13	0,07

Utilização de tubagens

Direcção	2003	2004	2005
Direcção de Projectos e Obras (m)	9 296	5 179	19 688
Direcção de Renovação e Ampliação da rede de Lisboa (m)	74 369	56 143	85 340
Total de metros de tubagem	83 665	61 322	105 028

Fonte: os valores apresentados foram calculados com base nos consumos efectivos, no caso dos produtos químicos e com base nas saídas de armazém para os restantes produtos.

Reutilização de Produtos e Materiais de fontes externas (EN2)

Dada a natureza da actividade da EPAL não são integrados materiais reciclados ou resíduos na produção, transporte ou distribuição de água.

■ Energia

Consumo Directo de Energia (EN3)

Sensível aos impactes ambientais associados ao consumo de energia, nomeadamente a utilização dos recursos naturais e as emissões para a atmosfera que contribuem para o efeito de estufa, a EPAL tem-se empenhado em desenvolver acções de forma a assegurar uma gestão eficiente de energia que passa por:

- Utilização das melhores tecnologias sempre que possível
- Monitorização e controlo dos consumos e equipamentos associados
- Optimização do processo de produção, transporte e distribuição de água.

A actividade da EPAL implica elevados consumos de energia, devido essencialmente ao funciona-

mento das bombas associadas à captação, tratamento e transporte de água.

Consumo directo de energia - 2005

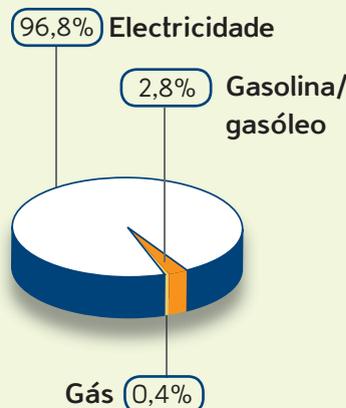
Fonte Intermédia de energia	Electricidade	Produção e Transporte	455 669 GJ	79,3%
		Distribuição	100 533 GJ	17,5%
Fontes Primárias de energia	Gasóleo	Deslocações	13 073 GJ	2,3%
	Gasolina	Deslocações	2 635 GJ	0,5%
	Gás	Refeitórios	2 502 GJ	0,4%
TOTAL			574 412 GJ	100,0%

Deste modo 96,8% dos consumos energéticos de 2005, são referentes a electricidade. Os combustíveis utilizados nas viaturas da empresa representam apenas 2,8 %.

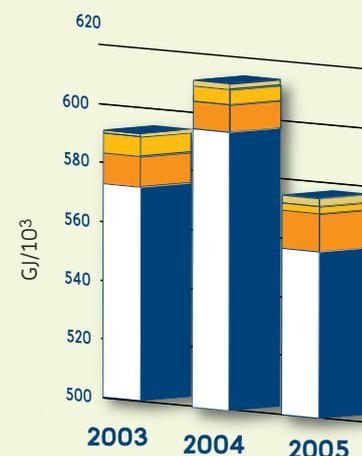
Os consumos de gás são pouco significativos, sendo esta fonte energética apenas utilizada para assegurar o funcionamento dos refeitórios da empresa.

Ao longo dos últimos anos a EPAL implementou diversas medidas que permitiram reduzir o consumo energético da empresa tendo ocorrido um decréscimo de 6,4 % de 2004 para 2005 (38 316 GJ).

Consumo de energia por tipo (%) 2005

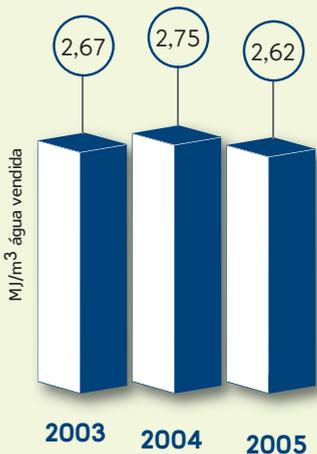


Consumo de energia por tipo (Gj/10³) 2003 a 2005



A análise do desempenho energético da EPAL nos últimos anos (consumo energético versus a quantidade de água fornecida) demonstra que o consumo energético específico também decresceu, atingindo um valor de 2,62 MJ / m³ de água fornecida em 2005.

Consumo de energia (MJ/m³ água fornecida) - 2003 a 2005



Fonte: Os valores energéticos apresentados foram calculados com base nas leituras de contadores efectuadas pela EPAL. Todos os valores foram convertidos, tendo em conta as seguintes equivalências:

1 Kwh - 0,0036 GJ	1GJ - 1000 000 000 Joules
1 Mwh - 3,6000 GJ	1MJ - 1000 000 Joules
1 Gwh - 3600,0 GJ	1 KJ - 1000 Joules
Gasóleo: 1000 l - 0,835 ton	Gasolina: 1000 l - 0,720 ton
1 ton - 43,33 GJ	1 ton - 44,80 GJ
Gás natural: 1000 m ³ - 39,01 GJ	Gás propano: 1 ton - 46,348 GJ

(Documentos de suporte: anexo do Protocolo Técnico de Energia (GRI) - "Energy Protocol", legislação e referências nacionais).

Consumo Indirecto de Energia (EN4)

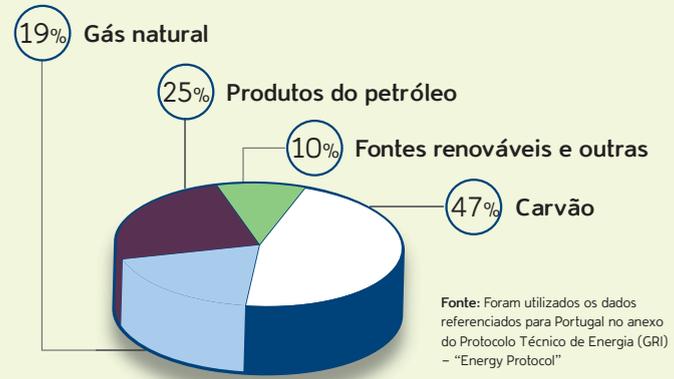
A EPAL consome electricidade que é considerada uma fonte de energia intermédia. Para produzir e distribuir a electricidade, consumida pela EPAL, é necessário consumir energia de diversas fontes primárias, sendo a maioria recursos fósseis.

Para produzir os 556 202 GJ de electricidade consumidos pela EPAL em 2005, foram necessários 1 382 363 GJ de energia, onde apenas cerca de 10% resultam de energias renováveis.

Consumo indirecto de energia necessário para produzir electricidade - 2005

Recursos	Fonte	Energia (GJ)	Porcentagem (%)
Recursos Fósseis	Carvão	644 613 GJ	46,63 %
	Gás Natural	257 683 GJ	18,64 %
	Produtos de Petróleo	340 535 GJ	24,63 %
Energias renováveis e outras fontes	Biomassa	4 473 GJ	0,03 %
	Energia Eólica	2 111 GJ	0,15 %
	Energia Geotérmica	13 627 GJ	0,99 %
	Energia Hidráulica	123 320 GJ	8,92 %
TOTAL		1 382 363 GJ	100,0%

Consumo de energia por tipo (%) para produção da electricidade consumida pela EPAL em 2005.



Iniciativas para aumentar a eficiência energética (EN17)

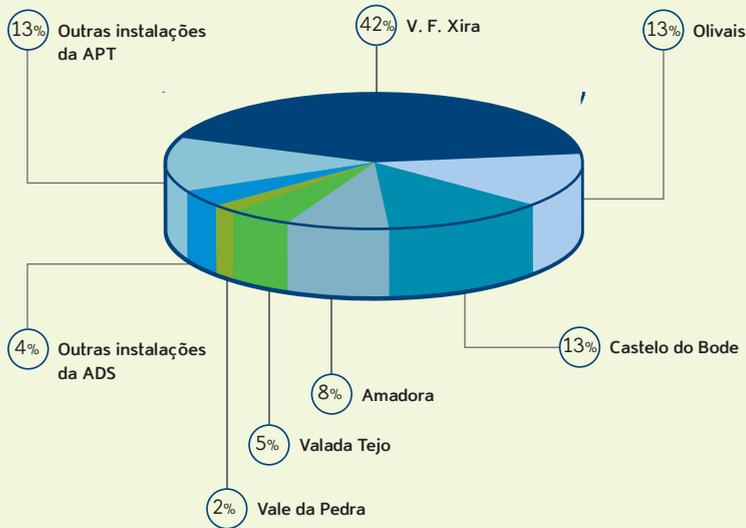
Os principais consumidores energéticos são as seis instalações da EPAL consideradas consumidoras intensivas de energia (uma vez que apresentam um consumo energético anual superior a 1000 tep - tonelada equivalente de petróleo):

- Vila Franca de Xira
- Olivais
- Castelo de Bode
- Amadora
- Valada Tejo
- Vale da Pedra

Consumo de energia que representam as instalações da EPAL - 2005

Instalações	kWh	%
Instalações da ADS		
• Olivais	20.778.894	13
• OUTRAS ADS		
- Campo de Ourique		
- Telheiras	6.702.793	4
- Barbadinhos		
Instalações da APT		
• V.F.Xira	64.317.440	42
• Castelo de Bode	20.071.990	13
• Amadora	11.844.641	8
• Valada Tejo	7.381.124	5
• Vale da Pedra	3.282.370	2
• OUTRAS APT		
- Lezíria (7 instalações)		
- Tratamento da Asseiceira		
- V. das Porcas		
- Soudos	20.121.404	13
- Tratamento da Valada do Tejo		
- Alenquer		
- Guerreiros		
- Ota		
TOTAL	154.500.656	100

% de energia consumida por instalação - 2005



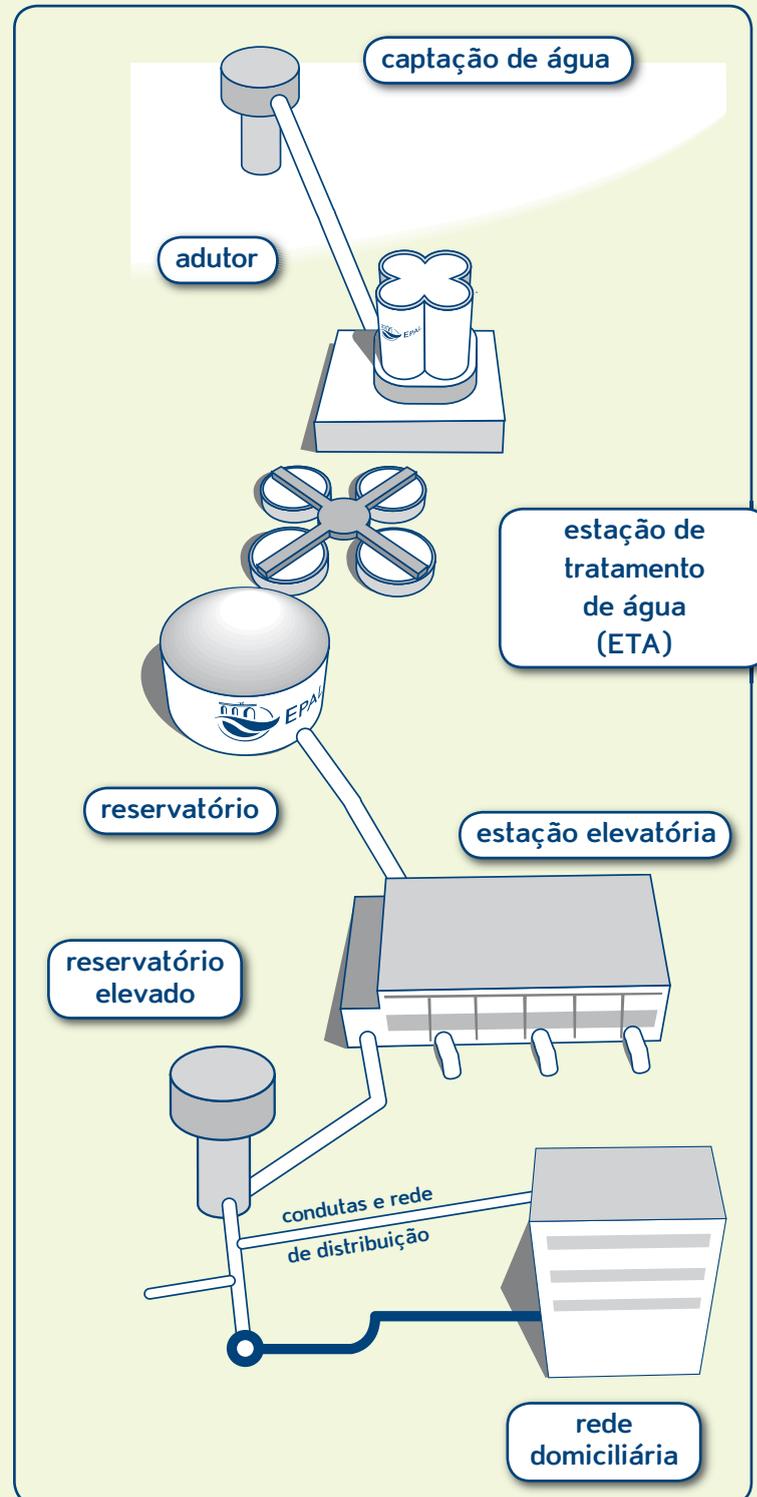
De forma a melhorar continuamente o desempenho energético destas instalações, são realizadas auditorias energéticas e respectivos planos de racionalização quinquenalmente. Para além da realização de auditorias a EPAL, nos últimos anos, implementou diversas medidas com vista a otimizar o modelo de exploração, que permitiram a redução do consumo energético.

Iniciativas para aumentar a eficiência energética

- Substituição dos motores dos Grupos da actual estação elevatória do Castelo do Bode
- Remodelação do Posto de Transformação da Estação elevatória dos Barbadinhos
- Remodelação da estação elevatória de Santa Cruz de Benfica
- Substituição dos Grupos N.º 3, 4 e 5 da EE de Vale da Pedra
- Substituição do Quadro Geral de Baixa Tensão de Vale da Pedra
- Subestação 60 kw e remodelação da rede eléctrica da estação elevatória dos Olivais (incluindo ramal da EDP)
- Substituição de grupos da estação elevatória de Valada Tejo
- Substituição dos quadros eléctricos da Zona Superior – estação elevatória de Telheiras
- Instalação de analisadores de energia por grupo electrobomba nas estações elevatórias de consumo intensivo de ADS

Água

Captação, tratamento, adução e distribuição de água (EN5)



Captação

Tendo em consideração que a água é um recurso escasso, a política definida e sistematicamente implementada para efeitos de captação impõe que apenas se capte a água estritamente necessária à satisfação das necessidades do consumo.

Em 2005 foram utilizadas captações superficiais, subsuperficiais e subterrâneas.

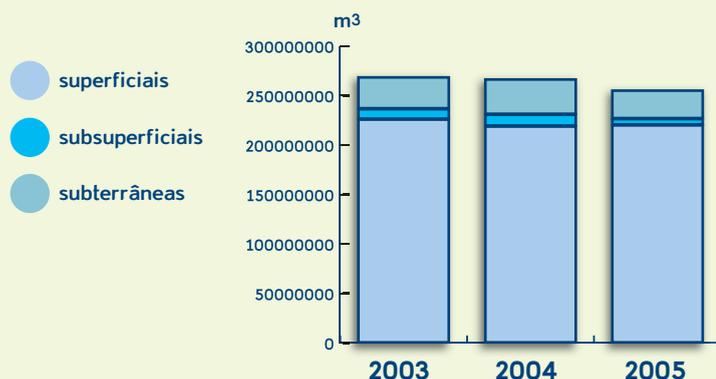
Captação de água - 2005

Captações Superficiais	Castelo de Bode (albufeira)	169 844 161 m ³	66,5%
	Valada do Tejo (curso de água)	50 478 291 m ³	19,8%
Captação Sub superficiais	Olhos de água	6 360 817 m ³	2,5%
Captações subterrâneas	Valada 1	94 494 m ³	< 0,1%
	Valada 3	1 950 m ³	< 0,1%
	Lezírias	14 009 406 m ³	5,5%
	Ota	7 286 480 m ³	2,9%
	Alenquer	7 368 035 m ³	2,9%
TOTAL	255 443 634 m³	100,0%	

Verifica-se que o maior volume de água captada, provém de águas superficiais. No que diz respeito aos volumes de água captada, verificamos que um decréscimo do volume de água captado, de 2003 para 2005.

volume de água captado por origem (m³) - 2003 a 2005

Captações	2003	2004	2005
Captações superficiais	219.130.800	226.167.541	220.322.452
Captações sub superficiais	11.887.224	10.473.136	6.360.817
Captações subterrâneas	35.676.146	32.174.414	28.760.365
TOTAL	266.694.170	268.815.091	255.443.634



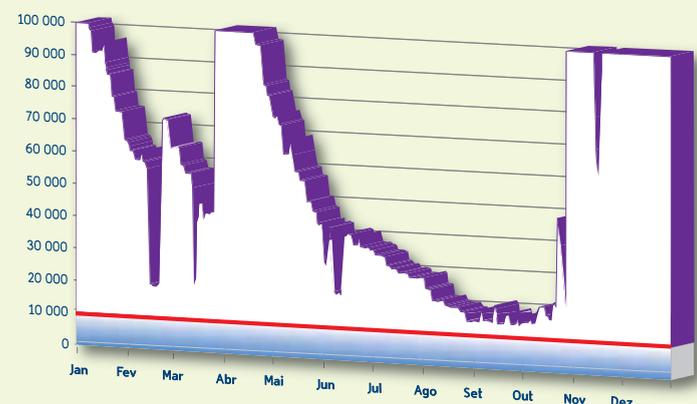
Dos diversos pontos de captação de água da EPAL, os Olhos d'Água do Alviela, é o local ambientalmente mais sensível.

A EPAL efectua o controlo permanente do caudal de água disponível nos Olhos d'Água de modo a assegurar a manutenção do caudal ecológico do rio Alviela.

Deste modo, faz parte das responsabilidades da EPAL assegurar que são sistematicamente lançados ao rio Alviela mais de 10 000 m³/dia.

Em 2005 não ocorreu qualquer desvio ao estabelecido como demonstra o gráfico.

Manutenção do caudal ecológico nos Olhos d'Água - Volume de água lançado ao rio (m³) em 2005



Nota: Nos meses de Inverno são lançados ao rio Alviela volumes de água muito elevados (atingindo cerca de 940 000 m³ em alguns dias de Novembro). A escala utilizada neste gráfico não reflecte os valores mais elevados uma vez que o objectivo é analisar a manutenção do caudal ecológico.

Salienta-se que a EPAL não tem qualquer ponto de captação de água, nas zonas húmidas enumeradas pela Convenção de Ramsar.

Tratamento

As estações de tratamento da Asseiceira e de Vale da Pedra, bem assim como os postos de cloragem existentes na produção e na adução, asseguraram o tratamento da água captada, tendo sido produzidos 255 289 130 m³ de água para consumo.

Regista-se a entrada em exploração de um novo posto de cloragem na captação dos Olhos d'Água do Alviela, que complementa o tratamento pré-existente de ultra-violetas.

O volume de águas de processo nas operações de tratamento, no ano de 2005, foi de 148 424 m³, o melhor valor de sempre que a EPAL já teve. Esta redução de cerca de 22% relativamente a 2004 no volume de água necessária ao processo de tratamento deve-se aos sistemas existentes nas duas ETA's, de desidratação das lamas e de reaproveitamento das águas de lavagem dos filtros.

Adução

Foram concluídas e entraram em exploração as duplicações do adutor de Castelo de Bode, na Meia Via e na Brogueira.

Apesar do número de roturas reparadas nas condutas da adução ter sido superior ao do ano anterior, ocorreu uma redução significativa no volume de perdas, na ordem dos 4 milhões de m³.

Roturas - 2005

Condutas de Adução	154
Rede de Distribuição	2 738
Condutas de diâmetro < 400 mm	598
Condutas de diâmetro ≥ 400 mm	94
Ramais	2 046

Distribuição

Proseguiu, em 2005, o projecto de renovação da rede de distribuição de Lisboa e realizaram-se trabalhos de ampliação da rede.

Continuou a verificar-se uma redução sensível no número de roturas na rede, tanto em condutas como em ramais, tendo-se registado até ao fim do ano 2 738 roturas, menos 16,7% que no ano anterior.

Fornecimento

Água fornecida corresponde ao volume de água facturado de Janeiro a Dezembro de 2005 (consumido de Dezembro de 2004 a Novembro 2005) e inclui a água vendida a clientes directos, a clientes em alta e água de compensação.

O volume total de água fornecida, em 2005, foi de 218 850 664 m³, representando os clientes em alta cerca de 70% deste volume de água.

É importante analisar também o fornecimento de água de Janeiro a Dezembro de 2005, de forma a ser possível comparar os volumes de água fornecida com os volumes de água captada no mesmo período de tempo. Verificamos que entre Janeiro e Dezembro de 2005, o volume de água fornecido foi de 217 620 350 m³, valor 2,5 % inferior ao do ano anterior. O volume de água captado em 2005 foi cerca de 5% inferior a 2004, o que evidencia uma maior recuperação de água de processo e de perdas e fugas.

As características da água fornecida são controladas periodicamente, de forma a assegurar que esta apresenta a qualidade necessária para consumo humano. Este tema encontra-se abordado nos indicadores de desempenho social PR1 e PR4.

Água Fornecida (m³) - 2003 a 2005

	2003	2004	2005
Cientes Directos	65 228 988	65 156 562	62 297 939
Doméstico	30 410 476	30 888 045	29 921 484
Comércio e Industria	15 100 511	14 603 138	14 050 227
Instituições	2 364 786	2 315 104	2 283 982
Embaixadas	142 596	127 342	151 402
Estado	8 059 834	7 598 055	7 144 447
Unidades Militares	530 290	467 120	439 810
C. M. L.	8 620 495	9 157 758	8 306 587
Cientes em Alta	156 353 764	157 496 067	156 490 644
Multi-Municipal			
Águas do Oeste	-	750 980 (*)	15 770 708
Municipais	156 353 764	156 745 087	140 719 936
Água Vendida clientes directos + clientes em alta	221 582 752	222 652 629	218 788 583
Água de Compensação (não facturada)	67 866	67 614	62 081
Água Fornecida clientes directos + clientes em alta+ água de compensação	221 650 618	222 720 243	218 850 664

Gestão de Perdas

As perdas são referentes à água perdida nos processos de tratamento (ETA's), em fugas ao longo da adução e distribuição da água e a factores, geralmente considerados de natureza económica, tais como furtos, deficiências de leitura e erros de medição.

Perdas (m³)- 2004 e 2005

Perdas	2004	2005
Perdas em APT	15 282 926	10 892 005
Perdas em ADS	30 416 019	26 931 279
Total	45 698 945	37 823 284

No ano de 2005, as perdas totalizaram 37 823 284 m³, o que representa cerca de 14,8 % da água captada em 2005. A comparação com os valores de 2004 demonstra que ocorreu uma redução de perdas de 17%.

A EPAL definiu como um objectivo essencial para o desenvolvimento da empresa o combate às perdas de água, aparentes e reais. Deste modo, em Setembro de 2005, foi criado o Grupo de Monitorização e Controlo (GMC), a quem foram atribuídas responsabilidades pela monitorização, avaliação e redução de perdas de água em todo o sistema da empresa.

O projecto do GMC deverá ser prosseguido por fases, de modo a que, dentro de quatro anos, estejam implementados e em funcionamento os sistemas de monitorização e controlo, em contínuo, das duas áreas de negócio da EPAL, a de Produção e Transporte e a de Distribuição.

Em 2005 (entre Setembro e Dezembro), o GMC, para além de efectuar o ponto de situação das actividades em curso de combate às perdas, preparou um plano de monitorização e controlo das perdas para o horizonte de 2006/09. Foi definido o processo de desenvolvimento de Zonas de Medição e Controlo (ZMC) e de Zonas de Medição e Transporte (ZMT) e arrancou a implementação de um projecto-piloto de sistema de telemetria.

Reciclagem e reutilização de água (EN22)

A EPAL preocupa-se em implementar medidas e acções que permitam reduzir o volume de água captada, assegurando no entanto a água necessária aos seus consumidores. Deste modo ao longo dos últimos anos, para além de implementar acções que permitiram reduzir as perdas de água, desenvolveu medidas com vista a reaproveitar águas, anteriormente perdidas.

Acções e medidas para reaproveitamento de águas

- Construção do sistema de desidratação de lamas em Vale da Pedra.
 - Permiteu o reaproveitamento de 6,5 milhões m³ de água por ano, provenientes das operações de desidratação das lamas resultantes das lavagens dos filtros da estação.
- Reaproveitamento de águas perdidas em reservatórios, nomeadamente nas cisternas da Asseiceira e de Vale da Pedra e nos reservatórios de Telheiras, Amadora e Alcanhões.
 - As acções desenvolvidas permitiram o reaproveitamento anual de mais de 800 mil m³ de água, em 2003 e em 2004. No ano de 2005, a realização de obras de impermeabilização na Cisterna de Vale da Pedra e no Reservatório da Amadora fez baixar muito significativamente o volume de perdas nestes reservatórios e, conseqüentemente, o volume de água reaproveitada neste conjunto de instalações.

Para além das medidas de reutilização de água implementadas pela EPAL, a empresa estabeleceu um protocolo com o Jardim Botânico, com vista ao desenvolvimento de um projecto para o aproveitamento das águas pluviais para a rega do jardim.

■ **Biodiversidade**

Localização e áreas das terras pertencentes à EPAL em habitats ricos em biodiversidade (EN6)

A EPAL não é detentora de terras ou áreas localizadas em zonas com habitats ricos em biodiversidade, nomeadamente zonas de reserva natural.

Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade (EN7) e programas para proteger e restaurar ecossistemas (EN27)

Os principais impactes da EPAL, sobre a biodiversidade prendem-se com a captação de água em ambientes de água doce, podendo afectar a fauna e a flora aquática do local.

Estes impactes não são significativos, uma vez que as grandes captações da EPAL não estão integradas em áreas protegidas ou sensíveis, e na captação dos Olhos d'Água, localizada em área sensível, existe um rigoroso controlo no sentido de se garantir um caudal ecológico permanente no rio Alviela.

Para além do referido, a EPAL realizou algumas acções que contribuíram para melhorar ambientalmente algumas áreas degradadas.

Programas para restaurar ecossistemas e áreas degradadas

Manutenção do caudal ecológico no rio Alviela.

Bombagem de água para o Rio Alenquer. A água lançada apresenta uma qualidade superior à do rio, permitindo melhorar a qualidade do ecossistema.

O furo 4 das Captações de Alenquer II, encontra-se cedido à Câmara Municipal de Alenquer, que o utiliza para enchimento de autotanques, para lavagens e regas e também na bombagem de água para o rio de Alenquer em casos de insuficiência de caudal. Em 2005 foram bombeados 108 447 m³ de água.

Reposição do trajecto do leito do rio Tejo. Esta acção foi desencadeada com o apoio da CCDR LVT.

■ **Emissões, Efluentes e Resíduos**

Emissões de gases com efeito de estufa (EN8)

Na EPAL, tendo em conta a sua actividade, a origem da emissão de gases com efeito de estufa é o consumo de combustíveis utilizados pelas viaturas da Empresa.

Deste modo, em 2005 as emissões directas da EPAL representam 1 151 toneladas de CO₂.

Emissões directas de CO₂ - 2005

Emissões Directas	t de CO ₂
Consumo de Gasóleo	182,61
Consumo de Gasolina	968,71
Total	1 151,32

Além das emissões directas de CO₂, ocorrem ainda emissões indirectas, de gases com efeito de estufa, associadas à produção da energia eléctrica que é consumida anualmente pela EPAL.

Emissões indirectas de gases de efeito de estufa - 2005

Emissões indirectas	t de CO ₂	t de CH ₄	t de N ₂ O
Electricidade	99 742,54	0,94	1,45

Fonte: os valores de emissões directas foram calculados com base nos factores de emissão definidos pelo Instituto do Ambiente (2004).

Os valores de emissões indirectas foram calculados com base nos factores de emissão incluídos no PNAC (2003) / IPCC (1996).

Utilização e emissão de substâncias destruidoras de ozono (EN9)

No processo de produção, transporte e distribuição de água não são utilizadas substâncias destruidoras de ozono.

NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas (EN10)

As emissões gasosas significativas associadas à actividade da EPAL prendem-se com a deslocação de veículos (emissões directas) e com as emissões indirectas associadas à produção da electricidade consumida pela EPAL. Estas emissões já foram analisadas através do indicador EN8 para o caso do CO₂.

Quantidade total de resíduos por tipo e destino (EN11)

A EPAL assegura a gestão adequada dos resíduos resultantes das suas actividades, tendo criado 4 ecocentros: nos Olivais, em Vila Franca de Xira, em Vale da Pedra e na Asseiceira, sendo que o maior é o dos Olivais. Os ecocentros recebem os resíduos produzidos nos recintos onde estão implantados e nos recintos localizados na sua proximidade.

Os ecocentros dispõem de contentores de 6 metros cúbicos para recolha de resíduos de papel e cartão, plásticos, madeiras, materiais ferrosos, material eléctrico e resíduos de construção. Dispõem, ainda, de áreas fechadas com bacias de retenção para resíduos perigosos ou contaminados.

Os resíduos produzidos e armazenados nos ecocentros são posteriormente encaminhados para valorização ou eliminação.

A EPAL dá preferência à valorização em detrimento da eliminação dos resíduos. Das 14 798 toneladas produzidas em 2005, 99,3% foram encaminhadas para valorização / reciclagem.

É importante salientar que as lamas que resultam do tratamento da água são claramente o resíduo mais significativo da empresa, representando 87 % da quantidade anual de resíduos produzidos.

As lamas produzidas nas ETA's foram analisadas e caracterizadas, tendo-se verificado que não apresentavam as características necessárias para aproveitamento agrícola, sendo por isso encaminhadas para reciclagem, para recuperação de matérias inorgânicas.

O crescimento significativo dos resíduos nos dois últimos anos resultou da entrada em funcionamento, no decurso de 2004, do sistema de desidratação de lamas de Vale da Pedra, já referido anteriormente, o qual implicou o acréscimo das lamas produzidas anualmente.

A EPAL dá preferência a produtos de baixa perigosidade sempre que o processo o permita. Desta forma os resíduos perigosos produzidos representam menos de 1% do total de resíduos produzidos.

Quantidade de resíduos produzidos e destino final – 2003, 2004 e 2005.



% de resíduos perigosos e não perigosos – 2005



Resíduos perigosos produzidos pela EPAL – 2005

Classificação	Resíduos	Destino	t
Resíduos Perigosos	Resíduos de utilização de ácidos	Armazenamento e posterior eliminação	3,735
	Resíduos de utilização de bases	Armazenamento e posterior eliminação	0,259
	Resíduos de sais contendo cianeto	Armazenamento e posterior eliminação	0,081
		Reciclagem	1,988
	Resíduos de utilização de solventes (orgânicos e aquosos)	Armazenamento e posterior eliminação	0,331
		Reciclagem	0,182
	Resíduos de remoção de tintas e vernizes	Armazenamento e posterior eliminação	0,002
		Reciclagem	0,710
	Óleos Usados	Armazenamento na EPAL	0,227
		Reciclagem	4,030
	Embalagens contaminadas	Armazenamento e posterior eliminação	0,005
		Armazenamento e posterior eliminação	1,398
	Desperdícios contaminados	Armazenamento e posterior eliminação	0,645
	Produtos químicos de laboratório	Armazenamento e posterior eliminação	1,840
	Materiais de construção contendo amianto	Armazenamento e posterior eliminação	4,460
	Misturas de metais perigosos	Reciclagem	15,730
	Lâmpadas Fluorescentes	Reciclagem	0,570
	Pilhas e Acumuladores	Reciclagem	0,508
	Outros resíduos perigosos	Armazenamento e posterior eliminação	0,229
	TOTAL Resíduos Perigosos		

Resíduos não perigosos produzidos pela EPAL – 2005

Classificação	Resíduos	Destino	t	
Resíduos Não Perigosos	Resíduos de utilização de sais	Armazenamento e posterior eliminação	0,245	
	Limalhas, metais e sucatas	Reciclagem	19,895	
		Aterro	0,197	
	Materiais de isolamento e construção	Armazenamento e posterior eliminação	37,460	
		Reciclagem	0,775	
	Embalagens papel, cartão e plástico	Reciclagem	0,900	
	Pneus usados	Reciclagem	12 880,400	
	Lamas de clarificação da água	Reciclagem	40,557	
		Reciclagem	0,401	
	Papel e Cartão	Reciclagem	3,285	
		Aterro	11,366	
	Equipamentos eléctrico e electrónico	Reciclagem	6,817	
		Aterro	1,903	
	Plástico	Armazenamento e posterior eliminação	25,215	
		Reciclagem	1711,785	
	Resíduos Biodegradáveis	Aterro	3,495	
		Reciclagem	0,484	
	Madeira	Reciclagem	0,410	
	Toner de impressão	Reciclagem	15,010	
	Outros resíduos urbanos e equiparados	Armazenamento e posterior eliminação	0,035	
		Aterro	0,126	
	Outros resíduos não perigosos	Armazenamento e posterior eliminação	0,126	
		Armazenamento e posterior eliminação	14760,761	
	TOTAL Resíduos Não Perigosos			14760,761

Fonte: os valores apresentados foram calculados com base no Mapa de Resíduos Industriais enviado anualmente para a CCDR.

A classificação dos resíduos (perigosos e não perigosos) e do seu destino foi efectuada segundo a legislação (Portaria 209/2004, de 3 de Março).

Descargas significativas na água (EN12)

A EPAL efectua a descarga de águas residuais domésticas, para o meio ambiente das instalações de Vila Franca, da ETA de Vale de Pedra e da ETA da Asseiceira. Todas as descargas encontram-se devidamente licenciadas pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional.

A instalação dos Olivais efectua a descarga das águas residuais industriais para o colector municipal de Lisboa, estando esta descarga devidamente autorizada pela Câmara Municipal de Lisboa.

Descarga de Águas residuais

Instalação	Tipo de Efluente	Local de Descarga	Efluente Descarregado
Estações elevatórias de Vila Franca de Xira	Águas residuais domésticas	Linha de água afluente do rio Tejo	Não Contabilizado
ETA da Asseiceira	Águas residuais domésticas	Linha de água afluente de ribeira de Tancos	Não Contabilizado
ETA de Vale de Pedra	Águas residuais domésticas	Vala da Azambuja	Não Contabilizado
Instalação dos Olivais	Águas residuais industriais	Colector Municipal de Lisboa	135,8 m3

As descargas para o meio ambiente são monitorizadas periodicamente, para que a EPAL controle a qualidade das águas residuais descarregadas.

As cargas poluentes não são apresentadas (kg/ano), uma vez que não se encontram disponíveis dados referentes aos caudais descarregados por cada instalação, dada a sua reduzida expressão.

Derrames de produtos químicos, óleos e combustíveis (EN 13)

Em 2005, não ocorreu qualquer derrame de químicos, óleos ou combustíveis. A EPAL monitoriza a ocorrência de acidentes, nomeadamente derrames no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental implementado.

Produtos e Serviços

Impactes ambientais significativos dos principais produtos e serviços (EN14)

Dando resposta às exigências do Sistema de Gestão Ambiental implementado, a EPAL identificou e avaliou os aspectos e impactes ambientais associados à actividade da empresa. Este levantamento permitiu à empresa desenvolver os esforços necessários à minimização dos efeitos decorrentes das suas actividades.

A EPAL tem impactes negativos e positivos no meio ambiente, destacando-se neste relatório os mais significativos.

Aspecto Ambiental	Impacte Ambiental	Medidas associadas
Captação da Água	Diminuição dos recursos naturais. Lençóis freáticos, águas superficiais e nascentes.	Os volumes captados correspondem rigorosamente às necessidades de consumo.
Consumo de electricidade	Diminuição da disponibilidade de recursos naturais. Contribuição para o efeito de estufa	O consumo é controlado através do plano quinquenal de racionalização de energia, com relatórios mensais e anuais enviados à Direcção Geral de Geologia e Energia
Utilização e armazenagem de cloro	Contaminação do solo, do ar, de águas superficiais e subterrâneas em caso de derrame.	A EPAL possui sistemas de detecção e neutralização de fugas e efectua inspecções semanais aos locais de armazenamento de cloro.
Produção de lamas líquidas de processo	Poluição atmosférica causada pelas emissões gasosas associadas à valorização das lamas.	A EPAL possui um sistema de desidratação de lamas em cada estação de tratamento e efectua a entrega anual das lamas a cimenteiras para valorização energética.

Impactes Ambientais Positivos

Fornecimento de água de qualidade para consumo humano, para higiene, para preservação de espaços verdes, para actividades industriais

Manutenção do caudal ecológico no rio Alviela e injeção de água do Rio de Alenquer, melhorando a qualidade destes ecossistemas.

Percentagem recuperável / recuperada dos produtos vendidos (EN15)

Dada a natureza da actividade da EPAL ser a produção e distribuição de água para consumo humano e não compreender a recolha e tratamento de águas residuais, não se lhe aplica a recuperação do produto vendido – a água.

■ **Concordância**

Incidentes ou multas pelo não cumprimento de exigências ambientais (EN16)

O compromisso da EPAL de promover os valores e preocupações ambientais com o objectivo de, prevenindo a poluição, contribuir activa e responsabilmente para um futuro ambientalmente sustentado, contribuiu para ausência de quaisquer coimas associadas ao não cumprimento de exigências de requisitos ambientais.

■ **Total**

Total de gastos ambientais e especificações por tipo (EN35)

Parte significativa dos investimentos realizados pela empresa, se bem que justificados por razões de melhoria da operacionalidade e garantia de

bom funcionamento do sistema de abastecimento, tem impactes ambientais francamente positivos na actividade da EPAL. A título de exemplo, destacam-se os 19,43 milhões de EUR investidos, em 2005, na renovação e reabilitação da rede de distribuição de Lisboa, com impactes positivos ao nível da redução das perdas e de produtos químicos para garantia da qualidade da água.

A substituição dos cinco motores de corrente contínua dos grupos elevatórios da Estação Elevatória 1 do Castelo do Bode por motores de corrente alterna com variador de velocidade foi outro dos investimentos significativos com impacte positivo na redução do consumo energético.

Em termos de gastos ambientais destacam-se, ainda, os 217 162 EUR dispendidos com a gestão dos resíduos produzidos na EPAL, em 2005.





3. Indicadores de Desempenho Social

A dimensão social da sustentabilidade refere-se aos impactes da organização sobre os sistemas sociais nos quais opera. O desempenho social pode ser avaliado através de uma análise do impacte da organização sobre as partes interessadas a nível local, nacional e global. No caso da EPAL, pela pouca expressão de actividades fora de Portugal, é analisado o impacte a nível nacional.

Os indicadores reportados, encontram-se relacionados com práticas laborais, direitos humanos e aspectos mais amplos que afectam os consumidores, as comunidades e outras partes interessadas da sociedade, estando assim divididos nos grupos:

- Práticas Laborais e Condições de Trabalho
- Direitos Humanos
- Sociedade
- Responsabilidade sobre o produto

Muitas das questões sociais sujeitas a avaliação de desempenho não são facilmente quantificáveis, pelo que vários indicadores sociais são avaliações qualitativas dos sistemas e operações da organização, incluindo políticas, procedimentos e práticas de gestão.

A GRI procurou referências internacionais neste âmbito, pelo que, os aspectos específicos para práticas de trabalho e desempenho em direitos humanos baseiam-se, principalmente, nas convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e na Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas.

3.1 Práticas Laborais e Condições de Trabalho

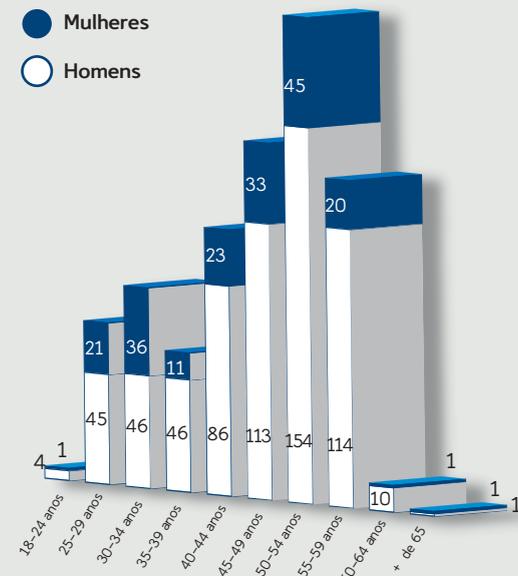
■ Emprego

Mão-de-obra (LA 1)

	2003		2004		2005	
Trabalhadores efectivos	848	99,8%	804	99,8%	803	99,0%
Trabalhadores a prazo	2	0,2%	2	0,2%	8	1,0%
Total trabalhadores EPAL	850		806		811	



Caracterização por nível etário e por género:

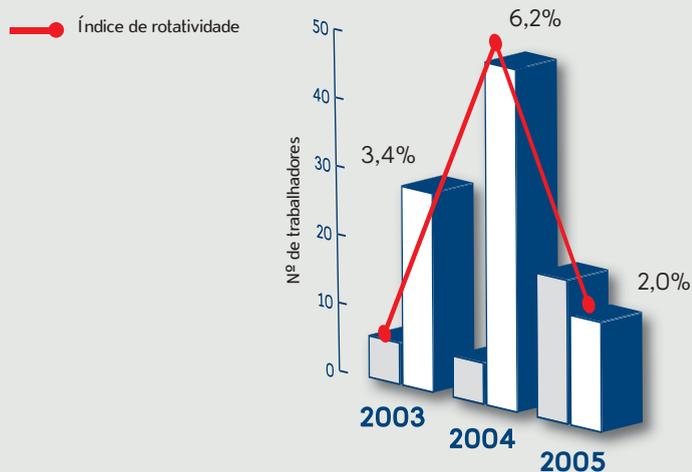


A EPAL recorre à contratação de empresas para prestação de serviços de assistência, manutenção, apoio e vigilância, os quais envolvem a colaboração de cerca de 400 pessoas.

Criação de empregos e rotatividade (LA 2)

	2003	2004	2005
Entradas de trabalhadores na EPAL	6	6	21
Saídas de Trabalhadores na EPAL	29	50	16
Índice de Rotatividade	3,4%	6,2%	2,0%

O Índice de Rotatividade é dado por:
$$Ir = \frac{N^{\circ} \text{ de saídas de trabalhadores}}{N^{\circ} \text{ total de trabalhadores}} \times 100$$



Benefícios dos colaboradores além dos previstos por lei (LA 12)

- Seguro de saúde, com as seguintes coberturas:

Cobertura	Comparticipação	Valor (EUR)
Assistência Médica Hospitalar	80%	7481,97
Assistência Médica Ambulatória	80%	997,60
Parto		
Cesariana	80%	997,60
Normal	80%	49,88
Aborto Espontâneo	80%	249,40
Próteses e Ortoteses		
Oftalmológicas e Dentárias	80%	249,40
Outras	80%	997,60
Medicamentos	80%	249,40

- Medicina dentária: consultas gratuitas
- Fisioterapia: recuperação física
- Fundo de pensões/Complemento de reforma, calculado segundo o Acordo de Empresa:

$$CR = \frac{\text{Remuneração mensal} \times 14}{12} \times n \text{ (antiguidade)} \times 2,6\% - \text{Pensão da Seg. Social}$$

- Distribuição de lucros: O montante a afectar é decidido na Assembleia-geral que tem lugar anualmente. O método de cálculo contempla 3 factores: o absentismo, a avaliação de desempenho anual e o enquadramento profissional.
- Mais um dia de férias do que o estipulado por lei.
- Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos funcionários com idade dos 6 aos 25 anos, com duas modalidades:
 - OTL/Infantil e Juvenil (Colónia de Férias) – dos 6 aos 17, com recurso a Campo de Férias, em regime de internato e gerido por uma empresa 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 a integração na Empresa durante duas semanas tendo em conta as necessidades dos Serviços.

- 6 refeitórios, localizados nos seguintes recintos da EPAL: Av. da Liberdade, Recinto do Arco na Rua das Amoreiras, Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira.

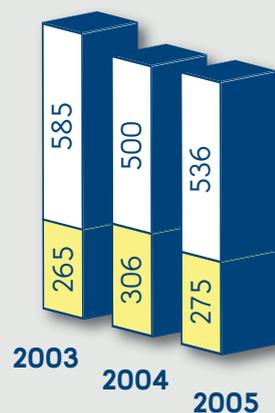
- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma:

$$\text{Complemento de Subsídio de Doença} = \text{Salário Líquido} - \text{Subsídio Segurança Social}$$

■ Trabalho e Relações Laborais

Colaboradores representados por organizações sindicais ou cobertos por acordos de negociação colectiva (LA 3)

	2003		2004		2005	
Trabalhadores sindicalizados	585	69%	500	62%	536	66%
Trabalhadores não sindicalizados	265	31%	306	38%	275	34%
Total de trabalhadores da EPAL	850		806		811	



Independentemente de estarem ou não sindicalizados todos os trabalhadores da EPAL estão cobertos pelo Acordo de Empresa.

Política e procedimentos envolvendo informação, consulta e negociação com os colaboradores sobre mudanças nas operações da organização (LA 4)

O Acordo de Empresa da EPAL é um documento negociado com os sindicatos, que o subscrevem, e que estabelece os direitos, os deveres e as garantias da empresa e dos seus colaboradores.

A Comissão Paritária definida nesse acordo, que é constituída por 3 representantes da empresa e 3 representantes dos sindicatos outorgantes, garante a comunicação e a participação dos colaboradores na gestão da empresa.

A EPAL mantém também os seus trabalhadores informados sobre mudanças na organização e nas suas operações, através de comunicação diversa, onde se incluem Despachos do CA, Informações do CA, Ordens de Serviço, Comunicações de Serviço, Comunicações Internas, PA's (Procedimentos Administrativos) e PO's (Procedimentos Operativos).

A Comissão de Trabalhadores da EPAL é essencialmente um órgão de consulta mas tem capacidade de negociação sempre que se justifique. Esta capacidade de negociação tem lugar em situações muito específicas dos trabalhadores, nomeadamente, associadas a direitos e a regalias com tradição ou relevantes na cultura da Empresa, como sejam por exemplo o seguro de doença, a qualidade dos refeitórios, entre outros.

■ Saúde e Segurança

Práticas sobre registo e notificação de acidentes e doenças profissionais (LA 5)

A EPAL procede ao registo e notificação de acidentes de trabalho e doenças profissionais de acordo com a legislação em vigor, que se baseia em recomendações da OIT – Organização Internacional do Trabalho.

A comunicação de acidentes é feita à IGT – Inspeção Geral do Trabalho e a comunicação de doenças profissionais é feita ao CNPRP – Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais pelo médico de trabalho.

Internamente o circuito de registo encontra-se descrito no Manual de Segurança, aplicável também aos subcontratados da EPAL, no âmbito das empresas subcontratadas.

Descrição de comités formais sobre saúde e segurança e proporção da mão-de-obra atendida por qualquer um desses comités (LA 6)

A EPAL possui serviços internos de segurança, higiene e saúde no trabalho, com funções de acordo com o previsto na legislação.

A Unidade de Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais (MSS) pertence à Direcção de Recursos Humanos, e abrange os referidos serviços internos.

Este órgão possui 10 colaboradores com as seguintes categorias:

- Médicos de Trabalho – 3
- Enfermeiros de Trabalho – 2
- Outros Enfermeiros – 2
- Técnicos de Higiene e Segurança no Trabalho (com Certificado de Aptidão Profissional) – 2
- Administrativos – 1

Os Técnicos de Segurança da EPAL têm autoridade, no âmbito da higiene e segurança, sobre os trabalhadores subcontratados e têm acesso a informação sobre os mesmos (acidentes de trabalho).

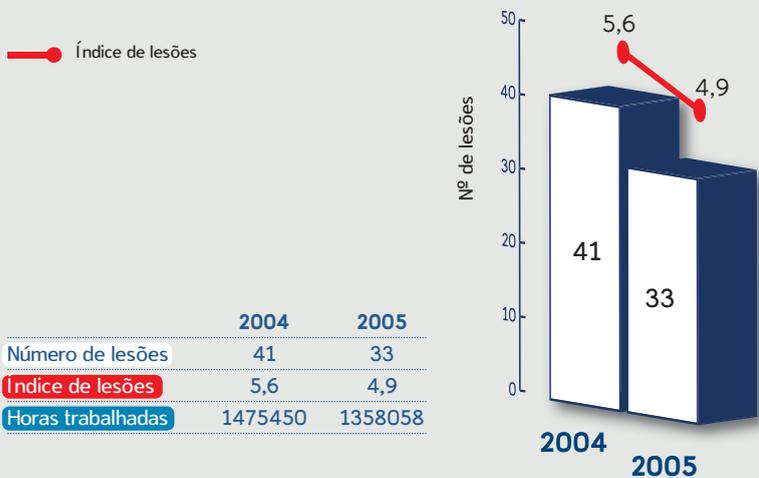
As suas funções são as previstas na legislação e também se encontram descritas no Acordo de Empresa.

Os serviços de segurança abrangem todos os trabalhadores da EPAL.

Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (LA 7)

Os valores apresentados são para os empregados da EPAL.

Tipo de Lesões	2004	2005
Feridas e lesões superficiais	16	3
Fracturas	2	3
Deslocações, entorses e distensões	11	12
Amputação	0	0
Concussões e lesões internas	11	2
Queimaduras, escaldaduras, congelação	0	1
Envenenamentos (Intoxicações)	0	0
Afogamento e Asfixia	0	0
Efeitos do Ruído, vibrações e pressão	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0
Choques	0	8
Lesões múltiplas	0	3
Outras lesões	1	1
Total	41	33

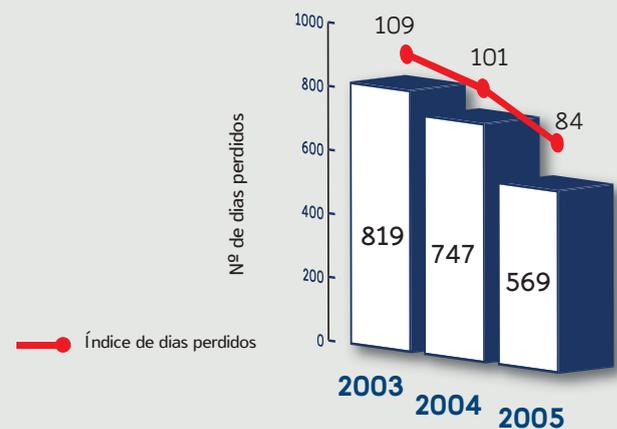


O Índice de lesões é dado por:

$$\frac{\text{Nº de lesões}}{\text{Nº de horas trabalhadas}} \times 200.000 (*)$$

Dias perdidos

	2003	2004	2005
Número de acidentes	5	3	2
Número de dias perdidos	819	747	569
Índice de dias perdidos	109	101	84
Horas trabalhadas	1498068	1475450	1358058



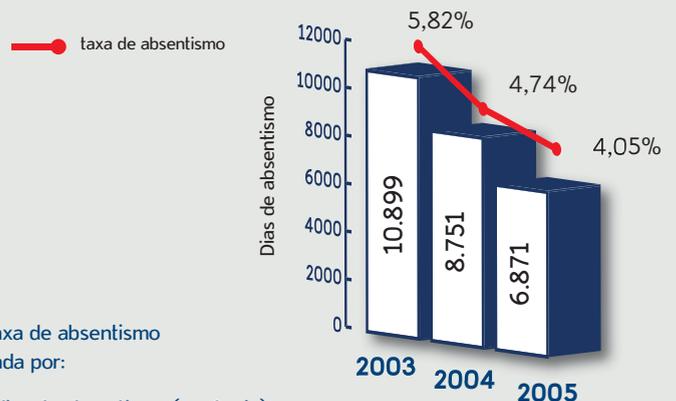
O Índice de dias perdidos é dado por:

$$\frac{\text{Nº de dias perdidos}}{\text{Nº de horas trabalhadas}} \times 200.000 (*)$$

(*) – O factor 200.000 (que expressa 50 semanas de trabalho de 40 horas de 100 trabalhadores) é utilizado por se pretender que o índice esteja relacionado com o nº de empregados e não com o nº de horas.

Absentismo

	2003	2004	2005
Dias de absentismo	10.899	8.751	6.871
Taxa de absentismo	5,82%	4,74%	4,05%
Dias trabalhados	187.259	184.431	169.757



A Taxa de absentismo é dada por:

$$\frac{\text{Total de dias de absentismo (ausência)}}{\text{Total de dias trabalhados}} \times 100$$

Óbitos

Nos anos de 2003, 2004 e 2005 não se verificaram quaisquer lesões ou acidentes de trabalho fatais, sendo assim nulo o número de óbitos.

Descrição de políticas ou programas a respeito de VIH/SIDA (LA 8)

Nos anos de 2003, 2004 e 2005 a EPAL não desenvolveu qualquer programa a respeito de VIH/SIDA.

Formação e Educação

Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria (LA 9)

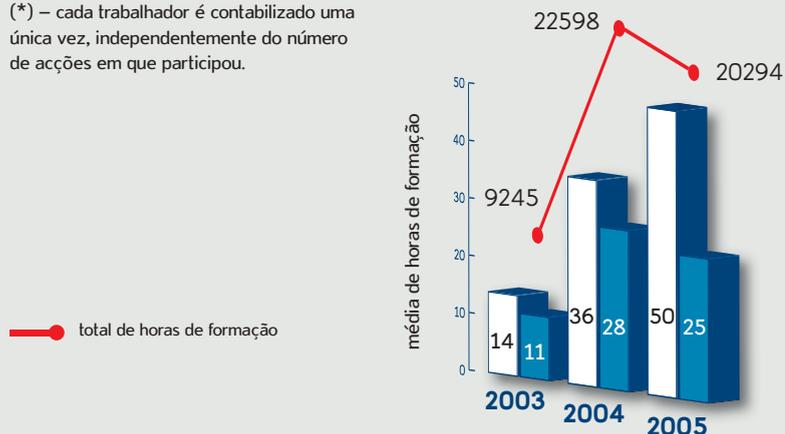
Dados de base:

	2003			2004			2005		
	P	HF	MH	P	HF	MH	P	HF	MH
Quadros Superiores	101	1.946	19	89	4.952	56	87	5.799	67
Quadros Médios	122	2.072	17	118	5.192	44	84	5.796	69
Encarregados e Mestres	54	781	14	60	1.599	27	21	911	43
Profissionais Altam. Qualificados	85	787	9	102	3.278	32	66	2.822	43
Profissionais Qualificados	258	3.383	13	242	7.323	30	143	4.847	34
Profissionais Semi-Qualificados	31	278	9	15	255	17	8	120	15

Legenda: P – Participantes, HF – Número de horas de formação; MH – Média de horas de formação por participante

	2003	2004	2005
Total de horas de formação	9245	22598	20294
Total de participantes nas acções de formação (*)	651	626	409
Total de trabalhadores da EPAL	850	806	811
Média de horas de formação por participante	14	36	50
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	11	28	25

(*) – cada trabalhador é contabilizado uma única vez, independentemente do número de acções em que participou.



Nível de Qualificação	2005		
	Nº de colaboradores	Nº horas de formação	Média horas / colaborador de cada nível
Quadros Superiores	88	5.799	66
Quadros Médios	110	5.796	53
Encarregados e Mestres	49	911	19
Profissionais Altam. Qualificados	142	2.822	20
Profissionais Qualificados	386	4.847	13
Profissionais Semi-Qualificados	36	120	3



Média de horas / colaborador de cada nível

Políticas e programas específicos para a gestão da capacidade e formação ao longo da vida profissional (LA 17)

Actualmente a EPAL tem como um dos seus objectivos fundamentais a formação profissional ao nível das novas tecnologias, melhorando assim o desempenho e operacionalidade de algumas actividades e melhorando a capacidade de resposta ao cliente, ao mesmo tempo que promove a actualização dos colaboradores.

Exemplos deste tipo de formação:

- Formação de grande parte dos recursos humanos em SAP, E-Procurement e Microinformática (esta última com especial incidência a nível dos operacionais no terreno);
- Formação sobre o sistema de Telegestão, que permite a manobra dos órgãos de rede à distância, ao conjunto de trabalhadores afectos à actividade;

- Formação sobre o Sistema de Informação Geográfica, que tem por base o cadastramento da rede de distribuição em formato digital, ao conjunto de trabalhadores afectos à actividade.
- Formação na utilização de PDA's pelos técnicos da assistência domiciliária permitindo o carregamento dos serviços e o registo da actividade directamente em suporte informático ficando esta informação imediatamente disponível para consulta por parte de todos os utilizadores do SIGC (Sistema de Informação de Gestão de Clientes), especialmente os da frente de atendimento, permitindo a informação imediata ao Cliente.

■ Diversidade e Oportunidade

Descrição de políticas ou programas promotores de oportunidades iguais, bem como sistemas de monitorização para garantir o seu cumprimento (LA 10)

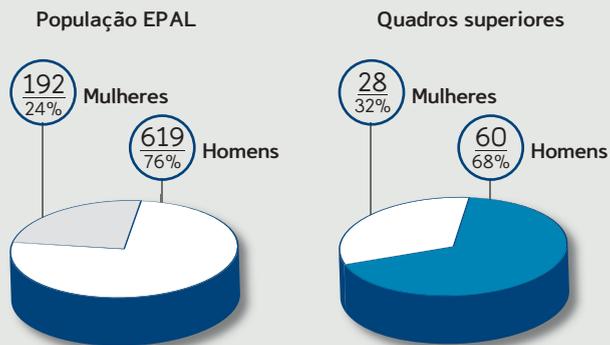
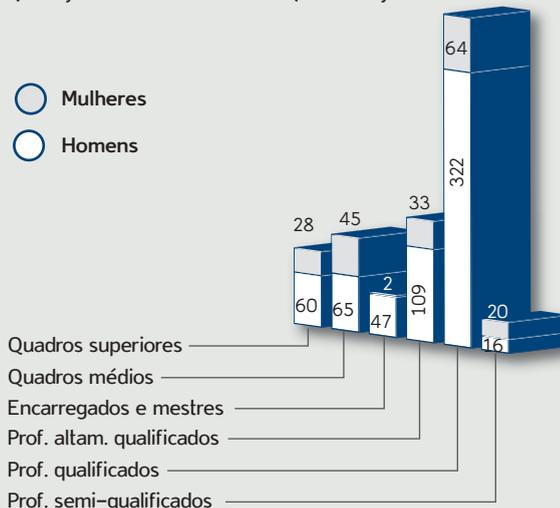
A igualdade de oportunidades é uma realidade na EPAL, encontrando-se formalizada no Acordo de Empresa.

Existem sistemas que garantem a contínua aplicação destes princípios ao longo da vida profissional do trabalhador na EPAL:

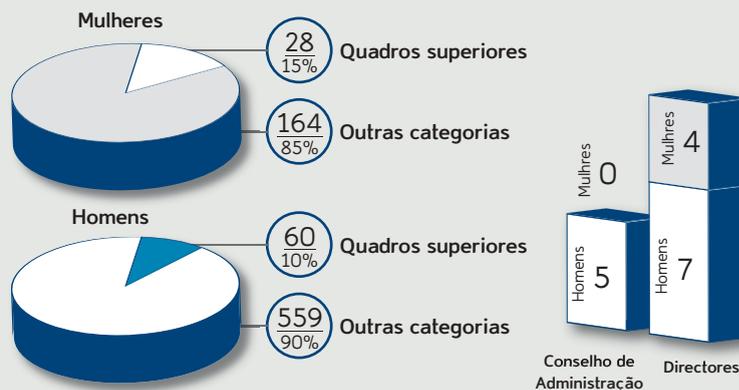
- Sistema de avaliação de desempenho - este sistema, gerido pelo departamento de Recursos Humanos, garante que o desempenho dos trabalhadores é avaliado por mais do que um elemento da estrutura e discutido com o próprio colaborador. O sistema permite ainda o recurso quando não haja aceitação pelo colaborador da avaliação efectuada pela chefia.
- Progressão automática de carreira, isto é, progressão automática, com base na antiguidade da categoria profissional e do respectivo vencimento. A evolução na carreira considera duas variáveis: a progressão automática e a progressão por mérito.
- Promoção de concursos internos para novas funções ou funções que vagaram, que são geridos pelo departamento de Recursos Humanos, e se baseiam em requisitos claros de formação e/ou experiência.

Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial (incluindo o quadro de directores); proporção homem/mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados (LA 11)

População EPAL e nível de qualificação:



Composição da direcção e grupo responsável pela governação:



3.2 Direitos Humanos

■ Trabalho e Relações Laborais

Políticas, directrizes, estrutura empresarial e procedimentos para lidar com todos os aspectos dos direitos humanos relevantes nas operações da organização, incluindo mecanismos de monitorização e resultados (HR 1)

A EPAL respeita em todas as suas actividades e campos de actuação os direitos consagrados na lei portuguesa, onde se incluem os direitos humanos fundamentais.

Evidência da consideração dos impactes sobre os direitos humanos nos investimentos e tomadas de decisão de compra, incluindo a selecção de fornecedores ou contratados (HR 2)

Actualmente, não estão definidos mecanismos neste âmbito.

Políticas e procedimentos para avaliar e abordar o desempenho em direitos humanos dentro da cadeia de fornecedores e contratados, incluindo sistemas e resultados de monitorização (HR 3)

Actualmente, nas relações com os seus empreiteiros (fornecedores contratados para obras novas ou de renovação/reparação das suas infra-estruturas) a EPAL solicita documentos que comprovem a conformidade dos trabalhadores do empreiteiro no que respeita à relação contratual com a empresa e registos mínimos de higiene e segurança, complementando a informação recebida com auditorias às obras.

■ Não-Discriminação

Política global e procedimentos ou programas que previnam todas as formas de discriminação, incluindo sistemas e resultados (HR 4)

Tal como descrito em LA 10, a EPAL promove a igualdade de oportunidades, garantindo também a não discriminação baseada em qualquer diferença de raça, de cor, de sexo, de língua, de religião, de opinião política ou outra, de origem nacional ou social, de fortuna, de nascimento ou de qualquer outra situação.

• Liberdade de Associação e de Negociação Colectiva

Liberdade de associação e de negociação colectiva (HR 5)

O Acordo de Empresa da EPAL é um documento negociado com os sindicatos, que o subscrevem, e que estabelece os direitos, os deveres e as garantias da empresa e dos seus colaboradores, onde se incluem, entre outros, as remunerações do trabalho (actualizadas anualmente com o acordo das partes que subscrevem este documento), as condições de prestação do trabalho e as regalias sociais.

Para além disso, qualquer trabalhador da EPAL é livre de se inscrever no sindicato da sua escolha, sendo respeitadas as condições decorrentes das funções de um membro activo do sindicato. Estes pressupostos também se encontram definidos no Acordo da Empresa. Actualmente 66% dos trabalhadores da EPAL são sindicalizados (ver LA 3).

• Trabalho Infantil

Trabalho infantil, incluindo sistemas de monitorização (HR 6)

A EPAL respeita em todas as suas actividades e campos de actuação os princípios consagrados na lei portuguesa, em particular no Código do Trabalho e respectiva regulamentação, onde se inclui a protecção dos direitos das crianças no âmbito laboral.

O Acordo de Empresa estabelece a idade mínima de entrada de 17 anos, sendo o departamento de Recursos Humanos responsável por controlar este requisito, bem como as condições de admissão do indivíduo de 17 anos, quando aconteça.

• Trabalho Forçado e Compulsório

Exclusão de trabalho forçado e compulsório, incluindo sistemas de monitorização e respectivos resultados (HR 7)

A EPAL respeita em todas as suas actividades e campos de actuação os princípios consagrados na lei portuguesa, em particular do Código do Trabalho e respectiva regulamentação, não permitindo qualquer situação de trabalho forçado ou compulsório.

O Acordo de Empresa acrescenta ainda cláusulas relativamente à protecção dos trabalhadores no que respeita ao exercício de funções não adequadas à sua categoria profissional ou conhecimentos.

3.3 Sociedade

■ Comunidade

Gestão dos impactes sobre as comunidades que vivem em áreas afectadas pelas actividades da organização (SO 1)

A EPAL, consciente dos impactes da sua actividade, desenvolveu mecanismos para gerir os impactes nos diferentes segmentos da sociedade afectados.

As actividades de captação, tratamento e transporte de água implicam a construção ou reparação e ainda a exploração de infra-estruturas em localidades que em alguns casos nem sequer são pontos de abastecimento da EPAL.

As obras de construção e manutenção de adutores implicam por vezes a interrupção de trânsito e outras actividades que influenciam o quotidiano das populações.

Também a captação de água, em particular a captação superficial de água, como na Barragem de Castelo de Bode, condiciona as actividades que podem ser desenvolvidas nas áreas de captação, influenciando assim a vida das populações locais.

A EPAL procura estar atenta a todas as preocupações e necessidades destas populações, mantendo um diálogo com os respectivos municípios, e garantindo que são planeadas e controladas as obras de intervenção em infra-estruturas, bem como eventuais acidentes (rupturas).

Prémios recebidos relevantes para o desempenho social, ético e ambiental (SO 4)

A EPAL procura melhorar continuamente nas suas áreas de actuação, elevando-se aos padrões reconhecidos internacionalmente ou local e sectorialmente.

Nesse sentido mantém a certificação de sistemas de gestão (qualidade e ambiente) a acreditação dos seus laboratórios, tal como apresentado no capítulo IV do presente relatório, para um melhor desempenho junto dos seus clientes em particular e dos consumidores e do ambiente em geral.

Paralelamente, tem-se candidatado aos prémios do ENEG – Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento, promovidos pela

APDA - Associação Portuguesa de Distribuição de Água e Saneamento, de onde se destacam a obtenção de:

• ENEG 2003

- Melhor Atendimento ao Público
- Melhor Operador do Sector (troféu Tubo de Ouro Grande Júri do Público atribuído por votação online no Site).
- 2º Lugar no Concurso Pípepe Tapping Contest (Campeonato Nacional de Montagem de Ramais em Carga)

• ENEG 2005

- Melhor Atendimento ao Público
- Melhor Operador do Sector (troféu Tubo de Ouro Grande Júri do Público atribuído por votação online no Site).

No âmbito da preservação e divulgação do Aque-
duto das Águas Livres, em 2004 obteve o prémio
“International Quality Crown Award”, Categoria
Ouro, atribuído pelo Comité Internacional de
Seleccção da BID – Business Initiative Directions.

■ Suborno e Corrupção

Políticas e procedimentos para a prevenção de suborno e corrupção (SO 2)

Tendo em atenção o tipo de actividade da EPAL, foi considerado pertinente, no âmbito de aprovação de traçados, gerido pelo Departamento de Novos Abastecimentos (NVA), estabelecer regulamentação (incluindo documentação para informar os empreiteiros) para prevenir situações faltosas, que criem oportunidade de suborno.

■ Contribuições políticas

Políticas e procedimentos para a gestão de lobbies e contribuições políticas (SO 3)

Sendo parte integrante do grupo AdP e tendo a sua área de intervenção perfeitamente definida, não estão criadas as condições para potenciar o aparecimento/interesse de lobbies.

■ Concorrência e preços

Políticas e procedimentos para prevenir comportamentos anticompetitivos (SO 7)

Actualmente a EPAL tem o monopólio natural da distribuição de água em Lisboa e é o principal

fornecedor de água de 25 municípios (20 directamente e 5 através das Águas do Oeste). Todavia a EPAL não tem autonomia para fixar preços quer aos seus clientes directos, quer aos seus clientes municipais ou multimunicipais, sendo esses valores fixados pela DGE – Direcção Geral de Empresa.

A autorização para a criação de novas entidades gestoras multimunicipais ou a atribuição da concessão a novas empresas para serviço municipal depende das autoridades competentes (Ministério do Ambiente e Câmaras Municipais).

3.4 Responsabilidade sobre o produto

■ Saúde e Segurança do consumidor

Procedimentos para preservar a saúde e a segurança do consumidor e respectivos resultados, incluindo não conformidades e multas impostas por essas violações (PR 1, PR 4 e PR7)

A EPAL tem implementado um sistema de gestão que garante o controlo das operações e parâmetros relevantes nas fases de captação, tratamento, transporte e distribuição da água.

Entre os sistemas e planos de controlo, que visam garantir as actividades necessárias à entrega de água com a qualidade adequada, incluem-se como mais relevantes:

- **PMQA** – Programa de monitorização da qualidade da água, que estabelece o controlo legal de acordo com Decreto-Lei nº 243/2001 (na entrega) e estabelece o controlo operacional de parâmetros relevantes para a operação ainda que não exigidos por lei. O programa relativo ao controlo legal, parte integrante do PMQA, é aprovado pelo IRAR (Instituto Regulador de Águas e Resíduos).
- **PCOQA** – Programas de controlo operacional da qualidade da água; um para o Sistema do Castelo do Bode e outro para o Sistema Tejo e que regulam a monitorização da captação e do tratamento dos respectivos sistemas.
- **Plano Anual de Lavagem dos Reservatórios**, que é um conjunto de procedimentos operacionais que garantem que são mantidas as condições de salubridade adequadas nos reservatórios de água.

- Sistemas de analisadores em contínuo em diversos pontos.
- Procedimentos operativos para lavagem e desinfecção de condutas, após a reparação de rupturas

Em particular, no âmbito dos parâmetros monitorizados na água, quer seja na captação, tratamento, transporte ou entrega (abastecimento das entidades gestoras ou distribuição aos clientes directos em Lisboa) o plano mais importante é o PMQA.

nº total de determinações (espécies)



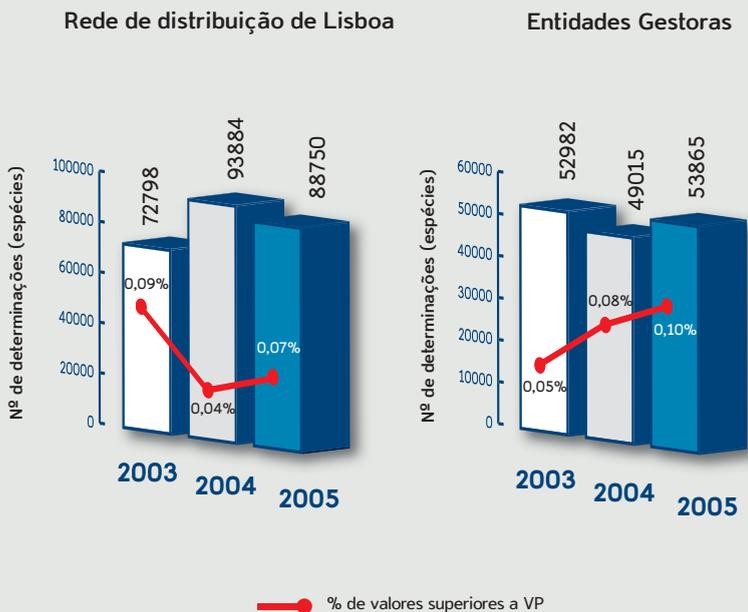
O PMQA define o número de amostras de água a recolher, os pontos de recolha (fixos ou plano de amostragem de torneiras), a frequência da recolha, as espécies a analisar e os valores a considerar para a avaliação de resultados.

De acordo com o estabelecido nos Decreto-Lei nº 236/98 e Decreto-Lei nº 243/2001, são pesquisados 103 parâmetros (174 espécies), tendo a seguinte distribuição:

- 14 parâmetros microbiológicos (15 espécies)
- 2 parâmetros organolépticos
- 3 parâmetros biológicos
- 29 parâmetros físico-químicos (30 espécies)
- 23 parâmetros relativos a metais
- 19 parâmetros relativos a substâncias orgânicas (88 espécies)
- 13 parâmetros radiológicos

Qualidade da Água Fornecida

Os gráficos seguintes apresentam o número de determinações feitas no âmbito da água fornecida quer na Rede de Distribuição de Lisboa, quer às entidades gestoras de sistemas em baixa.



O número de incumprimentos de Valores Paramétricos (VP) encontra-se representado em percentagem do número de determinações da qualidade da água fornecida.

O incumprimento de um VP acontece quando é obtido um valor para um parâmetro (mais propriamente, para uma espécie) superior ao que está estabelecido na lei.

Para o caso da água fornecida, o documento de referência é o Decreto-Lei nº 243/2001 (tendo entrado em vigor no final de 2003, os valores desse ano não são totalmente comparáveis com os anos seguintes).

Apesar da percentagem de incumprimento ser muito reduzida, em 2005 registou-se uma subida, que, entre outros factores, se deveu principalmente à menor qualidade da água captada, para o que contribuiu o período de seca registado.

De cada vez que existe o incumprimento de um valor paramétrico, é aberto um Processo de Incumprimento de Valor Paramétrico (PIVP) que assegura a investigação da situação e a actuação para corrigir e prevenir recorrências da situação. Para este tipo de violações não está prevista a aplicação de multas.

Número de reclamações recebidas por organismos reguladores ou similares para inspeccionar ou regular a garantia de saúde e segurança dos consumidores (PR 5)
 Não existe histórico de qualquer reclamação do IRAR ou autoridades da saúde (DGS ou ARS).

Produtos e Serviços

Procedimentos e mecanismos de conformidade relacionados com informações sobre o produto (PR 2)

A divulgação dos resultados da qualidade da água fornecida (q.v. PR 1 e PR4) é obrigatória, sendo publicados trimestralmente na imprensa nacional e no site da EPAL, podendo, neste último, ser consultados na sua expressão mensal.

Os incumprimentos de valores paramétricos são obrigatoriamente comunicados à ARS.

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

Procedimentos e resultados de avaliação da satisfação dos clientes (PR 8)

Para os dois principais tipos de clientes, entidades gestoras (municipais e multimunicipais) e clientes directos (rede de Lisboa) a EPAL procura activamente conhecer as preocupações e grau de satisfação.

Clientes Directos:

O Índice de Satisfação de Clientes (ISC) utilizado pela EPAL tem por base a aplicação de um questionário a uma amostra representativa de 1300 Clientes (400 Clientes Empresariais, 800 Domésticos e 100 Reclamantes).

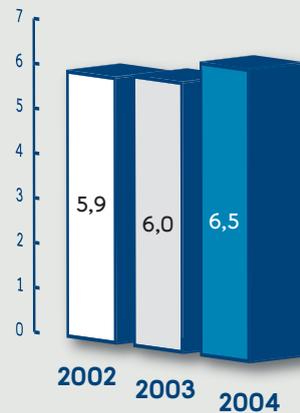
A metodologia deste estudo consiste na valorização de 21 atributos do serviço prestado pela EPAL identificados pelos Clientes (numa escala de 1 a

5, em que 1 corresponde a “Nada importante” e 5 a “Muito importante”) e na determinação do seu grau de satisfação face aos mesmos (escala de 1 - “Nada Satisfeito” e 10 - “Muito Satisfeito”).

O ISC é posteriormente calculado e consiste num valor obtido a partir das médias de avaliação ponderadas pela importância e pela satisfação atribuídas a cada atributo.

Índice de Satisfação de Clientes Global

Segmentos	2002	2003	2004
Empresarial	5.8	5.9	6.4
Doméstico	5.9	6.0	6.5
Reclamantes	5.9	5.8	7.0
ISC Global	5.9	6.0	6.5



Relativamente ao ano de 2005 ainda não existem dados atendendo a que foi efectuado um reajustamento do questionário de forma a mantê-lo actualizado e adequado à dinâmica da Empresa.

Para a identificação dos atributos do serviço prestado considerados relevantes pelos Clientes procedeu-se, no final de 2005, à realização de Painéis de Clientes Domésticos e de entrevistas a Empresas. Em resultado deste trabalho concluiu-se, desde logo, que a conjuntura de escassez de água que caracterizou o ano de 2005 introduziu uma maior sensibilidade para a utilização deste recurso, sendo de salientar que, em complemento da qualidade da água, assumem agora particularmente relevância para os Clientes as questões associadas à gestão/manutenção da rede de abastecimento e ao uso eficiente da água.

Com base nos resultados do estudo qualitativo, o inquérito será reajustado e os resultados da sua aplicação serão conhecidos no decurso de 2006.

Clientes Municipais:

Em 2005, o estudo feito neste segmento foi diferente dos anos anteriores e por isso com resultados não comparáveis directamente.

Teve como objectivos:

- Avaliar de forma global o serviço prestado pela EPAL, identificar pontos fortes e melhorias a implementar.
- Avaliar as diversas dimensões do serviço prestado pela EPAL na sua importância relativos:

- Relacionamento
- Produto. Abastecimento. Grau de dependência face à EPAL
- Facturação. Tarifário
- Reclamações. Gestão das reclamações

Como conclusão geral, o estudo revelou que o nível de satisfação global com o serviço prestado pela EPAL foi elevado, dado que numa escala de um a cinco – onde 1 (um) representa o valor mínimo e 5 (cinco) o valor máximo – a pontuação obtida foi de 4,3.

■ Respeito da Privacidade

Políticas e mecanismos de respeito da privacidade do consumidor (PR 3)

A EPAL cumpre a Lei da Protecção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro), pelo que garante a protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação dos mesmos.

Os colaboradores que têm acesso a esses dados têm conhecimento da necessidade da sua confidencialidade, garantindo-se ainda que, os dados disponibilizados pela base de dados informática SIGC (Sistema de Informação de Gestão de Clientes) para utilização pelos colaboradores do Contact-Center, encontram-se devidamente protegidos.

Reclamações relacionadas com a violação da privacidade de consumidores (PR11)

Nos anos de 2003, 2004 e 2005 não ocorreram reclamações neste âmbito.



índice GRI

Visão e estratégia

pág

1.1	Declaração da visão e da estratégia da organização no que se refere à sua contribuição para o desenvolvimento sustentável	3-4
1.2	Declaração do Conselho de Administração ou do Presidente, com descrição dos pontos principais do relatório	4-5

Perfil

Perfil organizacional

2.1	Nome da organização	7
2.2	Principais produtos e/ou serviços	7-12
2.3	Estrutura operacional da organização	12
2.4	Descrição dos principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e joint ventures	13
2.5	Países em que está presente	13
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade	7
2.7	Mercados servidos	7-12
2.8	Dimensão da organização	13-14
2.9	Lista das partes interessadas, os seus principais atributos e relacionamentos com a organização relatora	14-17

Âmbito do relatório

2.10	Pessoas a serem contactadas para esclarecimentos, incluindo o endereço electrónico e o site da net	21
2.11	Período a que se referem as informações	20
2.12	Data do relatório mais recente	na
2.13	Limites do relatório	20
2.14	Alterações significativas ocorridas desde o relatório anterior	na
2.15	Base de elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afectar a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações	20
2.16	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores e o motivo da reformulação	na

na – não aplicável ne – não existe

Perfil do relatório

2.17	Razões para não aplicar os princípios ou protocolos da GRI na elaboração do relatório	19-20
2.18	Critérios e denições usados na contabilização de custos e benefícios económicos, ambientais e sociais	20
2.19	Alterações signi cativas, em relação aos anos anteriores, nos métodos de medição aplicados a dados económicos, ambientais e sociais relevantes	na
2.20	Políticas e procedimentos internos usados para reforçar e assegurar a exactidão, integridade e dedignidade do relatório de sustentabilidade	20
2.21	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer veri cações imparciais do relatório	20
2.22	Meios através dos quais os utilizadores do relatório podem obter informações adicionais sobre aspectos económicos, ambientais e sociais das actividades da organização	21

Estrutura de governação e sistemas de gestão

Estrutura de governação

3.1	A estrutura de governação da organização, incluindo os principais órgãos hierarquicamente abaixo do Conselho de Administração que sejam responsáveis pela estratégia e pela supervisão da organização	23-24
3.2	Percentagem de administradores independentes e não-executivos	23-24
3.3	Definição da especialização que os membros do Conselho de Administração devem ter para orientar a direcção estratégica da organização, incluindo questões relativas às oportunidades e riscos ambientais e sociais	24
3.4	Processos do Conselho de Administração para identificação e supervisão da gestão dos riscos e das oportunidades económicas, ambientais e sociais	24
3.5	Relação entre a remuneração dos executivos e o alcance das metas nanceiras e não nanceiras da organização	24
3.6	Estrutura organizacional e prossionais responsáveis pela supervisão, implementação e auditoria de políticas económicas, ambientais, sociais e outras com elas relacionadas	24-25
3.7	Missão e valores, códigos internos de conduta ou princípios e políticas relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, bem como o estado da sua implementação	25
3.8	Mecanismos que permitem aos accionistas fazer recomendações ao Conselho de Administração	25

Participação das partes interessadas

3.9	Base para identificação e selecção das principais partes interessadas	25
3.10	Formas de consulta às partes interessadas, de acordo com a frequência das consultas, por tipo ou grupo de interessados	26-29
3.11	Tipo de informação gerada pelas consultas às partes interessadas	26-29
3.12	Uso das informações resultantes da participação das partes interessadas	26-29
3.13	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização	30
3.14	Cartas de princípios internacionais ou outras iniciativas de carácter voluntário sobre questões económicas, ambientais e sociais que a organização subscreva ou endosse	ne
3.15	Principais adesões a associações industriais e empresariais e/ ou organizações nacionais ou internacionais	30
3.16	Políticas e/ ou sistemas para gerir os impactes, a montante e jusante da cadeia produtiva	30
3.17	Meios que a organização relatora utiliza para gerir impactes económicos, ambientais e sociais indirectos, resultantes das suas actividades	30
3.18	Principais modificações realizadas, durante o período de elaboração dos relatórios, em relação à localização e mudanças nas operações	na
3.19	Programas e procedimentos relativos ao desempenho económico, ambiental e social	30
3.20	Estado da certificação relativa a sistemas administrativos económicos, ambientais e sociais	30

Índice GRI

4.1	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI, por secção e indicador	63-67
-----	--	-------

na - não aplicável ne - não existe

Indicadores de desempenho

Indicadores de desempenho económico

EC1	Vendas Líquidas	34
EC2	Análise regional do mercado	34
EC3	Custo dos bens, materiais e serviços adquiridos	34
EC4	Percentagem de contratos pagos segundo os termos estabelecidos, excepto disposições acordadas em relação a penalidades	34
EC11	Classificação de fornecedores por organização e país	34
EC5	Total do montante salarial e benefícios (incluindo salários, pensões, outros benefícios e pagamentos de indemnização por demissão), agrupados por país ou região	34
EC6	Distribuições aos investidores, discriminados por juros sobre dívidas e empréstimos, em dividendos em todos os tipos de acções, apontando-se qualquer atraso no pagamento de dividendos preferenciais	34
EC7	Aumento/decréscimo em ganhos retidos no m do período	34
EC8	Soma de todos os tipos de impostos já pagos, discriminados por país	34
EC9	Subsídios recebidos de acordo com o país ou região	35
EC10	Doações discriminadas, por tipo e por grupo, à comunidade, à comunidade civil e a outros grupos, em dinheiro ou em espécies	35
EC12	Total gasto no desenvolvimento de infra-estruturas para negócios não centrais	35

Indicadores de desempenho ambiental

EN1	Consumo total de materiais por tipo (excepto água)	37-38
EN2	Reutilização de produtos e materiais de fontes externas	38
EN3	Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária	38-39
EN4	Consumo indirecto de energia	39
EN17	Iniciativas para uso de fontes de energia renovável e para aumentar a eficiência energética	39-40
EN5	Consumo total de água	40-43
EN22	Reciclagem e reutilização de água	43
EN6	Localização e áreas das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas em habitats ricos em biodiversidade	44
EN7	Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade associados a actividades e/ou produtos e serviços em ambientes terrestres, de água doce ou marítimos	44
EN27	Objectivos, programas e metas para proteger e restaurar ecossistemas e espécies nativas em áreas degradadas	44
EN8	Emissões de gases com efeito de estufa	44
EN9	Utilização e emissão de substâncias destruidoras de ozono	44
EN10	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo	44
EN11	Quantidade total de resíduos por tipo e destino	45-46
EN12	Descargas significativas na água	47
EN13	Derrame significativo de produtos químicos, óleos e combustíveis, por número total de ocorrências e por volume total	47
EN14	Impactes ambientais significativos dos principais produtos e serviços	47
EN15	Percentagem recuperável dos produtos vendidos ao m do seu ciclo de vida e percentagem efectivamente recuperada	47
EN16	Incidentes ou multas pelo não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais	48
EN35	Total de gastos ambientais e especificações por tipo	48

na - não aplicável ne - não existe

Indicadores de desempenho social

LA1	Especificar a mão de obra, se possível, por região ou país, estatuto (empregado ou não), tipo de emprego (tempo integral ou parcial) e tipo de contrato de trabalho (permanente, por tempo determinado ou temporário). Identificar também a mão-de-obra mantida em associação com outras entidades empregadoras (trabalhadores temporários de agências ou subcontratados), discriminada por região/país.	51
LA2	Criação de empregos e rotatividade, por região/país	52
LA12	Benefícios dos colaboradores além dos previstos por lei	52
LA3	Porcentagem de empregados representados por organizações sindicais independentes ou outros representantes legítimos, ou porcentagem de empregados cobertos por acordos de negociação colectiva, por região/país	53
LA4	Política e procedimentos envolvendo informação, consulta e negociação com os colaboradores sobre mudanças nas operações da organização relatora (por exemplo, reestruturação)	53
LA5	Práticas sobre registo e notificação de acidentes e doenças ocupacionais; relação destas com o Código de Prática da OIT sobre Registo e Notificação de Acidentes e Doenças Profissionais	53
LA6	Descrição de comités formais sobre saúde e segurança, incluindo representantes dos quadros técnicos e não-técnicos, e proporção da mão-de-obra atendida por qualquer um desses comités	53-54
LA7	tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho (incluindo trabalhadores subcontratados)	54-55
LA8	Descrição de políticas ou programas (para o ambiente de trabalho e fora dele) a respeito de VIH/SIDA	55
LA9	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria	55
LA17	Políticas e programas específicos para a gestão da capacidade e formação ao longo da vida profissional	55-56
LA10	Descrição de políticas ou programas promotores de oportunidades iguais, bem como sistemas de monitorização para garantir o seu cumprimento	56
LA11	Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial (incluindo o quadro de directores); proporção homem/mulher e outros indicadores de diversidade culturalmente apropriados	56
HR1	Descrição de políticas, directrizes, estrutura empresarial e procedimentos para lidar com todos os aspectos dos direitos humanos relevantes nas operações da organização, incluindo mecanismos de monitorização e resultados	57
HR2	Evidência da consideração dos impactes sobre os direitos humanos nos investimentos e tomadas de decisão de compra, incluindo a selecção e fornecedores ou contratados.	57
HR3	Descrição de políticas e procedimentos para avaliar e abordar o desempenho em direitos humanos dentro da cadeia de fornecedores e contratados, incluindo sistemas e resultados de monitorização	57
HR4	Descrição da política global e procedimentos ou programas que previnam todas as formas de discriminação, incluindo sistemas e resultados	57
HR5	Descrição da política de liberdade de associação e a extensão na qual essa política é universalmente aplicada, independentemente das leis locais, bem como descrição de procedimentos ou programas existentes	57
HR6	Descrição de políticas que excluam o trabalho infantil, conforme definido pela Convenção 138 da OIT, bem como a determinação e aplicação visível dessa política e a descrição de procedimentos ou programas para tratar do assunto, incluindo sistemas de monitorização e respectivos resultados	57
HR7	Descrição de políticas para prevenir o trabalho forçado e compulsório, e a extensão pela qual essas políticas são visivelmente estabelecidas e aplicadas, bem como descrição de procedimentos ou programas para tratar do assunto, incluindo sistemas de monitorização e respectivos resultados	57
SO1	Descrição de políticas para gerir impactes sobre as comunidades que vivem em áreas afectadas pelas actividades da organização, bem como descrição de procedimentos ou programas para tratar do assunto, incluindo sistemas de monitorização e respectivos resultados	58

S04	Prêmios recebidos que seja relevantes para o desempenho social, ético e ambiental	58
S02	Descrição de políticas, procedimentos, sistemas de gestão e outros mecanismos da organização e colaboradores referentes a suborno e corrupção	58
S03	Descrição de políticas, procedimentos, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade para a gestão de lobbies e contribuições políticas	58
S07	Descrição de políticas, procedimentos e sistemas de gestão para prevenir comportamentos anti competitivos	58-59
PR1	Descrição de políticas para preservar a saúde e a segurança do consumidor durante a utilização de bens e serviços, e a extensão pela qual essas políticas são visivelmente estabelecidas e aplicadas, bem como descrição de procedimentos ou programas para tratar do assunto, incluindo sistemas de monitorização e respectivos resultados	59-60
PR4	Número e tipo de instâncias de não conformidade com a legislação referente à saúde e segurança do consumidor, incluindo penalizações e multas impostas por essas violações	59-60
PR5	Número de reclamações recebidas por organismos reguladores ou organizações sociais similares para inspecionar ou regular a garantia de saúde e segurança no uso de produtos e serviços	60
PR2	Descrição de políticas, procedimentos, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade relacionados com informações sobre o produto e sua rotulagem	60
PR7	Número e tipo de instâncias de não conformidade com a legislação referente a informações e rotulagem do produto, incluindo qualquer penalização ou multa imposta por essas violações	59-60
PR8	Descrição de políticas, procedimentos, sistemas de gestão e mecanismos de conformidade relacionados com a satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisas sobre o assunto. Identificar áreas geográficas de aplicação dessas políticas	60-61
PR3	Descrição de políticas, procedimentos, sistemas de gestão e mecanismos de respeito da privacidade do consumidor	61
PR11	Número de reclamações registadas relacionadas com a violação da privacidade de consumidores	61

EPAL
Relatório de Sustentabilidade 2005



Edição
EPAL

com a colaboração de SGS



Design e Paginação
GIC-Gabinete de Imagem e Comunicação
DPG-Design e Produção Gráfica



Tiragem
600 ex



Impressão
Ligrate