



EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Relatório de Sustentabilidade 2006



ÍNDICE

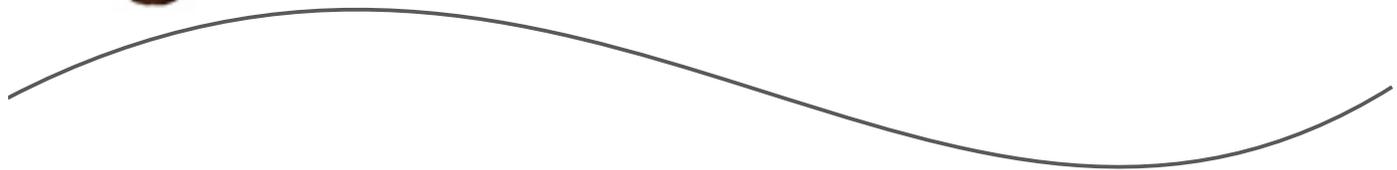
Índice	3
Declaração do Presidente do Conselho de Administração	5
Preâmbulo	7
1. Estratégia e Análise	11
2. Perfil da Organização	19
3. Perfil do Relatório	27
4. Controlo, Administração e Compromissos	31
5. Partes Interessadas	37
6. Forma de Gestão e Indicadores de Desempenho	57
Índice e Conteúdo das Directrizes GRI	115
Glossário	121



Acácia-bastarda - *Robínia pseudoacacia*



Jacarandá - *jacaranda mimosifolia*



DECLARAÇÃO DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Este é o segundo Relatório de Sustentabilidade da EPAL, após a publicação do de 2005, que mereceu o melhor acolhimento por parte dos *stakeholders*, do sector e da comunidade em geral.

A elaboração do Relatório de Sustentabilidade de 2006 acolheu a experiência e os resultados do anterior, tendo-se aplicado as Directivas mais recentes da *GRI - Global Reporting Initiative* - tanto para a estrutura do relato como nos conteúdos.

Foi seguido um método de elaboração que envolveu um conjunto de "stakeholders" internos e externos na fase de discussão da versão preliminar do Relatório, tendo-se obtido pareceres como contributos para a sua melhoria. É intenção da EPAL, abrir ainda mais este processo na próxima versão de 2007, iniciando os trabalhos no início do ano de 2008, ouvindo os *stakeholders* e incorporando as conclusões da audição nas fases de realização do Relatório.

Em 2006 aprofundaram-se na EPAL, os incentivos e as práticas tendentes à criação e desenvolvimento de uma cultura de empresa integrando os valores e os princípios chave da sustentabilidade.

Assim, foram concluídos o Plano Director de Desenvolvimento do Sistema de Produção e Transporte de Água e o Plano Geral da Rede de Distribuição, os quais consagram uma viragem na abordagem estratégia da EPAL, integrando a gestão do risco, a criação das bases para a gestão de activos, o reforço do combate às perdas e a implementação de novos processos de medição, monitorização e controlo, adoptando internamente e impulsionando para o exterior princípios de uso eficiente da água.

No plano da gestão energética, que assume uma importante quota nos custos de exploração das EPAL, foi realizada em 2006 uma auditoria energética a todo o sistema de produção, transporte e distribuição, tendo em vista a introdução de melhores práticas e racionalização de consumos.

A EPAL perspectiva para 2007 e 2008 dar continuidade às orientações no caminho da sustentabilidade que tem vindo a traçar, merecendo relevância o desenvolvimento



João Manuel Lopes Fidalgo
Presidente do Conselho de Administração da EPAL

do Sistema de Gestão de Qualidade, visando a obtenção da certificação pela Norma ISO 9001, a preparação para aplicação nos contratos de gestão a celebrar com o accionista e a tutela, de indicadores de sustentabilidade como indicadores de desempenho, a transformação do Conselho de Impacte Ambiental em Conselho Consultivo de Desenvolvimento Sustentável, além de organicamente se evoluir para uma estrutura de progressiva integração dos Sistemas de Gestão Ambiental e de Gestão da Qualidade no relato da Sustentabilidade da Empresa.

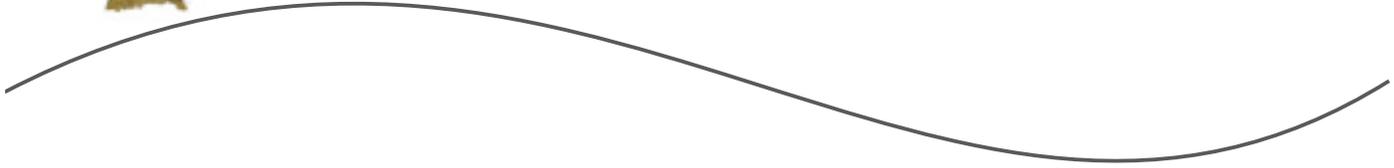
A EPAL, entretanto, tem em curso a sua adesão à iniciativa da Global Compact das Nações Unidas e iniciou a preparação de um Código de Ética da organização em colaboração com o Grupo Águas de Portugal, SGPS, SA, com o qual também se começaram a estabelecer acções de cooperação no âmbito da elaboração do Relatório de Sustentabilidade do Grupo.

A evolução para práticas de Responsabilidade Social que as actividades da Empresa recomendam, prosseguiu em 2006, acentuar-se-ão em 2007 e, é intenção do conselho de administração evoluir para a obtenção futura da certificação pela Norma SA 8000.

João Manuel Lopes Fidalgo
Presidente



Azinheira - *Quercus rotundifolia*



PREÂMBULO

Introdução

O objectivo do desenvolvimento sustentável é, segundo as conclusões da Comissão Mundial sobre Ambiente e Desenvolvimento constituída em 1987 sob a égide das Nações Unidas, satisfazer “as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras para satisfazer as suas próprias necessidades”.

Pela sua importância na sociedade, as organizações têm um papel crucial a desempenhar na realização daquele objectivo. Com a globalização da economia surgem novas oportunidades de gerar prosperidade e aumentar a qualidade de vida através do comércio, da partilha de conhecimento e do acesso a novas tecnologias.

No entanto, estas oportunidades nem sempre são acessíveis à maioria da população e são, por vezes, acompanhadas de novos riscos para a estabilidade do meio ambiente e da coesão social. As estatísticas mostram que o acesso a condições de melhoria da qualidade de vida é contra-balançada pela deterioração das condições ambientais e pela pobreza de muitos milhões de pessoas.

A urgência e a dimensão das ameaças à nossa sustentabilidade colectiva que coexistem com as novas escolhas e oportunidades vai tornar a transparência sobre os impactos económicos, ambientais e sociais uma componente fundamental do relacionamento entre as partes interessadas duma organização, das decisões de investimento e das interacções em vários mercados.

Para possibilitar a comunicação clara e aberta sobre Sustentabilidade são necessários um enquadramento conceptual, uma linguagem coerente e padrões de medição globalmente aceites. A missão da *Global Reporting Initiative* (GRI) tem sido satisfazer esta necessidade, disponibilizando uma estrutura sólida para o Relato da Sustentabilidade que possa ser utilizada por organizações de qualquer dimensão, sector ou localização.

A transparência sobre a sustentabilidade das actividades das organizações interessa a um conjunto amplo de partes interessadas: empresas, sindicatos, organizações não governamentais, investidores, auditores, etc. Para satisfazer as necessidades de informação de todos estes grupos, a GRI recorreu à colaboração de um conjunto vasto de especialistas, consultando-os para a obtenção de consensos em várias matérias.



Estas consultas permitiram a melhoria contínua da estrutura de relato desde a fundação da GRI em 1997. A abordagem multi-stakeholder deu à estrutura de relato proposta pela GRI a credibilidade de que goza junto dos vários grupos de partes interessadas, relacionadas com práticas de Desenvolvimento Sustentável.

Objectivo de um relatório de sustentabilidade

Relatar sustentabilidade é medir, divulgar e prestar contas às partes interessadas, tanto externas como internas, sobre o desempenho da organização em termos de desenvolvimento sustentável.

Um relatório de sustentabilidade deve descrever, de um modo equilibrado e razoável, o desempenho duma organização na área da sustentabilidade, incluindo tanto os impactes positivos como os negativos.

Estrutura de relato da GRI

Todos os documentos da estrutura de relato da GRI são desenvolvidos por um processo que busca o consenso através do diálogo entre empresas, investidores, sindicatos, sociedade civil, auditores, académicos, entre outros. Todos estes documentos são testados e melhorados continuamente.

A estrutura de relato da GRI foi concebida para ser utilizada como uma estrutura com aceitação generalizada

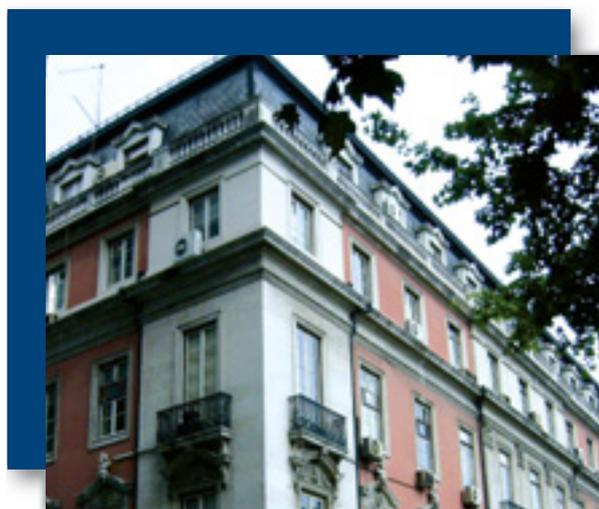
para relatar o desempenho económico, ambiental e social duma organização, independentemente da sua dimensão, sector ou localização. A construção desta estrutura contemplou as diversas realidades enfrentadas por organizações diversas, desde as pequenas empresas às que têm a sua actividade dispersa pelos cinco continentes.

A estrutura de relato da GRI inclui conteúdos genéricos e sectoriais que foram acordados por um vasto grupo de partes interessadas em todo o mundo e consiste

- nas *Directrizes* para o relato de sustentabilidade
- nos *Protocolos* de indicadores
- nos *Protocolos* técnicos e
- nos *Suplementos* sectoriais

As *Directrizes* consistem em princípios para definir o conteúdo do relatório e para garantir a qualidade da informação relatada e em orientações sobre informação a divulgar (perfil, estratégia, indicadores de desempenho). Para a elaboração do presente relatório foram seguidas as *Directrizes* aprovadas e publicadas em Outubro de 2006 pela GRI, vulgarmente designadas por G3 por representarem a terceira edição - e geração - de orientações para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

Os *Protocolos* de indicadores existem para cada um dos indicadores de desempenho das *Directrizes* e contêm



definições e outras informações para garantir uma interpretação coerente dos indicadores.

Os *Suplementos* sectoriais complementam as *Directrizes* com interpretações e orientações sobre como aplicar as *Directrizes* a um determinado sector e incluem indicadores de desempenho específicos para o sector em análise.

Os *Protocolos* técnicos têm por objectivo fornecer orientações sobre certas questões ligadas à elaboração de relatórios, tais como a definição dos limites do relatório.



Princípios da Sustentabilidade

I. Prevenção

É quase sempre invariavelmente verdade que é mais barato prevenir a degradação e poluição do que ter que limpar a seguir. Os tratamentos de fim de linha da poluição já não são aceitáveis como uma solução permanente: frequentemente estes apenas transferem a poluição de um meio para outro e são muitas vezes muito dispendiosos. O controlo integrado de poluição, utilizando um esquema regulatório para cobrir todos os aspectos ambientais, é um modo de prevenir a transferência de poluição de um meio para outro. Metodologias de controlo integrado devem ser inseridas nas actividades da comunidade local permitindo identificar actividades com impactes negativos na qualidade de vida da comunidade.

II. Precaução

Onde se verifique a possibilidade de ocorrência de impactes negativos muito significativos ou significativos e irreversíveis, a ausência de certeza científica não deve ser utilizada para justificar adiamentos ou relegar para segundo plano medidas preventivas de degradação ambiental.

III. Poluidor-Pagador

É um dos princípios específicos da Lei de Bases do Ambiente (Lei n.º 11/87 de 7 de Abril), prevendo a obrigatoriedade do poluidor em corrigir ou recuperar o ambiente, suportando os encargos daí resultantes, não lhe sendo permitido continuar a acção poluente. A integração deste princípio no quadro mais amplo da sustentabilidade implica a clarificação dos conceitos de "poluidor" e "pagador".

IV. Cooperação

Determina a procura de soluções concertadas com outros actores locais, nacionais ou internacionais para os problemas de ambiente e de gestão dos recursos naturais. A cooperação inicial entre todas as partes interessadas no processo de planeamento e implementação de políticas, planos e projectos pode atenuar alguns obstáculos do caminho.

V. Integridade ecológica

O conceito dos ecossistemas urbanos, de avaliar ambientes construídos artificialmente do mesmo modo que os ecossistemas no mundo natural, foi introduzido na década de 70. Sustentabilidade significa que não podemos aumentar as nossas necessidades indefinidamente, mas sim que devemos manter o desenvolvimento dentro dos limites da capacidade de carga. As políticas têm que ser formuladas de modo a assegurar uma protecção adequada da biodiversidade e a manutenção dos principais processos ecológicos e dos sistemas que suportam a vida.

VI. Melhoria contínua

Determina a necessidade do desenvolvimento de políticas, planos e projectos dinâmicos e flexíveis, reconhecendo a necessidade de adaptações e alterações em qualquer altura, seguindo uma lógica de progressão contínua rumo à sustentabilidade. A este princípio estão associados os conceitos de avaliação e monitorização constantes.

VII. Equidade intra e inter-gerações

Determina a necessidade de assegurar a melhoria da qualidade de vida da população em geral, tanto nas gerações presentes como nas futuras.

VIII. Integração

Devem criar-se os meios adequados para assegurar a integração das políticas de crescimento económico e social e de conservação da natureza, tendo como finalidade o desenvolvimento integrado, harmónico e sustentável.

IX. Democracia

A democracia para uma pessoa comum pode-se traduzir de várias formas, desde um simples voto de 4 em 4 ou 5 em 5 anos, a um envolvimento activo com toda a comunidade para atingir o consenso nas decisões. No entanto, o princípio mais importante é que a comunidade como um todo tenha o mesmo controlo sobre como o dinheiro colectado das pessoas para propósitos comuns é gasto. A vontade da população tem que ser reconhecida e as acções a tomar têm que ser feitas em conformidade com a mesma. O governo local existe para servir a comunidade a partir da qual foi eleito, e não para adoptar um papel pseudo-paternal de peritos assumidos.

X. Subsidiariedade

Este princípio implica que as decisões devem ser tomadas ao nível de decisão o mais próximo possível do cidadão. Implica que a execução das políticas, planos e projectos tenham em consideração o nível mais adequado de acção, seja ele de âmbito internacional, nacional, regional, local ou sectorial.

XI. Envolvimento da comunidade e transparência

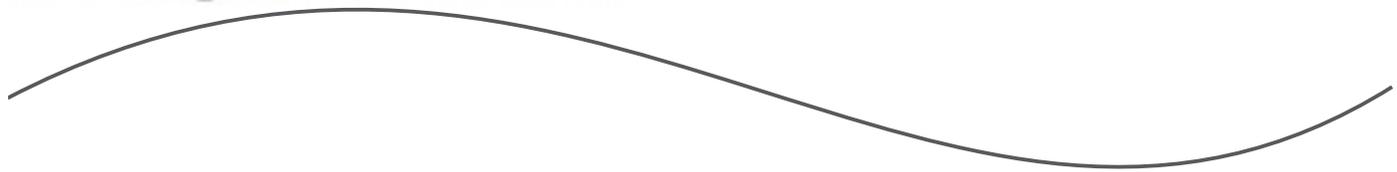
Reconhece que a sustentabilidade não pode ser alcançada, nem pode haver um progresso significativo nesse sentido, sem o suporte e o envolvimento de toda a comunidade. Os diferentes grupos sociais devem intervir na formulação e execução da política de ambiente e ordenamento do território, através dos órgãos competentes de administração central, regional e local e de outras pessoas colectivas de direito público ou de pessoas e entidades privadas. O processo de tomada de decisão deve ser claro, explícito e público.

XII. Responsabilização

Aponta para a assunção, pelos agentes, das consequências, para terceiros, da sua acção, directa ou indirecta, sobre os recursos naturais.



Oliveira - *Olea europaea*



I. ESTRATÉGIA E ANÁLISE

I.1 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 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 trabalhadores
 - Desenvolver o conhecimento e potencial dos trabalhadores, disponibilizando a formação necessária.
 - Investir na dimensão social dos trabalhadores e suas famílias
- **Garantir a saúde e a segurança dos trabalhadores**
 - Reduzir os riscos laborais a que estão sujeitos os trabalhadores
 - Fornecer todos os equipamentos de protecção necessários
 - Disponibilizar meios de protecção da saúde dos trabalhadores
- **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 trabalhadores, 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.

1.2 Impactes, riscos e oportunidades

a) Impactes, riscos e oportunidades da EPAL no desenvolvimento sustentável

A EPAL abastece de água para consumo humano cerca de um quarto da população portuguesa, sendo este o maior impacte da empresa.

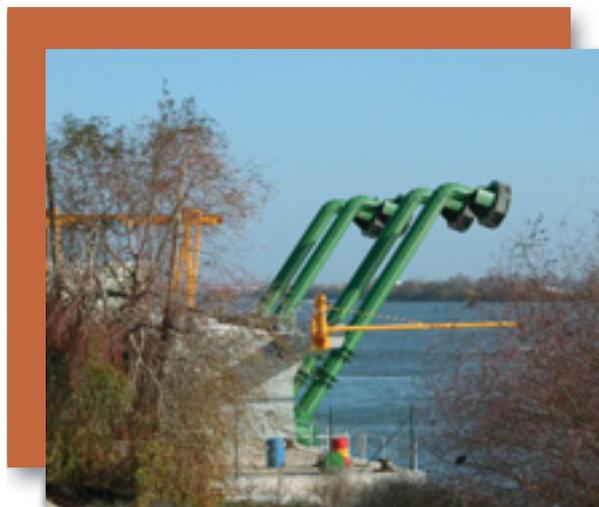
Deste modo, o risco mais significativo para a sociedade é a ocorrência de situações que impliquem a paragem ou condicionamento do fornecimento de água potável à população, com as consequências inerentes a este tipo de situações ao nível da saúde pública, da qualidade de vida das populações, da actividade económica, entre outras.

A EPAL tem, também, um papel muito relevante pela sua contribuição para:

- O preço de um bem essencial - a água - o preço deve traduzir o equilíbrio entre a viabilidade financeira da empresa, a exploração sustentável de um recurso natural e o impacto no orçamento dos consumidores.
- O rendimento gerado e distribuído por trabalhadores, fornecedores e accionista.
- A conservação de património arquitectónico e natural.

Ainda na perspectiva social, no que respeita ao grupo das partes interessadas constituído pelos seus trabalhadores, os impactes mais importantes são o exemplo que a empresa representa em termos das condições de trabalho que oferece aos seus empregados, nomeadamente na área da higiene, saúde e segurança. Para os clientes e comunidade abastecida, o impacto prende-se com a responsabilidade que assumiu relativamente à qualidade do produto que oferece aos seus clientes. Este segundo aspecto é documentado pela capacidade de análise laboratorial da água em todas as fases do ciclo - da captação à distribuição - e pelos investimentos na melhoria e expansão contínuas da capacidade de tratamento das suas instalações.

Uma oportunidade importante do ponto de vista da responsabilidade do produto é uma forte e permanente



divulgação e promoção do mesmo (informação clara, concisa e de fácil acesso acerca da qualidade da água da EPAL) de tal maneira esclarecedora e inspiradora de confiança que possa influenciar a preferência dos consumidores pela água canalizada em detrimento das águas engarrafadas.

Na perspectiva económica, o impacto da actividade da empresa nas suas partes interessadas refere-se, em primeiro lugar, ao rendimento gerado e distribuído a colaboradores, fornecedores, accionista, credores e Estado na qualidade de credor de impostos. Em segundo lugar, consiste no papel de catalizador que a empresa tem nos mercados em que opera, nomeadamente através da oferta de salários mais favoráveis do que os mínimos exigidos por lei. Em terceiro lugar, a actividade da empresa tem também repercussões, embora de menor importância em termos materiais, nas actividades culturais e recreativas de associações para as quais contribui com donativos.

Um risco significativo na vertente económica é o esgotamento de recursos financeiros para fazer face aos compromissos assumidos com os colaboradores após concluída a sua vida activa de trabalho. A consciência deste facto levou, nomeadamente, a administração da empresa a tomar medidas em 2006 no sentido de viabilizar o cumprimento das suas obrigações para com a generalidade dos trabalhadores, propondo uma alteração do regime de complementos de pensões.

Uma oportunidade importante em termos de satisfação das expectativas de algumas partes interessadas prende-se com um incentivo cada vez maior à adjudicação de

obras a empreiteiros locais, uma vez que, além de criar postos de trabalho nos mercados locais, esta política permite obter economias consideráveis nas contratações.

Na perspectiva ambiental os riscos decorrentes da actividade da EPAL estão predominantemente relacionados com a ocorrência de roturas, nomeadamente em condutas de grande diâmetro.

Os investimentos na beneficiação e substituição das redes de adução e de distribuição, a par das actividades de conservação e vigilância, bem como a instalação e desenvolvimento de zonas de monitorização e controlo e de zonas de monitorização do transporte, são factores que garantem o controlo dos riscos. Os resultados obtidos em 2006 mostram que as perdas de água diminuiram 10,2% face ao ano anterior, conforme exposto no indicador EN8.

Em matéria ambiental, os riscos a que está sujeita a actividade da empresa decorrem predominantemente da possibilidade de degradação da qualidade da água nos pontos de captação, por razões não controladas pela EPAL e que podem encarecer a satisfação das necessidades de consumo.

Uma evolução desta natureza aumentaria o custo de tratamento das águas captadas o que teria um impacte directo nas condições de exploração da empresa, com consequências gravosas na sua rentabilidade se não fosse possível, por razões comerciais ou regulamentares, repercutir o aumento de custos no cliente.

A monitorização e o controlo sistemáticos das águas captadas permitem conhecer situações pontuais e tendências de degradação que, comunicadas tempestivamente às autoridades competentes, permitem a tomada de medidas preventivas adequadas.

O levantamento ambiental criterioso da EPAL permite-lhe conhecer a importância dos impactos negativos das situações de emergência que podem ocorrer na sua actividade corrente.

Consciente da necessidade de gerir para a sustentabilidade e de enquadrar a sua actividade na gestão do ciclo integrado da água, a EPAL efectuou a revisão de dois documentos fundamentais, o Plano Director de Desenvolvimento do Sistema de Produção e Transporte e o Plano Geral da Rede, onde foram consideradas soluções estruturais para a satisfação da procura num horizonte de 20 anos, tendo em conta uma análise dos riscos inerentes à actividade de abastecimento de água. Os planos contemplam uma política de investimentos orientada para a satisfação dos clientes, para o aumento da eficiência dos sistemas de produção, adução e distribuição e para a garantia da quantidade e da qualidade da água a fornecer.

Ainda durante o ano de 2006, foi desenvolvida pela EPAL uma nova metodologia, que permite identificar e priorizar as áreas a reabilitar na Rede de Distribuição de Lisboa. Este novo método, designado por Matriz Multicritério, permite, através do cruzamento da informação de cadastro, incluindo roturas, com a informação de exploração e financeira, classificar cada uma das áreas, definindo assim a sua prioridade.



Rede de Distribuição de Lisboa - Matriz Multicritério

b) Impacte das tendências, riscos e oportunidades da sustentabilidade nas perspectivas de longo prazo da organização e no seu desempenho financeiro

A aprovação final, em 28 de Dezembro de 2006, do Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais (PEAASAR II), por despacho do Ministro do Ambiente (Despacho nº 2339/2007 de 14 de Fevereiro), veio colocar novos desafios ao sector da água.

Este plano define três grandes objectivos estratégicos e as respectivas orientações que devem enquadrar os objectivos operacionais e as medidas a desenvolver no período de 2007-2013, pelas entidades gestoras, designadamente:

- A universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço;
- A sustentabilidade do sector da água;
- A protecção dos valores ambientais.



Neste documento é apresentado o diagnóstico realizado sobre a situação actual no sector da água em Portugal, que conduziu à identificação dos problemas que actualmente se colocam e que devem ser resolvidos ou mitigados através da estratégia e respectivas medidas a implementar no período 2007-2013.

A análise SWOT que o plano apresenta para o sector, permite enquadrar o desenho das soluções estratégicas desenvolvidas.



PONTOS FORTES

- Experiência nacional acumulada ao longo das últimas décadas ao nível técnico, científico e de gestão.
- Diversidade de modelos de gestão, com resultados mais ou menos positivos que permitem avaliar as vantagens e inconvenientes de cada um deles.
- Mercado com um elevado potencial de crescimento.
- Implementação alargada de soluções integradas com gestão empresarial com capacidade para prestar serviços de qualidade com custos controlados.
- Entidade reguladora do serviço que demonstra capacidade para dar resposta aos desafios que se colocam à regulação e ampliar a sua área de actuação.

RISCOS

- Sector fortemente condicionado pelas políticas públicas, dada a natureza dos serviços em causa, o que o torna vulnerável às inflexões e indefinições destas políticas, que podem condicionar o seu desenvolvimento e dinamização, com reflexos negativos no consumidor final.
- Reduzido número de agentes presentes neste mercado.
- Necessidade de aumento do preço da água, que, pela sua importância para a vida e o bem-estar social, gera facilmente reacções de grande emotividade junto das populações.
- Necessidade de implementação de políticas comunitárias com crescentes exigências ambientais que poderão implicar o aumento dos custos dos serviços prestados.
- Risco de secundarização da manutenção e reabilitação do existente, face à necessidade de construção de novas infra-estruturas.

PONTOS FRACOS

- Insuficiente capacidade financeira e de gestão num número significativo de entidades gestoras.
- Fortes assimetrias municipais no preço dos serviços, decorrentes de opções políticas da administração local, reflectindo-se numa falta de equidade no tratamento da população a nível nacional.
- Disfunções ao nível organização dos serviços (vertente em "alta" e vertente em "baixa", abastecimento de água e saneamento de águas residuais).
- Problemas graves na cobrabilidade dos serviços prestados, especialmente entre entidades gestoras utilizadoras de sistemas multimunicipais, com gravidade acrescida nos serviços de saneamento.
- Dificuldades na motivação da ligação da população aos sistemas existentes em regiões suburbanas e rurais.
- Necessidade de avultados investimentos sem grande impacto ou visibilidade imediata na opinião pública.
- Sector com longos períodos de carência e amortização dos investimentos.

OPORTUNIDADES

- Aumento das exigências da população na qualidade do serviço prestado.
- Crescente consciencialização da população sobre os problemas ambientais.
- Existência de investidores institucionais interessados em investir neste sector.
- Elevado potencial de crescimento do mercado da água, proporcionando espaço para o aparecimento de novos interessados e para o fortalecimento do tecido empresarial privado nacional que actua neste mercado.
- Oportunidade para o fortalecimento de parcerias entre entidades gestoras e institutos de investigação, contribuindo para a dinamização tecnológica.
- Potencial de criação de emprego qualificado, associado à empresarialização do sector e à extensão destes serviços a regiões de onde estavam ausentes.

Na prossecução de cada um dos objectivos estratégicos enunciados, os correspondentes objectivos operacionais e as medidas que deles decorrem devem respeitar as seguintes orientações estratégicas:

Universalidade, continuidade e qualidade do serviço:

Solidariedade nacional e regional nas soluções adoptadas, contribuindo para o pagamento do serviço a um preço justo e adaptado ao poder de compra dos utilizadores;

Lógica de serviço com elevada qualidade e fiabilidade, privilegiando a adequada cobertura da população em detrimento da rentabilidade imediata dos investimentos.

Sustentabilidade do sector

Melhoria da produtividade e da eficiência em articulação com o Programa Nacional de Acção para o Crescimento e o Emprego (Estratégia de Lisboa) e com o Plano Tecnológico;

Coordenação com as políticas de desenvolvimento regional, nomeadamente como forma de consolidar a

integração de cada entidade gestora no tecido social e empresarial da respectiva área de actuação;

Credibilidade, eficácia, equilíbrio e transparência dos modelos de gestão do sector.

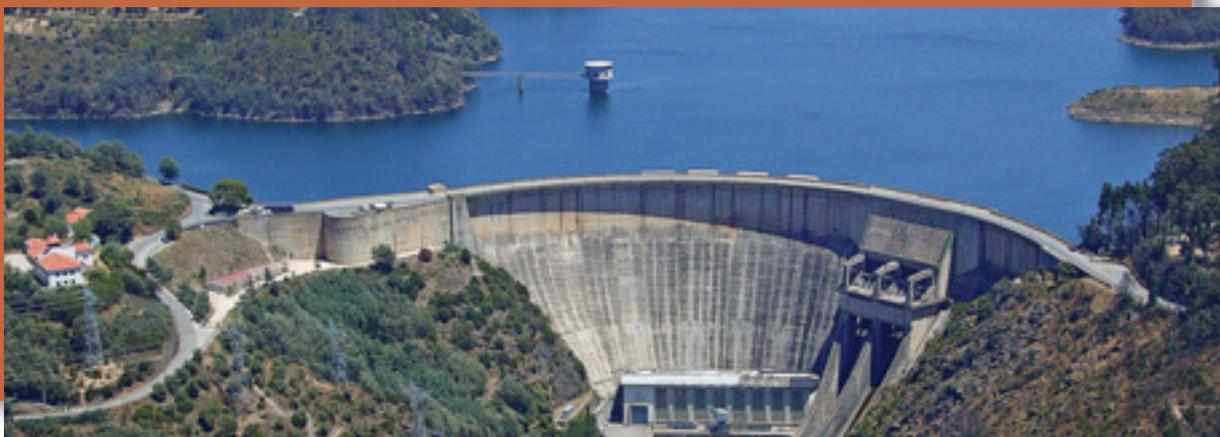
Protecção dos valores ambientais

Incorporação dos princípios subjacentes à estratégia nacional e comunitária para o desenvolvimento sustentável;

Afirmação das boas práticas ambientais, nomeadamente no âmbito da implementação da Lei da Água, ajudando, pelo exemplo, à evolução no mesmo sentido do tecido empresarial envolvente;

Reforço dos mecanismos de regulação, controlo e penalização.

Neste contexto a oportunidade da EPAL alargar a sua actividade à gestão das águas residuais terá um impacte importante a todos os níveis.

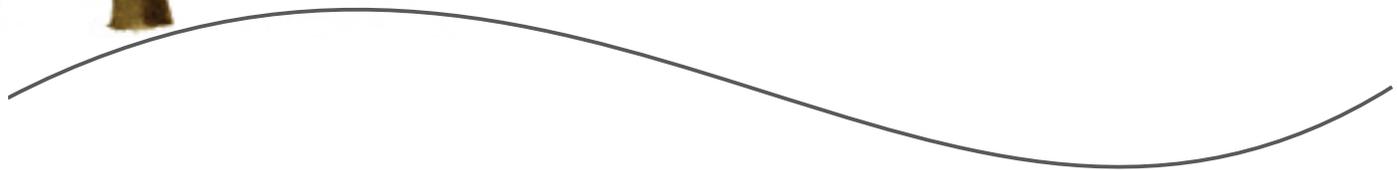


c) Perspectivas futuras

Gestão integrada do ciclo urbano da água	A aprovação do PEAASAR II, veio colocar novos desafios à empresa e influenciar a sua estratégia. Assim, acompanhando as reflexões que conduziram a este Plano, o accionista Águas de Portugal aprovou uma orientação no sentido de a EPAL assumir, como seu objectivo estratégico, a gestão integrada do ciclo urbano da água na sua área de influência. A resposta a este desafio será o factor determinante do desenvolvimento da empresa, numa óptica de eficiência de serviço para os consumidores e de criação de valor para o accionista.
Reforço da capacidade de produção da ETA da Asseiceira	O ano de 2007 verá a conclusão de alguns investimentos muito relevantes para a empresa, nomeadamente a expansão da capacidade de produção da ETA da Asseiceira de 500 000 m ³ /dia para 625 000 m ³ /dia, com a introdução da flotação e da ozonização intermédia no processo de tratamento.
Aumento da capacidade de transporte	O reforço de abastecimento ao Município de Mafra, a duplicação do terceiro troço do adutor do Castelo do Bode com cerca de 4,5 km de extensão na zona de Santarém, e ainda outros novos projectos como a Estação Elevatória de À-dos-Bispos, são objectivos que vão contribuir para o aumento da capacidade de transporte.
Renovação e reabilitação da rede de Lisboa	Os investimentos previstos inserem-se numa política de aumento de fiabilidade e de racionalização do capital empregue, designadamente na renovação de condutas de pequeno e grande diâmetro, prevendo-se 50 km em 2007.
Aumento das zonas de monitorização	Um dos objectivos para 2007 é atingir o número de 75 Zonas de Monitorização e Controlo, abrangendo 63% da rede e correspondendo a 54% dos clientes. Simultaneamente será consolidada uma nova ferramenta informática totalmente desenvolvida na EPAL, para o controlo do comportamento das ZMC.
Modelo Integrado de Gestão de Activos	O Modelo Integrado de Gestão de Activos, será uma das prioridades da gestão da empresa para 2007 com o objectivo de a dotar de instrumentos e da capacidade de tomar decisões certas sobre os activos ao longo do seu ciclo de vida.
Desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade	Continuará o processo de desenvolvimento e aplicação de um Sistema de Gestão da Qualidade a toda a empresa, tendendo à obtenção da certificação respectiva pela norma NP EN ISO 9001:2000.
Novo Laboratório Central	Em 2010 prevê-se o arranque do funcionamento do novo Laboratório Central da EPAL. Espera-se, em 2007, obter o licenciamento que permita lançar o concurso público internacional para a sua construção.
Modernização tecnológica da ETA do Vale da Pedra	Realização em 2007 do projecto base da reformulação e modernização dos processos de tratamento da estação de Vale da Pedra, com vista a garantir as futuras exigências da qualidade da água para consumo humano.
Secagem térmica das lamas	Está prevista a entrada em funcionamento em 2009 de uma unidade de secagem térmica das lamas da estação de tratamento de água da Asseiceira. O concurso para esse efeito será lançado até ao final de 2007.
Sustentabilidade do Fundo de Pensões	Alteração do regime de Complementos de Pensões de Reforma, de benefício definido para contribuição definida, através da constituição de PPR's individuais para os quais a empresa se obriga a contribuir: Garante-se assim a continuidade e a sustentabilidade do plano de pensões da empresa.



Carvalho-alvarinho - *Quercus robur*



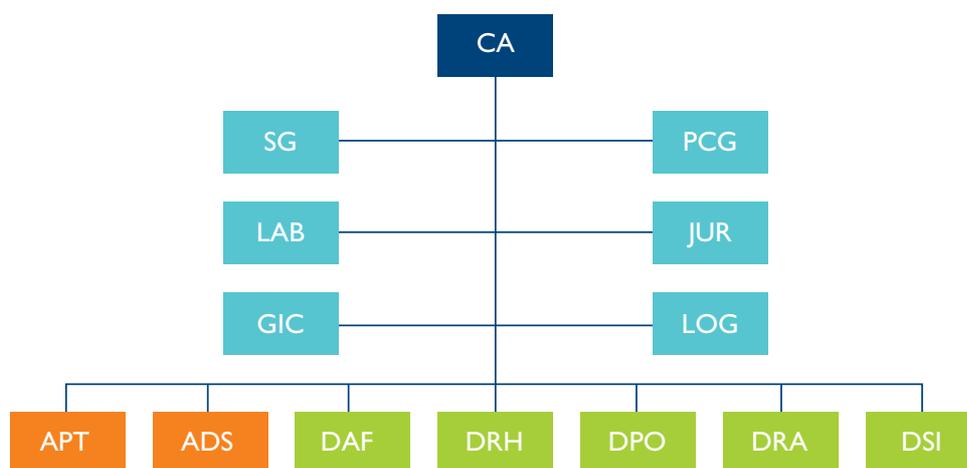
2. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2.1. Apresentação da EPAL

A EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. é uma sociedade anónima de capitais públicos, fundada originariamente em 1868 como CAL - Companhia das Águas de Lisboa e detida desde 1993 a 100% pela AdP - Águas de Portugal. O objectivo da empresa é o abastecimento, directo ou indirecto, de água

potável de qualidade a 2,6 milhões de pessoas em Lisboa e em 25 concelhos a norte do Tejo. É preocupação da EPAL produzir e fornecer água, gerindo os impactes económicos, sociais e ambientais da sua actividade.

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

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

LOG: Gabinete de Logística

APT: Produção e Transporte - é responsável por todas as captações, estações de tratamento e adutores que garantem a produção e o transporte de água.

ADS: Distribuição - é responsável pela gestão e manutenção da rede geral de distribuição afectada ao abastecimento domiciliário no concelho de Lisboa.

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 (GMC).

2.2. Actividades e infraestruturas da EPAL

O fornecimento de água potável pela EPAL é antecedido de um processo elaborado de captação, tratamento e transporte. A empresa dispõe de 745 km de adutores e 1 427 km de condutas de distribuição e explora um sistema com uma capacidade diária de produção nominal de cerca de 1 047 000 m³.

Produção e transporte de água:

O Sistema de abastecimento da EPAL 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;
- um conjunto de captações subterrâneas com capacidade nominal de 237 000 m³/dia.

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

- **Vila Franca de Xira/Telheiras**, com capacidade de transporte de 240 000 m³/dia;

- **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 infraestruturas destinadas à elevação, tratamento, transporte e armazenamento da água produzida.

Encontra-se legalmente atribuída à EPAL a responsabilidade de manter e salvaguardar as faixas de respeito das infra-estruturas do respectivo sistema de abastecimento e de intervir nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes.

Sistema de adução



Distribuição de água:

A rede geral de distribuição tem 1 427 Km e é constituída por 14 reservatórios, 9 estações elevatórias e 88 mil ramais de ligação. 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.

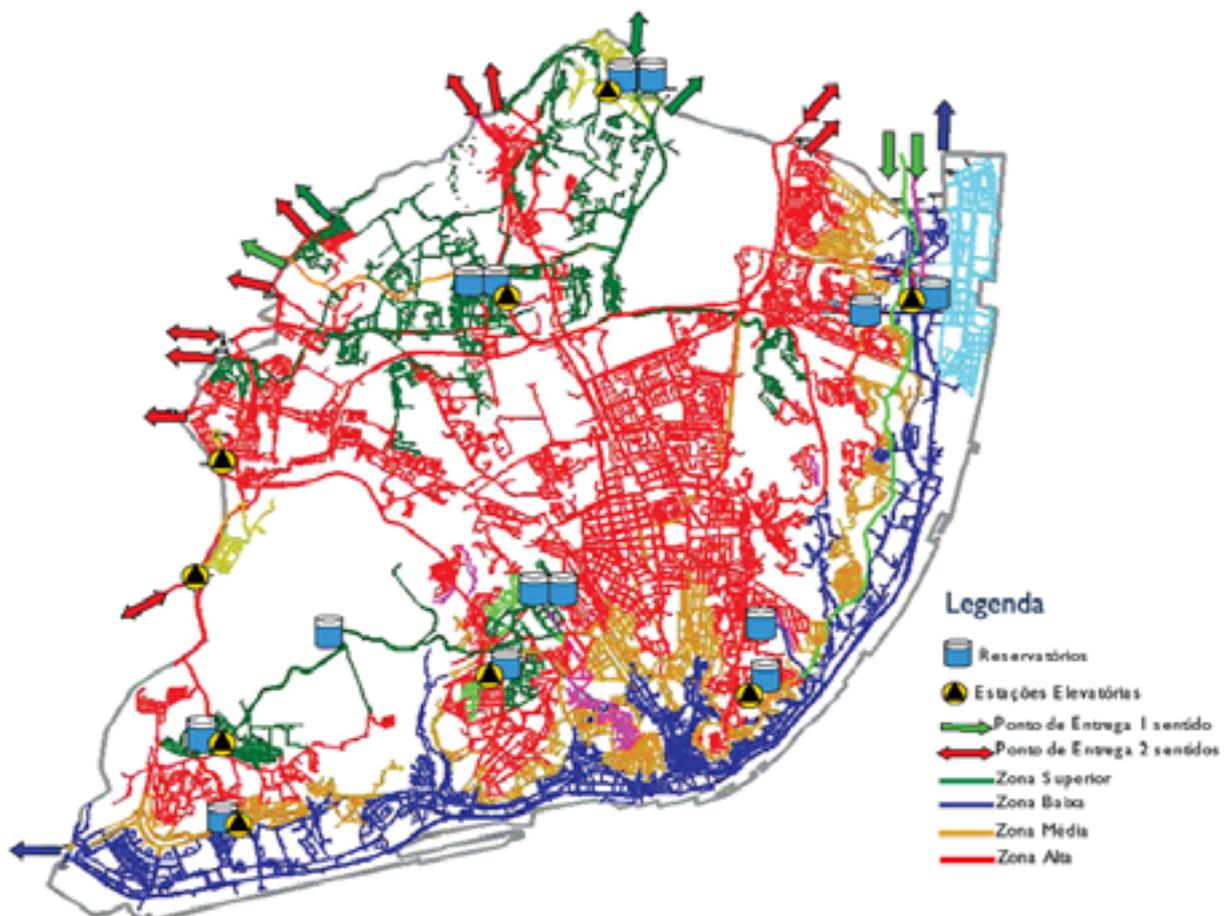
A rede de distribuição compreende 4 zonas: a Baixa, a Média, a Alta e a Superior, definidas em função das cotas altimétricas da cidade.

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.

Sistema de distribuição em Lisboa



A EPAL tem a sua sede em Lisboa e as suas principais instalações e infraestruturas de produção, adução e distribuição de água, que se encontram-se dispersas pela sua área de intervenção a norte do rio Tejo, são as seguintes:

Infraestruturas da 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 mil 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 142 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, 1 Estação Elevatória 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 134 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 102 km de condutas.

Infraestruturas da distribuição de água:

- Rede Geral: 14 reservatórios, 9 estações elevatórias, 4 postos de cloragem e 88 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, recinto dos Olhos d'Água que inclui as nascentes, entre outros, num total de 70 recintos.

Mercados:

A EPAL fornece água, para distribuição nas respectivas áreas de intervenção, aos municípios de:

Sintra
Loures/Odivelas
Oeiras/Amadora
Cascais
Vila Franca de Xira
Mafra
Tomar
Entroncamento

Ourém
Torres Novas
Alcanena
Porto de Mós
V. N. da Barquinha
Constância
Leiria
Santarém

Cartaxo
Batalha
Torres Vedras
Arruda dos Vinhos
Sobral de Monte Agraço
Azambuja
Alenquer

O abastecimento aos cinco últimos é efectuado através da empresa multi-municipal Águas do Oeste, prevendo-se, até ao final de 2007, o abastecimento a mais seis municípios servidos por aquela empresa - Bombarral, Cadaval, Lourinhã, Óbidos, Peniche e Rio Maior:

Em Lisboa, a EPAL distribui água directamente ao cliente final. A rede geral de distribuição directa tem 1 427 Km, permitindo o abastecimento a uma área de 85 km² com 519 795 habitantes (estimativa do INE para 31 de Dezembro de 2005), distribuição esta sustentada por cerca de 350 mil contratos com clientes directos.



Outras regiões:

Para além de Portugal, onde está concentrada a maior parte da sua actividade, a EPAL está presente no Brasil, onde participa no capital da Prolagos, e em Moçambique, Angola e Argélia, onde presta apoio técnico e comercial.

Indicadores mais relevantes associados às actividades da EPAL.

ACTIVIDADE - <i>volumes/capacidades em metros cúbicos (m³)</i>	2004	2005	2006
Volume total de água fornecida	222 720 242	218 850 664	211 237 773
Número de clientes directos	339 111	341 924	344 690
Número de consumidores ¹	2 577 629	2 594 033	2 608 042
Água fornecida por consumidor, m ³	86,4	84,4	81,0
Número de municípios abastecidos	26	26	26
Área total abastecida, km ²	5 406	5 406	5 406
Condutas/tubagens renovadas, km	56	85	65
Perdas totais/água captada, %	17,0	14,8%	13,9%
Capacidade diária de captação	1 047 000	1 047 000	1 047 000
Capacidade diária de produção	1 047 000	1 047 000	1 047 000

¹População residente na área abastecida

CONTA DE EXPLORAÇÃO - <i>montantes em milhares de euros</i>	2004	2005	2006
Proveitos da venda de água	136 464	134 034	134 424
Outros proveitos	5 802	5 639	4 482
Proveitos totais de exploração	142 266	139 673	138 906
Proveitos da venda de água/totais, %	95,9%	96,0%	96,8%
Resultados antes de impostos	36 665	33 295	23 265
Resultado líquido do exercício	26 024	23 788	16 329

BALANÇO - <i>montantes em milhares de euros</i>	2004	2005	2006
Capital social	150 000	150 000	150 000
Capital próprio	343 093	345 906	343 780
Reservas de reavaliação	101 340	118 165	114 105
Passivo	332 276	341 880	371 405
Activo líquido total	675 369	687 786	715 185
Endividamento bancário MLP	143 605	175 208	202 190
Investimento ¹	59 520	57 372	57 195
Rendimento do capital próprio, %	7,6%	6,9%	4,7%

¹Novo, ilíquido de amortizações

2.3. Dimensão da organização

Os proveitos de venda de água da empresa em 2006 foram de 134,4 milhões de Euros, correspondente à facturação de 211 milhões de metros cúbicos de água, representado cerca de 96,8% do total de proveitos de exploração da EPAL.

A 31 de Dezembro de 2006, a empresa tinha um capital próprio de 344 milhões de euros e um passivo de 371 milhões de euros.

Na mesma data, a empresa tinha 801 trabalhadores no seu quadro de pessoal.

Salienta-se que em 2006, não houve alterações significativas nem na dimensão nem na estrutura accionista da empresa.

2.4. Prémios

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, para um melhor desempenho junto dos seus clientes em particular e dos consumidores e do ambiente em geral.

Em 2006 foi atribuído ao Museu da Água da EPAL, o prémio de platina do *International Star Award*, pelo Comité Internacional de selecção da *BID - Business Initiative Directions*.

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 destaca a obtenção do prémio ENEG em 2005 referente a:

- 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 Aqueduto das Águas Livres, em 2004 obteve o prémio *International Quality Crown Award*, Categoria Ouro, atribuído também pelo Comité Internacional de Selecção da *BID*.



Choupo Branco - *Populus alba*

3. PERFIL DO RELATÓRIO

O presente relatório reporta-se à actividade desenvolvida em Portugal no ano civil de 2006. No entanto, sempre que se considere pertinente, serão apresentados dados relativos aos anos de 2004 e 2005 para permitir a análise da evolução do desempenho da empresa e a perspectivação do seu futuro. Esta segunda edição do relatório de sustentabilidade da EPAL segue-se à publicação inaugural em 2006 e abrange também um ciclo anual.

O ponto de contacto para o esclarecimento de dúvidas sobre o relatório é o secretário geral da empresa, José Manuel Zenha, telefone número 213 251 113, email: ozenha@epal.pt.

3.1 Processo para definir o conteúdo do relatório

O presente relatório apresenta o desempenho da EPAL na sua missão de contribuir para o desenvolvimento sustentável.

De modo a assegurar que as matérias e os indicadores incluídos no presente relatório reflectam os impactes económicos, ambientais e sociais da actividade da empresa, assim como os aspectos susceptíveis de influenciar as avaliações e decisões das suas partes interessadas, a EPAL definiu o conteúdo do presente relatório em função de critérios de materialidade, do contexto de sustentabilidade, da inclusão das partes interessadas e de abrangência, enunciados nas Directrizes.

Deste modo, a EPAL teve em conta:

- Os critérios da norma AA1000 referentes à selecção das partes interessadas (responsabilidade, influência, proximidade, dependência, representação, política e orientação);
- Os interesses das partes interessadas seleccionadas, manifestados nos inquéritos de satisfação a clientes e a colaboradores, articulados pela comissão de trabalhadores e outros órgãos ou expressos no anterior relatório de sustentabilidade;
- Os desafios contidos em novos diplomas legais ou directrizes para o sector da água, nomeadamente na Lei da Água e no PEAASAR II.



Equipa do Projecto Sustentabilidade

- Os princípios de sustentabilidade da EPAL e compromissos assumidos na política de qualidade e ambiente da EPAL;
- As metas e objectivos estabelecidos pelo conselho de administração da EPAL;
- Os principais riscos e factores críticos para a organização, de acordo com o enunciado no ponto 1.2 do presente relatório;
- O contributo da EPAL para o desenvolvimento sustentável, salientando a relevância dos impactes da sua actividade.

Os diversos tópicos do relatório foram ordenados em função da sua materialidade. Salienta-se que foi escrupulosamente seguida a numeração dos capítulos preconizada pelas *Directrizes*, pelo que é fácil localizar os diferentes capítulos e indicadores.

O presente relatório de sustentabilidade da EPAL tem como destinatários as partes interessadas.

No capítulo 5, Partes Interessadas, são apresentados os critérios para a sua definição e selecção, listadas essas entidades, seus interesses e caracterizada a interacção e envolvimento com a EPAL.

A EPAL procurou ainda identificar o tipo de informação que eventualmente será de maior relevância para cada grupo de partes interessadas, através da selecção de indicadores específicos, de modo a facilitar o acesso à informação de maior interesse.

3.2 Limite do relatório

O presente relatório considera sempre como referência a actividade principal da EPAL, ou seja, a captação, produção, transporte e distribuição de água.

Nos países em que está presente, apenas no Brasil a EPAL possui uma participada, a Prolagos, em que tem 7,5% do capital, valor inferior a 20% a partir do qual a GRI recomenda a sua inclusão no relatório.



Os serviços prestados em Moçambique, em Angola e na Argélia estão incluídos nos 3,2 % dos outros serviços prestados. Considera-se, por isso, que estas actividades não têm expressão para a EPAL, pelo que não são incluídas no presente relatório.

Os limites do presente relatório estão assim definidos pela actividade principal, pela área geográfica de intervenção constituída pelos 26 municípios - incluindo Lisboa - a Norte do Tejo, e pelas instalações da empresa.

Neste contexto, não foram impostas restrições nem ao âmbito nem aos limites do relatório.

3.3. Alterações face a relatórios anteriores

No presente relatório, foram utilizados essencialmente o mesmo âmbito, os mesmos limites e os mesmos métodos de medição do relatório anterior, não tendo sido efectuada nenhuma correcção substancial da informação disponibilizada no anterior relatório.

Não houve mudanças de critério que afectem significativamente a capacidade de comparar desempenhos entre períodos ou organizações diferentes.

A mudança substancial refere-se à utilização da nova versão das directrizes GRI.





3.4. Técnicas de medição e bases de cálculo

Foram seguidas as instruções contidas nos protocolos de indicadores da GRI, sendo referidas as fontes dos dados utilizados para o cálculo dos indicadores sempre que seja necessário.

3.5 Verificação do relatório

À semelhança do que aconteceu com o primeiro relatório de sustentabilidade da empresa, o presente relatório não foi verificado por uma entidade externa.

De futuro, pretende-se que a verificação seja efectuada por painéis de partes interessadas. O objectivo é submeter ao juízo dos interessados a relevância das matérias tratadas no relatório.



Bôrdo - *Acer negundo*

4. CONTROLO, ADMINISTRAÇÃO E COMPROMISSOS

4.1. Estrutura de governação da EPAL

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

• Conselho de Administração (CA)

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

- Aprovar os objectivos e as políticas de gestão da empresa;
- Aprovar os planos de actividade e financeiros anuais, bem como as alterações que se revelem necessárias;
- 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;
- 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;
- Adquirir, vender ou por qualquer forma alienar ou onerar direitos ou bens imóveis;
- Constituir sociedades e subscrever, adquirir, onerar e alienar participações sociais;
- Estabelecer a organização técnico-administrativa da sociedade e as normas de funcionamento interno, designadamente sobre pessoal e sua remuneração;
- Constituir mandatários com os poderes que julgue convenientes, incluindo os de substabelecer;
- Exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas por lei ou pela assembleia geral.

A cada membro do CA 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 - 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 - 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 - José Alfredo Manita Vaz

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

Vogal - António Bento Franco

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

Vogal - Rui Manuel de Carvalho Godinho

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

Os membros do conselho de administração são independentes, com excepção do Presidente que é vogal da Águas de Portugal SGPS, SA. Todos são executivos, e foram eleitos em Assembleia Geral.

• 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 inves-

- mentos, uns e outros quando tenham individualmente valor superior a 20% do capital social;
- f) 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 CA, 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 Antunes
Vogal: Manuel Duarte Pinheiro

4.2 Mecanismos para accionistas e trabalhadores fazerem recomendações ou darem instruções ao mais alto órgão 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.

A Comissão de Trabalhadores da EPAL, para além da consulta aos trabalhadores, é um órgão que tem a 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.

O Acordo de Empresa da EPAL é um documento negociado com os sindicatos que o subscrevem, e estabelece os direitos, os deveres e as garantias da empresa e dos seus trabalhadores. As cláusulas de expressão pecuniária do AE são negociadas anualmente e as restantes de dois em dois anos, na sequência de eventuais denúncias de ambas as partes. Está prevista uma Comissão Paritária definida nesse acordo, que é constituída por 3 representantes da empresa e 3 representantes dos sindicatos outorgantes.

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).

4.3 Ligação entre o desempenho da organização e a remuneração dos membros do órgão mais alto de administração e dos directores

Os estatutos da empresa prevêm o direito, tanto da administração como dos trabalhadores, de participarem nos lucros, quando estes existam. A distribuição dos lucros é efectuada tendo em conta o desempenho dos beneficiados.

Apesar de actualmente a avaliação de desempenho dos colaboradores não contemplar matérias no âmbito da sustentabilidade, a EPAL está a desenvolver um modelo de avaliação de desempenho que já terá em conta alguns indicadores económicos, ambientais, sociais e de boa governança, enquadrado na celebração dos contratos de gestão de acordo com a legislação da boa governação (Resolução do Conselho de Ministros n.º49/2007 e novo estatuto do gestor público).

4.4 Processos da administração para assegurar a resolução de conflitos de interesse

O processo sistematicamente utilizado para a resolução de conflitos de interesse assenta na abertura ao diálogo e na prática de negociação.

4.5 Processo de determinação das qualificações dos membros do conselho de administração para conduzirem a estratégia económica, ambiental e social

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

4.6 Procedimentos utilizados pelo conselho de administração para supervisionar a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social

Os procedimentos utilizados pelo conselho de administração para supervisionar o processo de identificação e gestão do desempenho nas vertentes económica, ambiental e social - incluindo riscos e oportunidades - estão formalizados nos seguintes documentos.

Na vertente económica

- Plano Director de Desenvolvimento do Sistema de Produção e Transporte;
- Plano Geral da Rede de Distribuição;
- Plano de Médio Prazo;
- Plano Anual de Investimentos; e
- Orçamento anual,

Na vertente ambiental:

- Sistema de Gestão Ambiental (SGA)

Na vertente social:

- Acordo de Empresa; e
- Serviços de Higiene e Segurança no Trabalho.

Com o objectivo de avaliar o desempenho nas vertentes económica, ambiental e social, o conselho de administração desenvolveu as seguintes ferramentas:

Vertente económica

- Mensalmente é apresentado ao conselho de administração o Relatório de Controlo de Gestão que engloba um comparativo entre a realização e a orça-

mentação quer em termos de exploração quer em termos de investimento e inclui um conjunto de indicadores comparativos com o período homólogo do ano anterior; dos quais, quanto à vertente económica e financeira, são de destacar os indicadores de rentabilidade do capital e prazos médios de recebimento e pagamento;

Vertente Ambiental

- Anualmente o conselho de administração assegura a revisão do sistema de gestão ambiental, que inclui a análise de desempenho ambiental da EPAL. Em resultado da revisão do sistema, são detectados pontos de melhoria e definidos novos objectivos;
- Trimestralmente é presente ao conselho de administração um mapa de acompanhamento da realização das acções previstas no Programa anual de Gestão Ambiental;
- Também no Relatório de Controlo de Gestão é apresentado um conjunto de indicadores ambientais, nomeadamente, consumo de energia, perdas de água, qualidade da água, resíduos produzidos e stock de lamas.
- É, igualmente, apresentado ao conselho de administração o Boletim Mensal de Estatística que acompanha um conjunto de dados estatísticos referentes a várias vertentes da empresa (ambiental, vendas, reagentes, energia, infra-estruturas, qualidade da água, recursos humanos, económica e financeira e outras). Na vertente ambiental, destaca-se o acompanhamento de perdas, roturas, qualidade da água, energia, resíduos produzidos e produção de lamas.

Vertente Social

- É apresentada ao conselho de administração informação mensal de gestão de Recursos Humanos com dados relativos a efectivos, movimento de pessoal, potencial de trabalho, absentismo, rubricas salariais fixas e trabalho suplementar;
- Mensalmente no Relatório de Controlo de Gestão podem também ser consultados diversos indicadores sociais, nomeadamente, horas de formação e acidentes de trabalho.
- No Boletim Mensal de Estatística referido na vertente ambiental é efectuado o acompanhamento de indicadores de recursos humanos (nº efectivos, acidentes de trabalho, formação, etc.), bem como o número de visitas ao museu e número de exposições.

- Também mensalmente são apresentados ao conselho de administração os Relatórios de Actividade das Áreas de Negócio da Empresa (Produção e Transporte, e Distribuição) onde é efectuado o acompanhamento de um conjunto de indicadores de desempenho, nomeadamente o número de Clientes (Municipais, Multimunicipais, Directos fora de Lisboa e Directos na cidade de Lisboa) a evolução do volume de consumo e de vendas, número de reclamações, prazo médio de recebimentos, entre outros.

4.7 Processos para avaliação do desempenho do conselho de administração

A Águas de Portugal, S.G.P.S.-S.A., detentora de 100% do capital social da EPAL, tem em desenvolvimento um sistema de fixação de objectivos e metas com a Administração do grupo, na qual a vertente da sustentabilidade assume um papel nuclear. Este sistema será de seguida aplicado às outras empresas do grupo.

4.8 Missão, valores, códigos de conduta e princípios relevantes para o desempenho económico, ambiental e social da EPAL

A missão da EPAL é:

Abastecer de água para consumo humano a 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, tendo expressado estes compromissos através da política da qualidade e ambiente da EPAL:

- *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.*

A missão e a política de qualidade e ambiente são aplicadas em toda a empresa. A política foi definida no âmbito do desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão Ambiental e Qualidade, segundo as normas internacionais ISO 14001:2004 e ISO 9001:2000, respectivamente.

Salienta-se que a EPAL assumiu o compromisso de prevenção da poluição, estando este claramente expresso na política da empresa, e tendo implementado e certificado o sistema de gestão ambiental, com vista a garantir o cumprimento dos compromissos assumidos na política.

No âmbito do sistema de gestão ambiental, e com vista a assegurar a gestão dos riscos ambientais associados às actividades da EPAL, foram identificados e avaliados os aspectos e impactes ambientais das suas actividades, de forma a planear adequadamente as actividades operacionais da empresa e a desenvolver medidas de minimização, controlo e prevenção dos efeitos no meio ambiente.

4.9 Cartas, princípios, ou outras iniciativas a que a EPAL tenha aderido ou tenha subscrito.

- Adesão ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (1989).
- Formalização da adesão ao Global Compact (2007)

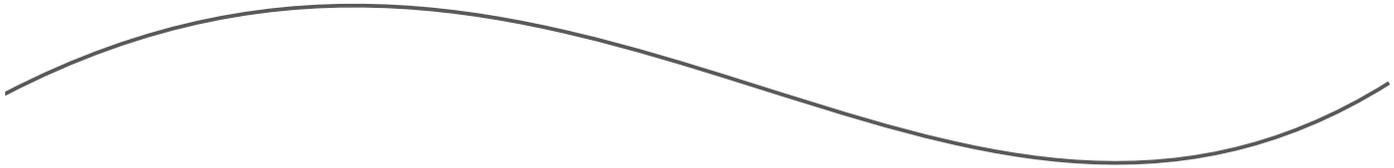
4.10 Pertença a associações em que a EPAL faça parte dos corpos gerentes, participe em projectos ou comissões ou contribua com financiamentos importantes para além do pagamento de quotas

Associações nacionais:

- APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
Cedência gratuita de instalações.
- APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas.
Cedência gratuita de instalações;
A EPAL assume a vice-presidência da associação e integra várias comissões técnicas (Comissões técnicas da Qualidade, de Contadores, dos Indicadores de Gestão, dos Sistemas de Distribuição de Água, do Cadastro, entre outras).
- APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
A EPAL é membro da Direcção.
- APOREM - Associação Portuguesa de Empresas com Museu
Cedência gratuita de instalações;
A EPAL assume a presidência da Direcção.
- IWA - International Water Association;
A EPAL é membro do *Governing Board*.
- TESE - Associação para o Desenvolvimento - Projecto Engenheiros sem Fronteiras
Cedência gratuita de instalações.
- EIS - Empresários pela Inclusão Social
A EPAL é financiadora.



Plátano - *Platanus hybrida*



PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas (ou stakeholders) são aqueles grupos que afectam e/ou podem ser afectados pelas actividades, produtos ou serviços da organização.

As organizações terão muitas partes interessadas, cada uma com tipos e níveis de envolvimento diferentes, e frequentemente, com preocupações e interesses divergentes entre si.

A EPAL, na selecção das partes interessadas da organização, entendeu (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).

Tendo em atenção os critérios apresentados, a EPAL identificou como grupos de Partes Interessadas os seguintes:



A relação da EPAL com estes grupos não é igual nem com o mesmo envolvimento, sendo naturalmente a interacção com uns grupos (como por exemplo os Trabalhadores e os Clientes) maior do que com outros (como por exemplo os Provedores de Capital).



Clientes Municipais: Municípios de Sintra, Loures / Odivelas, 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

Cliente Multi-Municipal: Águas do Oeste

Clientes Directos: Habitação, comércio e indústria, organismos públicos, embaixadas, Câmara Municipal de Lisboa, outros.

Clientes de serviços (Pré-clientes): Projectistas, construtores.

Este é um dos grupos mais importantes das partes interessadas da EPAL, para o qual a organização canaliza grande parte dos seus esforços.

Os vários canais de contacto com as entidades deste grupo permitem à EPAL conhecer as suas necessidades e expectativas e assim organizar-se para a implementação e manutenção das medidas necessárias.

Indicadores de interesse: O modo como a EPAL aborda os principais assuntos de interesse deste grupo, onde se inclui a qualidade da água, encontra-se no capítulo 6 - Indicadores de Desempenho, com destaque para todos os indicadores sociais de sigla PR (Responsabilidade pelo Produto) e o indicador económico EC 1.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
Clientes Municipais e Multi-Municipais	Clientes abastecidos em alta, isto é, que compram água à EPAL para distribuição a clientes finais	<ul style="list-style-type: none"> Receberem água em qualidade, quantidade e pressão adequadas ao fim a que se destina Serem cobrados de acordo com os valores estipulados 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Contratos e facturas Inquérito de satisfação a clientes AMEGA
Clientes Directos	Clientes situados quase exclusivamente (mais de 99%) em Lisboa, abastecidos para consumo directamente pela EPAL	<ul style="list-style-type: none"> Terem resposta adequada e atempada às falhas nos fornecimentos 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Contratos e facturas Inquérito de satisfação a clientes
Clientes de serviços (Pré-cliente): Projectistas, construtores.	Entidades com obras no município de Lisboa que submetem projectos de abastecimento à aprovação e fiscalização da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> Receberem resposta clara e atempada às necessidades dos projectos que realizam, cumprindo os prazos estabelecidos por lei 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Clientes:

Em 2006, a EPAL lançou uma campanha institucional orientada em função de três valores fundamentais: a qualidade e fiabilidade, a modernidade e a responsabilidade social e ambiental. O principal objectivo da campanha consistiu na valorização da comunicação e reforço da relação de proximidade com o cliente e população abastecida, tendo, para o efeito, sido desenvolvido um conjunto de acções específicas, nomeadamente:

- Implementação da factura em Braille, com a colaboração da ACAPO;
- Renovação da loja da sede, reinaugurada no dia 15 de Março - Dia Mundial do Consumidor;
- Criação da e-Conta da Água, permitindo aos clientes receber a conta da água por e-mail e alertas por SMS;
- Criação de nota explicativa da factura em PDF, para ser enviada ao cliente por e-mail;
- Renovação do site EPAL, com melhorias ao nível de conteúdo na área de clientes, facilitando a navegação. Neste domínio, foi introduzida uma área relativa a Novos Abastecimentos, bem como o serviço interactivo EPALnet Profissionais, que permite aos interessados conhecer a situação dos processos de abastecimento. De 2005 para 2006 o número de visitantes do site aumentou 16 por cento;
- Disponibilização de um Simulador de Consumos no site da EPAL;
- Colocação de um quiosque interactivo na loja da sede, através do qual o cliente pode navegar no site da EPAL e efectuar muitas das funções realizadas nas lojas ou através do *Contact-Center*. Celebrar um contrato, consultar a situação de um processo de abastecimento, apresentar uma reclamação, são algumas das possibilidades;
- Implementação de diversas campanhas de marketing, com especial incidência nos meios tecnologicamente mais inovadores, à disposição do cliente no seu contacto e interacção com a empresa.

Para os clientes directos, a EPAL mantém um sistema de informação de avisos atempados das faltas de água nas

suspensões programadas. O sistema geral é de aviso porta-a-porta, com afixação da informação com 24 h de antecedência. Para os clientes muito sensíveis (hospitais, hotéis, Assembleia da República, entre outros) é feito um contacto pessoal e directo, com 48 h de antecedência.

Os clientes municipais e multi-municipal, são contactados directamente pelos responsáveis técnicos do sistema com uma antecedência nunca inferior a 48 h, sendo as grandes intervenções programadas mensalmente ou com uma maior antecedência em casos especiais.

Merecem ainda destaque as medidas orientadas para a melhoria contínua da qualidade da água e do serviço prestado, destacando-se o total de 57,4 milhões de euros investidos durante 2006 nas seguintes áreas:

Garantia do abastecimento 46.175.668 EUR

- Ampliação do subsistema do Castelo do Bode (ampliação da Estação de Tratamento da Asseiceira; duplicação do troço entre a Quinta da Marquesa e a Central Elevatória de Vila Franca de Xira)
- Reforço do abastecimento a Mafra
- Renovação de 65 km da Rede de Distribuição

Garantia de qualidade 766.809 EUR

- Renovação de equipamentos laboratoriais
- Instalação de analisadores automáticos e on-line
- Remodelação da linha de tratamento da ETA de Vale da Pedra
- Novo edifício do Laboratório Central - Projectos

Segurança das infra-estruturas 8.954.395 EUR

- Aqueduto do Alviela (recuperação do troço Alcanhões/Alcoentre e em curso a reabilitação dos sifões 35 e 36)
- Manutenção e beneficiação de reservatórios
- Outros investimentos para segurança das infra-estruturas

Tecnologias e sistemas de informação 948.917 EUR

- Reforço da capacidade de recuperação dos sistemas de telegestão em situação de catástrofe
- Reforço da capacidade de transmissão de dados

Inovação tecnológica 585.641 EUR

- Avaliação da eficiência da rede de distribuição
- Beneficiação de automatismos da telegestão
- Modelo piloto de energia solar p/alimentação de equipamentos de automação

Também para os clientes profissionais de serviços (projectistas), foram desenvolvidas medidas específicas, onde se destacam:

- Elaboração de Manual de Redes Prediais para facilitar a aprovação dos projectos.
- Obras de redes prediais fiscalizadas com base em tecnologia PDA, permitindo a transferência imediata da informação para o sistema da EPAL.
- Acções de Informação aos Instaladores de Redes Prediais.
- EPAL NetProfissionais permitindo ao cliente acompanhar o seu processo de abastecimento.
- Nova área no site da EPAL.
- Elaboração e divulgação de cinco folhetos técnicos relacionados com projectos e obras de redes prediais.
- Encontra-se em curso o Projecto de Certificação de Projectistas/ Instaladores de Redes Prediais.



Consumidores directos

Consumidores indirectos

CML - Câmara Municipal de Lisboa

Câmaras Municipais (CM) e Juntas de Freguesia (JF), onde passam infra-estruturas da EPAL.

Populações domiciliadas nas zonas de captação ou com infra-estruturas da EPAL

Associações socio-culturais

Universidades e Institutos de investigação

Tendo em atenção que a EPAL abastece de água para consumo humano cerca de um quarto da população portuguesa, a comunidade é uma parte interessada com

muito peso para a organização, em particular os consumidores directos ou indirectos.

As preocupações da EPAL no que respeita à qualidade da água fornecida e à continuidade do abastecimento são as mesmas que para o grupo Clientes, sendo reforçadas pelo facto da EPAL estar consciente do impacto da sua actividade numa tão expressiva parte da população portuguesa.

A EPAL reconhece no entanto que a comunidade não se limita aos consumidores e envolve outros interesses, para os quais a organização procura dar a melhor resposta.

São mantidos diversos canais de contacto com as entidades deste grupo, onde se destaca a preocupação permanente de informar a população acerca da qualidade da água.

Indicadores de interesse: O modo como a EPAL dá resposta e aborda os principais assuntos de interesse deste grupo, onde, tal como no grupo Clientes, se inclui a qualidade da água, encontra-se no capítulo 6 - Indicadores de Desempenho, com destaque para todos os indicadores sociais de sigla PR (Responsabilidade pelo Produto) o indicador social SO 1, os indicadores económicos EC 1, EC 7 e EC 8 e os indicadores ambientais EN 11 e EN12.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
Consumidores Directos	Utilizam a água distribuída pela EPAL aos clientes directos	<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 EPAL na internet e de outras entidades
Consumidores Indirectos	Utilizam a água distribuída pela EPAL aos clientes municipais e multi-municipais		
CML - Câmara Municipal de Lisboa	O abastecimento de água à totalidade dos municípios depende directa e exclusivamente da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Manter os municípios satisfeitos no que respeita ao abastecimento de água. ● Boa cobrança do adicional e do saneamento ● Assegurar o fornecimento para a manutenção de Espaços Verdes e a lavagem dos espaços comuns municipais 	<ul style="list-style-type: none"> ● Multicanal
CM e JF onde passam infraestruturas da EPAL.	São afectadas pela actividade da EPAL, durante a colocação, manutenção ou reparação de infra-estruturas	<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 ● Não terem as suas actividades e desenvolvimento afectadas pelas necessidades e actividades da EPAL 	<ul style="list-style-type: none"> ● Multicanal ● Conselho de Impacte Ambiental
Populações em zonas de captação ou com infra-estruturas da EPAL	Por se encontrarem dentro dos perímetros de protecção de captação da EPAL, são-lhes impostas condicionantes às suas actividades e ao seu desenvolvimento		<ul style="list-style-type: none"> ● Através das respectivas Câmaras e Juntas de Freguesia ● Conselho de Impacte Ambiental
Associações sócio-culturais	Poderão receber apoio financeiro ou outro por parte da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Receberem apoios para as suas actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ● Multicanal
Universidades e Institutos de investigação	Conhecimento e envolvimento com o mundo empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ● Promoção de estágios curriculares. ● Realização de visitas técnicas ● Receberem apoios para as suas iniciativas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Multicanal

Medidas desenvolvidas pela EPAL relacionadas com o grupo Comunidade:

As medidas orientadas para a melhoria contínua da qualidade da água e a garantia do abastecimento contínuo são as que mais se destacam para este grupo, onde têm fundamental importância os consumidores. Assim, as medidas implementadas no âmbito da qualidade da água e do abastecimento, são as apresentadas para o grupo anterior (Clientes), em particular os investimentos de 57,4 milhões de euros referidos.

Para a comunidade afectada pela construção e manutenção das infra-estruturas da EPAL, é preocupação da empresa manter um sistema de comunicação efectivo que garanta o adequado planeamento das intervenções e cumpra com os prazos estabelecidos para essas intervenções.

Neste contexto, são informadas as câmaras municipais e as juntas de freguesia e programadas as intervenções, sendo através destas entidades informadas as comunidades locais.

A EPAL procura estar atenta a todas as preocupações e necessidades destas populações, mantendo um diálogo com os respectivos municípios, e outros representantes (nomeadamente associações desportivas e culturais e outras entidades locais), e garantindo que são planeadas e controladas as obras de intervenção em infra-estruturas, bem como eventuais acidentes (roturas).

Tal como explicado no indicador social SO 1, no âmbito das obras de instalação, beneficiação e reparação dos adutores e das condutas da rede de distribuição são tomadas diversas medidas para minimização de impactes, que se iniciam desde logo nas exigências dos cadernos de encargos para a reposição e eventual beneficiação das condições iniciais.

A EPAL procura apoiar diversas associações sócio-culturais e outras entidades com iniciativas de interesse para a comunidade, através de:

- Apoio financeiro;
- Cedência de instalações;
- Oferta de material e brindes;
- Disponibilização de quadros da EPAL para formação escolar (Projecto H2Olha e EIS - Empresários pela Inclusão Social).

Merecem igualmente destaque:

- O protocolo celebrado com a Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes, em que a EPAL se compromete a atribuir, entre 2006 e 2008, 90 mil euros, ao projecto Superatleta Pequim 2008, patrocinando a equipa de natação paralímpica;
- O lançamento, em parceria com a Associação Naval de Lisboa, da Regata "Troféu EPAL";
- O lançamento no site da EPAL de um simulador de consumo de água, que alia a vertente lúdica à sensibilização para o uso eficiente da água, e do EPAL Júnior, dedicado aos mais jovens, que ensina a preservar o bem escasso que é a água;
- O apoio ao projecto H2Olha, desenvolvido pelo Fórum Estudante, no montante de 32 000,00 euros, dirigido ao público juvenil com o objectivo de sensibilizar para a importância vital da água e dar a conhecer as várias profissões ligadas ao sector da água. O projecto envolveu 1500 alunos de 20 estabelecimentos de ensino localizados na área de intervenção da empresa.
- Concessão de estágios curriculares para finalistas universitários;
- Celebração de um protocolo com o Jardim Botânico da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, envolvendo a realização de projectos e obras para montagem de um sistema de rega com aproveitamento das águas, no valor de 2 500,00 euros;
- Edição do livro "O Mundo de São Francisco Xavier", comemorativo dos 500 anos do seu nascimento, com o CEPCEP - Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa da Universidade Católica Portuguesa;
- Patrocínio do Jardim Tropical do IICT - Instituto de Investigação Científica Tropical no valor de 25 000,00 euros;
- Desenvolvimento de uma pareceria com o IBET - Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica, com um compromisso de entrega, até 2008, do montante de 52 500,00 euros;
- Patrocínio do 1º Congresso de Sistemas e Tecnologias de Informação em Angola com 20 000,00 euros;
- Adesão à EIS como fundadora, com uma contribuição anual de 25 000,00 euros;

- Patrocínios diversos a: Jornadas Europeias do Património; Seminário do INA - Instituto Nacional da Administração; 4ªs Jornadas de Estruturas do IST - Instituto Superior Técnico; Silubesa - Simpósio Luso-

-Brasileiro de Engenharia Sanitária; 12º Encontro do Saneamento Básico; Associação Portuguesa de Deficientes; Comunidade Vida e Paz; organização da Reunião do *EMYA - European Musean Year Award*.



Quadro de pessoal da empresa

Este é o grupo que constitui e faz funcionar a própria empresa, sendo por isso de fundamental importância.

Existem vários canais de comunicação e interação estabelecidos entre a gestão da empresa e o grupo dos Trabalhadores da EPAL, de modo a que sejam geridas as necessidades e expectativas de forma eficaz e suficiente, para um bom funcionamento da organização e o respeito e a satisfação dos seus colaboradores.

Indicadores de interesse: Os principais indicadores que tratam de temas relativos a este grupo são todos os indicadores sociais de sigla LA (Práticas laborais e trabalho justo), podendo também ter interesse os indicadores sociais de sigla HR (Direitos humanos) e alguns indicadores económicos, como sejam o EC 1, EC 3, EC 5 e EC 7.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
Quadro de pessoal da EPAL	Auferem o seu rendimento em contrapartida do trabalho que desenvolvem na 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 ● Reuniões com Comissão de Trabalhadores

Medidas desenvolvidas pela EPAL relacionadas com o grupo Trabalhadores:

Em 2006 foi desenvolvido um programa para o planeamento da Gestão Integrada do Talento da EPAL, no âmbito do qual foi constituído um Observatório do Clima Organizacional e foram realizadas reuniões estrutu-

radas com a Administração e os Directores de 1ª Linha. Dos resultados obtidos neste trabalho, destacam-se como linhas de força a existência de um projecto transversal de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade envolvendo toda a Empresa, a aposta do conselho de administração no desenvolvimento do capital humano da EPAL e do reforço da sustentabilidade na sua vertente social.

Como oportunidade de melhoria foi identificado o reforço da formação de jovens quadros com recurso a Programas de Formação Avançada e a criação de projectos transversais e multidisciplinares que promovam o conhecimento organizacional e a comunicação.

Foi iniciado um processo de revisão do Acordo de Empresa (AE), com o objectivo de, especificamente, alterar o regime de contribuições para o fundo de pensões, de benefício definido para contribuição definida, de modo a garantir a sustentabilidade e continuidade deste fundo.

Realização com carácter sistemático de reuniões dos quadros dirigentes e superiores da Empresa com o CA onde se discutiram iniciativas estratégicas da empresa, como o Modelo Integrado de Gestão de Activos, as perspectivas futuras para a regulação do sector da água, a implementação do sistema de gestão da qualidade.

Reuniões regulares da CT com o CA para tratar de assuntos de interesse dos trabalhadores e dos objectivos estratégicos da empresa bem como da revisão do Acordo da Empresa.

No âmbito da relação com os seus colaboradores, a EPAL mantém também medidas relativas a:

- Avaliação de Desempenho;
- Distribuição de Lucros
- Prémio de gestão associado ao cumprimento de objectivos
- Início do EPAL em Destaque
Notícias flash sobre as actividades da empresa com destaque no momento. É uma ferramenta de comunicação interna, em suporte digital, distribuída em toda a rede informática da empresa



Prestadores de serviços por conta da EPAL

Empreiteiros

Outros fornecedores

Nenhuma empresa funciona sem os seus fornecedores nem pode descurar a sua relação com este grupo. Em particular, quando uma organização tem uma parte impor-

tante das actividades de suporte ao seu negócio subcontratada a empresas prestadoras de serviços, reveste-se ainda de maior importância o grupo dos fornecedores.

Por outro lado o conceito de sustentabilidade não pode excluir todos os processos e entidades a montante da organização, onde se incluem os seus fornecedores.

Para além da existência de vários canais de contacto com as entidades deste grupo que permitem à empresa conhecer as necessidades dos seus fornecedores, o próprio posicionamento da EPAL como organização responsável, define as linhas de orientação na relação com este grupo.

Indicadores de interesse: São assuntos de interesse deste grupo as informações e valores reportados nos indicadores económicos EC 1 e EC 6 e ainda nos indicadores sociais LA 1, HR 1 e HR 2.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
Prestadores de serviços por conta da EPAL	Prestam serviços no âmbito da actividade específica da EPAL (realização de leituras de contadores e serviços de assistência domiciliária nos clientes directos, call center, refeitórios, vigilantes, limpeza, manutenção).	<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 • Terem uma actividade regular; tanto ao nível da quantidade de trabalho como da qualidade do mesmo • Manterem os postos de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Contratos
Empreiteiros	Adjudicatários de obras da EPAL, tais como reparações na rede, obras novas e de renovação.	<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
Outros fornecedores	Fornecedores de produtos e serviços não abrangidos pelos pontos anteriores.	<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

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Fornecedores:

No âmbito dos prestadores de serviços das leituras e serviços domiciliários refira-se:

- Uma forte componente de formação em sala e *on-job* e controlo de qualidade por técnico/operador;
- Implementação de tecnologia PDA com sincronização

GPRS permitindo a transferência imediata da informação da execução de serviços de assistência domiciliária para o sistema da EPAL e a sua disponibilização on-line aos clientes:

- Desenvolvimento conjunto de projectos da EPAL como a redução de períodos horários para 4 horas nas leituras calendarizadas, campanhas para a redução de perdas económicas, fiscalização de sistemas de incêndio, que permitem a aquisição de novas competências aos prestadores, potenciando novos negócios.

Para os empreiteiros de novas obras, reparações ou manutenção, salienta-se o desenvolvimento de novas medidas e a manutenção de práticas anteriores, tais como:

- Formação no preenchimento dos novos modelos da empreitada Geral de Manutenção da Rede, para os piquetes e trabalhadores dos empreiteiros;
- Definição de um modelo de avaliação de empreiteiros, com o objectivo de implementar a melhoria contínua do serviço prestado (por enquanto a abranger os fornecedores da ADS (área da Distribuição, responsável pela gestão e manutenção da rede geral de distribuição afectada ao abastecimento domiciliário no concelho de Lisboa);
- Utilização de formato digital no fornecimento e recepção de toda a documentação relacionada com os aspectos técnicos das obras, produzida no decorrer das mesmas;
- Fornecimento em suporte informático e formato adequado das Telas Finais das obras de modo a serem carregadas no SIG - Sistema de Informação Geográfica.
- Entrega de documentação relativa à higiene e segurança (Manual de Higiene e Segurança no Trabalho da EPAL);
- Realização de reuniões de acompanhamento dos trabalhos;
- Elaboração de Manual de Gestão e Fiscalização de Obras para facilitar e uniformizar os procedimentos a adoptar em obra.
- Obras de renovação de rede fiscalizadas e apoiadas com base em cadastro digital actualizado instalado em equipamentos portáteis - GIS-mobile, permitindo pré-actualização de cadastro e preparação de suspensões à rede nas obras com transferência imediata da informação para o sistema da EPAL;
- Formação semestral aos funcionários dos refeitórios sobre boas práticas ambientais (consumo de energia, separação de resíduos, entre outros).

A prática de consultas a vários potenciais fornecedores e a realização de concursos permitem manter a empresa aberta ao mercado e à transparência dos processos de selecção de fornecedores.



IRAR - Instituto Regulador de Águas e Resíduos

DGE - Direcção Geral de Empresa

CCDR - LVT - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

INAG - Instituto da Água

INE - Instituto Nacional de Estatística

DGS - Direcção Geral de Saúde

ARS - Administração Regional de Saúde

APA - Agência Portuguesa para o Ambiente

DGGE - Direcção Geral de Geologia e Energia

Protecção Civil

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

ANR - Autoridade Nacional dos Resíduos

IE - Instituto de Estradas

DGCI - Direcção Geral dos Impostos

ISHST - Instituto para a Segurança Higiene e Saúde no Trabalho

IGT - Inspeção Geral do Trabalho

IPA - Instituto Português de Arqueologia

IPPAR - Instituto Português do Património Arquitectónico

O grupo das autoridades e entidades oficiais é vasto e heterogéneo, tendo a EPAL identificado este grupo pela sua importância e influência no governo da empresa, com maior ou menor interação, dependendo do tipo de entidade.

Existem vários canais de comunicação e interação estabelecidos entre a EPAL e as diversas entidades, garantindo que são conhecidas e satisfeitas as necessidades dos

diferentes elementos deste grupo, relacionadas com a empresa.

Indicadores de interesse: São diversos os indicadores que tratam de temas de interesse deste grupo, que dependem muito da missão e natureza da entidade. Apresenta-se abaixo uma tentativa de sistematização dessa informação de interesse:

Parte Interessada	Indicadores de interesse
IRAR	EN 3, EN 8, EN 28 e indicadores sociais de sigla PR.
DGE	EC 1, EN 1, EN 3, SO 5
CCDR - LVT	EN 8, EN 14, EN 22, EN 28
INAG	EN 8, PR 1, PR 2, PR 4
INE	EC 1
DGS	PR 1, PR 2, PR 3, PR4
ARS	EN 22, PR 1, PR 2, PR 3, PR4
APA	EN 5, EN 8, EN 9, EN 16, EN 19, EN 28
DGGE	EN 3, EN 5, EN 28
Protecção Civil	SO 1
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Indicadores sociais de sigla SO.
ANR	EN 22, EN 28
Instituto de Estradas	SO 1
DGCI	EC 1, EC 4
ISHST e IGT	LA 1, LA 6, LA 7, LA 10, HR 6, HR 7
IPA e IPPAR	SO 01

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
IRAR	Regulação do Sector da água sendo também competente para avaliar a qualidade da água para consumo humano	<ul style="list-style-type: none"> • Que seja mantida a qualidade da água fornecida • Manter regulado o sector • Recebe as informações necessárias à actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Comunicação institucional • Relatórios periódicos
DGE	Aprova o tarifário da EPAL	<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
CCDR - LVT	Licencia as captações e descargas da EPAL e recebe comunicações periódicas	<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
INAG	Recebe dados da EPAL, com vista à execução das políticas de recursos hídricos a nível nacional	<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 • INSAAR - Inventário Nacional de Saneamento, Águas e Águas Residuais
INE	Recebe dados da EPAL para produzir e divulgar informação estatística oficial	<ul style="list-style-type: none"> • Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal
DGS	Recebe informação acerca da qualidade da água distribuída pela EPAL	<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
ARS	Recebe informação acerca da qualidade da água distribuída pela EPAL e sobre os resíduos médicos e hospitalares	<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

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
APA	Recebe informação diversa de âmbito ambiental da EPAL	<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 pela APA • Comunicação institucional
DGGE	Entidade que aprova e controla os planos de racionalização da EPAL aplicáveis às suas instalações com consumo intensivo de energia, de acordo com a legislação em vigor	<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
Protecção Civil	Entidade coordenadora dos planos de emergência, sendo a EPAL uma entidade que integra as equipas de intervenção da Protecção Civil na região de Lisboa	<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
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Medeia conflitos originados por reclamações dos clientes directos	<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)
ANR	Recebe e fornece informação sobre gestão 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
Instituto de Estradas	Participa no planeamento de intervenções nas infra-estruturas da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenções adequadamente planeadas e controladas 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Comunicação institucional
DGCI	Recebe os impostos devidos pela EPAL	<ul style="list-style-type: none"> • Receber os impostos devidos pela EPAL • Receber da EPAL informações financeiras atempadas e correctas 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Comunicação institucional

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
ISHST	Promove a segurança, higiene, saúde e bem-estar no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Receber as informações devidas relativamente a pessoal e indicadores de SHST • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação institucional
IGT	Promove e controla o cumprimento das disposições legais, regulamentares e convencionais respeitantes às condições de trabalho		
IPA	Salvaguarda do património arqueológico edificado	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento das escavações decorrentes das obras pela EPAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação institucional • Documento de entendimento relativo à minimização do impacto das obras sobre o património arqueológico e constituído
IPPAR	Salvaguarda do património monumental edificado	<ul style="list-style-type: none"> • Receber informações devidas, respeitantes ao património monumental a cargo da EPAL (Ex. Aqueduto Águas Livres); • Receber informações respeitantes a licenciamento de intervenções nas imediações dos monumentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação institucional

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Autoridades/Entidades oficiais:

Durante 2006, merecem destaque as medidas:

- Realização de estudo com consultor internacional sobre tipos de regulação para apresentação ao IRAR;
- Definição de procedimento de actuação no caso de identificação de IVP's da água que envolve a comunicação às autoridades de saúde;
- Planos de Emergência dos Recintos Operacionais, com eventual interesse para a Protecção Civil;
- PGIR - Plano de Gestão Integrada de Resíduos;

- Existência de Unidade de MSS - Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais na DRH;
- Resultante de um compromisso entre a EPAL e o IPA, foi criado um documento de entendimento com o título "Metodologia visando a minimização dos efeitos das obras da EPAL em áreas rurais sobre o património arqueológico e o património construído";
- Ainda no âmbito da arqueologia, foi dada formação e sensibilização aos intervenientes nas obras para as questões desta natureza;
- Plano da Gripe Aviária, envolvendo acções no palno interno com recurso a consultores internacionais para elaboração do Plano de Contingência, acções no âmbito do Grupo Águas de Portugal, SGPS, SA, e reuniões de articulação com a Direcção Geral de Saúde.



Caixa de Previdência da EPAL - Segurança Social
AREPAL - Associação de Reformados da EPAL
Casa do Pessoal
Comissão de Trabalhadores

Este grupo é relativo às associações e organismos ligados à EPAL e seus trabalhadores (actuais ou reformados) e famílias.

Existem canais de comunicação e interacção estabelecidos entre a gestão da empresa e o grupo de associações e organismos da EPAL, que permite uma comunicação e conhecimento eficaz.

Indicadores de interesse: Para este grupo são de interesse os indicadores económicos EC 1 e EC 3, bem como os indicadores sociais de sigla LA (em especial LA 1 e LA 2) e HR (esta abrangência será mais do interesse da Comissão dos Trabalhadores).

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
Caixa de previdência da EPAL	Segurança social dos trabalhadores e reformados da EPAL.	<ul style="list-style-type: none"> Manterem a eficácia e sustentabilidade do sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Comunicação institucional
AREPAL	Apoio social aos reformados da EPAL.	<ul style="list-style-type: none"> Receberem as contribuições necessárias à sua manutenção 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Comunicação institucional
Casa do pessoal	Apoio social e recreativo	<ul style="list-style-type: none"> Terem a colaboração da EPAL para as suas iniciativas 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Comunicação institucional
Comissão de trabalhadores	Representa os trabalhadores da EPAL.	<ul style="list-style-type: none"> Que sejam respeitados os direitos dos trabalhadores Promover a intervenção dos trabalhadores no acompanhamento da gestão da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Multicanal Reuniões Jornal interno Acordo de Empresa

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Associações e organismos:

- Manutenção da cedência de instalações no Edifício Sede da EPAL para a Caixa de Previdência;
- Concessão de subsídio anual à AREPAL e à Casa do Pessoal;

- Reuniões periódicas com a Comissão dos Trabalhadores (as medidas de interesse para os trabalhadores foram apresentadas no grupo das partes interessadas "Trabalhadores").



Bancos

Os provedores de capital são um grupo atento à actividade da EPAL, que influenciam e determinam, no caso da AdP - Águas de Portugal, SGPS, SA, o governo da empresa.

Os interesses deste grupo são aferidos pelos diversos canais existentes, onde se destacam os canais institucionais.

Indicadores de interesse: Os indicadores económicos, de sigla EC, contêm informação e dados de interesse a este grupo. No caso da AdP é ainda importante salientar o interesse das informações e dados dos indicadores ambientais EN 8 e EN 30 e indicadores sociais LA 1, SO 2, SO 3, SO 4 e todos os de sigla PR.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
AdP	Accionista único da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno do investimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Conselho de Administração • Assembleia Geral
Bancos	Credores da EPAL	<ul style="list-style-type: none"> • Receber a remuneração devida pela disponibilização de recursos financeiros • Fornecer serviços no âmbito das suas actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • BEI - Relatório anual de Acompanhamento dos investimentos financiados



A EPAL optou por tratar este grupo de forma separada, pela sua importância na negociação dos direitos, deveres e garantias com os trabalhadores.

Estão estabelecidos canais de contacto que permitem o conhecimento das necessidades deste grupo, para além do contacto que os próprios sindicatos estabelecem com os trabalhadores de modo a aferirem melhor as suas necessidades e expectativas.

Sindicatos (22)

Indicadores de interesse: São de interesse para este grupo os indicadores económicos EC 1 e EC3 e os indicadores sociais de sigla LA e HR.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interação com a EPAL	Forma de comunicação / /consulta
Sindicatos (22)	Zelam pelos direitos dos trabalhadores Participam na negociação colectiva do Acordo de Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Que sejam respeitados os direitos dos trabalhadores • Obter as melhores condições para os trabalhadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal • Acordo de empresa

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo dos sindicatos:

O Acordo de Empresa, que resultou da negociação com os sindicatos e é revisto com estes, obriga a EPAL e os seus trabalhadores a um conjunto de direitos, deveres e garantias, está a ser revisto.



A EPAL entende que este grupo é importante e deve ser referido pelo papel das suas partes interessadas na sociedade, uma vez que promove uma maior e mais eficaz interação da empresa com a sociedade, pelo menos no que respeita à comunicação.

A EPAL procura manter canais de comunicação abertos que permitam às partes interessadas deste grupo reportar as suas necessidades e interesses.

DECO

ONG (Organizações Não Governamentais) de Ambiente

Comunicação social

Indicadores de interesse: A informação que possa ter interesse para este grupo de partes interessadas é vasta, pelo que a EPAL sugere a consulta dos indicadores sociais de sigla PR para a DECO, do indicador económico EC 2 e todos os indicadores ambientais de sigla EN, para as ONG's ambientais. No caso da Comunicação social, qualquer indicador poderá ser interessante.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
DECO	Defende os direitos dos clientes directos e consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Salvar os direitos dos clientes directos e consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Multicanal (sobretudo e-mail, com interlocutor específico na EPAL)
ONG's de Ambiente	Zelam pela protecção do ambiente e de aspectos sociais.	<ul style="list-style-type: none"> • Que os impactes ambientais das actividades da EPAL sejam controlados • Promover a protecção e preservação do ambiente • Promover o apoio no desenvolvimento de acções sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho de Impacte Ambiental • Sítio da EPAL na internet e de outras entidades • Multicanal
Comunicação social	Recebem e comunicam informações da EPAL. Publicam informação e opinião.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a sociedade 	<ul style="list-style-type: none"> • GIC - Gabinete de Imagem e Comunicação

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Activistas:

- Com a DECO foi feita uma reunião para definição de procedimentos facilitadores da interacção e designado um interlocutor por excelência;
- O GIC - Gabinete de Imagem e Comunicação mantém procedimentos de comunicação de modo a facilitar informação aos órgãos de comunicação social.

Envolvimento da partes interessadas na realização do Relatório de 2006

Também nos domínios da Sustentabilidade, um dos princípios fundamentais é o da Melhoria Contínua.

Reconhecendo que há, ainda, um longo caminho a percorrer na aproximação e envolvimento das Partes Interessadas, pretendeu-se, a propósito do relatório de 2006, dar alguns passos no sentido desejado.

Assim, numa fase avançada dos trabalhos de elaboração deste relatório, promoveu-se a audição de algumas das partes interessadas, nomeadamente o Conselho de Impacte Ambiental, os Responsáveis do Primeiro Nível de Reporte da empresa, a Comissão de Trabalhadores e a AMEGA - Associação de Municípios para o Estudo e Gestão da Água, a qual congrega entre os seus associados a maior parte dos Clientes Municipais da EPAL.

Os contributos obtidos constituem um testemunho do interesse que mereceu, às entidades consultadas, o trabalho desenvolvido e revelaram-se fonte de excelentes oportunidades de melhoria que, acolhidas no relatório, o vieram a enriquecer e valorizar.



Pinheiro-manso - *Pinus-pinea*

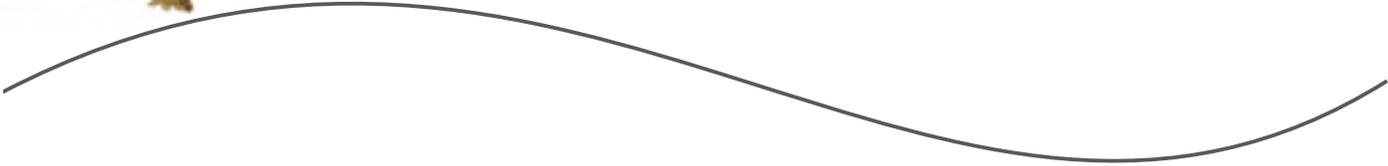




FORMA DE GESTÃO
E INDICADORES DE DESEMPENHO



Ginkgo - *Ginkgo biloba*



INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

A dimensão económica da sustentabilidade consiste nos impactes da organização nas condições económicas das suas partes interessadas e nos sistemas económicos em que desenvolve a sua actividade. Os indicadores económicos medem essencialmente:

- fluxos monetários entre as diversas partes interessadas; e
- os impactes económicos da organização nas comunidades envolventes.

Enquanto que as demonstrações financeiras do relatório e contas duma organização medem os resultados alcançados na gestão do capital financeiro empregado na sociedade, os indicadores económicos dum relatório de sustentabilidade procuram avaliar em que medida a organização está a contribuir para o progresso material das organizações ou grupos com que interage ou das comunidades em que se insere a sua actividade.

Uma organização pode ser viável financeiramente à custa das externalidades que derivam da sua actividade e afectam negativamente as suas partes interessadas. Neste caso, o desempenho da organização é financeiramente positivo, embora economicamente - numa perspectiva de sustentabilidade ou de economia social - o seu êxito seja conseguido por contrapartida dos efeitos negativos na sua envolvente. Os indicadores de desempenho económico pretendem medir os resultados económicos das actividades duma organização e o efeito destes resultados na prosperidade das diversas partes interessadas.

Abordagem de Gestão

A categoria de indicadores de desempenho económico abrange três aspectos: desempenho económico,

presença no mercado e impactes económicos indirectos.

Relativamente ao desempenho económico, a empresa estabelece objectivos em várias frentes: na geração de proveitos, na remuneração dos seus empregados e na remuneração do capital financeiro investido. Em termos de políticas, a empresa propôs a alteração do seu plano de pensões com vista à substituição da modalidade de benefício definido, que vigorou até agora, por um plano de contribuição definida. A motivação principal desta medida foi tornar sustentável o plano de pensões da empresa, suspendendo obrigações cujo cumprimento se afigurava irrealista, de modo a poderem ser acomodados novos compromissos.

Em termos de presença de mercado, a meta de remuneração justa dos trabalhadores da empresa foi plenamente atingida com a colocação do nível de remuneração dos empregados menos qualificados significativamente acima do salário mínimo nacional. A política seguida de consultar fornecedores locais traduziu-se em benefícios não só para as empresas locais como para a própria EPAL que viu o custo dos seus aprovisionamentos descer pontualmente com o recurso a fornecedores locais. Dada a concentração geográfica da sua actividade, os seus quadros superiores continuaram a ser contratados na zona de Lisboa.

Quanto aos impactes económicos indirectos, a EPAL orgulha-se de ter contribuído para a regeneração e conservação de património arquitectónico inestimável como o aqueduto das Águas Livres e outros equipamentos que antes asseguravam o fornecimento de água à cidade de Lisboa.

	Metas e Desempenho	Políticas	Enquadramento suplementar
Desempenho económico	Na EPAL, a geração de valor económico está subordinada ao uso racional dum bem precioso; a quebra do consumo de água na área actualmente abastecida será proximamente compensada pela expansão da área abastecida, o que permitirá à empresa aumentar de novo o valor económico que gera; o valor económico distribuído aumentou na vertente dos recursos humanos empregados na actividade em detrimento da remuneração do accionista	Paralelamente com o fornecimento dum produto de qualidade, a EPAL tem como política a remuneração justa das suas partes interessadas, quer se trate de accionistas, trabalhadores ou fornecedores	A EPAL está atenta aos riscos que as alterações climáticas poderão comportar para a sua actividade e, em particular, para as suas condições de exploração; ao mesmo tempo, consciente dos riscos que ameaçam a viabilidade financeira dos planos de benefícios dos seus trabalhadores, a empresa tomou medidas para assegurar a sua sustentabilidade no médio e longo prazo
Presença no mercado	A EPAL estabeleceu como meta e cumpriu (1) a definição dum salário de entrada sensivelmente acima do salário mínimo nacional, (2) a oportunidade dada a empreiteiros locais de executarem obras para a empresa, (3) a promoção de quadros locais, sempre que existam as competências exigidas	Em conformidade com a postura responsável que assume no mercado, a EPAL tem como (1) política salarial posicionar-se claramente acima dos níveis estipulados na lei, como (2) elemento da política de compras, dar oportunidade a fornecedores locais de apresentarem propostas competitivas e como (3) política de valorização dos recursos humanos, promover a utilização de quadros locais	A EPAL não identificou riscos que possam ameaçar a continuação das suas políticas de valorização dos recursos internos e externos que emprega e antevê, pelo contrário, oportunidades de desenvolver e aprofundar a sua acção neste domínio
Impactes económicos indirectos	A EPAL estabeleceu como meta a conservação do aqueduto das Águas Livres e despendeu uma soma considerável para o efeito	A EPAL segue há muito uma política de valorização do património arquitectónico que lhe está confiado e que beneficia o público em geral	A EPAL pretende continuar a sua intervenção na valorização de património arquitectónico e cultural

Indicadores

Os indicadores económicos recomendados pela GRI nas suas últimas Directrizes, publicadas em 2006, pelas quais se rege este relatório, são nove, designados por EC1, EC2, ..., EC9, e procuram caracterizar os efeitos da actividade da organização através do valor económico que esta gera e distribui, da sua presença no mercado e dos impactes indirectos que cria. Destes nove indicadores, sete são essenciais, isto é, deverão constar do relatório de sustentabilidade, e dois são suplementares ou adicionais e, portanto, facultativos.

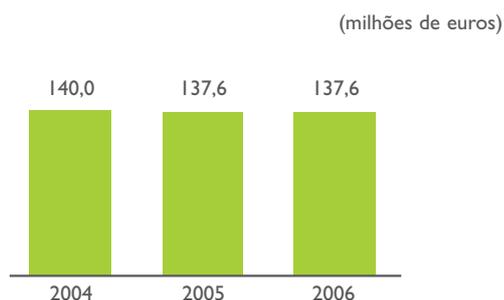
Desempenho económico

Valor económico directo gerado e distribuído (EC1)

Este primeiro indicador mede o valor económico gerado e distribuído pela EPAL e contém dados que são extraídos da demonstração de resultados e do balanço da empresa, tais como proveitos e custos de exploração. A análise dos resultados obtidos no triénio permite constatar a estabilidade do valor económico distribuído ao longo do período.

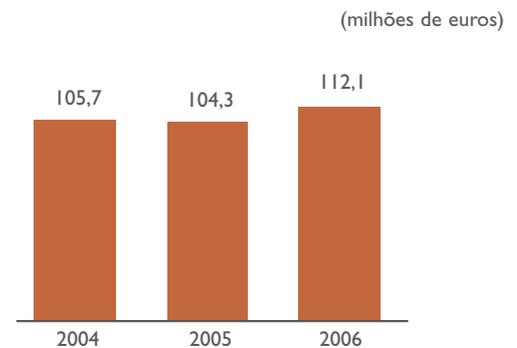
Proveitos:

A estabilização dos proveitos da empresa, que é ilustrada pelo gráfico, deve-se essencialmente à diminuição dos consumos de água, induzida pelas campanhas empreendidas pela própria empresa, particularmente a seguir à seca prolongada de 2005.



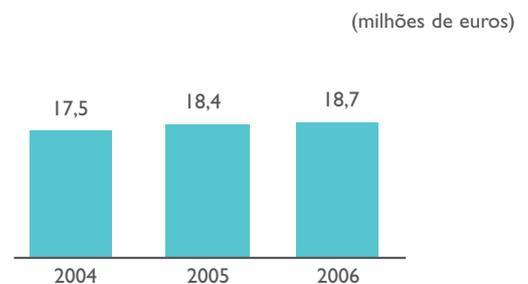
Custos de exploração:

O aumento dos custos de exploração em 2006 ficou a dever-se a um aumento significativo dos custos com o pessoal (+28,7%) e dos fornecimentos e serviços externos (+8,4%), nomeadamente com os custos de energia, que ascenderam a 8,9 milhões de euros.



Remunerações pagas aos trabalhadores:

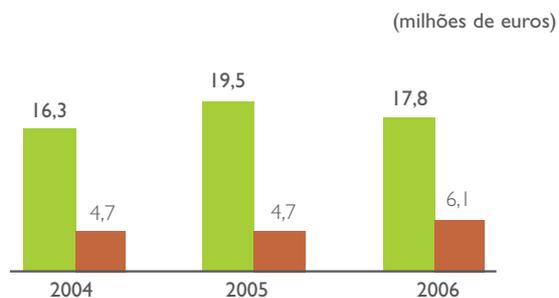
As remunerações pagas aos trabalhadores aumentaram ligeiramente em 2006 apesar das reduções no quadro de pessoal.



Pagamentos a provedores de capital:

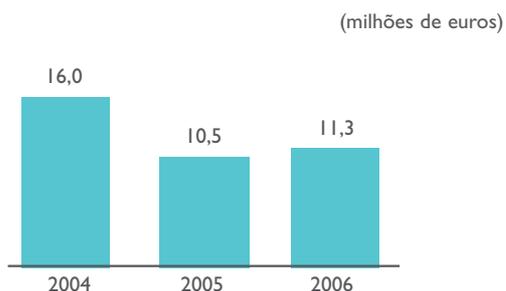
Os pagamentos a provedores de capital, essencialmente accionistas e bancos, diminuíram de 24,2 para 23,9 milhões de euros em 2006 por via da redução dos dividendos pagos aos accionistas, uma vez que os juros pagos a instituições financeiras - em especial ao Banco Europeu

de Investimentos - aumentaram com o endividamento contraído para financiar o programa de investimentos.



Pagamentos de impostos:

Além do pagamento de imposto do selo e de imposto municipal sobre imóveis (IMI), ambos de expressão reduzida, a empresa pagou no triénio em análise os seguintes montantes de imposto sobre o rendimento (IRC):



Implicações financeiras das alterações climáticas nas actividades da empresa (EC2)

Os efeitos das alterações climáticas registadas nos últimos anos justificaram a realização de investimentos orientados para a salvaguarda das condições de funcionamento de algumas das infra-estruturas da empresa. Um exemplo foi a construção de quatro mastros oscilantes na captação de Valada Tejo, necessários para assegurar a captação de água no rio. Com efeito, os níveis da água baixaram para cotas que inviabilizaram o funcionamento das infra-estruturas existentes, em parte devido ao agravamento das condições climáticas. Aquela obra foi concluída em 2003 com um custo de 2 566 733 euros.

Em 2005, a EPAL custeou a construção de esporões no rio Tejo para corrigir desvios no leito do rio, no âmbito

dum projecto desenvolvido pela CCDRLVT e pelo LNEC. Aquelles desvios terão sido causados pelo abaixamento do nível das águas em circulação e o investimento realizado atingiu os 357 241 euros.

Já em 2006, arrancaram os estudos para a construção de um açude no rio Zêzere, a jusante da barragem do Castelo do Bode. O objectivo é viabilizar a captação de águas quando o nível de armazenamento da albufeira descer para cotas que não permitam a captação na albufeira. Nestes estudos foi já investido o montante de 30 655 euros.

Cobertura das obrigações decorrentes do plano de benefício definido (EC3)

A EPAL tem em vigor para os seus trabalhadores um sistema de benefícios sociais que engloba um Plano de Pensões de Benefício Definido destinado a complementar a pensão de reforma atribuída pela Segurança Social. As responsabilidades decorrentes desse Plano são financiadas através dum Fundo de Pensões constituído para o efeito.

Em 31 de Dezembro de 2006, o valor do Fundo de Pensões ascendia a 46 milhões de euros, estando as responsabilidades apuradas de acordo com a Norma n.º 21/96-R do Instituto de Seguros de Portugal (Fundo Mínimo) integralmente financiadas. O nível de cobertura das responsabilidades, obtido através do rácio "valor do fundo/valor actual das responsabilidades por serviços passados", era nessa data de 107%.

O Plano de Pensões da EPAL é um plano não contributivo, isto é, os beneficiários não efectuam quaisquer contribuições, sendo estas integralmente da responsabilidade da empresa. As contribuições da EPAL ascenderam em 2006 a 3,7 milhões de euros. Para além desta contribuição, e por a empresa ter em curso uma alteração do seu Plano de Pensões, foi reconhecido no resultado de 2006 um custo significativo relacionado com o impacte da alteração de regimes, no montante de 7,7 milhões de euros.

Auxílio financeiro recebido dos poderes públicos (EC4)

Não foram recebidos subsídios nem participações do Estado nos anos de 2004, 2005 e 2006.

Presença no mercado

Salários pagos comparados com o salário mínimo nacional (EC5)

Como a própria GRI refere nas suas directrizes, este indicador tem maior relevância nas organizações em que uma parte substancial dos empregados é remunerada a níveis próximos do salário mínimo em vigor. No caso da EPAL, o salário mais baixo oferecido pela empresa é mais de 50% superior ao salário mínimo nacional, pelo que nenhum trabalhador tem o seu vencimento definido em função do salário mínimo previsto na lei.

Em 2006, o salário médio pago à categoria salarial mais baixa - 740 - estava cerca de 92% acima do salário mínimo nacional, uma percentagem que praticamente não variava consoante a localização das instalações significativas em que os trabalhadores desenvolviam a sua actividade. A noção de "instalações significativas" aqui utilizada refere-se aos locais em que os proveitos gerados, os custos incorridos, a produção alcançada e os recursos humanos empregados representam uma parte significativa dos totais contabilizados pela organização.

A categoria profissional com a remuneração mais baixa compreendia, em 2006, 26 empregados, ou seja, 3,3% do total.

Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais (EC6)

Para além dos serviços centrais em Lisboa, a actividade da EPAL está dispersa por quatro unidades regionais: Asseiceira (Tomar), Vale da Pedra (Cartaxo), Vila Franca de Xira e Amadora. Embora seja difícil

determinar a proporção de compras a fornecedores locais, um caso recente serve para ilustrar a política seguida pela empresa em termos de aquisições de bens e serviços: num processo de adjudicação da manutenção de adutores, o concurso público foi dividido em quatro lotes, correspondentes a cada uma das unidades regionais, o que permitiu que empresas locais respondessem apenas ao lote da sua área geográfica, gerando benefícios para ambas as partes; por um lado, fomentaram-se as aquisições a empresas locais e, por outro, conseguiram-se adjudicações por um valor total mais competitivo.

Quadros superiores de instalações significativas recrutados localmente (EC 7)

Por "quadros superiores" entendem-se os quadros responsáveis por departamentos centrais ou direcções de exploração da empresa. Como estas unidades organizativas da EPAL se encontram sedeadas em Lisboa em consequência da concentração geográfica da actividade da empresa, não se coloca a questão do recrutamento local de quadros superiores.

Impactes económicos indirectos

Investimentos em infraestruturas (EC8)

Realizou-se, em 2006, um estudo/levantamento do estado de conservação dos arcos do Aqueduto das Águas Livres, na travessia de Alcântara, de que resultou a realização duma intervenção pontual de emergência e a identificação duma série de intervenções emergentes a realizar em 2007. O valor dispendido foi de 154 253 euros.



Tília-prateada - *Tilia tomentosa*



INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

A EPAL preocupa-se em atingir e demonstrar um desempenho ambiental sólido, através do controlo dos impactes ambientais associados às suas actividades, sendo esta preocupação coerente com a estratégia, política e objectivos da empresa.

Estas preocupações surgem no contexto da emissão de legislação cada vez mais exigente; do desenvolvimento de políticas económicas e outras medidas, que cada vez mais fomentam a protecção do meio ambiente; de um crescimento constante das preocupações de partes interessadas sobre as questões ambientais e a sustentabilidade.

No caso da EPAL existe mais uma questão determinante, que é o facto da actividade da EPAL estar dependente do meio ambiente, em particular da qualidade e quantidade de água disponível.

Deste modo, a EPAL possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) - segundo o referencial normativo ISO

14001:2004 - devidamente implementado e certificado. O SGA permite integrar as questões ambientais com outros requisitos de gestão, para que sejam atingidos quer os objectivos ambientais, quer os económicos.

Abordagem de gestão

Objectivos e desempenho

De forma a estabelecer os objectivos ambientais mais apropriados, e dando resposta a um dos requisitos do SGA, foram identificados e avaliados os aspectos ambientais associados às actividades da EPAL, de forma a verificar quais os que apresentam impactes significativos no meio ambiente, podendo deste modo a EPAL estabelecer medidas de minimização, controlo e prevenção dos impactes relevantes e definir objectivos de melhoria.

A Gestão de Topo tem um papel fundamental, uma vez que é esta que define os objectivos e metas a atingir.

Objectivos e metas para 2006	Comentários
Redução de Perdas e Racionalização de Consumos de Água (EN8)	
<ul style="list-style-type: none"> Perdas totais face à água captada - 14,5% Substituição/reabilitação de 64 km da rede Monitorização da rede a partir das ZMC's (35 ZMC's) 87,5% das roturas tubagem (< 400 mm) reparadas em 24 h 77,5% das roturas em ramais reparadas em 24 horas Perdas em APT < 10,5 milhões m3/ano Perdas em ADS < 26 milhões m3/ano 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Verificou-se um volume de perdas que representa 13,9 % da água captada. ●●● Foram substituídos / reabilitados 65 km da rede. ●●● Foram realizadas as monitorizações (35 ZMC's) ●●● Foi alcançado o valor de 91,5% ●●● Foi alcançado o valor de 76,1% ●●● Foi alcançado o valor de 10,5 milhões m3/ano ●●● Foi alcançado o valor de 23,2 milhões m3/ano
Controlo da racionalização da Energia Consumida (EN3, EN5 e EN6)	
<ul style="list-style-type: none"> Realização de auditorias energéticas em 7 instalações Consumos específicos das 7 instalações grande consumidoras conformes com objectivos do plano quinquenal 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Foram realizadas as auditorias em 7 instalações ●●● Foram cumpridas apenas em 3 instalações
Realização de Estudo da incomodidade do Ruído produzido na Instalação da Verdelha I.	
	●●● Estudo realizado
Gestão das Lamas produzidas no Tratamento da Água (EN22)	
<ul style="list-style-type: none"> Redução de lamas no parque da Asseiceira - 4.000 ton Redução de lamas no parque de Vale da Pedra - 3.500 ton 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Reduzidas 2.000 ton ●●● Objectivo atingido
Rentabilização da Gestão de Resíduos (EN22)	
<ul style="list-style-type: none"> Redução de resíduos produzidos para 200 ton Valorização de 30% dos resíduos produzidos 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Foram produzidas cerca de 195 ton de resíduos ●●● Valorizados 39%
Implementação do Programa Plurianual de Gestão e Manutenção das Infraestruturas de Saneamento da Empresa.	
	●●● Não foi realizado
Análise de Risco Global dos Sistemas de Produção e Distribuição	
<ul style="list-style-type: none"> Estudo condições segurança anti-sísmica de reservatórios (7 reservatórios) Análise preliminar do risco de contaminações acidentais graves nas origens de água (PDSA) Realização estudos para delimitação zonas de protecção das captações subterrâneas 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Não foi realizado ●●● Realizada ●●● Termos de referencia em preparação
Reforço das condições de armazenamento de cloro e dos Sistemas de neutralização de fugas em Postos de Cloragem (6/8).	
	●●● Em curso

●●● Objectivo alcançado ●●● Objectivo parcialmente alcançado ●●● Objectivo não alcançado

Das 21 metas estabelecidas, apenas 2 não tiveram realização e 5 não foram plenamente atingidas.

Políticas

Os objectivos estabelecidos são consistentes com a política ambiental da empresa, que enuncia o compromisso da EPAL - entre outros - para com a protecção do meio ambiente. A política encontra-se no ponto 4.8 do presente relatório.

Responsabilidade Organizacional

O cargo mais alto com responsabilidade referente aos aspectos ambientais é o membro do conselho de administração que possui este pelouro.

De forma a assegurar a implementação e manutenção do SGA em conformidade com os requisitos normativos e a relatar ao conselho de administração o desempenho

ambiental, o conselho de administração nomeou um representante da Gestão de Topo para o SGA.

Formação e Sensibilização

Ciente que é fundamental o envolvimento de todos os colaboradores para a melhoria do desempenho ambiental da empresa, a EPAL assegura que todos os colabo-

radores conhecem os aspectos ambientais das suas tarefas e a forma de minimizar os impactos ambientais associados.

Do mesmo modo, é essencial garantir que todos os colaboradores têm as competências necessárias para desenvolverem as suas funções. Assim, anualmente é estabelecido e implementado um plano de formação.

Formações planeadas para 2006

Acções planeadas	N.º acções a realizar	Destinatários	Acções ministradas
Abordagem à NP EN ISO 14001:2004	2 (10 participantes)	Responsáveis de Departamento e Unidade, Interlocutores e Auditores	Concretizada
Gestão de Resíduos/Efluentes	1 (6 participantes)	Gestores de resíduos, Auditores, Interlocutores e Coordenadores de Equipas produtoras de resíduos	Não concretizada
Campanhas informáticas sobre SGQ/SGA e resíduos	2	Trabalhadores em geral	Não realizadas
Sensibilização Ambiental e da Qualidade	1	Trabalhadores em geral	Não realizada
Sensibilização Ambiental	1	Pessoal de limpeza	Não realizada

O trabalho realizado no âmbito do projecto de criação do Sistema de Gestão da Qualidade, no qual será integrado o SGA, não se coadunou com a realização das campanhas informáticas e as acções de sensibilização inicialmente programadas.

Monitorização e acompanhamento

De forma a acompanhar o desempenho ambiental da Empresa, a EPAL possui um plano de monitorização onde estão estabelecidos todos os aspectos a controlar, periodicidades, responsabilidades e valores esperados.

O plano de monitorização é implementado de acordo com o previsto, sendo os resultados das monitorizações devidamente analisados. Sempre que se verifique que os resultados se encontram fora do esperado são desenvolvidas as correcções necessárias e estabelecidas acções correctivas de forma a evitar a recorrência da situação.

A EPAL estabelece ainda acções preventivas sempre que detecta situações de potenciais não conformidades, de forma a evitar que estas ocorram.

Todas as acções correctivas e preventivas são devidamente registadas, acompanhadas e é avaliada a sua eficácia.

A EPAL, utiliza ainda outra ferramenta, que lhe permite acompanhar e avaliar o seu desempenho, a realização de auditorias internas e externas.

Para a realização das auditorias internas a EPAL possui um grupo de auditores com a formação adequada que assegura a realização anual de auditorias. São ainda realizadas auditorias externas, pela entidade certificadora, de forma a avaliar o desempenho ambiental e o cumprimento dos requisitos normativos.

Com base nos resultados das auditorias são estabelecidas as acções de melhoria necessárias.

Indicadores

Neste capítulo são apresentados os indicadores que permitem reflectir de forma clara o desempenho ambiental da EPAL, tendo em conta as monitorizações efectuadas pela EPAL, as características das suas actividades e das directrizes da GRI.

Salienta-se que para os vários aspectos ambientais em análise, são apresentados valores absolutos e rácios, uma vez que os valores absolutos permitem dar uma noção de grandeza do impacto ambiental - permitindo avaliar e comparar o desempenho da EPAL em contextos mais abrangentes - ao passo que os rácios ilustram a eficiência da EPAL e sustentam a comparação com organizações de dimensões diferentes.

Produtos e Materiais

Produtos e materiais utilizados (ENI)

Pretende-se com este indicador apresentar a contribuição da EPAL para a conservação dos recursos globais e os seus esforços para reduzir o consumo dos produtos e materiais utilizados. O consumo de produtos e materiais está directamente relacionado com custos operacionais, pelo que este indicador está associado ainda à eficiência da economia da empresa.

Os principais produtos utilizados pela EPAL são os químicos associados ao tratamento da água. Para além destes, a actividade da EPAL implica também o consumo de produtos de manutenção e de tubagens devido a reparações ou reabilitações de condutas.

Todos estes produtos e materiais são necessários para assegurar o processo de produção, transporte e distribuição de água.

Utilização de produtos químicos (ton)

	2004	2005	2006
Hidróxido de Cálcio	4.710	4.677	4.527
Dióxido de Carbono	2.748	3.171	2.816
Polielectrólito	5	8	8
Hipoclorito Sódio	29	83	74
Polímero	17	16	15
Cloro	636	649	599
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	4.947	4.856	4.754
Sulfato de Alumínio Líquido Ácido	2.900	2.758	2.583
TOTAL	15.992	16.217	15.375

kg químicos / m³

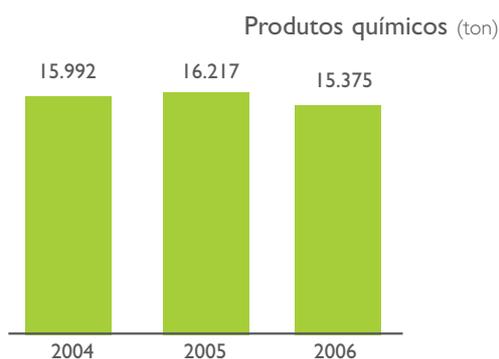
	2004	2005	2006
água fornecida	0,071	0,074	0,073

Em 2006 foram consumidas 15.375 toneladas de produtos químicos para tratamento da água, o que representa uma redução de quase 850 toneladas de produtos químicos utilizados face a 2005.

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.

Em 2006, a EPAL iniciou o reaproveitamento da soda caustica, 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, o que contribui para a redução do consumo deste reagente.

A quantidade de produtos de tratamento de água utilizados versus a quantidade de água fornecida nos últimos anos, mantém-se quase constante, sendo utilizados cerca de 0,07 kg de químicos por m³ de água fornecida.



Associada à manutenção das redes e equipamentos, são utilizados óleos, massas consistentes e tubagens. Os valores de tubagens utilizadas reflectem essencialmente os metros de tubagem consumida para a renovação da rede de distribuição de água.

Produtos de manutenção utilizados

Produtos	2004	2005	2006
Óleos (m ³)	2,23	1,75	0,61
Massas Consistentes (kg)	131,20	69,20	99,00

Utilização de tubagens (metros)

Direcção	2004	2005	2006
Direcção de projectos e Obras	5.179	19.688	2.531
Direcção de Renovação e Ampliação da rede de Lisboa	56.143	85.340	65.159
TOTAL	61.322	105.028	67.690

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.

Produtos e materiais utilizados provenientes da reciclagem (EN2)

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

Energia

Consumo de energia directa (EN3)

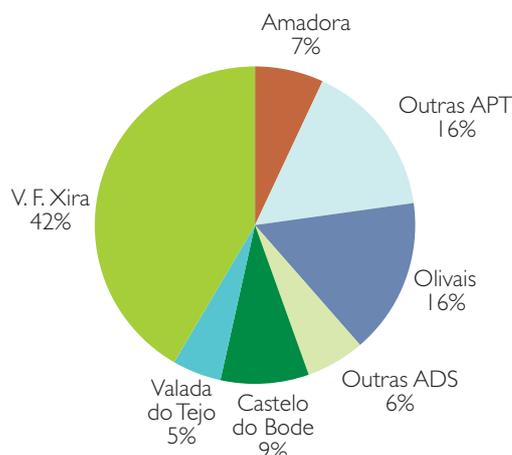
A actividade da EPAL implica elevados consumos de energia, em especial de electricidade, devido essencialmente ao funcionamento das bombas associadas à captação, elevação, tratamento e transporte de água.

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

Salienta-se que a estação elevatória de Telheiras - que em 2001 foi incluída no plano de racionalização de energia, uma vez que era um consumidor intensivo de energia - deixou de estar abrangida em virtude do seu consumo anual de energia se situar abaixo dos 1000 tep (inferior a 12.414 GJ/ano). Esta situação deveu-se a parte das suas funções passarem a ser asseguradas pela Estação Elevatória da Amadora.

Deste modo 96,5% dos consumos energéticos de 2006, são referentes a electricidade.



Consumos de electricidade das diversas instalações -2006

Instalações ADS	Produção (1000 m³)	Consumo energético GJ	%
Olivais	57.657	78845	16
Outras ADS	41.173	27764	6
Barbadinhos	12.301	11104	2
Campo de Ourique	4.829	4981	1
Telheiras	22.017	9826	2
S. Jerónimo	727	917	0
Restelo	511	492	0
Charneca	390	266	0
Boavista	347	133	0
S. Cruz	50	47	0

Instalações APT	Produção (1000 m³)	Consumo energético GJ	%
Castelo do Bode	160.604	46656	9
Valada_Tejo	48.914	24537	5
V.F.Xira	125.257	211693	42
Amadora	25.301	35874	7
Outras APT	320.017	78296	16
Alenquer	9.353	6098	1
Ota	7.008	3523	1
Lezíria (total)	13.246	16931	3
Espadanal	0	7	0
Carregado	0	53	0
Q. do Campo	0	4	0
Tratamento Asseiceira	160.563	6996	1
Tratamento Valada Tejo	48.751	5706	1
Tratamento Olhos d'Água	5.226	613	0
Vale da Pedra	48.751	11772	2
Curvaceiras	3.289	1243	0
Asseiceira	234	361	0
Soudos	3.009	5692	1
V. das Porcas	2.689	6036	1
Madeiras	276	362	0
Constância	145	198	0
Stª Margarida	349	590	0
Sardaçal	721	824	0
Loureira	173	192	0
Vale Alto	191	17	0
Pimenta	558	130	0
Camarate	5.465	1856	0
Alhandra	40	32	0
Guerreiros	4.697	5477	1
Vila Fria	3.291	2209	0
Barcarena	1.990	1098	0
Frielas	0	275	0

Salienta-se que em 2006 entrou em funcionamento a Estação Elevatória da Pimenta, que foi significativa nos gastos energéticos.

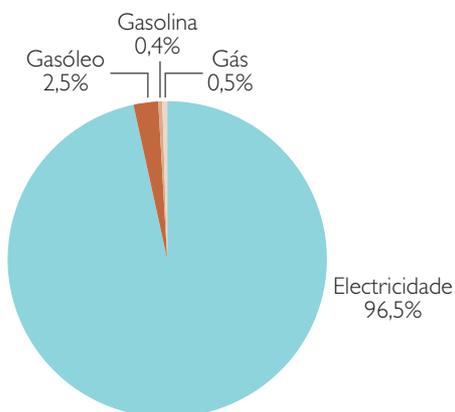
Os combustíveis utilizados nas viaturas da empresa represam apenas cerca de 3 %. Os consumos de gás são pouco significativos, sendo esta fonte energética apenas utilizada para assegurar o funcionamento dos refeitórios da empresa (0,5% da energia consumida).

Em 2006 a EPAL implementou um sistema fotovoltaico.

Contudo a expressão dos consumos energéticos deste sistema, face aos consumos energéticos totais da empresa, é muito reduzida (cerca de 0,2 GJ em 2006), pelo que os consumos deste sistema não estão incluídos neste indicador. Consultar EN5 e EN6 para mais pormenores sobre a implementação deste sistema.

Consumo de energia directa - 2006

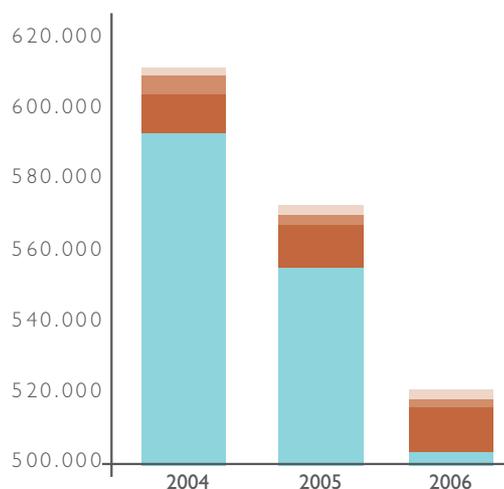
			GJ	%
Fonte intermédia de energia	Electricidade	Produção e Transporte	397.056	76,10
		Distribuição	106.610	20,43
Fontes primárias de energia	Gasóleo	Deslocações	13.223	2,53
	Gasolina	Deslocações	2.268	0,43
	Gás	Refeitórios	2.593	0,50
TOTAL			521.749	100,0



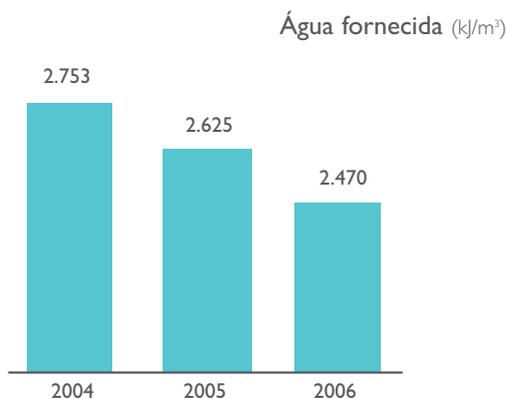
Sensível aos impactes ambientais associados ao consumo de energia, nomeadamente a utilização dos recursos naturais e as emissões para a atmosfera que contribuem para o efeito de estufa, a EPAL tem-se empenhado, ao longo dos últimos anos, em implementar diversas medidas que permitiram reduzir o consumo energético da empresa, tendo ocorrido um decréscimo de 14,9 % de 2004 para 2006 (91.260 GJ) - ver indicadores EN5 e EN6.

Consumo de energia directa (GJ)

	2004	2005	2006
Electricidade	594.518	556.202	503.666
Gasóleo	11.351	13.073	13.223
Gasolina	5.245	2.635	2.268
Gás	1.985	2.502	2.593
TOTAL	613.099	574.412	521.749



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 2.470 kJ / m³ de água fornecida em 2006, o que representa um decréscimo de 283 kJ por m³ de água fornecida.



Fonte: Os valores energéticos apresentados foram calculados com base nas leituras de contadores efectuadas pela EPAL.

Todos os valores foram convertidos em joules ou seus múltiplos, tendo em conta as seguintes equivalências:

1 Kwh - 0,0036 GJ
 1 Mwh - 3,6000 GJ
 1 Gwh - 3600,0 GJ

1 GJ - 1000 000 000 Joules
 1 MJ - 1000 000 Joules
 1 KJ - 1000 Joules

1000 tep - 12.414 GJ - 3,45 Gwh

Gasóleo: 1000 l - 0,835 ton
 1 ton - 43,33 GJ

Gasolina: 1000 l - 0,720 ton
 1 ton - 44,80 GJ

Gás natural: 1000 m³ - 39,01 GJ
 Gás propano: 1 ton - 46,348 GJ

(Documentos de suporte: conjunto de protocolos de indicadores, legislação e referências nacionais).

Consumo de energia indirecta (EN4)

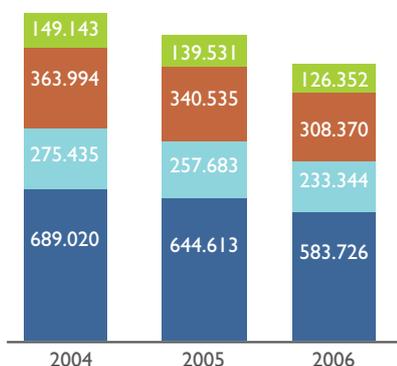
A EPAL consome electricidade, uma fonte de energia intermédia. Para produzir e distribuir a electricidade consumida pela EPAL, é necessário consumir energia de diversas fontes primárias, sendo a maioria recursos fósseis. Este indicador mede a energia necessária para produzir e entregar a electricidade consumida pela EPAL.

Para produzir os 503.666 GJ de electricidade consumidos pela EPAL em 2006, foram necessários 1.252.792 GJ de energia, onde apenas cerca de 10% resultam de energias renováveis. A energia primária usada para gerar a energia eléctrica, excede a quantidade de electricidade comprada pela EPAL devido a perdas na rede eléctrica, à conversão e transporte de energia.

Consumo de energia indirecta necessária para produzir electricidade

(GJ)

		2004	2005	2006
Recursos fósseis	Carvão	689.020	644.613	583.726
	Gás natural	275.435	257.683	233.344
	Produtos de petróleo	363.994	340.535	308.370
Energia renováveis e outras fontes	Biomassas	506	473	429
	Eólica	2.257	2.111	1.912
	Geotérmica	14.565	13.627	12.339
	Hidráulica	131.815	123.320	111.672
TOTAL		1.477.592	1.382.363	1.251.792



Verifica-se que o consumo de energia primária necessária para produzir a energia eléctrica consumida pela EPAL, diminui cerca de 9,4% de 2005 para 2006, devido às iniciativas que a EPAL desenvolveu que permitiram reduzir os consumos de electricidade.

Fonte: Uma vez que ainda não estão disponíveis os dados de produção de energia eléctrica em Portugal, foram utilizados os dados *default* para a produção de electricidade em Portugal enunciados no Protocolo Técnico de Energia (GRI) - *Energy Protocol*.

Energia economizada e iniciativas para aumentar a eficiência energética (EN5 e EN6)

Este indicador demonstra os resultados da implementação de medidas para melhorar a eficiência energética da EPAL.

A maioria das medidas implementadas estão associadas às instalações da EPAL que apresentam maiores consumos energéticos, e são resultado das auditorias energéticas e respectivos planos de racionalização efectuados quinquenalmente. Para além das medidas propostas no plano de racionalização a EPAL desenvolveu, em 2006, outras iniciativas que também contribuíram para um consumo energético mais eficiente.

Iniciativas para aumentar a eficiência energética desenvolvidas em 2006

- As alterações recentes mais significativas dizem respeito a Vale da Pedra, em que foram substituídos os grupos electrobomba nos últimos anos, incluindo 3 máquinas em 2006. Em resultado desta acção ocorreu uma redução do consumo de energia por m³ de água elevada.

Consumo de energia directa (GJ)

Ano	m ³			
	água elevada	GJ	GJ/m ³	kJ/m ³
2003	57050290	14714	0,000258	258
2004	60728620	15487	0,000255	255
2005	50369010	11817	0,000235	235
2006	48751116	11772	0,000241	241

Verifica-se que desde 2003 até 2006 houve uma redução no consumo energético de 2.942 GJ, o que representa uma diminuição de 17 kJ de energia por cada m³ de água elevada. Relativamente ao último ano, houve um pequeno aumento do consumo específico, devido às necessidades de funcionar com grupos reduzidos (por situações de exploração) e também devido a que os últimos grupos apenas entraram em serviço durante o ano, não sendo muito relevante o contributo destes.

- Em resultado da implementação das medidas estabelecidas no plano de racionalização de energia definido para o período 2002-2006, resultou uma redução do consumo específico das sete instalações abrangidas pelo plano (Vila Franca de Xira, Olivais, Castelo de

Bode, Amadora, Valada Tejo, Vale da Pedra e Telheiras) em 2,6% durante o período de vigência do plano de racionalização, o que representa uma redução de 0,025 GJ por 1000 m³ de água produzida.

Tendo em conta que em 2006, foram elevados 489.160.000 m³ de água nas instalações referidas, significa que foram economizados 12.229 GJ em 2006. Apesar de se ter verificado uma redução dos consumos de energia assinalável, não foram atingidos os objectivos estabelecidos no plano de racionalização de energia 2002-2006, uma vez que a única conversão de energia em causa é a de eléctrica para mecânica (hidráulica) na qual as possibilidades de melhoria são muito limitadas.

As principais medidas desenvolvidas incluíram:

- Substituição de grupos da estação Elevatória de Vale da Pedra;
- Substituição do quadro geral de baixa tensão de Vale da Pedra;
- Remodelação do posto de transformação da estação Elevatória dos Barbadinhos;
- Realização de Auditorias Energéticas.
- Em Setembro de 2006 foi instalado um sistema fotovoltaico na EPAL. Este sistema foi colocado no ponto de entrega à localidade da Pedreira de Fátima, permitindo alimentar com energia eléctrica os equipamentos essenciais ao funcionamento deste ponto de entrega, nomeadamente o medidor de caudal e o modem.

A EPAL aproveitou uma energia limpa, como é a energia solar, e conseguiu energizar uma instalação que, devido à sua localização remota, exigia um investimento muito elevado para a ligação à rede da EDP. Deste modo, os custos ficaram aproximadamente em 4.000 euros, contra os cerca de 12.000 euros necessários para a ligação "convencional", acrescentando a este último o custo da energia ao longo do período de exploração.

O sistema fotovoltaico instalado funciona em contínuo, representando um consumo de cerca de 2.074 kJ por dia. Tendo em conta que este sistema foi instalado em Setembro, estima-se que em 2006 (cerca de 90 dias de utilização) representou a produção de 186.624 kJ de energia limpa.

Em 2006, foi realizada nova auditoria energética, de onde resultou o plano quinquenal 2007-2011, onde se incluem as acções a desenvolver neste período, com vista a atingir os novos objectivos de optimização dos consumos de energia.

Iniciativas para aumentar a eficiência energética previstas para 2007

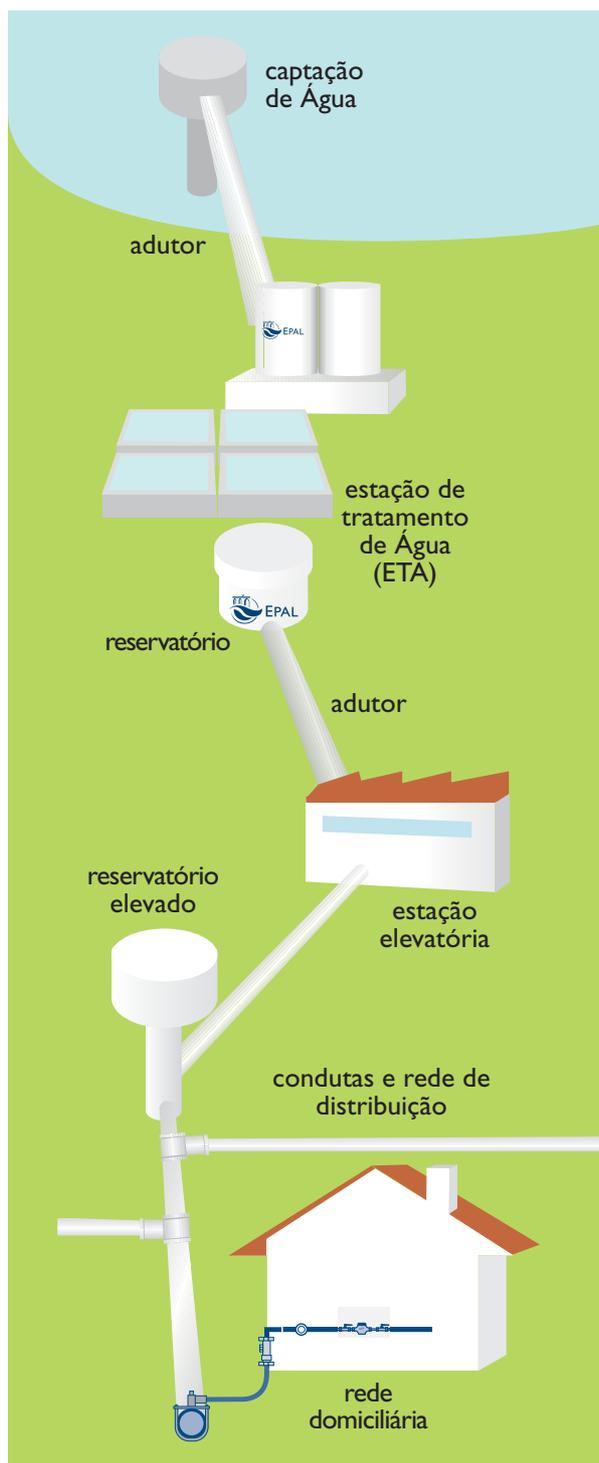
- Análise do estado do sistema de distribuição de água (fugas nas condutas e reservatórios);
- Calibração e verificação periódica do estado de funcionamento dos equipamentos de medida e controlo.
- Verificação do estado de funcionamento dos grupos das Estações Elevatórias dos Olivais e Vila Franca de Xira 2, nos quais se verificaram desvios, no caudal, superiores a 10% relativamente à curva de funcionamento do grupo electrobomba;
- Continuação dos programas de manutenção preventiva e condicionada para os diversos grupos electrobombas, dentro dos quais se salienta a medição de vibrações, verificação dos alinhamentos e estado dos rolamentos, verificação dos impulsos e equilibragem dos conjuntos rotóricos;
- Verificação do estado de funcionamento dos equipamentos de compensação de energia reactiva existentes nas Estações Elevatórias dos Olivais, Telheiras, Valada do Tejo e Vale da Pedra;
- Instalação de uma bateria de condensadores de 1000 kVAr, no barramento de 6 kV, na Estação Elevatória de Castelo do Bode.

Com a implementação das medidas mencionadas será de prever uma redução do consumo de energia anual em cerca de 6.083 GJ. Contudo, na sequência da auditoria energética realizada, verificou-se que apesar das boas práticas mantidas na utilização de energia de bombagem de água, prevê-se que a EPAL não consiga atingir a meta estabelecida pelo Regulamento da Gestão dos Consumos de Energia, em virtude da elevada eficiência já obtida em resultado:

- da selecção, em fase de projecto, de bombas e motores de elevado rendimento;
- da aplicação de um plano de manutenção preventiva que é objecto de constante aperfeiçoamento.

Água

Captação, Tratamento, Adução e Distribuição de Água (EN8)



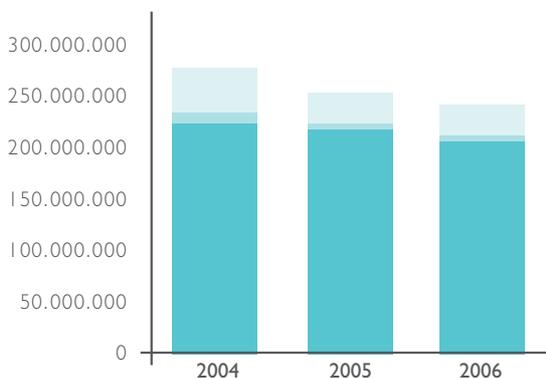
Captação

A EPAL procede à captação do volume de água estreitamente necessário à satisfação das necessidades dos seus clientes e consumidores. Em 2006 foram utilizadas captações superficiais, subsuperficiais e subterrâneas.

Volumes de água captada

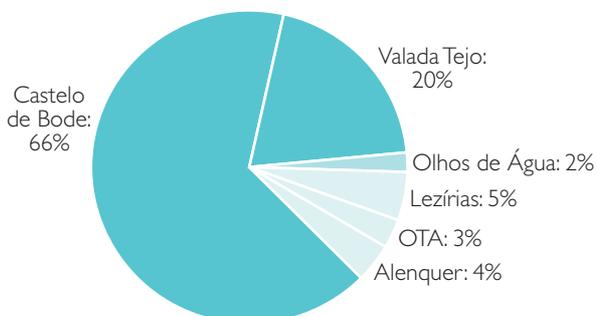
(m³)

		2004	2004	2006
Captações superficiais	Castelo de Bode	164.812.301	169.844.161	160.603.912
	Valada Tejo	61.355.240	50.478.291	48.913.798
Captações sub superficiais	Olhos d' Água	10.473.136	6.360.817	5.225.801
Captações subterrâneas	Valada 1		94.494	0
	Valada 3		1.950	0
	Lezírias	32.174.414	14.009.406	13.246.215
	OTA		7.286.480	7.007.662
	Alenquer		7.368.035	9.353.279
Total		268.815.091	255.443.634	244.350.667



No que diz respeito aos volumes de água captada, verifica-se um decréscimo progressivo, tendo-se registado uma diminuição de 24.464.424 m³ de água captada de 2004 para 2006.

Verifica-se que o maior volume de água captada em 2006, provém de águas superficiais, sendo 66% captada na albufeira do Castelo de Bode e 20% no rio Tejo em Valada Tejo. Os restantes 14% resultam das captações subterrâneas (12%) e 2% provém dos Olhos de Água.



Dos diversos pontos de captação de água da EPAL, apenas os Olhos d'Água do Alviela, se encontram numa área protegida, sendo o local ambientalmente mais sensível de todos os pontos de captação. No indicador EN9 é efectuada a análise desta situação.

Tratamento

A água captada é tratada de forma a assegurar que apresenta a qualidade necessária para consumo humano.

As estações de tratamento da Asseiceira e de Vale da Pedra, bem assim como os postos de cloragem existentes na produção e na adução, asseguram o tratamento da água captada, tendo sido produzidos em 2006 cerca de 244 milhões de m³ de água para consumo.

Salienta-se que, em 2006, a ETA da Asseiceira foi ampliada.

O volume de águas de processo nas operações de tratamento, no ano de 2006, foi de 192.985 m³, o que representa 0,08 % da água captada.

Adução

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 em APT, de 2005 para 2006, na ordem dos 330 mil m³ de água.

Distribuição

Em 2006, no âmbito do projecto de renovação da rede de distribuição de Lisboa, foram renovados 65 km, o que contribuiu para a redução do número de roturas e perdas de água.

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, 2.328 roturas em ADS, menos 15% que no ano anterior; o que representou também uma redução das perdas em cerca de 3,5 milhões de m³ de água.

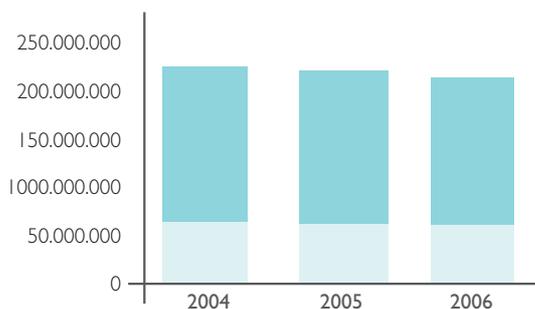
Outro indicador relevante para a redução das perdas é a percentagem de roturas reparadas em menos de 24 horas que, para tubagem com diâmetro inferior a 400 mm, atingiu os 91,5%.

N.º de roturas

	2005	2006
Condutas de adução (APT)	154	161
Rede de Distribuição (ADS)		
Condutas de diâmetro > 400 mm	598	496
Condutas de diâmetro < 400 mm	94	105
Ramais	2.046	1.727
Total	2.892	2.489

Água Fornecida

	2004	2004	2006
Cientes Directos	65.156.562	62.297.939	60.842.338
Cientes em Alta	Águas do Oeste (Multi-Municipal)	750.980	15.358.151
	Municípios	156.745.087	140.719.936
Total de água vendida	222.652.629	218.788.583	211.175.602
Água de Compensação (não facturada)	67.614	62.081	62.171
ÁGUA FORNECIDA (água vendida + água de compensação)	222.720.243	218.850.664	211.237.773



Saliença-se que tendo em consideração as numerosas frentes de obra, tanto em Lisboa como nos municípios atravessados pelos adutores do sistema de abastecimento da EPAL, foi estabelecido um acordo com o IPA - Instituto Português de Arqueologia, estabelecendo procedimentos e criando condições para o acompanhamento arqueológico das obras e para a salvaguarda de achados arqueológicos. Na empreitada de duplicação do adutor do Castelo do Bode, entre a Quinta da Marquesa e a central elevatória de Vila Franca de Xira foram descobertas ruínas de uma vila romana, fundada no Alto Império e que terá perdurado até finais do período romano na Península Ibérica, com vestígios arqueológicos relevantes, entre os quais se inclui um fragmento de mosaico policromo in situ.

Fornecimento de água

A água fornecida corresponde ao volume de água facturado de Janeiro a Dezembro de 2006 (água consumida de Dezembro de 2005 a Novembro 2006) e inclui:

- a água vendida a clientes directos (Município de Lisboa);
- a água vendida a clientes em alta (Municípios e Entidades Gestoras);
- a água de compensação - água fornecida mas não facturada.

O volume total de água fornecida, em 2006, foi de 211.237.773 m³, valor 3,5 % inferior ao do ano anterior. Para tal contribuíram as campanhas de sensibilização, realizadas pela EPAL junto das populações, para a necessidade de otimizar os consumos de água domésticos e os períodos de seca que têm ocorrido em Portugal, que alertam as pessoas para a importância de uso racional da água.

Água fornecida em 2006 (m³)

Clientes directos	
Doméstico	29.076.901
Comércio e industria	13.834.554
Instituições	2.178.997
Embaixadas	167.115
Estado	6.683.262
Unidades militares	394.130
C. M. L.	8.507.380
Água vendida a clientes directos	60.842.338

Clientes em alta	
Águas do Oeste (Multi-Municipal)	15.358.151
Municípios:	
Alcanena	754.600
Batalha	154.050
Cartaxo	219.833
Cascais	20.110.419
Constância	358.900
Entroncamento	1.138.840
Leiria	346.940
Loures / Odivelas	30.562.033
Mafra/Lousa	3.525.751
Oeiras	28.278.472
Ourém	1.537.850
Porto de Mós	409.610
Santarém	124.974
Sintra	31.896.390
Tomar	1.282.330
Torres Novas	1.142.680
Vila Franca de Xira	12.510.481
Vila Nova da Barquinha	620.960

Água vendida a clientes em alta 150.333.264

Total de água vendida 211.175.602

Água de compensação (não facturada) 62.171

Total de água fornecida (total de água vendida + água de compensação) 211.237.773

O volume de água captado em 2006, foi cerca de 4,3% inferior a 2005, o que evidencia uma maior recuperação de água de processo e uma redução 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 sociais relacionados com a qualidade do produto (PR's).

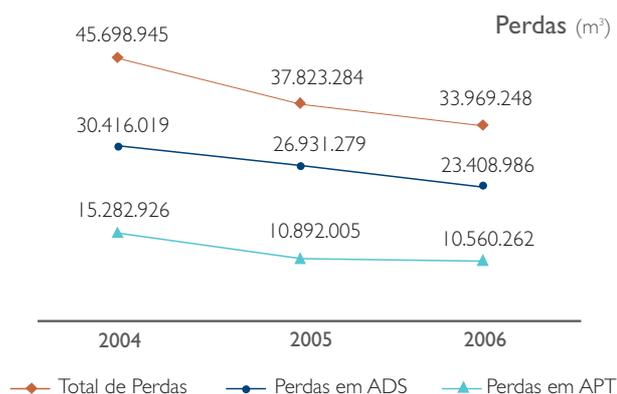
Gestão de perdas e fugas

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.

A EPAL definiu como um objectivo essencial para o desenvolvimento da empresa o combate às perdas de água, aparentes e reais. Deste modo, em 2005, foi criado o Grupo de Monitorização e Controlo (GMC). Este projecto é prosseguido por fases, para que em 2009 estejam implementados e em funcionamento os sistemas de monitorização e controlo, em contínuo, da Produção e Transporte e da Distribuição.

Deste modo, já em 2005 foram evidentes as melhorias no combate às fugas. No ano de 2006, houve novamente uma redução das perdas, tendo estas totalizado perto de 34 milhões de m³ de água.

Comparando o desempenho de 2006 com 2005 verifica-se que, em termos absolutos, houve um decréscimo do volume de água associado às perdas de 3,8 milhões de m³, o que representa uma redução de 10,2%.



Ao analisar-se o volume de perdas face à água captada verifica-se, em 2006, que as perdas representam cerca de 13,9 % da água captada, ao passo que em 2005 esta percentagem era superior (14,8%).

Contribuíram para a redução das perdas, as acções implementadas em 2006.

Na área de distribuição, o principal objectivo foi implementar Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC) e Zonas de Monitorização e Transporte (ZMT) na rede. A segmentação em ZMC permitirá à EPAL fazer o levantamento do sistema de distribuição, reduzir o tempo de detecção e reacção às anomalias na rede, melhorar o serviço ao cliente e a fiabilidade do sistema, permitir uma gestão pró-activa e identificar a água não facturada, tanto perdas reais como aparentes.

Até Dezembro de 2006, foram implementadas 35 ZMC que englobam cerca de 16% dos clientes (56 000) e 23% da rede (276 km).

Durante o ano foi desenvolvido um programa informático inovador, denominado IMC - Integração, Monitorização e Controlo, com o objectivo de gerir todos os dados relativos à monitorização das ZMC vindos dos sistemas de telemetria e de telegestão.

Em Dezembro, o conselho de administração aprovou a primeira inspecção às grandes condutas através do recurso ao sistema denominado SAHARA, desenvolvido pelo Water Research Centre do Reino Unido. O SAHARA é um sistema avançado de detecção e localização de fugas por métodos acústicos e visualização e inspecção do interior das condutas por TV remota. Os primeiros ensaios da inspecção deverão ocorrer em Março de 2007 nos adutores de Vila Franca de Xira/Telheiras, nas condutas de água bruta de Valada Tejo e em vários locais nas condutas principais da Zona Média e da Zona Baixa da rede de Lisboa.

Fonte: Os dados apresentados foram calculados com base em leituras de caudalímetros existentes nos pontos de captação, saída das ETA's e na rede de transporte e distribuição.

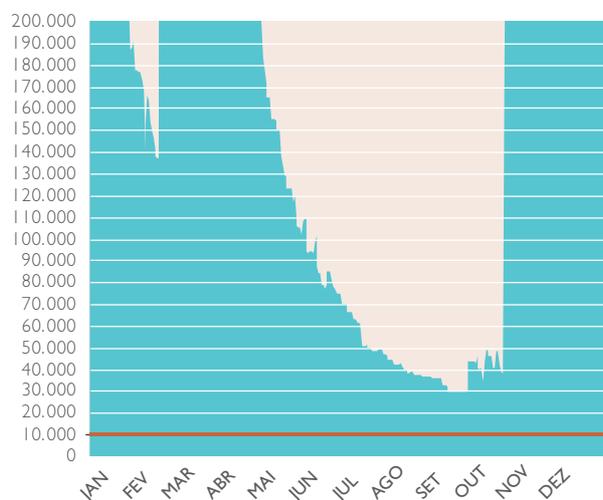
Fontes hídricas afectadas pela captação de água (EN9)

Dos vários locais de captação de água da EPAL, apenas os Olhos d'Água é considerada uma fonte hídrica significativamente afectada, uma vez que se encontra numa área protegida, classificada como Parque Natural (Parque

Natural das Serras D'Aire e Candeeiros), pelo Instituto de Conservação da Natureza.

As Serras D'Aire e Candeeiros estão classificadas como áreas protegidas uma vez que são o mais importante repositório das formações calcárias existente em Portugal. A morfologia cársica, natureza do coberto vegetal, a rede de cursos de água subterrâneos, uma fauna específica, nomeadamente cavernícola, são outros tantos aspectos relevantes que levaram à classificação desta área protegida (ver EN I I).

Os Olhos d'Água apresentam um caudal que varia significativamente de acordo com a época do ano, sendo nos meses de verão um caudal mais reduzido que no Inverno. Em 2006 o caudal apresentou uma variação entre 40.000 m³ e 1.500.000 m³.



A EPAL efectua o controlo permanente do caudal de água disponível nos Olhos d'Água de modo a assegurar a manutenção do seu caudal ecológico. Deste modo, faz parte das responsabilidades da EPAL assegurar que o caudal do rio Alviela nunca é inferior a 10.000 m³/dia.

Em 2006 não ocorreu qualquer desvio ao estabelecido como demonstra o gráfico.

Nota: Em alguns meses (Inverno) o caudal ecológico atinge cerca de 1.500.000 m³. A escala deste 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.

Reciclagem e reutilização de água (EN10)

A EPAL preocupa-se em implementar medidas e acções que permitam assegurar a água necessária aos seus consumidores, com o volume de água captada mais baixo. 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.

Medidas para reaproveitamento de água implementadas em 2006

Reaproveitamento:

- Da água da lavagem dos filtros da ETA de Vale da Pedra - 1,37 milhões de m³.
- Da água da lavagem dos filtros da ETA da Asseiceira - 1,63 milhões de m³.
- Das perdas das cisternas de Vale da Pedra - 180 mil m³.
- Da água de lavagem dos *Pressdegs* (tratamento de lamas) da Asseiceira - 47 mil m³.

Deste modo, em 2006 foram reaproveitados cerca de **3,23 milhões de m³** de água, o que representa 1,3% da água captada pela EPAL.

Salienta-se ainda que, em Março de 2006, foi assinado o Protocolo entre a Universidade de Lisboa/Museu de História Natural e a EPAL, comprometendo-se a EPAL a suportar o estudo prévio e o projecto de execução destinados a aumentar a eficácia do uso da água no Jardim Botânico.

Esta iniciativa tem como principal objectivo a rentabilização das cisternas do museu (das existentes e outras que venham a ser construídas) permitindo o aproveitamento das águas da chuva provenientes das coberturas dos edifícios para rega das plantas, bem como a identificação e redução das perdas de água naquele espaço, abrangendo outras medidas de uso eficiente da água.

Presentemente, estão a ser equacionadas outras medidas de apoio, a esta iniciativa, por parte da EPAL.

Biodiversidade

Locais utilizados pela EPAL situados em áreas protegidas ou com alto índice de biodiversidade e seus Impactes Ambientais (EN11 e EN12)

A EPAL possui infraestruturas em locais diversos, contudo apenas a captação de água dos Olhos d'Água se encontra localizada numa área protegida - o Parque Natural das Serras D'Aires e Candeeiros - de acordo com o citado no EN9.

As Serras D'Aire e Candeeiros estão classificadas como áreas protegidas pelo Instituto de Conservação da Natureza, de acordo com o Decreto-Lei nº 118/79, de 4 de Maio e como Sítio de Interesse Comunitário - Rede Natura 2000 segundo a Resolução do Conselho de Ministros nº 76/2000, de 5 de Julho.

Neste parque natural o coberto vegetal é marcado pela presença de pequenas manchas de carvalho cerquinho e azinheira. Dentre as plantas autóctones destaca-se o cortejo das plantas aromáticas, medicinais e melíferas repartidas por algumas dezenas de espécies. A oliveira, a recordar o esforço dos cistercienses, domina a vegetação não espontânea.

A fauna destes calcários inclui numerosas aves, nomeadamente a gralha-de-bico-vermelho, com hábitos de nidificação cavernícola e uma dezena de espécies de morcegos.

A captação de água pode afectar a fauna e a flora aquática do local. Contudo, estes impactes não são significativos, uma vez que as grandes captações da EPAL não estão integradas em áreas protegidas ou sensíveis, e para a captação dos Olhos d'Água, existe um rigoroso controlo no sentido de se garantir um caudal ecológico permanente no rio Alviela, de acordo com o enunciado no EN9.

Habitats Protegidos ou Restaurados (EN13)

Ciente da importância de prevenir os impactes negativos no meio ambiente, a EPAL desenvolveu medidas que permitiram a protecção de habitats sensíveis e a restauração de habitats que se encontravam danificados.

Habitats Protegidos e Restaurados

- Olhos d' Água - habitat protegido através da manutenção do caudal ecológico (ver EN9).
- A pedido da Câmara Municipal de Alenquer, a EPAL bombeia água de uma captação subterrânea já não utilizada para o abastecimento - Poço 4 de Alenquer - que lança no rio de Alenquer, em casos de caudal insuficiente. Procura-se deste modo contribuir para a regularização do caudal ecológico do rio de Alenquer.

Os volumes lançados nos três últimos anos foram os seguintes:

- 2004 - 6.912 m³
 - 2005 - 2.165 m³
 - 2006 - 2.160 m³
- No 2º trimestre de 2005, a EPAL construiu pontões no rio Tejo, no âmbito de um projecto concertado com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa (CCDR LVT) e com o Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC). O objectivo foi a correcção de desvios do leito do rio por força de assoreamentos. A acção desenvolvida foi um sucesso tendo-se verificado a reposição do trajecto do leito do rio Tejo.
 - Em resultado de intervenções nas condutas, a EPAL assegura que na zona intervencionada é sempre reposta a situação de origem ou, por vezes, a área é melhorada. Esta exigência é enunciada no caderno de encargos das empreitadas.

Em 2006 foram concluídas as empreitadas de duplicação de troços do Adutor do Castelo do Bode, desenvolvidas desde 2005, realizaram-se os trabalhos previstos de reposição das condições ambientais e de arranjo final das áreas intervencionadas, nomeadamente na conduta elevatória, localizada entre a Estação Elevatória do Castelo do Bode e a Estação de Tratamento de Água da Asseiceira, na Meia Via e na Brogueira. Para além dos arranjos finais da faixa do adutor, foram limpas linhas de água e beneficiados atravessamentos existentes.

Emissões, efluentes e resíduos

Emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa (EN16)

Associada às actividades da EPAL, são geradas:

- Emissões directas de gases de efeito de estufa (GEE) que resultam sobretudo do consumo de combustíveis utilizados pelas viaturas da Empresa e também da queima de gás, associado ao funcionamento dos refeitórios - emissões de CO₂;
- Emissões indirectas de GEE que são o resultado da combustão de produtos energéticos para a produção da electricidade consumida pela EPAL - emissões de CO₂, CH₄ e N₂O.

Emissões directas	(t CO ₂)		
	2004	2005	2006
Gasóleo	841	969	980
Gasolina	363	183	157
Gás	125	158	164
Total	1.330	1.309	1.301

No que diz respeito às emissões directas de GEE, uma vez que em 2006 foram consumidas menores quantidades de combustíveis (apesar do ligeiro aumento dos consumos de gás) as emissões de CO₂ associadas à combustão destes produtos diminuiu desde de 2004 até 2006, cerca de 2,2%.

A produção da energia eléctrica consumida anualmente pela EPAL implica também a emissão de GEE.

De forma a ser possível comparar as emissões dos diversos gases de efeito de estufa, as emissões são convertidas em t de CO₂ equivalente com base no potencial de aquecimento global de cada gás.

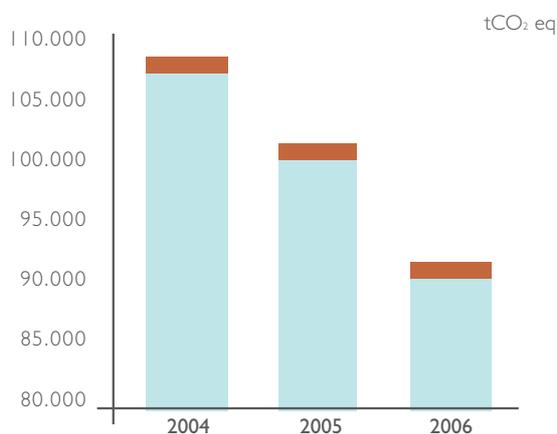
Por cada GJ de energia eléctrica que a EPAL consome são emitidos cerca de 180 kg de CO₂ equivalente.

Emissões indirectas

	CO ₂	CH ₄		N ₂ O		Total de Emissões de GEE
	Ct de CO ₂	t de CH ₄	t de CO ₂ eq	t de N ₂ O	t de CO ₂ eq	t de CO ₂ eq
2004	106.614	1,01	23,13	1,55	460,24	107.097
2005	99.743	0,94	21,62	1,45	429,20	100.193
2006	90.321	0,85	19,60	1,32	389,90	90.731

Devido à redução dos consumos de energia eléctrica ao longo dos últimos anos, a EPAL reduziu a emissão indirecta de GEE em cerca de 15,3%.

Emissões de GEE		(t de CO ₂ eq)		
	2004	2005	2006	
Emissões Directas	1.330	1.309	1.301	
Emissões Indirectas	107.097	100.193	90.731	
Total	108.427	101.503	92.031	



Em 2006, devido à redução dos consumos energéticos foram emitidas menos 16,4 mil t de CO₂ equivalente que em 2004.

Fonte: os valores de emissões directas foram calculados com base nos factores de emissão definidos pelo Instituto do Ambiente (2004) e legislação nacional (Portaria n.º 121/2005, de 31 de Janeiro):

Gasolina: 69,3 kg CO₂/GJ

Gasóleo: 74,1 kg CO₂/GJ

Gás: 63,1 kg CO₂/GJ

Os valores de emissões indirectas foram calculados com base nos factores de emissão para GEE associados à combustão de produtos energéticos no sector da geração de electricidade, incluídos no PNAC (2003) / IPCC (1996). Foram utilizados os potenciais de aquecimento global (GWP) enunciados no painel intergovernamental sobre mudanças climáticas 2001 - IPCC.

Fuelóleo: 76,54 t CO₂/TJ; 0,70 kg CH₄/TJ; 0,60 kg N₂O/TJ

Carvão: 92,00 t CO₂/TJ; 0,69 kg CH₄/TJ; 1,38 kg N₂O/TJ

Gás Natural: 55,78 t CO₂/TJ; 1,00 kg CH₄/TJ; 1,40 kg N₂O/TJ

CO₂: GWP=1

CH₄: GWP=23

N₂O: GWP=296

Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa (EN17)

A EPAL não desenvolve actividades que tenham associadas outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa pois:

- não existem grandes emissões indirectas de gases com efeito de estufa, em comparação com as emissões das actividades relacionadas com os consumos de energia e incluídas no EN16;
- não existem outras emissões indirectas que se considerem críticas para os stakeholders;
- não existem medidas que a EPAL possa desenvolver para reduzir eventuais emissões indirectas que não as resultantes dos consumos de energia.

Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores de efeito de estufa (EN18)

Uma vez que as emissões de gases de efeito de estufa, associados às actividades da EPAL resultam do consumo de energia, sobretudo do consumo de energia eléctrica, as iniciativas que a EPAL desenvolveu com vista a reduzir os consumos de electricidade, contribuíram para a redução da emissão de gases de efeito de estufa.

Como enunciado no EN16 verificou-se uma redução significativa das emissões dos gases de efeito de estufa, sobretudo das emissões indirectas.

As principais iniciativas foram desenvolvidas no âmbito do plano de racionalização de energia, de acordo com o exposto nos EN5 e EN6. Todas as iniciativas incluídas nestes indicadores para além de contribuírem para a redução do consumo de energia eléctrica, permitiram também reduzir a quantidade de toneladas de GEE emitidas para a atmosfera.

Resumo das iniciativas que contribuíram para reduzir as emissões de gases causadores de efeito de estufa (consultar EN5 e EN6)

- Substituição dos grupos electrobomba em Vale da Pedra.

Verifica-se que desde 2003 até 2006 houve uma redução no consumo energético de 2.942 GJ, o que e representa uma redução de 529,6 t CO₂ eq.

- Em resultado da implementação das medidas estabelecidas no plano de racionalização de energia definido para o período 2002-2006, foram economizados 12.229 GJ em 2006, existindo assim uma redução de 2.201,2 t CO₂ eq.
- O sistema fotovoltaico instalado em 2006, produziu cerca de 186.624 kJ de energia limpa em detrimento de ser consumida energia eléctrica, o que representa uma redução de 33,6 kg CO₂ eq.

Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono (EN19)

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

Deste modo, na EPAL apenas os equipamentos de frio (ares condicionados) possuem gases de refrigeração que poderiam contribuir para o empobrecimento da camada de ozono. Ciente deste impacte ambiental, a EPAL já eliminou todos os CFC's, não possuindo qualquer equipamento com gases de refrigeração que contribuem para a destruição da camada de ozono.

NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas (EN20)

As emissões gasosas significativas associadas à actividade da EPAL, estão associadas ao consumo de energia. Estas emissões já foram analisadas no ponto EN16.

Descarga total de água (EN21)

Devido às características da actividade da EPAL, as águas residuais geradas nas suas instalações são águas residuais domésticas, sendo estas encaminhadas para os esgotos municipais ou nas zonas em que tal não é possível a EPAL instalou Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) que asseguram o tratamento dos esgotos domésticos antes da sua descarga no meio ambiente. As descargas de águas residuais domésticas tratadas para o meio ambiente encontram-se devidamente licenciadas pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR LVT de Lisboa e Vale do Tejo).

Não se dispõe de elementos que nos permitam conhecer as descargas totais de efluentes tratados nas ETAR instaladas, uma vez que a empresa foi dispensada

da instalação de caudalímetros nestes equipamentos pela CCDRLVT (em 26 de Setembro de 2006).

A qualidade dos efluentes de todas as ETAR's é monitorizada trimestralmente, sendo controlados o pH, Carência Bioquímica de Oxigénio (CBO5), Carência Química de Oxigénio (CQO), Sólidos Suspensos Totais (SST), Detergentes e Óleos e Gorduras. Os resultados das monitorizações são comunicados à entidade licenciadora (CCDR).

Com excepção da ETAR de Vila Franca de Xira, em 2006, todas as descargas de efluentes cumpriram, geralmente, os valores limite de emissão (VLE) estabelecidos pela legislação nacional e respectivas licenças de descarga.

Na ETAR de Vila Franca de Xira registaram-se desvios significativos nos VLE na monitorização do primeiro trimestre e mantiveram-se nas amostras recolhidas em Maio. Ciente da importância de corrigir a situação, a EPAL realizou uma reunião de emergência com a empresa fornecedora da ETAR para análise das possíveis causas e soluções da situação.

Deste modo, no sentido de resolver o problema, foram implementadas as seguintes acções:

- Limpeza dos equipamentos, da câmara de gorduras, do sistema de gradagem e da zona envolvente, verificação do soprador, do quadro eléctrico e das operações do sistema;
- Remoção das lamas com periodicidade semestral;
- Reforço do campo bacteriológico da estação, com a introdução de cerca de 3 kg de enzimas;
- Contratação de serviços de assistência e manutenção, com periodicidade semanal;
- Recolhas pontuais junto das cinco caixas dos diferentes edifícios do recinto e recolhas compostas à entrada e à saída da ETAR. A análise destas amostras revelou que os efluentes saídos do edifício da cozinha e refeitório do recinto poderiam estar na origem dos incumprimentos;
- Desactivação do triturador de resíduos existente na cozinha;
- Análise dos produtos de lavagem e limpeza da cozinha, cujos doseadores foram substituídos.

Já em 2007, procedeu-se à verificação total da rede de saneamento do recinto, com observação de todas as caixas existentes e levantamento e identificação das respectivas entradas e saídas, bem como do fluxo dos efluentes e foi realizada uma inspecção vídeo a toda a rede de saneamento do recinto, seguida de uma limpeza geral.

O desencadeamento destas acções, permitiu uma melhoria exponencial dos valores de emissão, os quais, com

excepção da Carência Bioquímica de Oxigénio, com um desvio pouco significativo, se encontram dentro dos VLE.

Salienta-se que em 2006 foi instalada uma nova ETAR em Valada Tejo, para assegurar o tratamento dos esgotos domésticos. Estes efluentes estão a ser monitorizados, tendo em vista a obtenção do licenciamento da descarga dos efluentes tratados pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional.

Instalações da EPAL que efectuem a descarga de águas residuais domésticas tratadas para o meio ambiente

Instalação	Sistema de Tratamento	Local de Descarga
Estações elevatórias de Vila Franca de Xira	ETAR compactada por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado, antecedida de um separador de gorduras (40hab.equiv).	Linha de água afluente do rio Tejo
ETA da Asseiceira	ETAR compactada por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado, antecedida de um separador de gorduras (40hab.equiv).	Linha de água afluente de ribeira de Tancos
ETA de Vale de Pedra	6 ETAR's compactadas por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado: <ul style="list-style-type: none"> ● 2 ETAR (7 hab.equiv): uma antecedida de um separador de gorduras ● 2 ETAR (10 hab.equiv) ● 2 ETAR (15 hab.equiv) 	Vala da Azambuja
Valada Tejo	2 ETAR (10 hab.equiv) compactadas por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado.	Rio Tejo

A instalação dos Olivais é uma excepção, pois efectua a descarga de águas residuais industriais, que resultam da lavagem e pinturas de contadores. Esta descarga é efec-

tuada na rede de colectores de Lisboa, estando devidamente autorizada pela Câmara Municipal de Lisboa.

A EPAL monitoriza o caudal e qualidade dos efluentes descarregados anualmente, efectuando a monitorização em dois pontos: zona de lavagem de contadores e câmara de pintura dos contadores, de forma a assegurar

que a água residual encaminhada para a rede de esgotos não afecta o tratamento da ETAR municipal. Em 2006 foram encaminhados 1.388 m³ de águas residuais para o colector da Câmara.

Descarga de águas residuais industriais para colector municipal - Olivais

Monitorização 2006	Caleira de lavagem	Câmara de pintura
Carência química de oxigénio (CQO)	90 mg/l	70 mg/l
Sólidos Suspensos Totais	38 mg/l	23 mg/l
Óleos e Gorduras	2,2 mg/l	< 0,3 mg/l
Hidrocarbonetos	0,5 mg/l	<0,3 mg/l
Cobre	1,25 mg/l	0,17 mg/l
pH	5,5 (u.s.)	7,1 (u.s.)
Carência Bioquímica de Oxigénio (CBO5)	-	5,7 mg/l
Detergentes aniónicos	0,79 mg/l	-
Sulfuretos	<0,1 mg/l	-
Zinco	5 mg/l	-
Chumbo	-	6 mg/l
Crómio	-	<0,1 mg/l

Quantidade total de resíduos por tipo e destino (EN22)

Em resultado das actividades da EPAL (operação, manutenção e serviços de suporte) são gerados resíduos perigosos e não perigosos. De forma a minimizar o impacte ambiental associado à gestão destes resíduos a EPAL assegura a sua separação, correcto acondicionamento e encaminhamento para operadores de resíduos devidamente licenciados, dando preferência, sempre que possível, à valorização dos resíduos.

Os resíduos são acondicionados em contentores apropriados e armazenados nos 4 ecocentros da EPAL, localizados nos Olivais, em Vila Franca de Xira, em Vale da Pedra e na Asseiceira. Deste modo, os ecocentros recebem os resíduos produzidos nas suas instalações e nos recintos da EPAL, localizados nas proximidades.

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.

A EPAL dá preferência a produtos de baixa perigosidade sempre que o processo o permita, o que contribui para o facto de apenas 0,4% dos resíduos produzidos pela EPAL estarem classificados como resíduos perigosos. Os resíduos perigosos resultam sobretudo de actividades de manutenção e incluem: óleos, líquidos de lavagens, restos de produtos químicos, materiais contaminados com substâncias perigosas.

Nos resíduos não perigosos é importante salientar que, as lamas que resultam do tratamento da água, são claramente o resíduo mais significativo. As lamas representam 98,2 % da quantidade anual de resíduos produzidos.

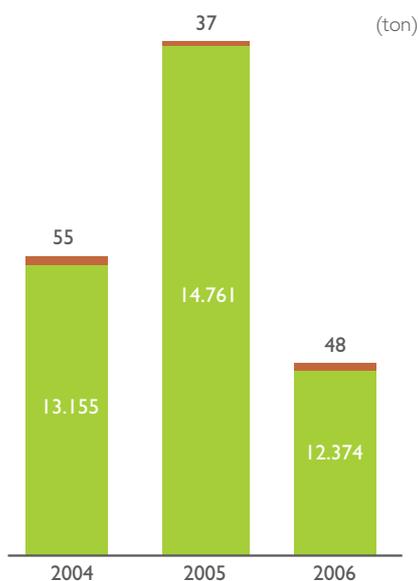
As lamas resultam do tratamento da água efectuado nas ETA's e uma vez que não apresentam as características necessárias para aproveitamento agrícola são encaminhadas para outras operações de valorização. Deste modo, o operador que as recebe assegura a sua acumulação, antes de se proceder a uma das operações de valorização possível.

Os restantes resíduos não perigosos incluem restos de materiais e sucatas metálicas, plásticos, madeiras, borrachas, papel e cartão, embalagens diversas, equipamentos fora de uso, entre outros.

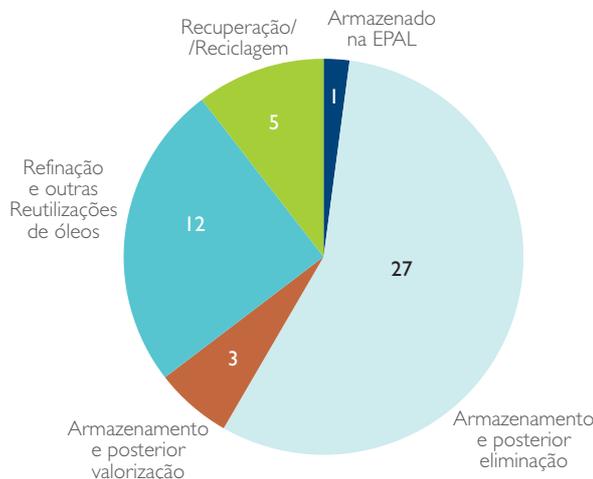
Quantidade de resíduos produzidos e destino final

(ton)

Tipo	Destino	2004	2005	2006	
Resíduos perigosos	Valorizados	Recuperação / Reciclagem	0,0	1,2	4,6
		Refinação e outras reutilizações de óleos	0,0	0,7	11,9
		Armazenamento e posterior valorização	21,7	21,8	2,7
	Eliminados	Armazenamento e posterior eliminação	33,2	13,0	27,4
	Armazenados	Armazenado na EPAL	0,0	0,2	1,3
Total de resíduos perigosos		54,9	36,9	47,9	
Resíduos não perigosos	Valorizados	Recuperação / Reciclagem	1,3	14.596,6	28,1
		Armazenamento e posterior valorização	12.861,2	77,2	6.766,4
	Eliminados	Armazenamento e posterior eliminação	292,8	78,1	33,8
		Aterro sanitário	0,0	8,9	19,7
	Armazenados	Armazenado na EPAL	0,0	0,0	5.526,1
Total de resíduos não perigosos		13.155,4	14.760,8	12.374,1	
TOTAL DE RESÍDUOS PRODUZIDOS		13.210,2	14.797,7	12.422,0	



Destino dos resíduos perigosos 2006 (ton)

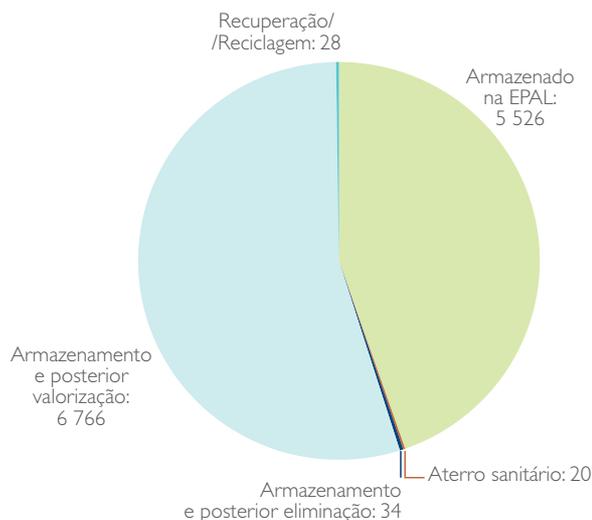


Ao analisar a evolução nos últimos anos verifica-se que, a quantidade de resíduos produzidos diminui em 2006.

No que diz respeito ao destino dado aos resíduos perigosos e não perigosos verifica-se que das 12,4 mil toneladas produzidas em 2006, 54,9% foram encaminhadas para valorização / reciclagem e apenas 0,6% dos resíduos foram eliminados. Os restantes resíduos (44,5%) encontram-se ainda armazenados na EPAL, estando previsto serem enviados para valorização no decorrer de 2007, pelo que a quantidade de resíduos valorizados irá atingir as 12.340 toneladas (99,4% dos resíduos produzidos em 2006).

Deste modo, verifica-se que para além da redução da quantidade de resíduos produzidos, em 2006, houve um aumento da percentagem de resíduos valorizados.

Destino dos resíduos perigosos 2006 (ton)



O destino final de todos os resíduos é assegurado por operadores de resíduos devidamente licenciados para o efeito. As informações acerca do destino dado a cada resíduo, foi retirada das guias de acompanhamento de resíduos - documento oficial que acompanha cada transporte de resíduos desde a EPAL até ao destinatário e que evidencia qual o tratamento dado ao resíduo.

Fonte: os valores apresentados foram calculados com base nas guias de acompanhamento de resíduos e Mapa de Resíduos Industriais enviado anualmente para a CCDRLVT e, em 2007, para o Instituto Nacional de Resíduos (SIRER).

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

Derrames significativos (EN 23)

Ciente que os derrames de substâncias químicas, óleos e combustíveis podem ter impactes negativos significativos no meio ambiente, a EPAL desenvolve as suas actividades tendo sempre o cuidado de evitar estes acidentes, nomeadamente através de medidas de controlo operacional como a utilização de bacias de retenção na armazenagem dos produtos perigosos e o correcto transporte destes produtos.

Deste modo, a EPAL monitoriza a ocorrência de acidentes, onde se incluem os derrames, no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental implementado.

Em 2006, verificou-se um derrame significativo no meio ambiente. Este derrame ocorreu na instalação da Asseiceira e resultou de uma fuga dos saturadores de cal. Na altura, procedia-se a uma operação de grande risco relativa à ligação das novas infra-estruturas da ampliação da Estação de Tratamento às já existentes, não tendo sido detectado em tempo útil, o alarme accionado pela fuga. Deste modo, foram derramados para o solo cerca de 600 m³ de insolúveis e água de cal.

O principal impacte causado foi a destruição e contaminação do solo na zona envolvente e margens da linha de água da ribeira. De forma a minimizar este impacte, a EPAL efectuou a limpeza imediata dos sedimentos depositados, não tendo estes atingido a ribeira existente

nas proximidades, e tendo sido reposta a situação. As descargas de água no meio hídrico foram efectuadas de forma controlada, evitando assim um impacte significativo.

O derrame ocorreu a 8 de Abril, tendo sido concluídos todos os trabalhos e reposta a situação em 18 de Abril. Salienta-se que a situação foi participada à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR) em 10 de Abril.

De forma a evitar a recorrência desta situação a EPAL alterou a ligação da descarga de superfície da Cuba de Insolúveis, conduzindo-a para o colector de processo da ETA de Asseiceira, o qual descarrega para as Bacias de Decantação. Desta forma, impedem-se os impactes ambientais negativos decorrentes de eventuais descargas acidentais dos Saturadores de Água de Cal, através da decantação e da retenção dos insolúveis nas Bacias de Decantação.

Produtos e Serviços

Iniciativas para mitigar os impactes ambientais significativos (EN26)

No âmbito do Sistema de Gestão Ambiental implementado, a EPAL identifica e avalia os aspectos e impactes ambientais associados a todas as suas actividades, de forma a verificar quais os aspectos que são significativos.

Nos finais de 2006 realizou-se o segundo levantamento ambiental da empresa, que representou progressos importantes face ao primeiro levantamento, efectuado em 2002. Com o trabalho desenvolvido foram cobertos aspectos e impactes não considerados ou insuficientemente tratados no levantamento anterior; estabeleceram-se indicadores para uma avaliação anual mais objectiva das melhorias no desempenho ambiental da empresa e alteraram-se os critérios de significância dos impactes, de modo a gerar, nas revisões anuais do sistema, informações e dados mais relevantes para a elaboração dos programas anuais de gestão ambiental, que contribuem para a mitigação dos impactes ambientais significativos.

Em 2006 foram desenvolvidas e implementadas diversas iniciativas que permitiram minimizar os impactes ambientais negativos associados às actividades da EPAL.

Resumo das iniciativas e medidas que contribuiram para minimizar os impactos ambientais significativos

Iniciativas / Medidas	Aspectos e impactos minimizados
<p>Captação de volumes de água de acordo com as necessidades de consumo</p>	
<p>Melhoria das infraestruturas de tratamento de água</p>	<p>A captação de água, provoca a diminuição dos recursos naturais (lençóis freáticos, águas superficiais e nascentes), podendo afectar a fauna e flora do local.</p>
<p>Redução das perdas de água através da remodelação das condutas e ramais e das acções do Grupo de Monitorização e Controlo (ver EN8)</p>	<p>Através das medidas citadas o volume de água captada para assegurar o fornecimento dos clientes e consumidores da EPAL é optimizado, sendo minimizado o efeito no meio ambiente.</p>
<p>Realização de auditorias energéticas quinquenalmente, donde resultam planos de racionalização de energia. Todas as medidas desenvolvidas neste âmbito encontram-se enunciadas no EN5 e EN6.</p>	<p>Os consumos de energia contribuem para a diminuição da disponibilidade de recursos naturais e contribuem para o aumento do efeito de estufa.</p> <p>Através da implementação de medidas que contribuem para a optimização da utilização da energia, a quantidade de recursos naturais afectados é reduzida, tal como a emissão de gases com efeito de estufa.</p>
<p>Sistemas de detecção e neutralização de fugas de cloro</p>	<p>A utilização e armazenamento de cloro apresenta riscos ambientais, uma vez que, em caso fuga pode dar origem à contaminação do solo, do ar, de águas superficiais e subterrâneas.</p> <p>As medidas implementadas permitem reduzir o risco de derrames de cloro, permitindo assim mitigar os impactos causados.</p>
<p>Sistema de desidratação de lamas em cada estação de tratamento e entrega anual das lamas a cimenteiras para valorização energética.</p>	<p>A desidratação contribui para a recuperação da água existente nas lamas em volume considerável.</p> <p>A redução da água nas lamas permite a sua valorização energética.</p>
<p>Seleção de destinos para os resíduos que permitam a sua valorização</p>	<p>A valorização dos resíduos permite reduzir a quantidade de resíduos eliminados, minimizando os impactos associados ao seu tratamento.</p>

As actividades da EPAL têm também impactes positivos no meio ambiente, destacando-se neste relatório os mais significativos:

- 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 no Rio de Alenquer, melhorando a qualidade destes ecossistemas.

Percentagem de produtos e embalagens recuperados em relação ao produto vendido (EN27)

Dada a natureza da actividade da EPAL ser a produção e distribuição de água não engarrafada, não se aplica à EPAL a recuperação do produto vendido - a água.

Conformidade

Multas e sanções pelo não cumprimento de exigências ambientais (EN28)

Apesar do 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, ocorreu uma situação de incumprimento ambiental que deu origem a uma coima.

Em resultado de uma visita à instalação da Asseiceira, realizada pela Inspeção Geral do Ambiente, em 20 de Outubro de 2005, foi constatado que o efluente emitido pela ETAR da Asseiceira não cumpria os valores limite de emissão estabelecidos na licença de descarga e legislação nacional (DL 236/98, de 1 de Agosto).

A EPAL pronunciou-se em Março de 2006, tendo sido recolhidos autos de declarações às testemunhas indicadas. Por decisão superior, comunicada a 18 de Dezembro de 2006, foi a EPAL condenada ao pagamento de coima no valor de 1000 euros e das custas do processo de contra-ordenação.

De forma a evitar a reocorrência desta situação não conforme a ETAR foi colocada a montante da antiga fossa com leito perculador. Assim, passaram a existir dois sistemas de tratamento a funcionar em sequência, de modo a que os efluentes saídos da ETAR passassem pelo leito perculador da antiga fossa antes de serem lançados na linha de água.

A situação foi corrigida tendo-se verificado nas monitorizações de 2006, que todos os parâmetros cumpriam os VLE.

Geral

Investimentos e gastos em protecção ambiental (EN30)

Parte significativa dos investimentos realizados pela empresa durante o ano 2006, tem impactes ambientais positivos, uma vez que contribuem para a prevenção e gestão ambiental.

Destacam-se os investimentos de reforço da eficiência operativa do sistema de abastecimento, nomeadamente, na fiabilidade, consistência e qualidade do serviço prestado, bem como na redução dos volumes de perdas de água. Neste âmbito, foram investidos cerca de 21 milhões de euros na renovação e reabilitação da rede de distribuição e transporte de água, na reabilitação de reservatórios e na realização de auditorias em condutas da rede de distribuição através da implementação de zonas de monitorização e controlo (ZMC e ZMT) com o objectivo de identificar fugas de água e de otimizar os valores de pressão.

Foram também investidos 410 mil euros na redução e racionalização do consumo energético, designadamente pela remodelação do posto de transformação da estação elevatória dos Barbadinhos, pela substituição do quadro geral de baixa tensão de Vale da Pedra e pela substituição de grupos na estação elevatória de Vale da Pedra.

Investiram-se 15,7 mil euros na alteração da ligação da descarga de superfície da Cuba de Insolúveis da Asseiceira com vista a impedir impactes ambientais negativos decorrentes de eventuais descargas acidentais dos Saturadores de Água de Cal, de acordo com o descrito no EN23.

Na disposição e tratamento de resíduos foram gastos cerca de 222,2 mil euros e nos custos de remediação de derrames (custos associados ao derrame de insolúveis de cal) gastaram-se 1,2 mil euros.

Regista-se, ainda, o dispêndio de 93,7 mil euros com a redução das lamas produzidas no tratamento de água.

Na formação profissional, em matérias de ambiente, foram, em 2006, gastos 16,8 mil euros (tendo cerca de 5,2 mil sido suportados pela EPAL e o restante relativo a formação financiada/suportada pelo FSE - Fundo Social Europeu).



Choupo-negro - *Populus nigra*



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.

As directrizes GRI indicam que o desempenho social deve ser medido nas seguintes vertentes fundamentais:

- Práticas laborais e trabalho justo
- Direitos Humanos
- Sociedade
- Responsabilidade pelo produto

Abordagem de gestão

Objectivos e desempenho

Objectivos e metas para 2006	Comentários
Alteração do plano de pensões para contribuição definida	●●● Foi proposto aos sindicatos a alteração do plano de pensões de benefício definido para contribuição definida, com vista a assegurar a sustentabilidade do fundo a longo prazo. Ainda não foi decidida a alteração.
Programa de estágios de inserção na vida activa	●●● O programa abrangeu 25 jovens, tendo sido os principais objectivos a promoção de oportunidades de emprego, o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, a introdução de novos saberes, valores e competências e a atracção de novas capacidades, tanto académicas como técnico-profissionais.
Gestão integrada de talentos	●●● Consistiu no levantamento da estratégia e da situação actual do desenvolvimento do Capital Humano na EPAL através da constituição de um Observatório de Clima Organizacional e de reuniões estruturadas realizadas com a Administração, Direcção de Recursos Humanos e Directores de 1ª linha da EPAL.
Elaboração do Código de Ética	●●● Durante 2006 ainda não foi elaborado o referido Código de Ética.
Adesão à Global Compact das Nações Unidas	●●● Ainda não formalizada junto da organização durante 2006
Implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001	●●● Está em curso o projecto de implementação do sistema de gestão da qualidade a todos os sectores da empresa.

●●● Objectivo alcançado ●●● Objectivo parcialmente alcançado ●●● Objectivo não alcançado

Políticas, procedimentos, formação, e responsabilidade organizacional

Práticas laborais e trabalho justo

O Acordo de Empresa (AE) é um documento que obriga a EPAL e os trabalhadores da empresa a um conjunto de direitos, deveres e garantias, livremente acordados entre as partes e que resultou da negociação da empresa com os sindicatos, que o subscrevem.

Os quinze capítulos que o constituem, abrangem todas as temáticas das relações laborais, sendo as questões pecuniárias actualizadas anualmente e as restantes por comum acordo entre as partes, sempre que se entender necessário. Este acordo, para além de estar em linha de cumprimento com a legislação laboral e de higiene, segurança e saúde no trabalho, inclui alguns benefícios e regalias para além do previsto na lei.

A formação contínua dos recursos humanos da EPAL é uma preocupação e realidade na empresa.

Direitos Humanos

A EPAL é uma empresa cumpridora da legislação portuguesa, que inclui a defesa dos direitos humanos básicos.

Tendo em atenção que a EPAL se encontra inserida numa região onde a protecção dos direitos humanos básicos não é uma preocupação específica, por serem já direitos adquiridos na sociedade, estas questões nem sempre são formalizadas na sua globalidade.

Aspectos como a não discriminação, a liberdade de associação e negociação colectiva e o trabalho infantil, estão cobertos pelo Acordo de Empresa, para os trabalhadores da EPAL.

Apesar de não existirem formalmente definidos critérios relativos a direitos humanos nos procedimentos de subcontratação, esses critérios são genericamente e sistematicamente incluídos nos cadernos de encargos, por referência ao cumprimento da legislação nacional.

No caso dos subcontratados, são principalmente controladas as questões relativas à higiene e segurança ocupacional, sendo que no âmbito das obras, a verificação de aspectos sociais (trabalho infantil, discriminação, trabalho ilegal, higiene e segurança) é efectuada nas frentes de obra e está contemplado nos Planos de Segurança e Saúde.

Também nos estaleiros com permanência demorada são verificadas outras condições, nomeadamente a segurança das instalações e outras situações definidas nos cadernos de encargos, e são levantadas não-conformidades aos empreiteiros sempre que se justifique.

Nas prestações de serviços, as empresas têm de apresentar, nas relações de pessoal colocado nas instalações da empresa, dados relativos à documentação dos trabalhadores, que, entre outros, comprovem a idade, à documentação da segurança social e de saúde ocupacional.

A EPAL pretende dar maior visibilidade e dinamismo à sua política intrínseca de defesa de direitos humanos através da formalização da adesão ao Global Compact e da definição e divulgação de um Código de Ética.

Até à data a formação dos colaboradores da EPAL nestes temas ainda não foi uma prioridade.

Sociedade

A EPAL, consciente dos impactes da sua actividade, desenvolveu mecanismos para gerir os impactes nos diferentes segmentos da sociedade afectados no que respeita às intervenções (obras).

Não é prática instituída a formalização de programas de avaliação de impactes das suas operações nas comunidades locais, com excepção dos impactes ambientais, existindo contudo uma política de informação e diálogo que procura minimizar os inconvenientes provocados.

No indicador SOI é dada uma mais detalhada explicação deste tipo de procedimentos.

No nosso país, o tipo de actividade da EPAL, não levanta interesses suficientes que favoreçam a ocorrência de situações de corrupção. Apenas 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 oportunidades de suborno.

Actualmente a EPAL tem o monopólio natural da distribuição de água em Lisboa e é o principal fornecedor de água de 25 municípios, não tendo no entanto 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. Por outro lado, 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). Não existem assim situações relativas a concorrência desleal nem sente a administração da EPAL a necessidade de definição de políticas e procedimentos neste âmbito.

Responsabilidade pelo produto

A EPAL, sempre consciente que abastece de água para consumo humano cerca de um quarto da população portuguesa, mantém um extenso programa de controlo dos seus processos e monitorização da água.

A EPAL tem implementado um sistema de gestão que garante o controlo das operações e parâmetros relevantes em todas as etapas do ciclo de vida (captação, tratamento, transporte, distribuição e consumo da água). No indicador PRI são apresentados em maior detalhe.

Toda a actuação da EPAL neste âmbito é regulada pela legislação em vigor para a captação e monitorização da água para consumo humano.

Mas porque nem só “produto” é o suficiente para a satisfação do cliente, existem vários programas, procedimentos e meios dedicados à satisfação das necessidades dos consumidores, clientes directos e indirectos, incluindo metodologias para a avaliação periódica da satisfação dos clientes.

O laboratório Central da EPAL, que é o órgão da empresa responsável pela concepção, implementação e gestão do Programa de Monitorização da Qualidade da Água (PMQA), é desde 1999 um laboratório acreditado num alargado âmbito de ensaios para águas naturais e de consumo humano, o que traz uma confiança acrescida ao controlo efectuado pela EPAL.

A Administração da EPAL decidiu também que toda a empresa deve ter um sistema de gestão da qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000 e pretende dar ainda uma maior credibilidade a esse sistema através da certificação.

A EPAL mantém objectivos e programas de renovação constante da sua rede para a melhoria contínua do seu serviço de distribuição e preservação da água distribuída.

Formação e sensibilização

Formações planeadas para 2006

Acções planeadas	N.º acções a realizar	Destinatários	Acções ministradas
Abordagem à NP EN ISO 9001:2000	2 (10 participantes)	Responsáveis hierárquicos e Funcionais e Auditores Internos	Concretizadas
Auditorias da Qualidade (componente técnica e comportamental)	3 (10 participantes)	Auditores e Respondentes/ /Auditados	Concretizadas
Sistema Integrado I da Gestão da Qualidade	1 (3 participantes)	Membros da EPQA	Concretizada
Ferramentas da Qualidade	2 (10 participantes)	Equipa do Projecto da Qualidade, Auditores e Interlocutores	Concretizada
Campanhas informáticas sobre SGQ/SGA e resíduos	2	Trabalhadores em geral	Não realizadas
Sensibilização Ambiental e da Qualidade	1	Trabalhadores em geral	Concretizada

Monitorização e acompanhamento

De forma a acompanhar o desempenho da empresa em várias vertentes, os vários departamentos enviam periodicamente dados para o Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão.

Dados relativos aos recursos humanos são sobretudo monitorizados e compilados no âmbito do departamento de Recursos Humanos.

O laboratório Central mantém os dados e programas relativos à qualidade do produto.

Em algumas áreas, a EPAL mantém um programa de auditorias internas (e também externas para o caso do laboratório) que lhe permite acompanhar e avaliar o seu desempenho.

Com base nos resultados das auditorias e outros dados de monitorização, são estabelecidas as acções de melhoria necessárias.

Indicadores

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 trabalho justo
- Direitos Humanos
- Sociedade
- Responsabilidade pelo produto

Muitas das questões sociais sujeitas a avaliação de desempenho não são facilmente quantificáveis, pelo que alguns indicadores sociais ainda são avaliações qualitativas.

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.

Práticas laborais e trabalho justo (código genérico LA)

- Emprego

Total de trabalhadores (LA I)

	2004		2005		2006	
Trabalhadores EPAL	806	68%	811	67%	801	65
Trabalhadores não pertencentes à EPAL	386	32%	397	33%	430	35
Total	1192		1208		1231	

Os números apresentados referem-se a trabalhadores a tempo inteiro (ou equivalente, no caso das empresas contratadas), não existindo variações de sazonalidade.

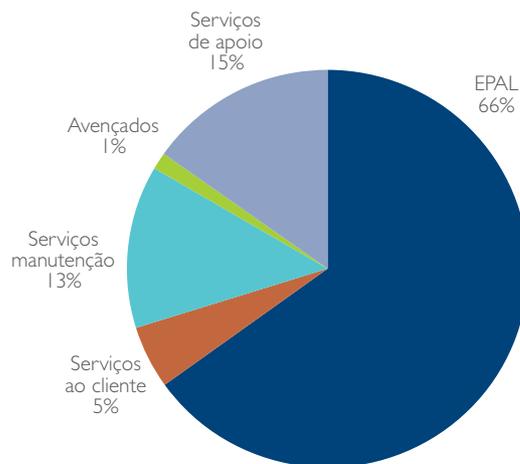
A EPAL recorre à contratação de empresas para prestação de diversos tipos de serviços.

Este número é reflectido na categoria "Trabalhadores não pertencentes à EPAL" e detalhado para 2006 na tabela e gráfico seguintes.



Total de trabalhadores (LA I)

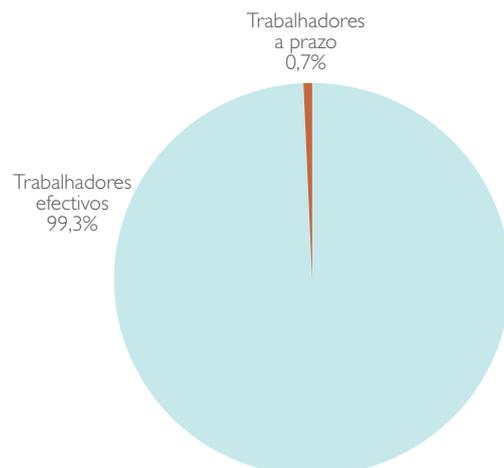
Trabalhadores EPAL	801
Serviços ao cliente (Contact Center; Leituras e serviços domiciliários)	63
Subcontratados para serviços de manutenção (Manutenção da rede, novos abastecimentos, manutenção preventiva de instalações e equipamentos, operação de Vale da Pedra)	163
Trabalhadores avançados	17
Subcontratados para serviços de apoio (Refeitórios, vigilância, espaços verdes, limpeza)	187



No que respeita ao tipo de contrato, apresentam-se os números relativos aos trabalhadores da EPAL:

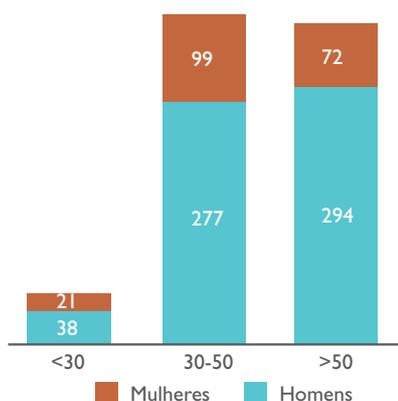
Total de trabalhadores (LA I)

	2004		2005		2006	
Trabalhadores efectivos	804	99,8	803	99,0%	795	99,3%
Trabalhadores a prazo	2	0,2	8	1,0%	6	0,7%
Total	806		811		801	



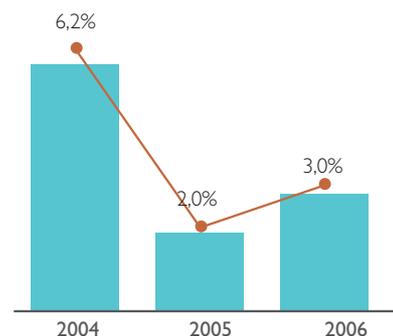
Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária e género (LA 2)

A actual caracterização por nível etário e por género dos trabalhadores da EPAL é a seguinte:



Rotatividade global

	2004	2005	2006
Saídas de Trabalhadores da EPAL	50	16	24
Índice de Rotatividade	6,2%	2,0%	3,0%



$$Tr = \frac{N^{\circ} \text{ de saídas de trabalhadores}}{N^{\circ} \text{ total de trabalhadores}} \times 100$$

Rotatividade por faixa etária e género:

	2004		2005		2006	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Saídas de trabalhadores da EPAL	42	8	11	5	18	6
Índice de rotatividade	5,2%	1,0%	1,4%	0,6%	2,2%	0,7%

	<30			30-50			>50		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Saídas de trabalhadores da EPAL	1	3	46	1	6	9	1	5	18
Índice de rotatividade	0,1%	0,4%	5,7%	0,1%	0,7%	1,1%	0,1%	0,6%	2,2%

Benefícios dos colaboradores (LA 3)

Todos os colaboradores pertencentes à EPAL, quer sejam efectivos ou ainda com contratos a prazo, usufruem dos mesmos benefícios. Para além dos benefi-

cios previstos por lei, encontram-se em vigor os seguintes:

- Seguro de saúde: assistência médica ambulatória, assistência médica hospitalar, próteses, partos, medicamentos, 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%	498,80
Aborto Espontâneo	80%	249,40
Próteses e Ortoses		
Oftalmológicas e Dentárias	80%	249,40
Outras	80%	997,60
Medicamentos	80%	249,40

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

$$C_r = \frac{\text{Remuneração Mensal} \times 14}{12} \times n \text{ (antiguidade)} \times 2,6\% - \text{Pensão Segurança Social}$$

- 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:

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

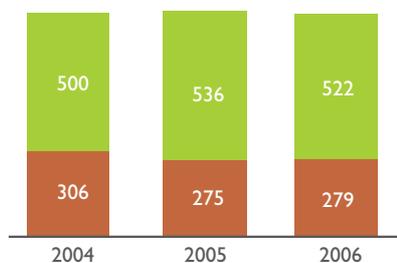
• Relações entre os trabalhadores e a gestão da empresa

Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva (LA 4)

Independentemente do vínculo contratual (efectivos ou a prazo) ou de se encontrarem ou não sindicalizados, **TODOS** os trabalhadores da EPAL estão cobertos pelo Acordo de Empresa.

Adesão aos sindicatos:

	2004		2005		2006	
Trabalhadores sindicalizados	500	62%	536	66%	522	65%
Trabalhadores não sindicalizados	306	38%	275	34%	279	35%
Total de trabalhadores da EPAL	806		811		801	



Prazo mínimo para notificação com antecedência, referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva (LA 5)

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

No Acordo de Empresa está garantida a notificação com antecedência dos trabalhadores face a mudanças de local de trabalho. Qualquer mudança de área ou de local de trabalho está condicionada a um pré-aviso de 48 horas. Enquanto que não é exigido o acordo do trabalhador para uma mudança de local de trabalho, a mudança de área só se pode concretizar com o seu acordo.

Para outro tipo de mudanças que não alterem as cláusulas do AE da EPAL, não estão definidos prazos mínimos de notificação. Antes das decisões serem tomadas, definem-se objectivos, estudam-se cenários, suscita-se o envolvimento dos responsáveis, pode ou não contratar-se consultores, de modo a que as soluções, quando presentes para aprovação por parte do conselho de administração estejam solidamente fundamentadas. Tomada a decisão, ela é divulgada internamente a todos os colaboradores. O tempo de implementação varia em função da complexidade da mudança.

• Segurança e saúde no trabalho

Percentagem de empregados representados em comités formais de segurança e saúde, que ajudam na vigilância e aconselhamento sobre programas de SST (LA 6)

Os serviços de segurança abrangem **TODOS** os trabalhadores da EPAL (100%).

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).

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

Os valores apresentados respeitam aos empregados da EPAL. A EPAL procede ao registo e notificação de acidentes de trabalho e doenças profissionais de acordo com a legislação em vigor (Decreto-Lei nº100/97 de 13 de Setembro), 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.

Lesões

Tipo de Lesões	2004	2005	2006
Feridas e lesões superficiais	19	4	1
Fracturas	2	4	3
Deslocações, entorses e distensões	11	14	8
Amputação	0	0	1
Concussões e lesões internas	11	2	10
Queimaduras, escaldaduras, congelação	0	1	0
Envenenamentos (intoxicações)	0	0	1
Afogamento e asfixia	0	0	0
Efeitos do ruído, vibrações e pressão	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0
Choques	0	8	0
Lesões múltiplas	0	3	0
Outras lesões	1	2	5
Total	44	38	29

	2004	2005	2006
Número de lesões	44	38	29
Taxa de lesões	5,7	5,4	4,1
Horas trabalhadas	1.534.241	1.415.133	1.398.681

A taxa de lesões (TL) é dada por:

$$TL = \frac{N^{\circ} \text{ de lesões}}{N^{\circ} \text{ de horas trabalhadas}} \times 200.000$$



Dias perdidos

Dias perdidos	2004	2005	2006
Número de acidentes	44	38	29
Número de dias perdidos	1163	717	1063
Taxa de dias perdidos	152	101	152
Horas trabalhadas	1.534.241	1.415.133	1.398.681

A taxa de dias perdidos (TDP) é dada por:

$$TDP = \frac{N^{\circ} \text{ de dias perdidos}}{N^{\circ} \text{ de horas trabalhadas}} \times 200.000$$



Notas:

- O factor 200.000 nas fórmulas de TL e TDP (que expressa 50 semanas de trabalho de 40 horas de 100 trabalhadores) é utilizado por se pretender que o índice esteja relacionado com o número de empregados e não o número de horas.
- N° de acidentes: Acidentes no local de trabalho + acidente in itinere.
- N° de dias perdidos: São resultantes de acidentes de trabalho do próprio ano + acidentes de trabalho de anos anteriores + acidente in itinere. Os dias de incapacidade são contados a partir do 1º dia útil após o dia do acidente, sem interrupções (de calendário).
- Horas (H.) trabalhadas: H. Potenciais - H. de Absentismo + H. Extraordinárias + H. de Deslocação

Absentismo

Absentismo	2004	2005	2006
Dias de absentismo	8.748	6.875	7.274
Taxa de absentismo	4,56%	3,89%	4,16%
Dias trabalhados	191.780	176.892	174.835

A taxa de absentismo (TA) é dada por:

$$TA = \frac{\text{Total de dias de absentismo}}{\text{Total de dias trabalhados}} \times 100$$



Óbitos

Nos anos de 2004, 2005 e 2006 não se verificaram quaisquer lesões ou acidentes de trabalho fatais com trabalhadores da EPAL, sendo assim nulo o número de óbitos.

De igual forma também não se verificaram óbitos nos seus subcontratados, resultantes de lesões ou acidentes de trabalho.

Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco de doenças graves (LA 8)

As preocupações com a sensibilização dos colaboradores para a saúde e bem-estar estão centralizadas na Unidade de Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais (MSS) da Direcção de Recursos Humanos.

Esta Unidade faz chegar regularmente aos colaboradores informação sobre saúde, utilizando como principal meio o jornal interno - Águas Livres, sendo também utilizado o correio electrónico nessa divulgação.

Anualmente são identificados os temas com relevo, inclusivamente enquadrados em campanhas prosseguidas a um nível mais vasto - pelo Estado e entidades oficiais - como seja, nomeadamente, a Gripe das Aves que, durante 2006, mereceu bastante destaque.

Neste sentido, nos últimos anos têm sido publicados artigos sobre doenças sazonais, nomeadamente gripes e

golpes de calor; doenças associadas à toxicod dependência, como seja o alcoolismo, e outras doenças com bastante incidência na população actual como sejam o colesterol, a diabetes, as doenças cardiovasculares, a obesidade e o stress. Têm também merecido destaque alguns tipos de cancro, como sejam o cancro da mama e da próstata.

Partindo do pressuposto que os locais de trabalho oferecem condições privilegiadas para que possa ser veiculada informação com vista a uma promoção de estilos de vida saudáveis, estas campanhas procuram dar a conhecer aos colaboradores os sintomas das doenças e os hábitos saudáveis a desenvolver por cada um deles como forma de prevenção.

Nesta Unidade pode, igualmente, ser consultada informação, existindo publicações e folhetos diversos à disposição dos colaboradores (ex. "Falar de Sida" publicado pelo Ministério da Educação, e "Comer Bem", publicado pela EPAL, entre outros), bem como obtidos esclarecimentos adicionais sobre estas matérias.

Pela importância sazonal da doença e possibilidade de prevenção, a EPAL todos os anos dá a possibilidade aos seus colaboradores de serem vacinados contra a gripe.

As campanhas e programas referidos são para os trabalhadores da EPAL e a sua abrangência encontra-se resumida na tabela que se segue.

	Informação (artigos, folhetos)		Sensibilização /Formação		Aconselhamento		Prevenção Controlo de risco		Tratamento	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
	Gripe	•			•		•	•		
Gripe das Aves	•		•			•		•		•
Doenças cardiovasculares, obesidade, stress, diabetes	•			•		•		•		•

• Formação e Educação

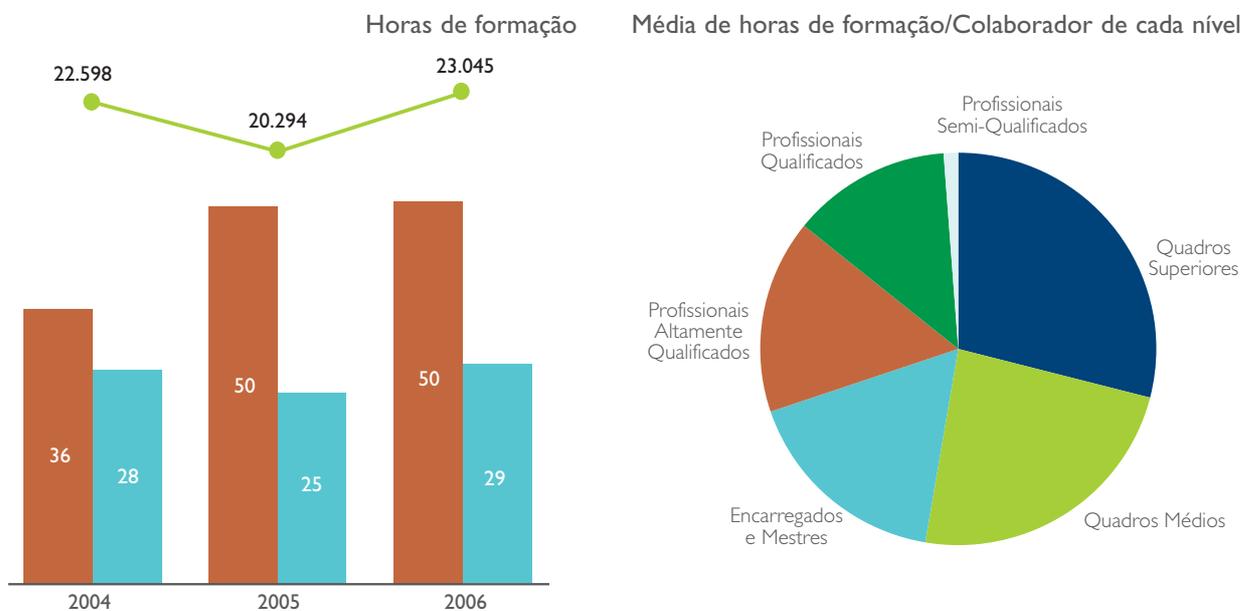
Média de horas de formação por ano, por empregado discriminados por categoria (LA 10)

Formação profissional por empregado	P	2004			2005			2006		
		P	HF	MH	P	HF	MH	P	HF	MH
Quadros Superiores	89	4952	56	87	5799	67	85	4744	56	
Quadros Médios	118	5192	44	84	5796	69	88	4757	54	
Encarregados e Mestres	60	1599	27	21	911	43	23	1356	59	
Profissionais Altamente Qualificados	102	3278	32	66	2822	43	86	3976	46	
Profissionais Qualificados	242	7323	30	143	4847	34	174	8169	47	
Profissionais Semi-Qualificados	15	255	17	8	120	15	2	44	22	

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

	2004	2005	2006
Total de participantes nas acções de formação (*)	626	409	458
Total de trabalhadores da EPAL	806	811	801
Total de horas de formação	22.598	20.294	23.045
Média de horas de formação por participante	36	50	50
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	28	25	29

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



Nível de Qualificação	N.º Total de colaboradores	N.º horas de formação	Média horas / colaborador de cada nível
Quadros Superiores	96	4.744	49
Quadros Médios	118	4.757	40
Encarregados e Mestres	46	1.356	29
Profissionais Altamente Qualificados	150	3.976	27
Profissionais Qualificados	365	8.169	22
Profissionais Semi-Qualificados	26	44	2

Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira (LA 11)

A EPAL tem como um dos seus objectivos fundamentais a formação profissional ao nível das novas tecnologias, visando a melhoria do desempenho da empresa e do serviço ao cliente, ao mesmo tempo que promove a actualização e o enriquecimento das competências internas.

Esta perspectiva abrange formação no âmbito dos sistemas implementados na EPAL, seja ao nível do utilizador, nomeadamente SAP, E-Procurement e Microinformática (esta última com especial incidência ao nível dos operacionais no terreno), seja ao nível dos sistemas de gestão e operação das actividades da rede de distribuição, designadamente Telegestão, manobra dos órgãos de rede à distância, e GIS - Sistema de Informação Geográfica, que tem por base o cadastramento da rede de distribuição em formato digital.

No âmbito do GIS, em 2006, foi ministrada formação em GeoMedia Profissional, acção destinada à aquisição de conhecimentos na área do cadastro, permitindo estudos sobre os equipamentos da rede, idade das condutas,

patologias existentes, entre outras variáveis, auxiliando as decisões de investimento na rede de distribuição.

Também no âmbito do combate às perdas e fugas, um dos grandes objectivos da Empresa, foram ministradas acções abrangendo a Manutenção e Fiscalização da Rede de Distribuição e a Detecção de Fugas, permitindo, quanto à primeira, a reciclagem sobre métodos e procedimentos da Empresa e adequados ao que de melhor se faz no sector, e, quanto à segunda, a aquisição de conhecimentos sobre operação de equipamentos específicos contribuindo para o aumento das competências e para a rotatividade nas áreas.

De salientar, igualmente, a formação em Exploração de Redes Eléctricas Média e Alta Tensão destinada a preparar os operadores de exploração das Estações Elevatórias e das Estações de Tratamento de Água para o manuseamento de postos de transformação, aos quais estão associados características muito específicas e riscos de operação elevados, contribuindo, igualmente, para a obtenção da carteira por estes profissionais.

Em 2006 merecem ainda destaque as acções ministradas no âmbito da Gestão da Qualidade e Ambiente, Línguas Estrangeiras para o Atendimento a Clientes e Global Project Management, esta última destinada à macroestrutura da empresa.

Acção de Formação	N.º de Participantes
Tecnologias/sistemas implementados na EPAL	118
Manutenção e Fiscalização da Rede de Distribuição	68
Detecção de Fugas	57
Exploração de Redes Eléctricas de Média e Alta Tensão	39
Gestão da Qualidade e Ambiente	33
Línguas Estrangeiras	43
Project Management	43

Percentagem de empregados abrangidos por análise de desempenho (LA 12)

A EPAL possui um sistema de avaliação de desempenho que abrange todos os empregados da EPAL, aplicado anualmente. 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.

O Acordo de Empresa, prevê uma quota de promoções por mérito. A selecção dos trabalhadores a promover, dentro dos critérios definidos, está também relacionada com a avaliação de desempenho.

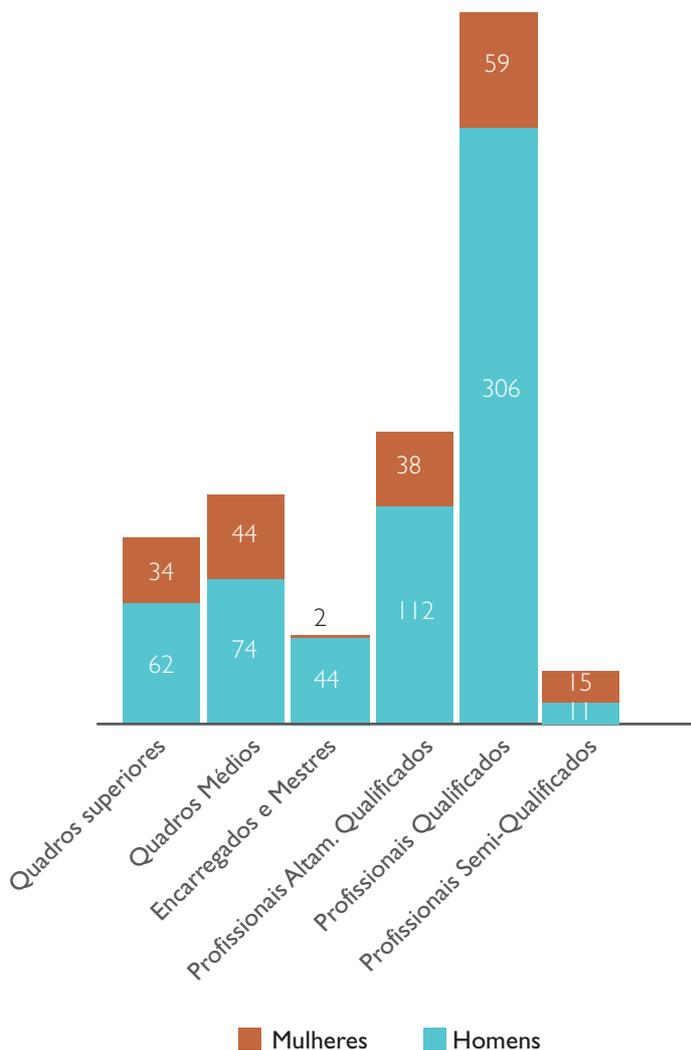
A quota é de 40% para os trabalhadores com:

- 4 anos de permanência, efectiva, no último nível salarial da Carreira Base;
- Igual período de tempo de permanência, efectiva, em qualquer um dos níveis salariais passíveis de evolução, da Extensão de Carreira.

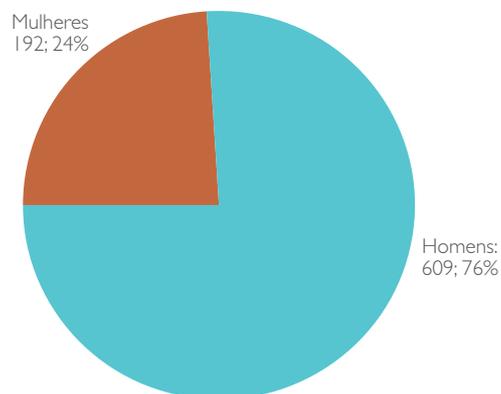
• Diversidade e igualdade de oportunidades

Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial, incluindo o quadro de directores (LA 13)

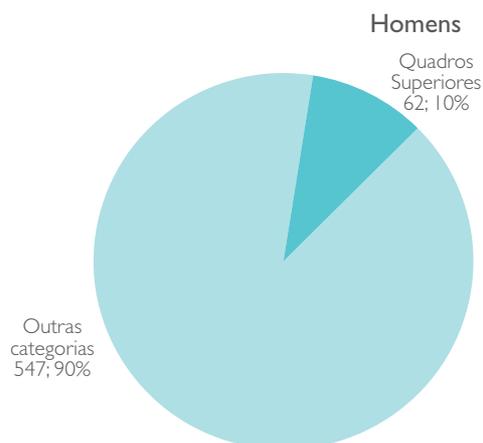
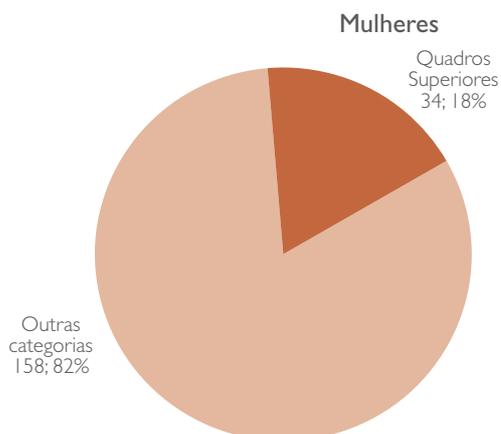
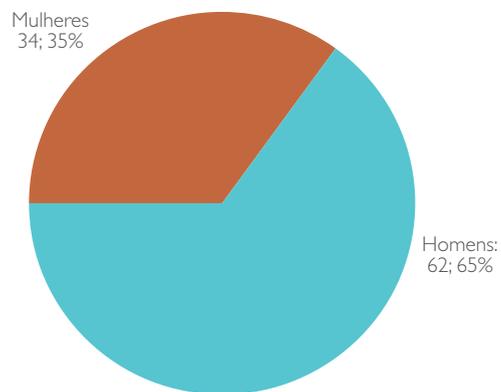
População EPAL e nível de qualificação:



População EPAL

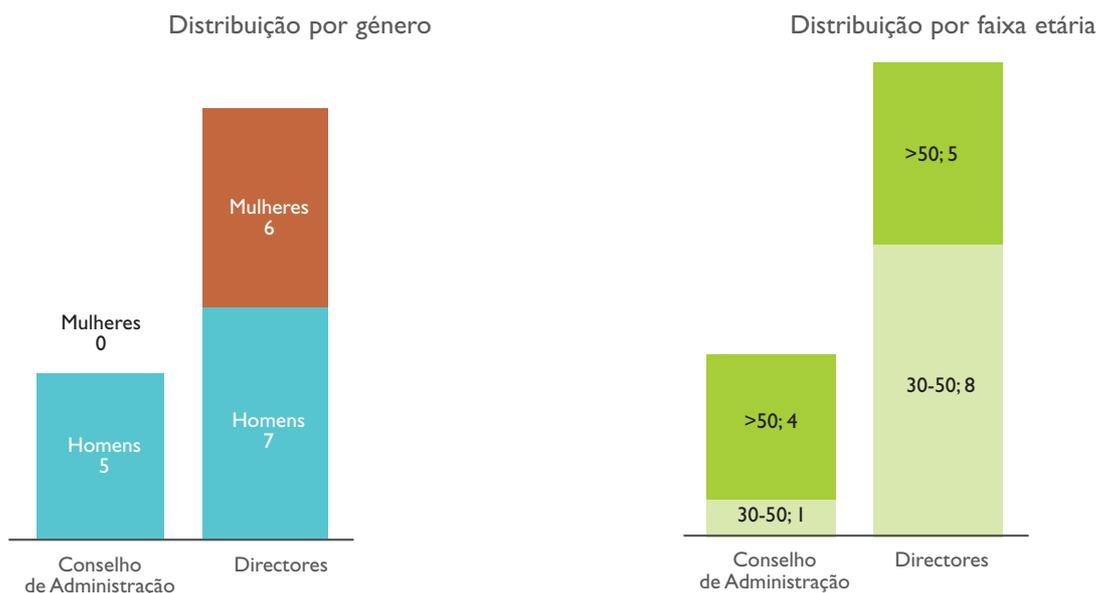


Quadros superiores



Composição da direcção e grupo responsável pela governação:

A actual gestão da EPAL é assegurada pelo Concelho de Administração com 5 elementos e por um grupo de Directores constituído por 13 elementos, todos de nacionalidade portuguesa

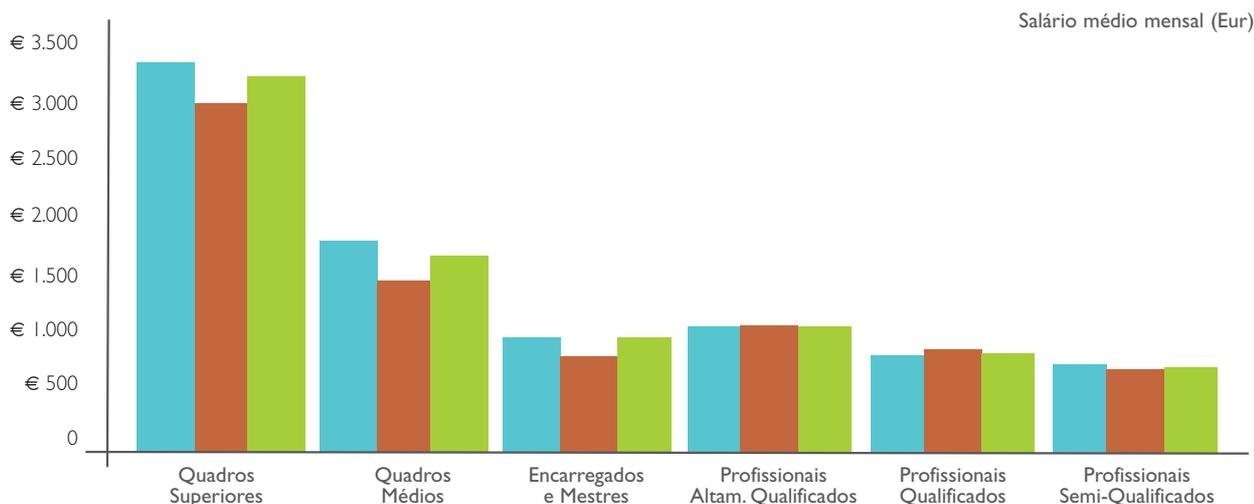


Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional (LA 14)

Salários Médios Mensais - 2006

(EUR)

Nível de Qualificação	Homens	Mulheres	Média
Quadros Superiores	€ 3.372	€ 3.017	€ 3.247
Quadros Médios	€ 1.828	€ 1.489	€ 1.701
Encarregados e Mestres	€ 1.003	€ 831	€ 995
Profissionais Altamente Qualificados	€ 1.089	€ 1.102	€ 1.093
Profissionais Qualificados	€ 847	€ 904	€ 856
Profissionais Semi-Qualificados	€ 763	€ 724	€ 740



Direitos Humanos

(Código genérico HR)

• Práticas de investimento e de processos de compras

Percentagem e nº total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações neste âmbito (HR 1)

Durante os anos de 2004, 2005 e 2006, não houve lugar a decisões de investimentos estratégicos que tenham implicado a participação maioritária noutra entidade ou num novo negócio.

Tipo de contrato	Nº de contratos	Nº de empresas
DPO - Grandes empreitadas - duplicação do Adutor de Castelo do Bode e reabilitação de sifões	14	14
DRA - Renovação da Rede	30	22
MCT - Manutenção de Conduitas	2	2
PRM - Produção e Manutenção	9	9
OPT - Operação de Produção e Transporte	1	1
LOG - Logística (espaços verdes, vigilância e limpeza)	4	4
ASL - Leitura de Contadores e Serviços Domiciliários	4	2
ATD - Contact Center	1	1

• Não discriminação

Nº total de casos de discriminação e as medidas tomadas (HR 4)

Não foram detectados ou registados quaisquer casos de discriminação, no período em análise, com base em raça, cor, sexo, nacionalidade, religião, opinião política ou origem social por parte dos trabalhadores da EPAL. De acordo com os dados da DRH, nunca se verificou a apresentação de queixa ou reclamação de um trabalhador relativamente a esta situação.

Também quer no âmbito das empreitadas, quer das prestações de serviços não foram detectadas situações neste âmbito.

Apesar de não estar formalmente definido um sistema de monitorização para estas situações, elas poderão ser

Empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas (HR 2)

Tendo em atenção que a EPAL se encontra inserida numa região onde a protecção dos direitos humanos básicos não é uma preocupação específica, por serem já direitos adquiridos na sociedade, as questões de preocupação neste âmbito são focalizadas sobretudo na higiene e segurança, com algumas verificações no trabalho infantil e trabalho ilegal.

Existem nos contratos de **empreitada** ou de **prestação de serviços** cláusulas de obrigatoriedade de cumprimento da legislação portuguesa referente ao Trabalho e à Higiene e Segurança e as empresas subcontratadas estão sujeitas a auditorias da Inspeção-Geral do Trabalho e a fiscalização por parte da EPAL.

detectadas através de eventuais queixas, internas ou externas, inquéritos (de colaboradores e clientes).

• Liberdade de associação e negociação colectiva

Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito (HR 5)

Internamente a EPAL não considera que existam quaisquer riscos de não estar a ser exercido o direito de liberdade de associação e de negociação colectiva. O Acordo de Empresa da EPAL, que abrange todos os seus trabalhadores, resultou da consulta dos sindicatos, que o subscrevem, e estabelece os direitos, os deveres e as garan-

tias 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 65% dos trabalhadores da EPAL são sindicalizados (ver LA 4).

No que respeita às operações e serviços subcontratados, onde os mais significativos são os apresentados em HR 2, não considerou a EPAL que existam situações de risco, pelo que não foram especificamente avaliadas ou monitorizadas nesse sentido.

• Trabalho infantil

Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil (HR 6)

Internamente a EPAL não considera que existam quaisquer riscos de trabalho infantil ou jovens trabalhadores expostos a trabalho perigoso. 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, 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.

No que respeita às operações e serviços subcontratados, onde os mais significativos são os apresentados em HR 2, a EPAL não considera que existam situações de grande risco neste âmbito, tendo contudo algumas medidas de controlo implementadas, pela verificação da identificação dos trabalhadores, tal como descrito em HR 2.

• Trabalho forçado ou análogo ao escravo

Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo (HR 7)

Internamente a EPAL não considera que existam quaisquer riscos de trabalho forçado. 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.

No que respeita às operações e serviços subcontratados, onde os mais significativos são os apresentados em HR 2, a EPAL não considera que sejam situações de risco neste âmbito, pelo que não foram especificamente avaliadas ou monitorizadas nesse sentido.

Sociedade (Código genérico SO)

• Comunidade

Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos da actividade da empresa nas comunidades, incluindo a instalação, operação e fecho (SO 1)

A EPAL, consciente dos impactes da sua actividade, desenvolveu mecanismos para gerir os impactes nos diferentes segmentos da sociedade afectados, apesar de não ter usualmente programas formais de avaliação de impactes das suas operações nas comunidades locais.

As actividades de captação, tratamento e transporte de água, implicam a construção ou reparação e ainda a exploração de infraestruturas 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, na Barragem de Castelo do 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 (roturas).

No âmbito das obras de instalação, beneficiação e reparação dos adutores e das condutas da rede de distribuição são tomadas diversas medidas para minimização de impactes:

- Nos cadernos de encargos são sempre apresentadas disposições relativas à reposição integral das condições iniciais;
- É dada informação à comunidade e moradores sobre as intervenções - nomeadamente às Câmaras Municipais, às Juntas de Freguesia, empresas (EP's, Brisa, etc.), à CCDR e outras entidades oficiais, aos moradores, clientes e comércio local;
- Para além do propósito da melhoria das condições de abastecimento, há o cuidado de beneficiar as zonas envolventes e de minimizar os incómodos provocados;
- Há uma grande preocupação com as reclamações de clientes e moradores, verificando-se a imediata deslocação dos técnicos da EPAL para levantamento dos problemas reportados e um balanço positivo do tratamento destas situações;
- Há igualmente o reporte ao Instituto Português de Arqueologia (IPA) e ao Instituto Português do Património Arquitectónico (IPPAR) dos trabalhos de escavação e quando há achados arqueológicos estas entidades decidem pela melhor actuação e a EPAL suporta as decisões tomadas. No âmbito das obras de beneficiação dos adutores, é de salientar o compromi-

so entre a EPAL e o IPA para acompanhamento das grandes obras de construção e implementação de tubagem com achados arqueológicos (documento de entendimento "Metodologia visando a minimização dos efeitos das obras da EPAL em áreas rurais sobre o património arqueológico e o património construído"). Quando são encontrados artefactos há uma atitude imediata de respeito e preservação e aqueles que são passíveis de serem retirados são entregues às entidades competentes, nomeadamente às Câmaras Municipais.

- Quanto à ocorrência de grandes roturas na cidade de Lisboa com danos em terceiros, há uma preocupação em normalizar imediatamente a situação. Nestas circunstâncias é efectuada a peritagem de danos e são processadas indemnizações verificando-se igualmente um balanço positivo na gestão de reclamações (vaturas danificadas, inundações nas casas e lojas).
- Quando é necessário proceder a obras/reparações que obriguem a suspensões do abastecimento, estas são sempre precedidas de avisos antecipados à comunidade sobre faltas de água, permitindo aos Clientes tomar medidas de minimização dos incómodos causados.

• Corrupção

Percentagem e nº total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionadas com 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 oportunidades de suborno.

Para além destes procedimentos não são realizadas avaliações formais de risco.

Percentagem de empregados formados nas políticas e procedimentos anti corrupção da organização (SO 3)

Os responsáveis pelas actividades do departamento NVA, de acordo com o indicado em SO 2, têm conhecimento dos procedimentos em vigor.

A EPAL não identificou a necessidade de realizar formação formal no âmbito das políticas e procedimentos anti corrupção.

Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção (SO 4)

Não existe histórico de casos onde tenham sido identificadas situações onde fosse necessário tomar medidas, tais como a demissão ou punição de empregados por corrupção ou a rescisão ou não renovação de contratos por corrupção.

• Conformidade

Valor monetário de multas significativas e nº total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos (SO 8)

Ano	Valor	Comentários
2004	1.771 EUR	Coimas diversas por atrasos na entrega de modelos às Finanças e uma resultante de processo de contra-ordenação
2005	1.040 EUR	Inclui coima aplicada pela Inspeção Geral do Ambiente, no valor de 1000 euros, decorrente do incumprimento dos valores limite de emissão dos efluentes da ETA da Asseiceira, fixados no respectivo licenciamento, em 2005 (para mais detalhes q.v. EN 28 nos Indicadores Ambientais)
2006	37.079 EUR	Inclui coima aplicada pela IGT no âmbito do processo relativo a contrato com empresa prestadora de trabalho temporário

Ressponsabilidade pelo produto (Código genérico PR)

• Saúde e segurança do consumidor

Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactes na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos (PR 1)

• Políticas públicas

Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies (SO 5)

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*.

A EPAL tem implementado um sistema de gestão que garante o controlo das operações e parâmetros relevantes em todas as etapas do ciclo de vida (captação, tratamento, transporte, distribuição e consumo 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 os apresentados no esquema seguinte:

ETAPA	PMQA	PCOQA	PALR	Analísadores em contínuo	Procedimentos de condutas
CAPTAÇÃO	●	●		●	
TRATAMENTO	●	●	●	●	
TRANSPORTE	●	●	●	●	●
DISTRIBUIÇÃO	●	●	●	●	●
CONSUMO	●				

PMQA	Programa de Monitorização de Qualidade da Água - estabelece o controlo legal de acordo com Decreto-Lei n.º 243/2001 (na entrega) e o controlo operacional de parâmetros relevantes para a operação, não exigidos por lei. O programa relativo ao controlo legal, parte integrante do PMQA, é aprovado pelo IRAR.
PCOQA	Programa de Controlo Operacional da Qualidade da Água - para cada ETA (Estação de Tratamento de Água); para monitorizar captação e controlar o tratamento.
PALR	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.
Analísadores em contínuo	Sistemas de analisadores em contínuo em diversos pontos.
Procedimentos de condutas	Procedimentos operativos para lavagem e desinfecção de condutas, após a reparação de roturas.

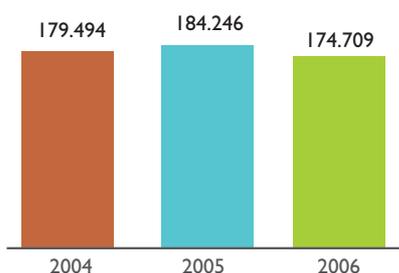
No âmbito dos parâmetros monitorizados na água, quer seja na captação, tratamento, transporte ou entrega (abastecimento das entidades gestoras ou distribuição aos clientes directos em Lisboa) o plano mais importante é o PMQA.

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 no Decreto-Lei nº 243/2001, são pesquisados 103 parâmetros (174 espécies), tendo a seguinte distribuição:

- 23 parâmetros relativos a metais
- 19 parâmetros relativos a substâncias orgânicas (88 espécies)
- 13 parâmetros radiológicos

Nº total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida (PR 2)

N.º total de determinações (espécies)



A qualidade da água fornecida é a qualidade da água entregue às entidades gestoras (clientes municipais e multimunicipal) e aos clientes e consumidores directos (rede de Lisboa).

Neste âmbito o documento regulamentar é o Decreto-Lei nº 243/2001 de 5 de Setembro.

Consideram-se casos de não conformidade enquadrados neste indicador PR 2 o incumprimento de um Valor Paramétrico (VP). Esse incumprimento acontece quando é obtido um valor para um parâmetro (mais propriamente, para uma espécie) superior ao que está estabelecido na lei.

Nos gráficos são apresentados o número de determinações feitas no âmbito da água fornecida e o número de incumprimentos de VP (que se encontra representado em percentagem do número de determinações da qualidade da água fornecida).

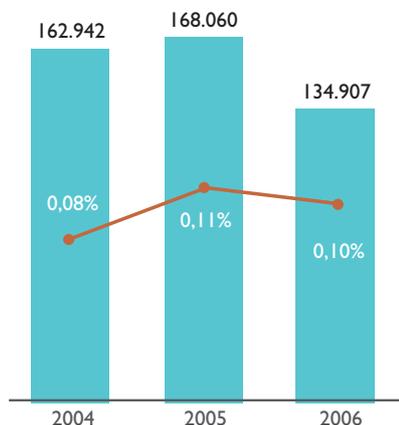
- 14 parâmetros microbiológicos (15 espécies)
- 2 parâmetros organolépticos
- 3 parâmetros biológicos
- 29 parâmetros físico-químicos (30 espécies)

Valores por etapa

ETAPA	2004		2005		2004	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
CAPTAÇÃO	(*)		(*)		(*)	
TRATAMENTO	6	0,48	14	0,98	8	0,56
TRANSPORTE	8	0,04	13	0,06	21	0,09
DISTRIBUIÇÃO	77	0,07	99	0,08	57	0,07
CONSUMO	47	0,25	58	0,32	51	0,30

(*) Na captação são realizadas análises de acordo com critérios relativos à captação e não consumo humano, pelo que não é aplicável o conceito de não conformidade, uma vez que a água captada ainda não é considerada para consumo humano.

Valores globais



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.

Os incumprimentos de valores paramétricos são obrigatoriamente comunicados à ARS.

Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais exigências (PR 3)

Pela natureza do produto fornecido pela EPAL, água para consumo humano, as informações relevantes a disponibilizar são as relacionadas com a sua qualidade em termos de parâmetros químicos e microbiológicos.

A divulgação dos resultados da qualidade da água fornecida (q.v. PR 1 e PR 2) é obrigatória, sendo publicados os resultados mensalmente no Site EPAL e trimestralmente na imprensa nacional.

Para além desta obrigatoriedade, pela primeira vez em 2006 foi editado um relatório da qualidade da água fornecida em 2005, que se encontra publicado no Site EPAL.

Em www.epal.pt pode ser consultada a lista exaustiva 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).

Nº total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados (PR 4)

Nos anos de 2004, 2005 e 2006, foram determinados os parâmetros e publicados todos os resultados, de acordo com os conteúdos e periodicidades previstos na legislação, não tendo sido identificadas não conformidades neste procedimento de informação.

Não existe histórico de qualquer reclamação do IRAR, autoridades da saúde (DGS ou ARS) ou reclamações fundamentadas de outras partes interessadas acerca da informação disponibilizada sobre a qualidade da água fornecida.

Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação (PR 5)

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.

Cientes 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 (média global ponderada pelo peso de cada segmento da amostra).

De modo a garantir a sua adequação e proximidade às preocupações dos clientes, os critérios a avaliar para o cálculo do ISC foram reavaliados em 2005. Foi efectuado um estudo qualitativo, tendo sido realizados painéis de clientes domésticos e entrevistas a empresas. Estes painéis permitiram identificar os critérios de qualidade de serviço que revestem presentemente maior importância para os clientes e determinar, em complemento, a imagem e posicionamento da EPAL.

Na sequência destes painéis constatou-se que o tema da água assume vital importância para os clientes e sociedade em geral, tanto maior quanto a conjuntura de escassez (como foi o ano de 2005), sendo a água considerada um bem de inestimável valor: vital e escasso. A gestão deste recurso ganhou maior relevo, subsistindo a ideia de que, na teoria, há uma preocupação com o valor/escassez da água, mas ainda não existe uma prática generalizada da sua utilização eficiente.

Dos painéis e das entrevistas efectuados, dos 21 atributos de base de cálculo do Índice, resultaram 14 considerados muito importantes pelos clientes (10 transitaram dos estudos anteriores e 4 são atributos novos ou agregações de itens).

Da avaliação efectuada importa destacar que a qualidade da água, a pressão e a regularidade do abastecimento se mantêm como os atributos mais importantes e “preocupantes” para as famílias e empresas, recebendo uma avaliação positiva. A “manutenção e renovação das infra-estruturas da rede” ganhou extrema relevância, associada à qualidade da água, ao desperdício e ao risco de roturas, repercutindo-se na satisfação dos clientes.

Quanto à imagem e posicionamento da EPAL, os clientes consideram a EPAL uma empresa responsável, com competência e rigor, próxima e acessível ao cliente, que tem acompanhado as necessidades do mercado. Como aspectos a melhorar salientaram um maior dinamismo e interacção com a sociedade, devendo a empresa ser mais comunicativa, particularmente no que respeita à gestão/valorização do produto “água”, nas suas vertentes qualidade e preservação.

Em 2006 foi aplicado o novo questionário com base nos 14 atributos do serviço prestado. O Índice de Satisfação registou um aumento de 6,5 para 6,7, suportado no crescimento do índice no segmento doméstico. Em termos gerais verificou-se uma avaliação positiva dos atributos mais relevantes - regularidade do fornecimento, pressão, avisos de interrupção e qualidade da água

(menos evidente no “sabor”) - em linha com os resultados já obtidos, mantendo-se a estabilidade do ISC. A qualidade da água recebeu uma avaliação claramente positiva em todos os segmentos (superior a 7 em 10).

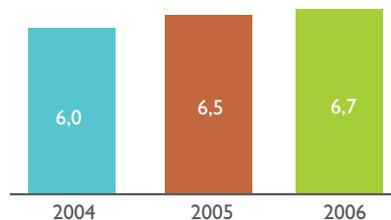
Quanto às dimensões de imagem, verificou-se uma apreciação muito positiva da EPAL, sendo reconhecidos valores como a seriedade e a responsabilidade, o profissionalismo, a visão de futuro e uma evolução positiva. Com uma avaliação aquém das expectativas ficaram a “modernidade e dinamismo” e a “comunicação com os clientes”, aspectos já mencionados no estudo qualitativo.

Futuramente a EPAL irá aplicar estes questionários de 2 em 2 anos.

ISC - Clientes Directos

Segmentos	2004	2005	2006
Empresarial	5,9	6,4	6,4
Doméstico	6,0	6,5	6,8
Reclamantes	5,8	7,0	6,8
ISC Global	6,0	6,5	6,7

Índice de Satisfação de Clientes Global



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:
 - Importância atribuída às diferentes dimensões;
 - 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.

Foi decidido, em 2006, ajustar o inquérito à satisfação dos clientes Municipais ao período do ano útil, pelo que os resultados da avaliação apenas serão conhecidos no decurso de 2007.

• Comunicações de marketing

Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio e N.º total de casos de não conformidades nesse âmbito (PR 6 e PR 07)

Actualmente, pela natureza do seu produto e mercado, a EPAL não tem uma política e uma prática de marketing e publicidade comercial para promoção do produto.

Existem apenas acções e iniciativas destinadas a informar os clientes sobre matérias de natureza institucional e com o propósito de servir o interesse público. Estas acções e iniciativas estão orientadas para a satisfação dos clientes, concretizando-se em diversas vertentes de actuação com destaque para o reforço da comunicação, para a qualidade do serviço e para a promoção dos serviços da empresa. É dada particular atenção à permanente implementação de campanhas informativas e promocionais sobre serviços, utilizando os meios colocados à disposição pela empresa: Lojas, Site, Conta da Água, podendo ser dirigidas a todos os Clientes ou apenas a segmentos alvo.

Apesar dos tipos de comunicação referidos não serem publicitários, a EPAL está consciente e cumpre, quando

aplicável (por exemplo no caso dos patrocínios) a legislação nacional relativa a estas matérias (Código da Publicidade, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 330/90 e alterado pelos Decretos-Leis n.º 74/93 e 6/95, e republicado pelo Decreto-Lei n.º 275/98) que reflecte a legislação comunitária (Directivas n.º 97/36/CE e 97/55/CE, ambas do Parlamento Europeu e do Conselho).

Não existe histórico de quaisquer reclamações, multas, penalidades ou advertências no âmbito das comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

• Privacidade do cliente

Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes (PR 08)

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 desses dados.

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.

Nos anos de 2004, 2005 e 2006 não ocorreram quaisquer reclamações neste âmbito.

Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (PR 09)

Nos anos 2004, 2005 e 2006, a EPAL não procedeu ao registo ou pagamento de multas relacionadas com o produto ou serviços fornecidos.



Olaia - *Cercis siliquastrum*

ÍNDICE DO CONTEÚDO DAS DIRECTRIZES GRI

Estratégia e análise		
1.1	Declaração do Conselho de Administração	5
1.2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	12
Perfil organizacional		
2.1	Nome da organização	19
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	19
2.3	Estrutura operacional da organização	19
2.4	Localização da sede da organização	20
2.5	Países em que está presente	23
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade	
2.7	Mercados servidos	23
2.8	Dimensão da organização	24
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	24
2.10	Prémios recebidos no período coberto pelo relatório	24
Parâmetros para o relatório		
Perfil do relatório		
3.1	Período coberto pelo relatório	27
3.2	Data do relatório anterior	27
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	27
3.4	Dados para contrato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	27
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	27
3.6	Limite do relatório	28
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	28
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações por terceiros e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	28
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	29
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	28
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	28
Sumário de conteúdo		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Não considerado
Verificação		
3.13	Política e prática actual relativa à verificação externa para o relatório	29
Governança, compromisso e relacionamento com as partes interessadas		
Governança		
4.1	Estrutura de governança da organização	31
4.2	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um director executivo	31
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do Conselho de Administração	31
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	32

4.5	Relação entre a remuneração dos executivos e o desempenho da organização	32
4.6	Processos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	32
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do Conselho de Administração para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com os temas económicos, ambientais e sociais.	33
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, bem como o estado da sua implementação	34
4.9	Procedimentos do Conselho de Administração para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com as normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	33
4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente no que respeita ao desempenho económico, ambiental e social	34
Compromissos com iniciativas externas		
4.11	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	34
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	35
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a organização participa	35
Relacionamento com as partes interessadas		
4.14	Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a organização	38
4.15	Base para a identificação e selecção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	37
4.16	Abordagens para a interacção com as partes interessadas	38-55
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio da interacção com as partes interessadas e medidas que a organização tem adoptado para tratá-los	Não considerado
Formas de gestão e indicadores de desempenho		
Indicadores de desempenho económico		
Desempenho económico		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	61
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização devido a mudanças climáticas	62
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	62
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo Presença no mercado	62
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	63
EC6	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	63
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes Impactos Económicos Directos	63
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou actividades pro bono	63
EC9	Identificação e descrição de impactes económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactes	Não considerado

Indicadores de desempenho ambiental		
Materiais		
EN1	Materiais usados por peso ou volume	68
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	69
Energia		
EN3	Consumo energia directa, segmentado por fonte de energia primária	69
EN4	Consumo de energia indirecta, segmentado por fonte de energia primária	71
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	72
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas	72
Água		
EN8	Total de água captada por fonte	73
EN9	Fontes hídricas significativamente afectadas pela captação de água	77
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	78
Biodiversidade		
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	78
EN12	Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a actividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade foras das áreas protegidas	78
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	78
Emissões, efluentes e resíduos		
EN16	Total de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	79
EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases de efeito de estufa, por peso	80
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	80
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	81
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	81
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino	81
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	83
EN23	Número e volume total de derrames significativos	85
Produtos e serviço		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes	85
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	87
Conformidade		
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	87
Geral		
EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	87
Indicadores de Desempenho Social		
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente		
Emprego		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	94
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, género e região	95
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	96
Relações entre os trabalhadores e a governação da empresa		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	97

LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva	97
Saúde e segurança no trabalho		
LA6	Percentual dos empregados representados em comités formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	97
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	98
LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	99
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	99
Formação e educação		
LA10	Média de horas de formação por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	100
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	102
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	102
Diversidade e igualdade de oportunidades		
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	103
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	104
Direitos Humanos		
Práticas de Investimento e de processos de compra		
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	105
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	105
HR3	Total de horas de formação para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu formação	105
Não-Discriminação		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	105
Liberdade de associação e negociação colectiva		
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação colectiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	105
Trabalho Infantil		
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	106
Trabalho forçado ou análogo ao escravo		
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	106
Práticas de segurança		
HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações	106

Direitos indígenas		
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	Não aplicável
Sociedade		
Comunidade		
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	106
Corrupção		
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	107
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da Organização	107
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	108
Políticas públicas		
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>	108
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país	Não existe
Concorrência desleal		
SO7	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>trust</i> e monopólio e seus resultados.	Não existe
Conformidade		
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	108
Responsabilidade pelo produto		
Saúde e segurança do cliente		
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	108
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	110
Rotulagem de produtos e serviços		
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	111
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	111
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	111
Comunicação e marketing		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	113
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	113
Conformidade		
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	113
Compliance		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	113



Sobreiro - *Quercus suber*



GLOSSÁRIO

Absentismo

Quando um empregado se ausenta do trabalho devido a qualquer incapacidade, não apenas resultante de lesão ou doença relacionada ao trabalho. Licenças temporárias permitidas, tais como feriados, estudo, maternidade, paternidade ou por luto deverão ser excluídas.

Acidente de trabalho

Todo o acontecimento inesperado e imprevisto, incluindo os actos de violência, derivado do trabalho ou com ele relacionado (ocorrido no local e no tempo de trabalho (art.º 6º da L n.º 100/97, de 13 de Setembro), do qual resulta uma lesão corporal ou mental ou a morte, de um ou vários trabalhadores. São também considerados acidentes de trabalho os acidentes de viagem, de transporte ou de circulação, nos quais os trabalhadores ficam lesionados e que ocorrem por causa, ou no decurso, do trabalho, isto é, quando exercem uma actividade económica, ou estão a trabalhar, ou realizam tarefas para o empregador (Resolução sobre as estatísticas das lesões profissionais devidas a acidentes de trabalho” adoptada pela 16ª Conferência Internacional de Estatísticos do Trabalho convocada pelo CA do BIT/OIT, 1998. Cfr: art.º 6º da L n.º 100/97 de 13-1 e art.º 6º do DL n.º 143/99, de 30-4) [“A Inspeção do Trabalho e os Inquéritos de Acidente de Trabalho e Doença Profissional”; Gabinete da IGT - Setembro de 2005].

Acidente de trajecto

Acidente que ocorre no trajecto normalmente utilizado pelo trabalhador, qualquer que seja a direcção na qual se desloca, entre o seu local de trabalho ou de formação ligado à sua actividade profissional e a sua residência principal ou secundária, o local onde toma normalmente as suas refeições ou o local onde recebe normalmente o seu salário, do qual resulta a morte ou lesões corporais. A denominação de “acidentes in itinere” designa, normalmente, não só os “acidentes de trajecto”, mas, também, os “acidentes de viagem, de transporte ou de circulação”. [“A Inspeção do Trabalho e os Inquéritos de Acidente de Trabalho e Doença Profissional”; Gabinete da IGT - Setembro de 2005].

AE - Acordo de Empresa

Documento que obriga a EPAL e os trabalhadores ao seu serviço a um conjunto de direitos, deveres e garantias, livremente acordados entre as partes, que resultou da negociação com os sindicatos, que o subscrevem.

Água produzida

Volume de água superficial e água subterrânea introduzida, após tratamento, nos grandes adutores. Nas ETA's da Asseiceira e de Vale da Pedra os volumes produzidos são medidos à saída das referidas Estações.

Água fornecida

Somatório do volume de água facturada e do volume de água cedida sem contrapartida pecuniária.

Água de processo

Diferença entre o volume de água entrada em qualquer das ETA e o volume de água produzida na respectiva ETA, ou seja, é o volume de água utilizada no processo de transformação da água bruta em água tratada.

Água captada

Volume de água bruta captada no seu meio natural, seja de origem superficial ou subterrânea.

Água elevada

Volume de água bombada em estações elevatórias ou captações.

Aspecto Ambiental

elemento das actividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o ambiente.

APA

Agência para o Ambiente

CCDR LVT

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo.

CO2 eq.

Equivalente de dióxido de carbono: medida usada para comparar as emissões de diversos gases de efeito de estufa com base no seu potencial de aquecimento global (GWP).

Corrupção

abuso de uma função para obter ganhos particulares.

Dia perdido

tempo (dias) que não pode ser trabalhado como consequência de um trabalhador ou trabalhadores não terem podido executar o seu trabalho habitual devido a um acidente de trabalho ou doença ocupacional. Um retorno para tarefas limitadas ou trabalho alternativo para a mesma organização não conta como dias perdidos.

Direitos Humanos

estão definidos pelas seguintes Convenções e Declarações:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, 1948;
- Convenção das Nações Unidas: pacto internacional de direitos civis e políticos, 1996;
- Convenção das Nações Unidas: pacto internacional dos direitos económicos, sociais e culturais, 1966;
- Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho, 1998;
- Declaração de Viena e programa de acção, 1993.

Discriminação

o acto e o resultado de tratar uma pessoa de forma desigual, impondo encargos desiguais ou negando-lhe benefícios, ao invés de tratar a pessoa de maneira justa com base em seu mérito individual. A discriminação também pode incluir assédio, definido como uma série de comentários ou acções indesejados, ou que sabe-se que serão indesejados, pela pessoa a quem são direccionados.

Doença ocupacional

uma doença decorrente da situação ou actividade de trabalho ou de uma lesão relacionada com o trabalho.

Energia directa

energia em qualquer forma que entra nos limites operacionais da organização relatora. Pode ser consumida tanto pela organização dentro de seus limites ou pode ser exportada para outro utilizador. Energia directa pode aparecer tanto nas formas primária ou intermediária.

Energia indirecta

energia produzida fora dos limites da organização relatora que é consumida para suprir a necessidade da organização de energia intermediária.

Energia intermediária

formas de energia produzidas convertendo-se energia primária em outras formas de energia.

Energia primária

a forma inicial da energia consumida para atender à necessidade de energia da organização relatora. A energia primária inclui fontes não renováveis e fontes renováveis.

GEE

Gases de Efeito de Estufa. As principais emissões, associadas às actividades da EPAL, de gases causadores de efeito de estufa são:

Dióxido de carbono (CO₂)

Metano (CH₄)

Óxido nitroso (N₂O)

GRI

Global Reporting Initiative.

ICNB

Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade

Impacte Ambiental

qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.

Lesão

uma lesão não fatal ou fatal decorrente do trabalho ou ocorrida no decurso do trabalho.

MLP Médio Longo Prazo

Óbito

A morte de um empregado ocorrida no período coberto pelo relatório actual, decorrente de uma lesão ou doença relacionada ao trabalho, sofrida ou contraída na condição de empregado da organização relatora.

ONG

Organização Não Governamental

PEAASAR

Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais

Trabalho forçado ou análogo ao escravo

todo o trabalho ou serviço exigido de um indivíduo sob ameaça de qualquer penalidade e para o qual ele não se ofereceu de espontânea vontade.

EPAL RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2006

edição EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A..
com a assessoria de SGS Portugal - Sociedade Geral
de Superintendência, S.A..

design gráfico GIC - Gabinete de Imagem e Comunicação da EPAL