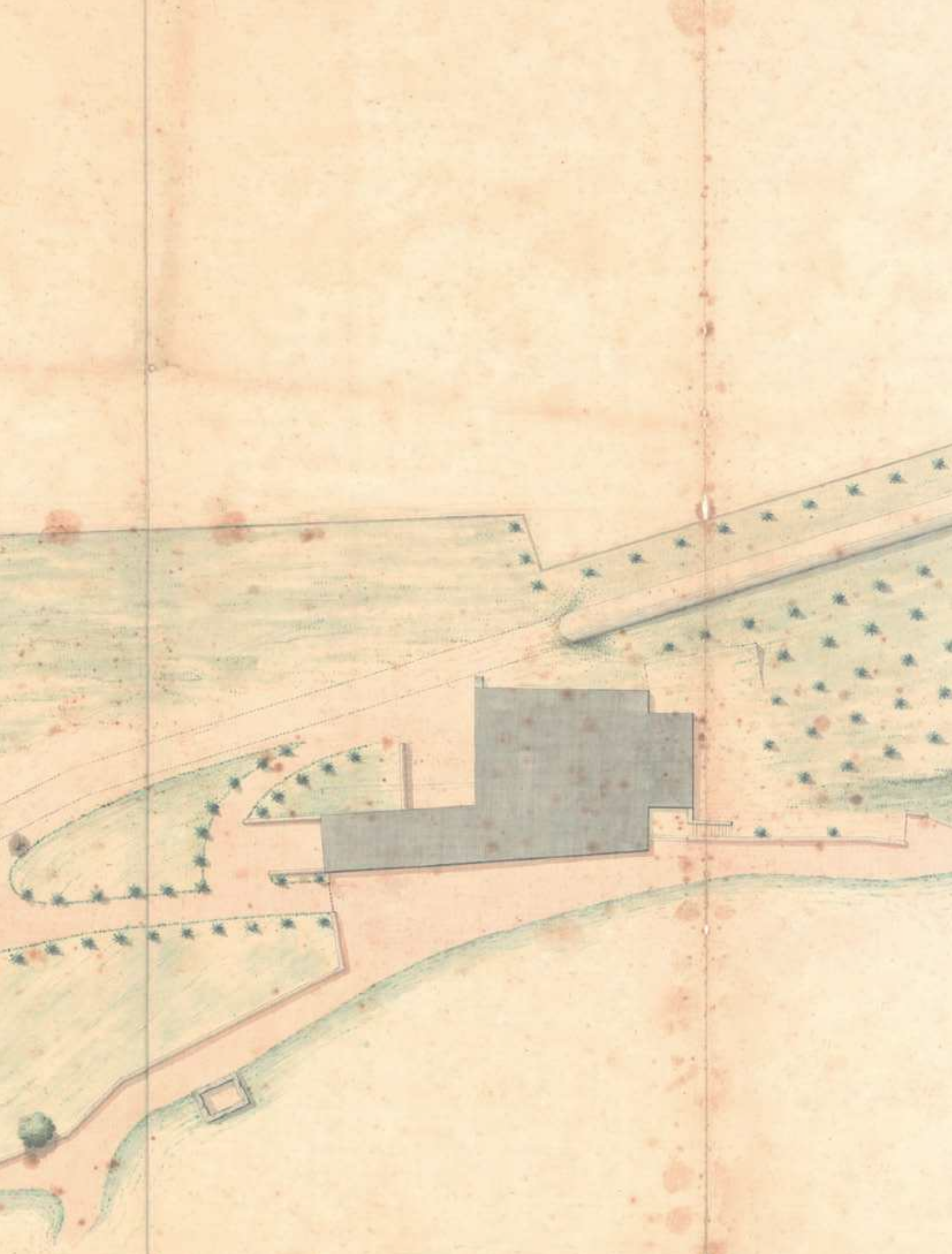
EPAL relatório de sustentabilidade **2007**



Nascentes do Rio Alviella. Captagem das Águas (porm..1882)

índice

5 DECLARAÇÃO DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

9 PREÂMBULO

13 ESTRATÉGIA E ANÁLISE

23 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

31 CARACTERÍSTICAS DO RELATÓRIO

35 CONTROLO, ADMINISTRAÇÃO E COMPROMISSOS

41 PARTES INTERESSADAS

67 FORMA DE GESTÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO

133 CÓDIGO DE ÉTICA

139 ÍNDICE DO CONTEÚDO DAS DIRECTRIZES GRI

147 DECLARAÇÃO DE AVALIAÇÃO INDEPENDENTE

153 GLOSSÁRIO

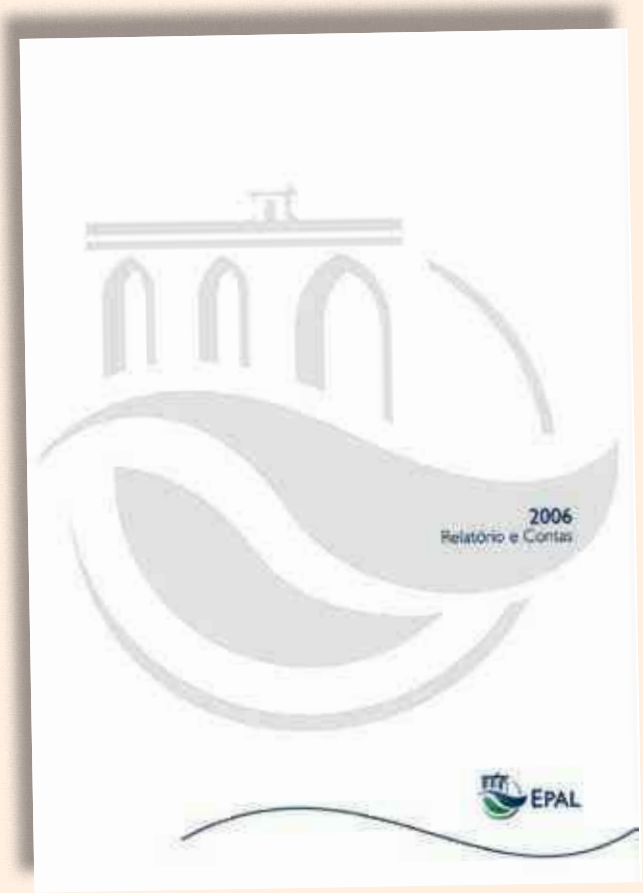
Aqueduto da Mata. "Expropriação de Manoel Simões" (porm.. c. 1870)

Declaração do Presidente do Conselho de Administração

Uma vez mais colocados perante a oportunidade de reportarmos o caminho percorrido pela EPAL rumo à Sustentabilidade e vivendo-se a circunstância de o Conselho de Administração se encontrar em fim de mandato, julga-se adequado, com esta declaração de apresentação, alargar o espaço temporal de análise aos últimos três anos.

Pese embora as vertentes fundamentais da Sustentabilidade constituírem preocupação e serem consideradas nas práticas da EPAL de há longos anos a esta parte, a sua organização em sistema e o seu tratamento ordenado

Relatórios de Sustentabilidade 2005 e 2006



realizou-se, pela primeira vez, há três anos. O trabalho desenvolvido em 2006 para se elaborar o primeiro relatório de sustentabilidade da empresa, referente ao período 2003-2005, foi organizado nos termos da Global Report Initiative e permitiu identificar numerosas oportunidades de melhoria, proporcionou o conhecimento objectivo e quantificado dos indicadores mais relevantes e facilitou a tomada de consciência, por parte de toda a organização, do caminho que deve prosseguir.

O relatório publicado em 2007, relativo à actividade desenvolvida em 2006, evidenciou aprofundamentos e melhorias, não apenas nas três vertentes dos indicadores de desempenho, mas ao nível da assimilação dos princípios orientadores da Sustentabilidade e da formulação de objectivos para o futuro.

Nestes três últimos anos, o espaço aberto ao diálogo com os diferentes stakeholders da EPAL cresceu e foram intensificadas as respectivas interacções, nomeadamente com as partes interessadas consideradas como prioritárias, ou seja, com os clientes e os trabalhadores da empresa. Tem-se consciência dos desafios que importa vencer quanto à criação de canais de envolvimento e auscultação dos outros stakeholders. A constituição, em 2007, de um fórum de partes interessadas, com participação de entidades públicas, de associações representativas de sectores de actividade comercial e industrial e com organizações activistas, foi uma iniciativa inovadora que se revelou do maior interesse.

Com referência a 2007, importa registar a elaboração do Código de Ética e de Conduta, que assumiua um estrutura assente nas relações da empresa e dos seus trabalhadores com as diferentes partes interessadas. Concluído já no fim do ano, será implementado no decurso de 2008, mediante acções de divulgação e consciencialização.

Igualmente dignos de registo são os protocolos assinados com entidades públicas nos domínios

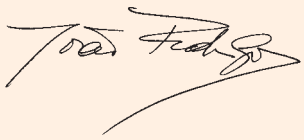
da Energia, da Biodiversidade e das Novas Oportunidades de valorização educativa e formativa.Com horizontes temporais de três anos, o primeiro protocolo foi celebrado com a ADENE – Agência Nacional para a Energia, e prevê investimentos na área de certificação energética de edifícios da empresa e da produção de energias renováveis - hídrica, eólica e solar, num valor global de 2,5 milhões de euros.

O segundo protocolo foi outorgado com o ICNB – Instituto da Conservação da Natureza e Biodiversidade e com o GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente, e tem por objecto o desenvolvimento de projectos de conservação nas ribeiras e zonas húmidas da Albufeira do Castelo do Bode, com um valor de investimento para a EPAL da ordem dos 250 mil euros.

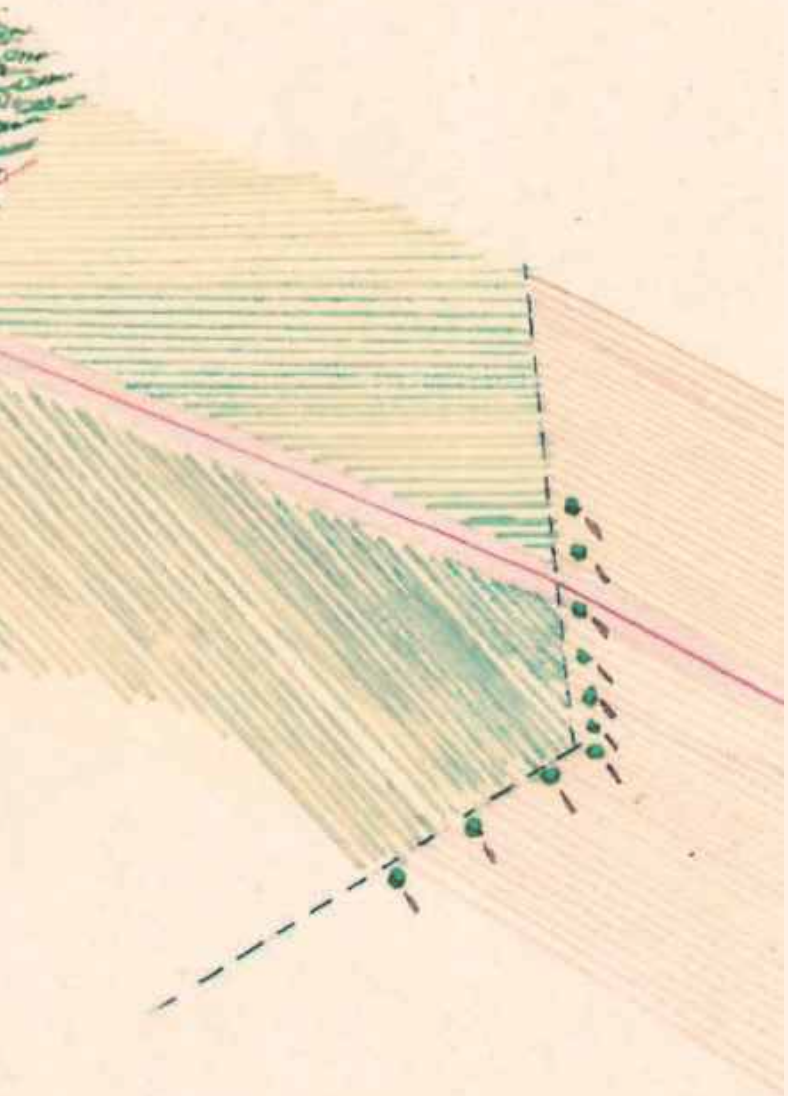
Enquanto que os dois primeiros protocolos se compreendem no âmbito da política de melhoria do comportamento ambiental da empresa, o terceiro surge no contexto da política de formação dos seus recursos humanos e prossegue o objectivo de melhoria generalizada dos níveis de escolaridade dos trabalhadores. Celebrado com a ANQ – Agência Nacional para a Qualificação e com o IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional, estabeleceu como objectivo a progressão, até 2010, de 25% dos 420 trabalhadores que não têm o 9º e o 12º anos de escolaridade a esses níveis.

A cultura da Sustentabilidade tem que fazer parte da vida das pessoas, das organizações e da Sociedade, não apenas em função da garantia de um Futuro para os nossos filhos, mas sobretudo em função do Presente em que vivemos. A aposta da EPAL na Sustentabilidade é irreversível e pretende-se cada vez mais consolidada. Nesse sentido, o presente relatório vai ser submetido a verificação externa, processo de que se espera obter a identificação de novas oportunidades de melhoria que constituirão novos desafios no percurso que se pretende trilhar.

João Manuel Lopes Fidalgo
Presidente



Aqueduto da Mata. "Expropriação da Condessa da Anadia" (porm.. c. 1870)



Preâmbulo

O objectivo do desenvolvimento sustentável é satisfazer "as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras em satisfazer as suas próprias necessidades".

Pela sua importância na sociedade, as empresas têm um papel relevante 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 integridade do meio ambiente, para a prosperidade de grupos menos protegidos e para a harmonia social. As estatísticas mostram que a melhoria da qualidade de vida de certos grupos, nacionais ou sociais, é obtida em simultâneo com a deterioração das condições ambientais e com o empobrecimento doutros grupos.

A premência e a dimensão das ameaças à nossa sustentabilidade colectiva vão tornar fundamental a transparência dos impactos económicos, ambientais e sociais da actividade das organizações. O relacionamento aberto entre as partes interessadas da organização, no sentido de melhorar a qualidade das interacções, deverá, em última análise, conduzir a melhores decisões de investimento.

Para tornar clara e fiável a comunicação 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 estas necessidades, disponibilizando uma estrutura sólida para o relato da sustentabilidade.

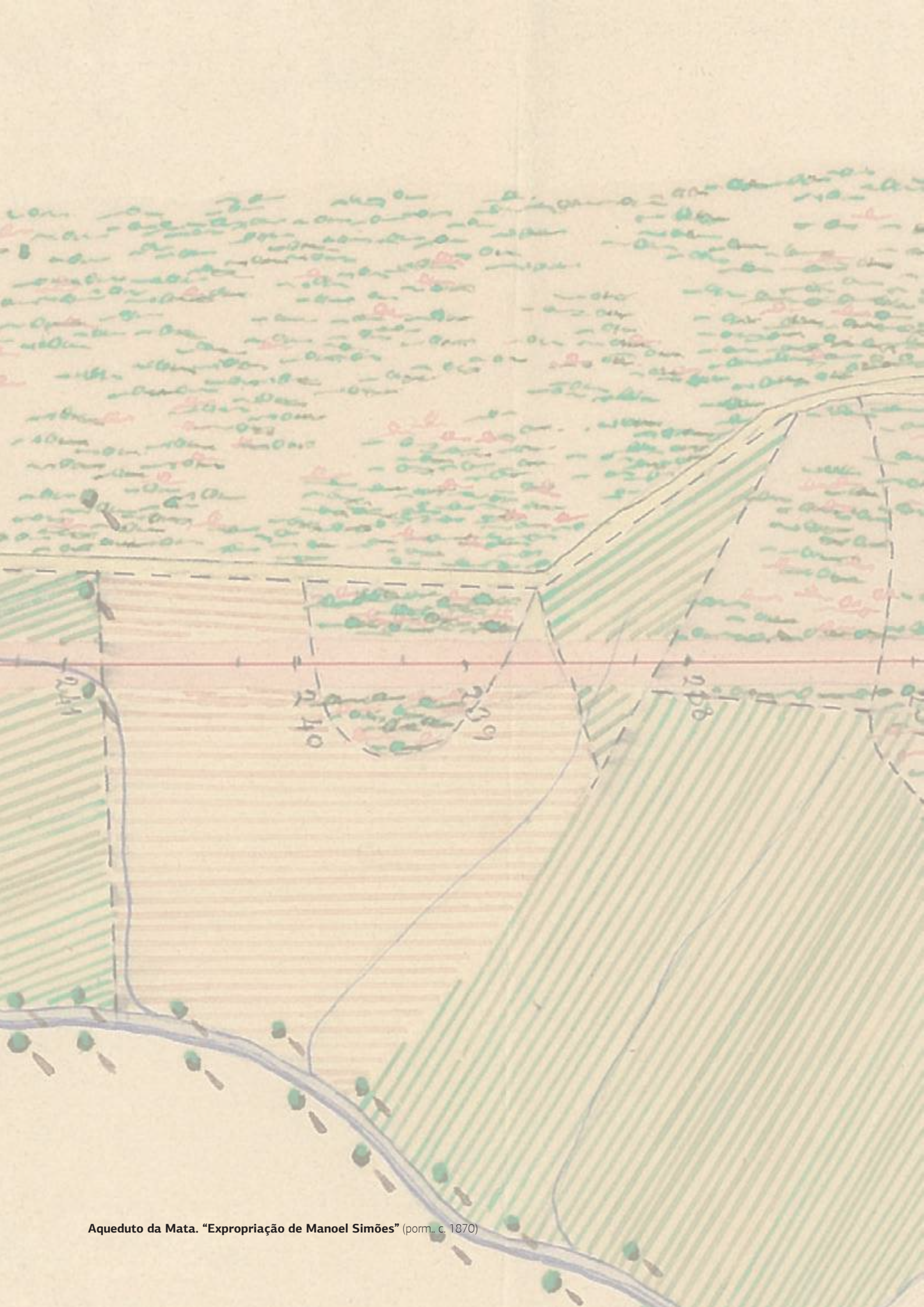
A transparência sobre a sustentabilidade das actividades das organizações interessa a uma grande variedade de grupos: empresas, sindicatos, organizações não governamentais, investidores, auditores, etc. Para satisfazer as necessidades de informação de todas estas partes interessadas, a GRI recorreu à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

O objectivo de um relatório de sustentabilidade é medir, divulgar

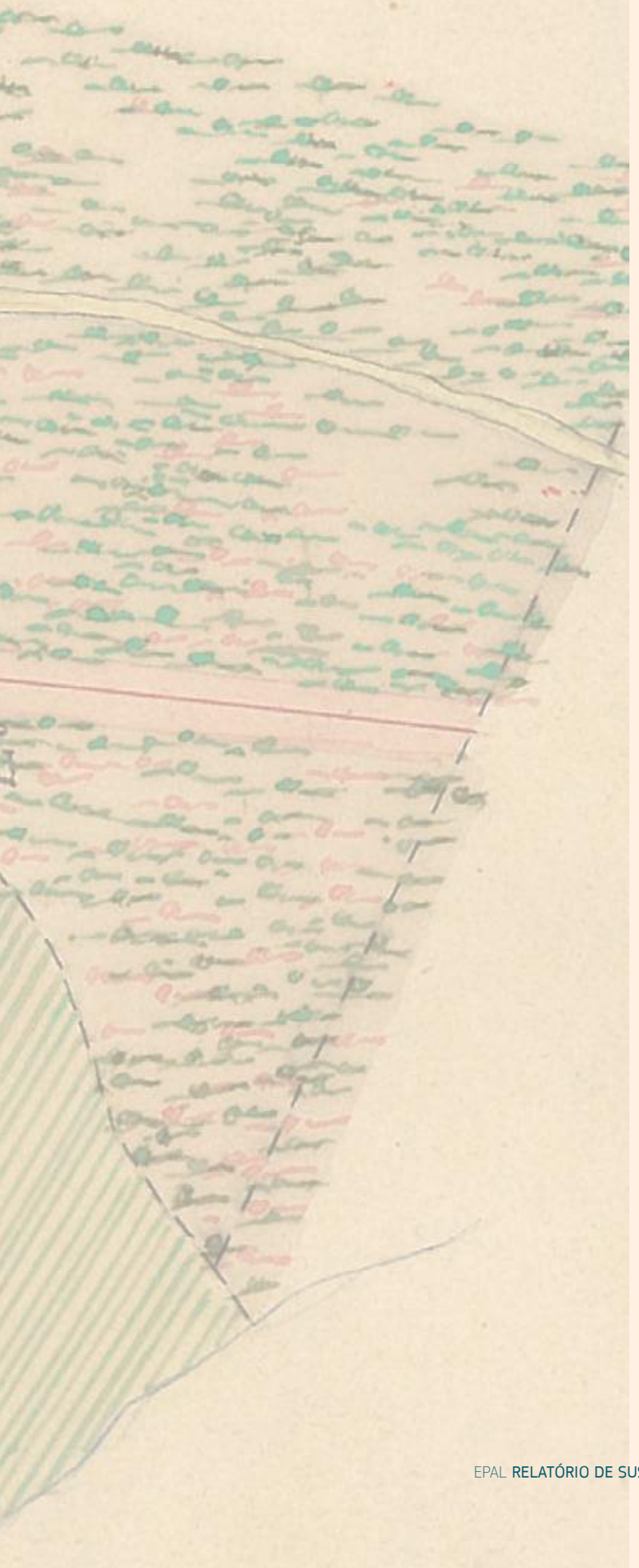
Vista aérea da Estação de Tratamento da Asseiceira

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, dum modo equilibrado e razoável, o desempenho duma organização na área da sustentabilidade, incluindo tanto os impactos positivos como os negativos.

Para a elaboração do relatório de sustentabilidade da EPAL foram seguidas as Directrizes aprovadas e publicadas em Outubro de 2006 pela GRI, designadas por G3 por representarem a terceira edição (geração) de orientações emitidas por aquela entidade para a elaboração de relatórios de sustentabilidade. As Directrizes consistem em (1) princípios para a definição do conteúdo do relatório e para a garantia de qualidade da informação relatada e em (2) orientações sobre a informação a divulgar (perfil, estratégia, indicadores de desempenho).



Aqueduto da Mata. "Expropriação de Manoel Simões" (porm., c. 1870)



1. Estratégia e Análise

1.1 Importância da sustentabilidade na missão, visão e valores da EPAL

No contexto dos trabalhos desenvolvidos para a elaboração do Código de Ética e Conduta da EPAL procedeu-se, em 2007, à reformulação da Missão da Empresa e formalizou-se a sua Visão. Foi, ainda, julgado oportuno identificar os valores que integram a cultura e informam as práticas do dia a dia da organização.

Por se reconhecer a interacção e interesse da sustentabilidade na missão, visão e valores da empresa, procede-se à sua apresentação::

Missão

A missão da EPAL é a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água, ao longo da sua sequência de actividades e negócios.

Visão

A visão da EPAL expressa-se em duas linhas de força:

- Ser empresa de referência no sector da água em Portugal
- Orientar-se pelas melhores práticas internacionais

Valores

No seu dia-a-dia a EPAL orienta-se pelos seguintes valores:

- A qualidade
- A inovação, a modernidade e a excelência
- A responsabilidade social na prestação dos serviços públicos essenciais
- A sustentabilidade e os propósitos que lhe são inerentes de eficiência na gestão, de defesa e protecção do ambiente, de respeito pela pessoa humana e de envolvimento na comunidade
- A orientação para o cliente, razão de ser da empresa
- A integridade e a transparência no modo de estar e nas relações com todas as partes interessadas

- A competência e o rigor na tomada de decisões e nas acções, estabelecendo a confiança como princípio de relação entre a EPAL e os seus diferentes públicos
- O respeito e a prática da legalidade
- A melhoria contínua da pessoa, do saber, dos processos, das práticas da empresa e da sociedade

Código de Ética

Na sequência de compromisso assumido no ano anterior, a EPAL desenvolveu, em 2007, o seu Código de Ética e Conduta, que foi aprovado já em 2008.

Para além de incluir a missão, visão e valores da empresa, enquanto termos de referência, o código acolhe os compromissos da EPAL perante as suas partes interessadas: colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviços, accionistas, entidades reguladoras, comunicação social e comunidade.

O Código de Ética e Conduta da EPAL encontra-se transcrito na página 134 e seguintes deste relatório.

Politica da Qualidade e Ambiente

A EPAL tem formalizada a sua Política da Qualidade e Ambiente consubstanciada nos seguintes compromissos publicamente assumidos:

- 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 optimizar 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.

Princípios para a Sustentabilidade

Pela natureza da sua actividade, que consiste na captação, no tratamento e na distribuição de água, a EPAL gera impactos relevantes em termos económicos, ambientais e sociais.

A estratégia da EPAL para o desenvolvimento sustentável assenta nos seguintes princípios:

❶ Produzir e fornecer água de qualidade, na quantidade necessária

- Assegurar a produção de água potável, dando resposta às exigências das populações abastecidas
- Garantir um ciclo eficiente de produção, transporte e distribuição, de modo a disponibilizar água ao mais baixo custo

❷ 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, por este recurso natural ser cada vez mais escasso

❸ 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 para a disponibilização de serviços cada vez mais cómodos aos seus clientes

❹ 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

❺ 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

❻ 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

❼ Respeitar os compromissos assumidos com os fornecedores

- Aplicar critérios objectivos de selecção
- Promover relações comerciais equilibradas
- Cumprir os prazos de pagamentos acordados

❽ Partilhar os valores e compromissos da empresa com trabalhadores, clientes, fornecedores, consumidores e 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 formalizados em 2006 e continuam a orientar o desenvolvimento do projecto de sustentabilidade da empresa..

1.2 Impactes, riscos e oportunidades

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

Ao abastecer de água para consumo humano 1/4 da população portuguesa, o principal impacte da actividade da EPAL é claramente este. Contudo, para além do fornecimento de água, em conformidade, à população, existem outros impactes ambientais e económicos associados à actividade da empresa. Deste modo, os impactes mais relevantes da EPAL na sustentabilidade são:

I. Fornecimento de água a ¼ da população portuguesa
II. Consumo do Recurso Natural – Água
III. Tarifa cobrada aos Clientes
IV. Rendimento Gerado e Distribuído

Em seguida são apresentados para os impactes da EPAL na Sustentabilidade os riscos, desafios e oportunidades associados. São ainda enunciadas as acções desenvolvidas em 2007 e previstas para 2008 que contribuem para a gestão, controlo e/ou minimização dos riscos, encontrando-se a descrição das referidas acções na alínea c) "Realizações e Perspectivas".

I. Fornecimento de água a ¼ da população portuguesa

De forma a assegurar o fornecimento de água com qualidade e em quantidade à população, a EPAL assegura o controlo de todo o processo de captação, adução, tratamento e distribuição (consultar indicadores PR01 e PR02). Ciente do impacte que tem na população, a EPAL investe na manutenção, melhoria e expansão contínuas da capacidade de tratamento, transporte e distribuição de água a todos os seus clientes e consumidores.

Associado ao fornecimento de água, existe o risco de roturas de condutas, em especial de grande diâmetro e da ocorrência de falhas operacionais que condicionem o fornecimento e/ou a qualidade da água fornecida à população. A EPAL desenvolveu acções com vista a melhorar as suas infra-estruturas e diminuir as fugas, reduzindo assim as perdas de água.

Riscos	Potenciais Efeitos	Desafios / Oportunidades	Acções (2007 e 2008) Ver detalhe no quadro da alínea c)	Partes Interessadas
Roturas de Condutas *Falhas Operacionais* *Contaminações*	• Perdas de Água • Falhas no fornecimento de água às populações • Falha na qualidade da água fornecida	• Manutenção, melhoria e expansão das infra-estruturas • Melhoria continua da monitorização e controlo do processo e da qualidade da água. • Informação clara e concisa acerca da qualidade da água	• Optimização da ETA da Asseiceira • Reforço da Segurança do Sistema de Adução • Renovação e Reabilitação da rede de distribuição de Lisboa • Aumento das zonas de monitorização e controlo • Desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade • Novo laboratório Central • Modelo Integrado de Gestão de Activos • Modernização Tecnológica da ETA do Vale da Pedra • Planos de Segurança da Água • Campanha de promoção da qualidade da água da EPAL	Comunidade Clientes Activistas Provedores de Capital

II. Consumo do Recurso Natural - Água

A actividade da EPAL implica a captação de água do meio ambiente. Ciente da importância da minimização deste impacte a EPAL, para além de investir na reabilitação de infra-estruturas, condutas e redes de distribuição de água, tem vindo a aumentar as zonas de monitorização e controlo com vista a detectar eventuais fugas e assim reduzir as perdas.

O impacte da actividade de captação de água é muito relevante uma vez que se trata de um recurso cada vez mais escasso. Os riscos a que está sujeita esta actividade decorrem predominantemente da possibilidade de degradação da qualidade da água nos pontos de captação, por razões não controladas pela EPAL. As situações de degradação da qualidade da água nas origens aumentariam os custos de tratamento, o que teria um impacto directo nas condições de exploração da empresa, com consequências gravosas na sua rentabilidade, ou nas tarifas de venda ao cliente.

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

Deste modo, a EPAL desenvolve acções no sentido de optimizar a captação de água e assegura a manutenção do caudal ecológico do Rio Alviela - o único ponto de captação que se encontra numa zona protegida (ver EN9).

Riscos	Potenciais Efeitos	Desafios / Oportunidades	Acções (2007 e 2008) Ver detalhe no quadro da alínea c)	Partes Interessadas
Esgotamento do recurso natural *Redução da qualidade de água disponível*	• Aumento dos custos de tratamento da água • Não abastecimento das populações • Insuficiência de recursos técnicos	• Manutenção, melhoria e expansão das infra-estruturas • Melhorar continuamente a monitorização e controlo do processo e da qualidade da água • Controlar a disponibilidade de água em zonas sensíveis	• Optimização da ETA da Asseiceira • Reforço da Segurança do Sistema de Adução • Renovação e Reabilitação da rede de distribuição de Lisboa • Aumento das zonas de monitorização e controlo • Modernização Tecnológica da ETA do Vale da Pedra • Secagem de Lamas	Clientes Comunidade Activistas Provedores de Capital Colaboradores

III. Tarifa cobrada aos Clientes

A tarifa da água é aprovada pela DGAE – Direcção Geral das Actividades Económicas – pelo que a EPAL não pode, unilateralmente, alterar o seu valor. A definição da tarifa deve permitir um equilíbrio entre a viabilidade financeira da empresa, a exploração sustentável de um recurso natural e o impacte no orçamento dos consumidores de um bem essencial – a água.

Riscos	Potenciais Efeitos	Desafios / Oportunidades	Acções (2007 e 2008) Ver detalhe no quadro da alínea c)	Partes Interessadas
Não pagamento (clientes) *Custos superiores ao previsto*	• Corte do fornecimento aos clientes • Diminuição dos rendimentos gerados • Falha nos pagamentos	• Gestão de Custos	• Determinação do nível económico das perdas • Promoção da eficiência energética na empresa	Clientes Colaboradores Fornecedores Provedores de Capital

IV. Rendimento Gerado e Distribuído

Na perspectiva económica, o impacto da actividade da EPAL refere-se ao rendimento gerado e distribuído a colaboradores, fornecedores, accionista, credores e Estado na qualidade de credor de impostos.

A EPAL tem ainda o papel de catalizador no mercado de trabalho em que opera, nomeadamente através da oferta de salários e benefícios mais favoráveis do que os mínimos exigidos por lei.

A actividade da empresa tem também repercussões, embora de menor importância em termos materiais, nas actividades sociais, culturais e recreativas de associações para as quais contribui com donativos.

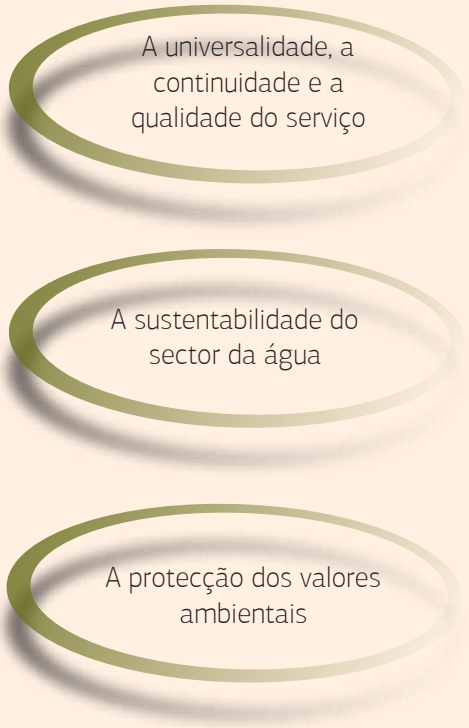
Um risco significativo é o esgotamento de recursos financeiros para fazer face aos compromissos assumidos.

Riscos	Potenciais Efeitos	Desafios / Oportunidades	Acções (2007 e 2008) Ver detalhe no quadro da alínea c)	Partes Interessadas
Esgotamento de Recursos Financeiros	• Falhas nos pagamentos a colaboradores • Falhas nos pagamentos a fornecedores • Inexistência de lucros	• Alargamento da actividade à Gestão de Águas Residuais • Optimização dos Custos • Manter regalias dos colaboradores	• Gestão Integrada do Ciclo Urbano da Água • Modelo Integrado de Gestão de Activos • Sustentabilidade do Fundo de Pensões • Comercialização do Aquamatrix • Determinação do nível económico das perdas • Promoção da eficiência energética na empresa	Colaboradores Fornecedores Provedores de Capital Comunidade

b) Impacte das tendências, riscos e oportunidades da sustentabilidade no desempenho e perspectivas futuras da EPAL

Com a aprovação, no final de 2006, do Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais (PEAASAR II), surgiram novos desafios e oportunidades no sector da água.

Este plano define três grandes objectivos estratégicos e as respectivas orientações que incidem designadamente, nos seguintes aspectos:



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.

Neste contexto surge a oportunidade da EPAL alargar a sua actividade à gestão das águas residuais. A EPAL está a analisar este assunto e caso avance neste sentido, terá um impacto importante a todos os níveis.

c) Realizações e Perspectivas

Foram identificados projectos que, pelo seu impacte no conjunto de actividades da EPAL, na situação económica e financeira da empresa, no seu desempenho ambiental ou em algumas das Partes Interessadas, se consideram particularmente relevantes para a sustentabilidade da organização. Nesse sentido, apresenta-se no quadro seguinte informação relativa às realizações de 2007 e às perspectivas de desenvolvimento em 2008.

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. Em 2007 a EPAL desenvolveu conversações com a Câmara Municipal de Lisboa no sentido de passar a assegurar a gestão da área de saneamento do município. Para 2008 prevê-se a conclusão da análise dos aspectos jurídicos, técnicos, financeiros e de organização empresarial da solução que vier a ser encontrada. O objectivo da EPAL é a criação de valor para o accionista, gerando economias de escala e economias de gama.
Optimização da produção da ETA da Asseiceira	No ano de 2007 foi concluída a expansão da capacidade de produção da ETA da Asseiceira de 500 000 m³/dia para 625 000 m³/dia, com a introdução da flotação e da ozonização intermédia no processo de tratamento. Uma vez que para além da ampliação realizada, através da construção de nova linha de tratamento, com a capacidade de 125 mil m³/dia, se procedeu à alteração do tratamento da linha preexistente, foi estabelecido como objectivo para 2008, a avaliação dos diferentes modelos de exploração da estação, tendo em vista a optimização dos consumos energético e de reagentes.

Reforço da segurança do Sistema de Adução	Em 2008 prevê-se o arranque das obras de duplicação do troço do Adutor do Castelo do Bode correspondente à obra especial que atravessa a vila de Azambuja, com a adopção de uma solução de conduta enterrada e a construção de uma conduta de ligação do Adutor de Circunvalação à Estação Elevatória de Carenque, que irá substituir a velha conduta Amadora/E.E. de Carenque.
	No contexto do reforço da segurança do sistema de adução vão, ainda, executar-se as alternativas de abastecimento de percurso ao Aqueduto Tejo – ligações a montante de Vila Franca de Xira.
Renovação e Reabilitação da Rede de Distribuição de Lisboa	Em 2007 foram renovados 19,336 km da rede de distribuição. Este valor corresponde a cerca de 50% do previsto e justifica-se pela dilação verificada no lançamento de alguns concursos públicos para adjudicação das empreitadas. Também este ano se registou o lançamento de 15 concursos de beneficiação da rede de distribuição.
	Os investimentos a realizar em 2008 terão de compreender-se numa política conjugada de aumento de fiabilidade e de racionalização do capital empregue, adequada ao nível económico das perdas. Prevê-se a conclusão da renovação da conduta da zona baixa e a intervenção em zonas consideradas prioritárias, com a beneficiação de mais 50 km da rede.
Aumento das Zonas de Monitorização e Controlo	Em 2007 foram implementadas 41 Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC) que acrescendo às 35 implementadas em 2006, perfaz um total de 76, mais uma do que estava previsto. Com estas acções chega-se ao termo de 2007 com 53% dos clientes abrangidos e com uma taxa de cobertura de rede de 58%. A segmentação da rede em ZMC tem permitido reduzir o tempo de detecção e reacção às suas anomalias, aumentar a sua fiabilidade e contribuir para a redução das perdas de água.
	Para a realização do objectivo de implementação, até 2009, de ZMC que abranjam a totalidade da rede de distribuição e dos clientes de Lisboa, está prevista a instalação e operacionalização, em 2008, de mais 35 ZMC, de modo a assegurar a cobertura de 79% da rede e de 73% dos clientes.
	Em complemento às ZMC, prevê-se em 2008, com recurso aos dados existentes na telegestão, telemetria e IMC, preparar um plano de acção e implementação de ZMT (Zonas de Medição e Transporte).
	O objectivo para 2008, para as condutas de Lisboa, consiste na implementação e monitorização em continuo das ZMT da Zona Média (5 ZMT) e das Zonas Superiores de Monsanto e Charneca (respectivamente 2 e 1 ZMT).
	Relativamente às condutas fora do concelho de Lisboa, também se pretende em 2008 conseguir fechar 7 Zonas de Monitorização e Transporte, 50% do total que será concretizado até ao final de 2009. Prevê-se que no decorrer do presente ano 2008 seja possível contabilizar as seguintes ZMT: 1. ZMT Alenquer; 2. ZMT Ota; 3. ZMT Lezírias; 4. ZMT da ETA da Asseiceira; 5. ZMT da ETA de Vale da Pedra; ZMT do Médio Tejo; 7. ZMT do Subsistema de Camarate.

Modelo Integrado de Gestão de Activos	Em 2007, foi concluído o estudo do Modelo Integrado de Gestão de Activos. Na sequência dos trabalhos desenvolvidos no ano anterior, proceder-se-á ao enquadramento orgânico da Gestão de Activos, à implementação do modelo de processos definido, à inventariação, validação física e recolha da informação das instalações operacionais e ao desenvolvimento e disponibilização dos sistemas de informação de suporte à Gestão de Activos.
Desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade	O projecto do Sistema de Gestão da Qualidade aplicável a toda a empresa viu desenhados os processos chave, de suporte e de gestão. Entretanto, foi entendido que os trabalhos deveriam aguardar a conclusão e implementação do estudo do modelo integrado de gestão de activos. Prevê-se, assim, que sejam retomados no decurso de 2008.
Novo Laboratório Central	Em 2007 obteve-se o licenciamento para o novo laboratório central, essencial para se poder lançar o concurso público para a sua construção. Em 2010 prevê-se o arranque do funcionamento do novo Laboratório Central da EPAL. Em 2008, vai proceder-se ao lançamento do concurso público para a construção e equipamento do novo laboratório e ao arranque das correspondentes empreitadas.
Modernização Tecnológica da ETA do Vale da Pedra	Terminados os ensaios de ultra filtração, procedeu-se, em 2007, ao estudo da avaliação do risco das soluções a instalar e do seu impacte no cômputo global da capacidade de produção da EPAL. Em 2008 vai lançar-se concurso para escolha do equipamento a adquirir, o qual prevê a instalação de estações piloto dos diferentes tipos de equipamento para realização de ensaios e posterior selecção.
Secagem Térmica das Lamas	Os ensaios dos equipamentos de centrifugação de lamas, adquiridos no âmbito do projecto de ampliação da ETA da Asseiceira, vieram a demonstrar, em 2007, uma eficiência superior à esperada, a qual necessita de confirmação por período mais extenso de exploração. Em consequência, foi adiada a decisão relativa à secagem térmica das lamas. O projecto deverá ser retomado em 2009.
Sustentabilidade do Fundo de Pensões	As negociações para alteração do regime de complementos de pensões de reforma, com as organizações sindicais representativas dos trabalhadores da EPAL desenvolveram-se ao longo de todo o ano de 2007, tendo sido obtido e assinado o acordo em Janeiro de 2008.
Comercialização do AQUAmatrix®	Concebido e permanentemente actualizado pela EPAL de forma a assegurar a integração de vários sistemas informáticos relevantes para a gestão comercial do abastecimento de água, o Aquamatrix® pode suportar não apenas as actividades de gestão dos operadores de abastecimento de água, mas também de saneamento e resíduos. A sua comercialiazação em regime de ASP - Application Service Provider destina-se a este mercado de "utilities", com a garantia de fornecer desenvolvimentos e aplicações sendo sistematicamente testadas e aplicadas no universo da EPAL que, pelas suas características, é o maior do país.

Determinação do nível económico das perdas	A redução de perdas de água, reais, abaixo do nível económico levará a custos adicionais desnecessários, penalizando a factura do consumidor. Neste contexto, a EPAL irá realizar em 2008 um estudo para a determinação do nível económico das perdas, com a colaboração da Water Research Centre. Com este estudo, a EPAL ficará capacitada para valorizar adequadamente as perdas de água, estabelecer o nível economicamente sustentável para elas e suportar as decisões de investimento em renovação e melhoria das infra-estruturas. Dada a especificidade das condições de exploração da EPAL e do próprio negócio, esta preocupação metodológica será individualmente tratada para cada uma das áreas de negócio – Distribuição e Produção e Transporte.
Planos de Segurança da Água	No fim de 2007 teve início a elaboração deste Plano, a concluir em 2009, com o objectivo de garantir a qualidade da água mediante a minimização da contaminação nas origens de água, a redução ou remoção da contaminação durante o processo de tratamento e a prevenção de pós-contaminação durante o armazenamento, a distribuição e o manuseamento da água na distribuição. Suportado numa metodologia de avaliação e gestão dos riscos em todas as fases do sistema (das origens até à torneira do consumidor), este Plano incluirá procedimentos de gestão com as medidas a implementar, a sua validação e verificação de funcionamento. A sua implementação terá impacto na protecção da saúde do consumidor e na garantia de qualidade com a definição dos processos de minimização do risco de contaminações nas diferentes etapas do Sistema de Abastecimento.
Promoção da eficiencia energética na Empresa	EM 2007, foi assinado o Protocolo de Cooperação entre a EPAL e a ADENE – Agência para a Energia. Na sequência do protocolo, vão ser estudadas algumas medidas a ser implementadas nomeadamente: auditoria energética e à qualidade do ar interior do Edifício Sede da EPAL, avaliação da viabilidade de construção de centrais minihídricas e identificação de locais adequados ao desenvolvimento de projectos de centrais de energia fotovoltaica e eólica.
Campanha de Promoção da Qualidade da Água da EPAL	Na sequência do feedback dos clientes através das reclamações, do inquérito à satisfação e do painel de partes interessadas da EPAL, e no contexto das tendências internacionais sobre o incentivo ao consumo de água da torneira, será preparada em 2008 e desenvolvida em 2009 uma campanha de comunicação e promoção da qualidade da água da EPAL, dirigida aos clientes da cidade de Lisboa. Esta campanha realizar-se-á em três fases, terá como suporte principal o site da EPAL e deverá ser concluída em 2010.
Aumento da Capacidade de Transporte	Conforme previsto em 2006, tiveram início as obras de reforço do abastecimento ao município de Mafra, de duplicação do troço do adutor do Castelo de Bode da zona de Santarém e da Estação Elevatória de Á-dos-Bispos, prevendo-se a sua entrada em exploração em 2008.

Aqueduto da Mata. "Expropriação de D. Joaõ Castello Branco" (porm.. c. 1870)

2. Perfil da Organização

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 26 concelhos a norte do Tejo. É preocupação da EPAL produzir e fornecer água, gerindo os impactos económicos, sociais e ambientais da sua actividade.

2.1. Actividades e Infra-estruturas da EPAL

O fornecimento de água potável pela EPAL é antecedido de um processo elaborado de captação, tratamento e transporte. A empresa dispõe de 748,5 km de adutores e 1 419,5 km de condutas de distribuição e explora um sistema com uma capacidade diária de produção nominal de 1 110 000 m³.

Produção e transporte de água:

O sistema de abastecimento da EPAL é sustentado por um vasto conjunto de infra-estruturas dispersas a norte do rio Tejo, que asseguram a captação, elevação, tratamento, transporte e armazenamento da água produzida, são elas:

O Sistema de abastecimento da EPAL compreende:

- O subsistema de Castelo do Bode, inaugurado em 1987, e ampliado, em 1996, para uma capacidade de produção de 500 000 m³ diários e, em 2007, para uma capacidade de 625 000 m³ diários. Este subsistema possui as seguintes infra-estruturas:
  - 1 captação superficial (Albufeira de Castelo do Bode)
  - 2 estações elevatórias (EE), com capacidade para 625 mil m3/dia;
  - 1 Estação de Tratamento de Água (ETA da Asseiceira), com capacidade para 625 mil m3/dia;
  - 1 posto de cloragem;
  - 2 reservatórios;
  - e o adutor de Castelo de Bode até Vila Franca de Xira, com uma extensão de 145 Km.

- O subsistema do Tejo inaugurado em 1940, e ampliado em 1963, com uma capacidade nominal de produção diária de 220 000 m3/dia. A este subsistema estão associadas as seguintes infra-estruturas:
  - 1 captação de superfície (Valada Tejo) e 6 captações subterrâneas;
  - 7 E.E;
  - 1 ETA (Vale da Pedra);
  - 4 postos de cloragem;
  - 1 reservatório;
  - e o adutor até Lisboa (Olivais) e condutas associadas, com uma extensão de 116 km.

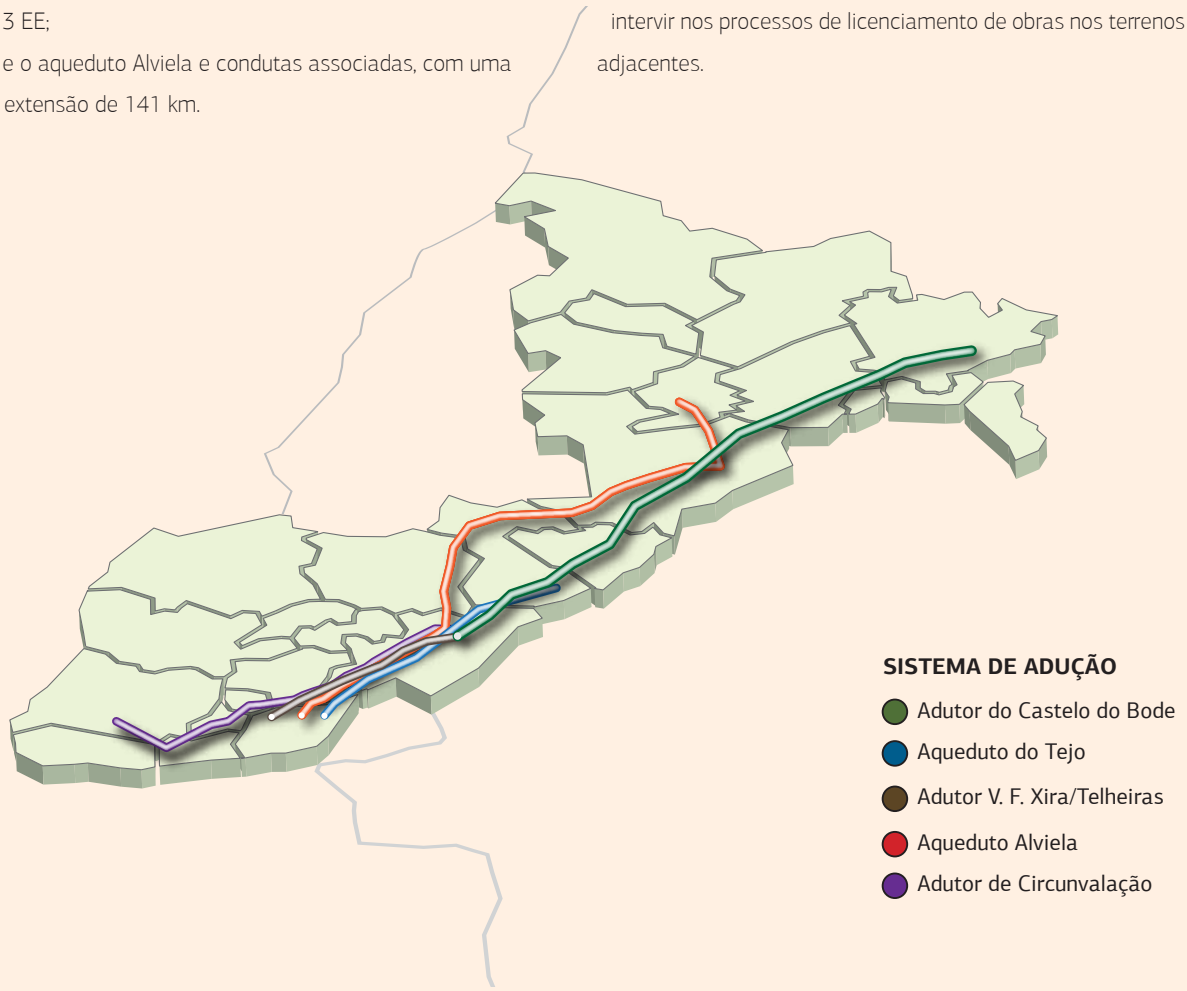
- O subsistema do Alviela em exploração desde 1880 com uma capacidade nominal de 55 000 m3/dia que inclui:
  - 1 captação de nascente e 2 subterrâneas;
  - 1 sistema de tratamento (simplificado em relação a uma ETA);
  - 4 postos de cloragem;
  - 1 reservatório;
  - 3 EE;
  - e o aqueduto Alviela e condutas associadas, com uma extensão de 141 km.

- um conjunto de captações subterrâneas com capacidade nominal de 210 000 m3/dia.

O sistema de abastecimento compreende, ainda, os adutores de:

- Vila Franca de Xira/Telheiras, com capacidade de transporte de 240 000 m3/dia, 2 estações elevatórias, 2 postos de cloragem, 3 reservatórios e 34 km de condutas.
- Circunvalação, com capacidade de transporte na ordem de 410 000 m3/dia, 5 estações elevatórias, 2 postos de cloragem, 3 reservatórios e 47 km de condutas.
- Subsistema do Médio-Tejo - 10 estações elevatórias, 2 postos de cloragem e 11 reservatórios e 134 km de condutas.
- Outros - 5 estações elevatórias, 4 postos de cloragem e 15 reservatórios e 131 km de condutas.

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.



A enumeração das infraestruturas afectadas a cada um dos subsistemas e adutores da EPAL difere da constante do relatório de 2006 devido a ajustamentos funcionais entretanto realizados.

Distribuição de água:

A actual rede geral de distribuição tem 1 420 Km e é constituída por 14 reservatórios, 9 estações elevatórias, 4 postos de cloragem e cerca de 77 500 ramais de ligação.

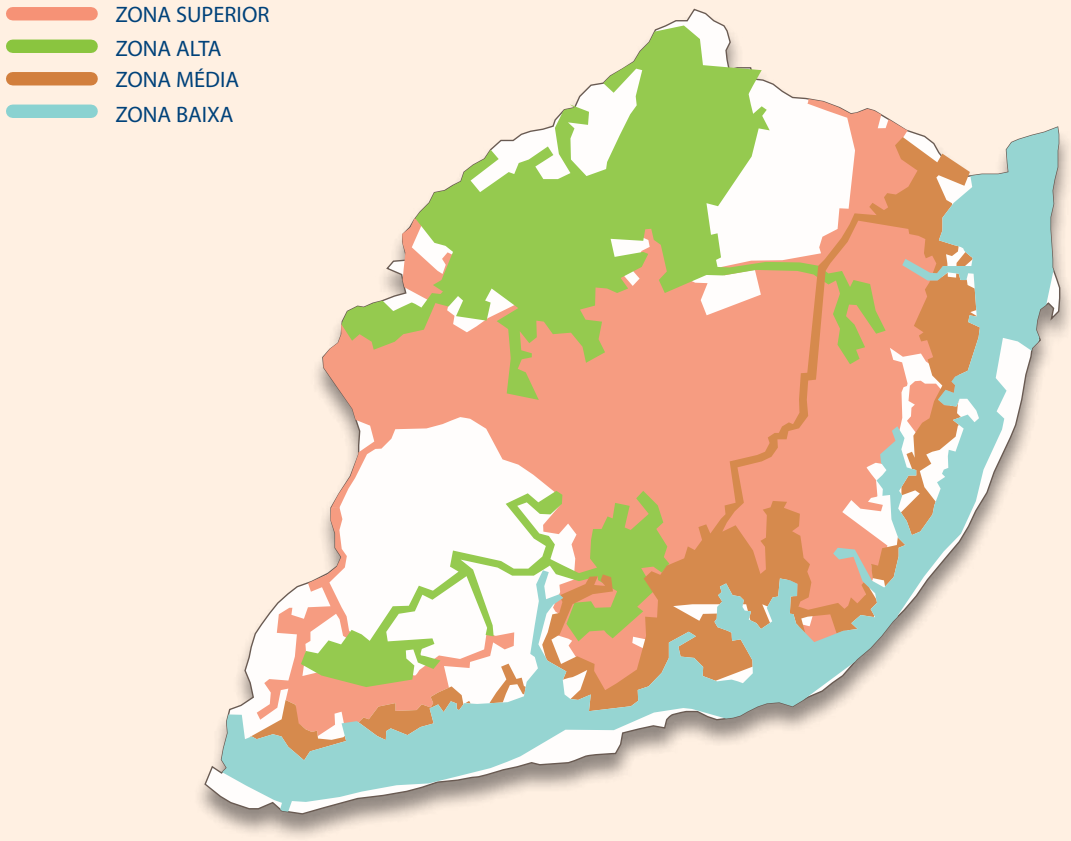
A rede é abastecida pelo Aqueduto Alviela, pelo Aqueduto Tejo, pelo Adutor Vila Franca de Xira/Telheiras e pelo Adutor de Circunvalação, cujas capacidades de entrega diária a Lisboa são, de 35 mil m3, 360 mil m3, 240 mil m3 e 60 mil m3, respectivamente.

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.

DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA EM LISBOA



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, e estando o último em fase de acreditação.

Património histórico e museológico:

O Museu da Água (museu da empresa) evoca a história do abastecimento de água à cidade de Lisboa e abrange quatro 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:

A EPAL tem a sua sede em Lisboa (edifício Sede) e possui ainda as seguintes instalações: Barbadinhos, Arco, Olivais, Vale da Pedra, Asseiceira, Vila Franca de Xira, Olhos d'Água que inclui as nascentes, entre outras, num total de 93 recintos.

Mercados:

Durante 2007, a EPAL continuou a abastecer 26 municípios, cinco dos quais através da empresa multi-municipal Águas do Oeste.

Neste ano, a EPAL vendeu 209 854 898 m3 de água, dos quais 71,3% a clientes municipais e multi-municipais e 28,7% a clientes directos.

Os clientes directos situam-se em Lisboa, onde a EPAL distribui água directamente ao cliente final. A rede geral de distribuição directa tem 1 420 km, permitindo o abastecimento a uma área de 85 km2 com 509 751 habitantes (estimativa do INE para 31 de Dezembro de 2006), distribuição esta sustentada por cerca de 350 mil contratos com clientes directos.

Os municípios abastecidos foram:

- 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 *

* - abastecidos pela Águas do Oeste

Outras regiões:

Durante o ano de 2007, o Grupo AdP alienou integralmente a participação financeira detida na empresa brasileira Prolagos. No âmbito desta operação, a EPAL vendeu também a sua participação de 7,5% naquela sociedade.

Deste modo, para além de Portugal, onde está concentrada a maior parte da sua actividade, a EPAL está ainda presente na Argélia, em Moçambique e Angola, onde presta apoio técnico e comercial.

Salienta-se o projecto que está a ser desenvolvido desde 2005 na Argélia, em parceria com a COBA, que consiste no "Estudo de Diagnóstico e Reabilitação dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável às cidades de Bejaia, Tizou-Ouzou e Chlef". A conclusão deste projecto está prevista para o fim de Março de 2008.

O papel da EPAL é assegurar o "Apoio à Gestão Técnica e Comercial", tendo 2007 sido um ano de trabalho intenso por parte da EPAL. Com efeito, foi apresentado o relatório da Gestão Técnica e Comercial, que abrangeu os resultados da auditoria ao sistema de gestão comercial, a proposta de reorganização e os inventários de clientes, contadores e ramais, entre outros. Em complemento, foram diagnosticadas as condições técnicas da rede, o que compreendeu campanhas de detecção de fugas em cada uma das três cidades. No final de 2007, foram ainda concluídos os estudos respeitantes à implementação de um sistema de Telecontrolo e Telegestão.

Indicadores mais relevantes associados às actividades da EPAL:

ACTIVIDADE

volumes/capacidades em metros cúbicos (m^3)

	2005	2006	2007
Volume total de água vendida [1]	217 610 502	210 363 526	209 854 898
Número de clientes directos [2]	341 799	344 564	346 169
Número de consumidores [3]	2 594 033	2 608 042	2 618 861
Água vendida por consumidor	83,9	80,7	80,1
Número de municípios abastecidos	26	26	26
Área total abastecida, km^2	5 406	5 406	5 406
Condutas/tubagens renovadas, km [4]	88	70	28
Perdas totais/água captada, %	14,8%	13,9%	13,7%
Capacidade diária de produção	1 047 000	1 047 000	1 110 000

[1] O Relatório de 2006 reportava dados de água fornecida [2] No Relatório de 2006 incluíram-se os contadores das câmaras em alta pelo que esse valor foi corrigido
[3] População residente na área abastecida (dados relativos ao ano anterior) [4] Foram corrigidos os valores reportados em 2006

CONTA DE EXPLORAÇÃO

montantes em milhares de euros

	2005	2006	2007
Proveitos da venda de água	134 034	134 424	137 377
Outros proveitos	5 639	4 482	4 606
Proveitos totais de exploração	139 673	138 906	141 983
Proveitos da venda de água/totais de exploração, %	96,0%	96,8%	96,8%
Ebitda[1]	65 684	57 875	71 113
Amortizações do imobilizado	27 189	27 899	30 427
Ebit[2]	38 495	29 976	40 686
Resultados antes de impostos	33 295	23 265	31 785
Resultado líquido do exercício	23 788	16 329	24 391
Cash flow	56 344	52 289	51 106

[1] Resultados antes de encargos financeiros, impostos e amortizações
[2] Resultados antes de encargos financeiros e impostos

BALANÇO

montantes em milhares de euros

	2005	2006	2007
Capital social	150 000	150 000	150 000
Capital próprio	345 906	343 780	356 461
Reservas de reavaliação	118 165	114 105	107 369
Passivo	341 880	371 405	366 879
Activo líquido total	687 786	715 185	723 339
Capital próprio/activo líquido total, %	50,3%	48,1%	49,3%
Endividamento bancário MLP	175 208	202 190	211 171
Investimento1	57 372	57 194	32 532
Rentabilidade do capital próprio, %	6,9%	4,7%	6,8%
Rentabilidade do activo, %	3,5%	2,3%	3,4%

[1] Novo, ilíquido de amortizações

2.2. Dimensão da Organização

Os proveitos totais de exploração da EPAL em 2007 foram de 142 milhões de euros, dos quais 96,8% corresponderam à venda de 210 milhões de metros cúbicos de água. Os outros proveitos de exploração incluem a colocação e reparação de contadores, verificação metrológica, as análises laboratoriais e a comercialização do AQUAmatrix.

A 31 de Dezembro de 2007, a empresa tinha um capital próprio de 356 milhões de euros e um passivo ligeiramente superior de 367 milhões de euros.

Na mesma data, a empresa tinha 795 trabalhadores no seu quadro de pessoal.

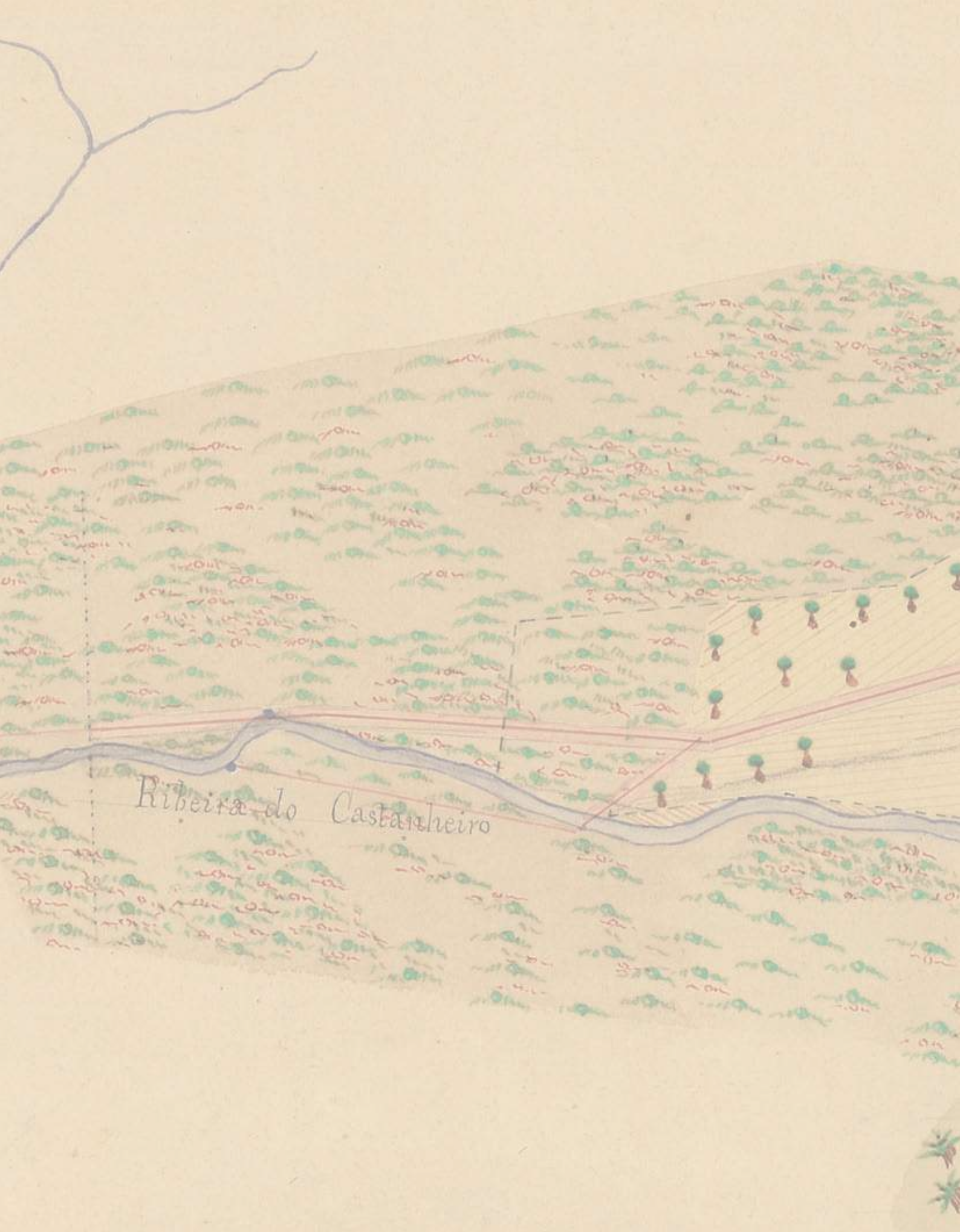
Durante o ano de 2007, não houve alterações nem na dimensão nem na estrutura accionista da empresa.

2.3. Prémios

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

Relativamente a 2007, destaca-se:

- A atribuição à EPAL do prémio "Qualidade de Serviço de Abastecimento Público Prestado aos Utilizadores". Trata-se de uma promoção conjunta da Revista Água & Ambiente e do IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos e compreende-se no âmbito dos "Prémios de Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos – 2007".
- Tubo de Ouro da APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas para o melhor "site" da Internet.



Aqueduto da Mata. "Expropriação de Frederico Ferreira Pinto Bastos" (porm.. c. 1870)

3. Características do Relatório

O presente relatório reporta-se à actividade desenvolvida em Portugal no ano civil de 2007. No entanto, sempre que se considere pertinente, serão apresentados dados relativos aos anos de 2005 e 2006 para permitir a análise da evolução do desempenho da empresa e a perspectivação do seu futuro. Esta é a terceira edição do relatório de sustentabilidade da EPAL 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.

À semelhança do ano anterior, a definição do conteúdo deste relatório suportou-se nos princípios enunciados nas Directrizes GRI: materialidade, contexto de sustentabilidade, inclusão das partes interessadas e abrangência.

3.1 Processo para definir o conteúdo do Relatório

A EPAL determinou a relevância (materialidade) das questões a relatar baseando-se:

1º - Nos impactes da organização na sustentabilidade (ver ponto 1.2) que influenciam os princípios e políticas da EPAL;

2º - Na legislação aplicável ao sector, nomeadamente nos diplomas ligados à qualidade da água, uma vez que são a referência para o fornecimento de água adequada ao consumo humano, que vai defender a saúde pública de toda a comunidade servida – ¼ da população portuguesa – e na informação comunicada pela e para a entidade reguladora (IRAR);

3º - Nas informações que expressam a preocupação das partes interessadas, recebidas através dos meios de comunicação e consulta com as diversas entidades, onde se incluem os vários canais de contacto entre a EPAL e essas partes interessadas, os inquéritos de satisfação aos clientes directos e aos clientes municipais (descritos no indicador PR5), os inquéritos acerca da relevância dos temas do relatório aos responsáveis hierárquicos e à Comissão de Trabalhadores, (tal

Vista parcial da Estação de Tratamento da Asseiceira

como descrito no ponto 5.2) e o painel realizado com algumas das partes interessadas (referido no ponto 5.1).;

4º - Nos princípios orientadores de normas que a organização subscreve (como sejam a ISO 9001 e a ISO 14001).

O presente relatório tem como destinatários as partes interessadas e reflecte os impactes económicos, ambientais e sociais da actividade da EPAL, assim como os aspectos susceptíveis de influenciar as avaliações e decisões das partes interessadas.

Salienta-se que não foi possível auscultar a opinião de todas as partes interessadas acerca do relatório de sustentabilidade, pelo que a materialidade nestas situações foi estabelecida pela percepção da EPAL das respectivas preocupações e interesses. Em 2008, a EPAL irá desenvolver outras formas de interface com as restantes partes interessadas (provedores de capital, fornecedores, sindicatos, etc.) – consultar capitulo 5 para mais informações.

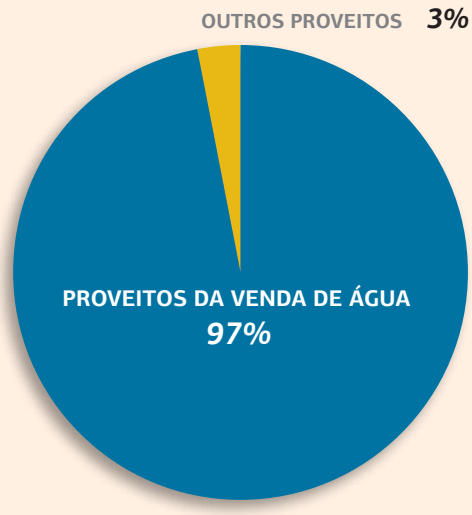
A EPAL teve também em consideração os princípios da qualidade, de forma a assegurar a qualidade da informação reportada. Quanto à estrutura do relatório, foi seguida a ordem dos capítulos preconizada pelas Directrizes GRI pelo que é fácil localizar os diferentes capítulos e indicadores.

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.

Actualmente a EPAL não tem participação em empresas noutros países (até 2007, deteve 7,5% da Prolagos, no Brasil – o GRI apenas recomenda a inclusão no relatório para valores superiores a 20%).

PROVEITOS DA ACTIVIDADE DA EPAL



Os serviços prestados em Moçambique, em Angola e na Argélia estão incluídos nos 3 % 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.

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

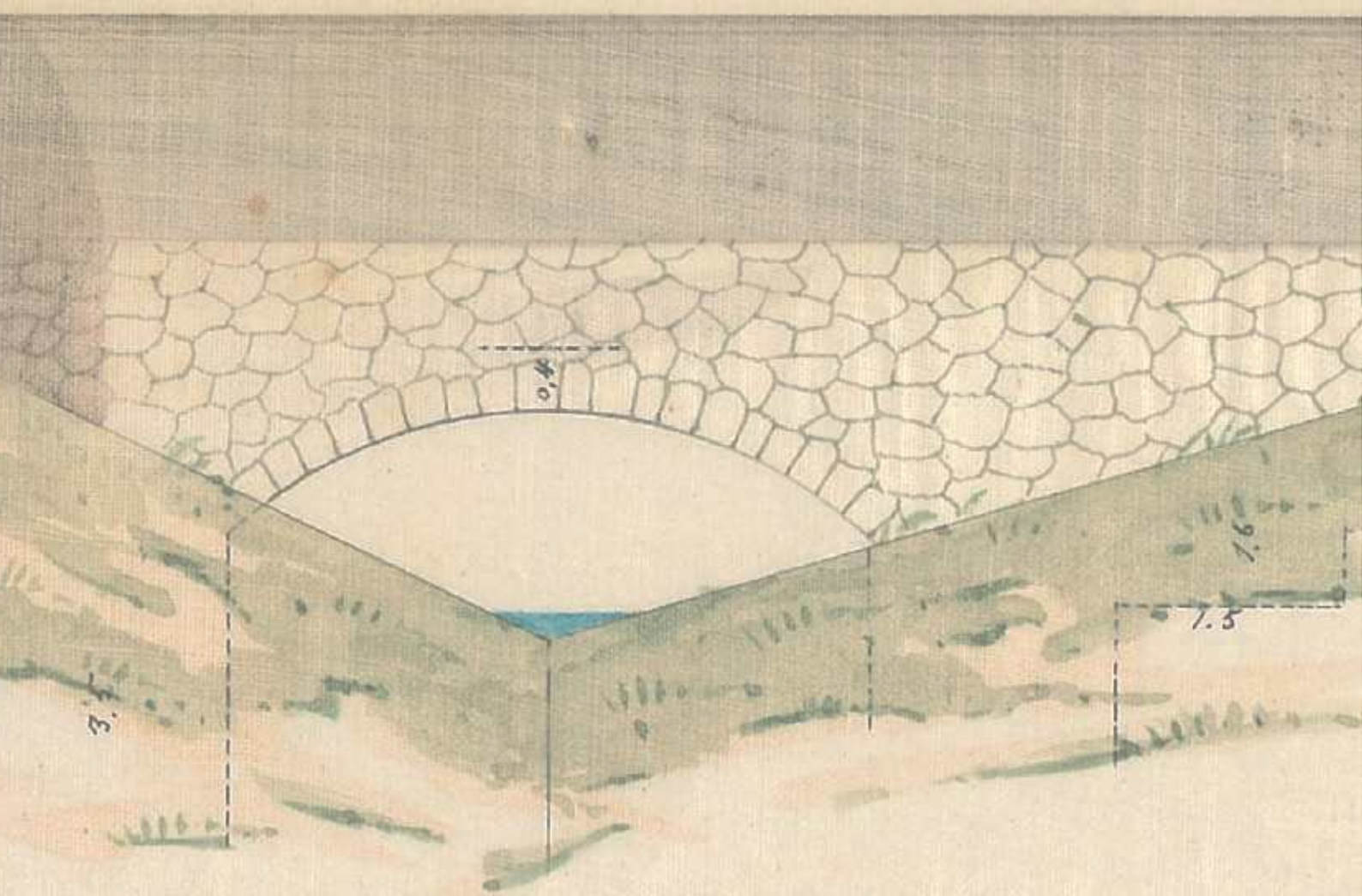
Para reforçar a credibilidade do conteúdo do relatório e obter mais inputs para a melhoria contínua, a EPAL este ano submeteu o presente relatório a verificação por parte de uma entidade externa independente. Salienta-se que a relação existente entre a EPAL e a entidade auditora, se restringe à subcontratação do serviço de verificação do presente relatório.

Obrigatório	Auto Declarado	
Opcional	Examinado por terceiros	
	Examinado pela GRI	___

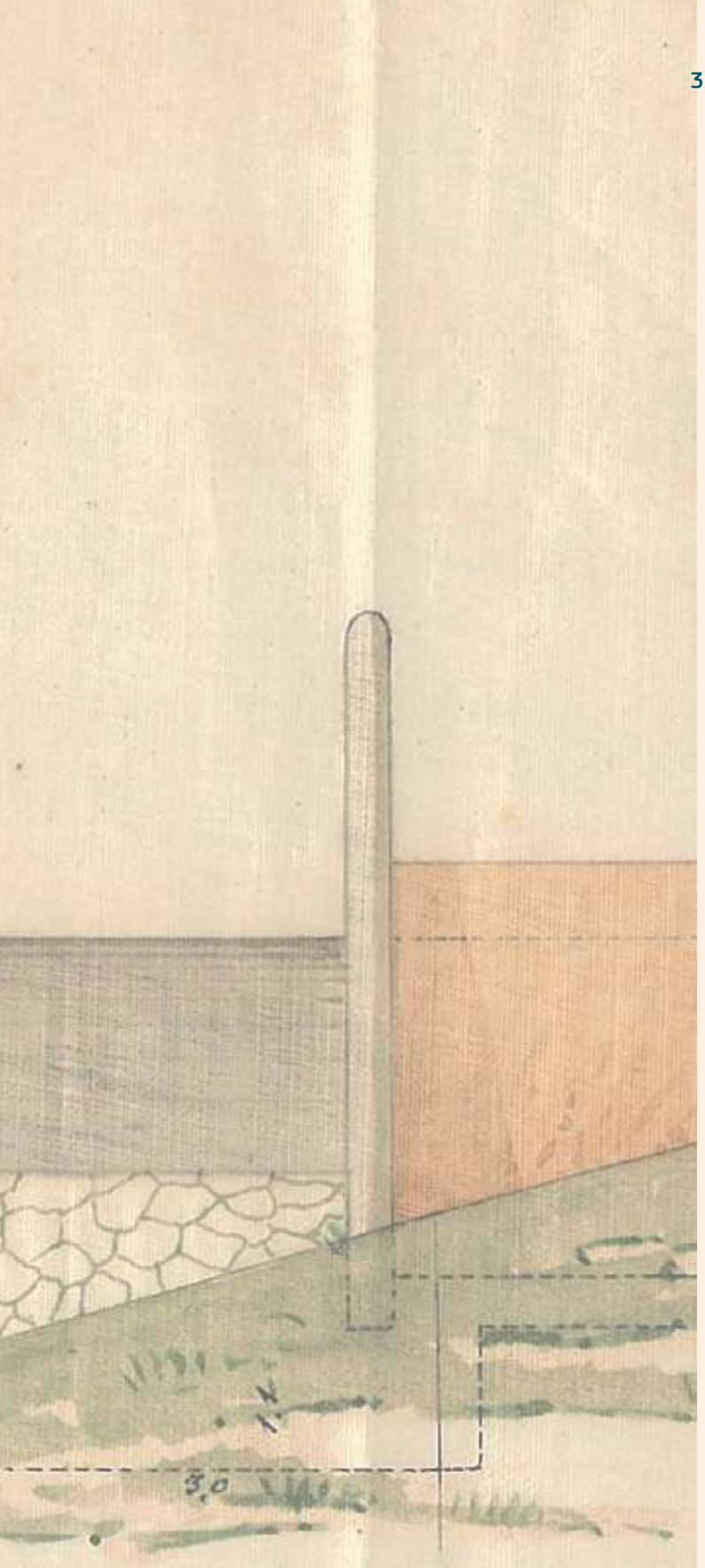
O nível de aplicação das directrizes da GRI foi o A+.

Em termos de verificação da informação, são realizadas auditorias internas e externas no âmbito da certificação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente. Existem alguns indicadores e informações solicitadas pela Entidade Reguladora que são sujeitas a auditorias parciais por esta entidade.

	C	B	A	+
Divulgação do Perfil G3			Relatados: 1.1 – 1.2 2.1-2.10 3.1-3.13 4.1-4.17	Relatório verificado externamente por entidade
Divulgação da abordagem de gestão			Abordagem de gestão divulgada para cada categoria de indicador	
Indicadores de desempenho G3 e de suplementos sectoriais			Responde a todos os indicadores essenciais tendo em conta o principio de materialidade através do relato do indicador ou justificando a sua omissão.	



“Arcada nº 44” do Canal do Alviela (porm.. c. 1878)



4. Controlo, Administração e Compromissos

4.1. Órgãos sociais e estrutura orgânica

Órgãos sociais

Os órgãos sociais previstos nos estatutos da empresa são a Assembleia-Geral, o Conselho de Administração, o Fiscal Único e Revisor Oficial de Contas e o Conselho de Impacte Ambiental.

A Assembleia-Geral reúne pelo menos uma vez por ano em sessão ordinária e compete-lhe:

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

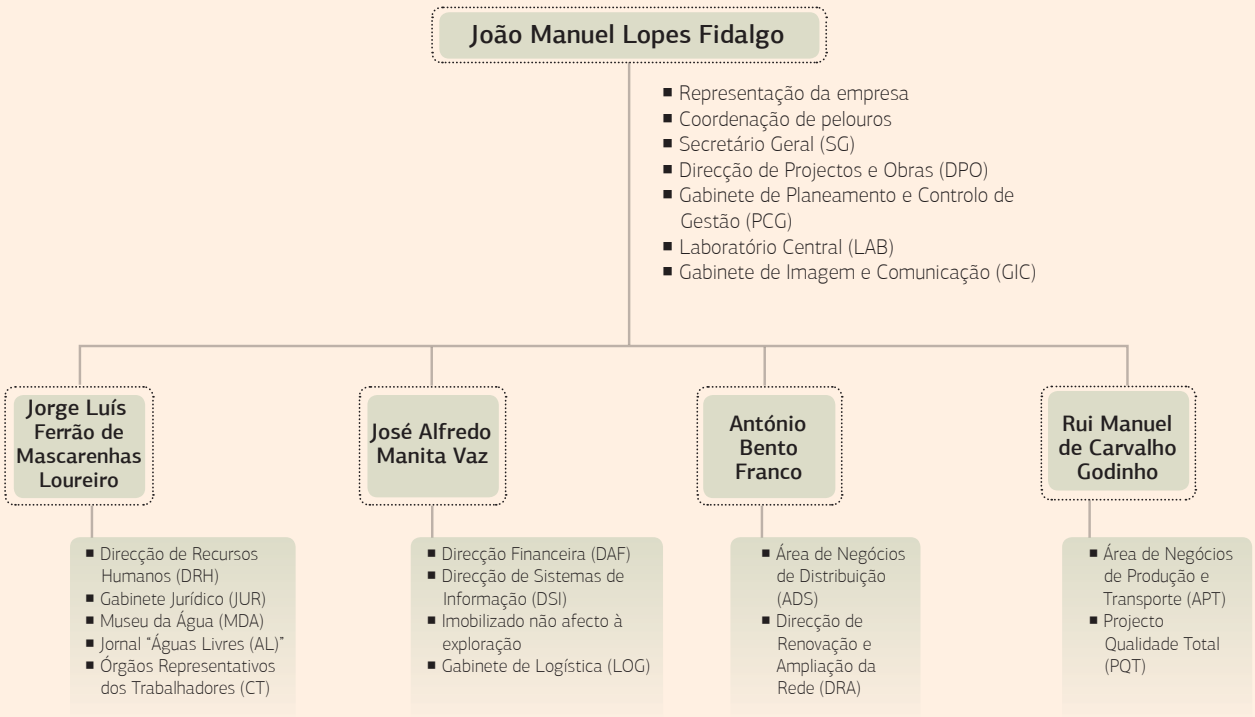
Os actuais titulares da Mesa da Assembleia-Geral são:

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

O Conselho de Administração (CA) reúne semanalmente, tendo as seguintes atribuições:

- Aprovar os objectivos e as políticas de gestão da empresa;
- Aprovar os planos de actividade 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.



Os membros do Conselho de Administração são todos executivos e foram eleitos em Assembleia-Geral de Junho de 2005 para mandato trienal.

O Fiscal Único e Revisor Oficial de Contas

- António Dias Nabais
- Joaquim Manuel da Silva Neves (Suplente)

Para apreciar questões associadas ao desempenho da empresa no domínio da sustentabilidade, a sociedade dispõe de um conselho consultivo presidido por Maria Helena Veríssimo Colaço Alegre e em que Maria Paula Batista Antunes e Manuel Duarte Pinheiro são vogais.

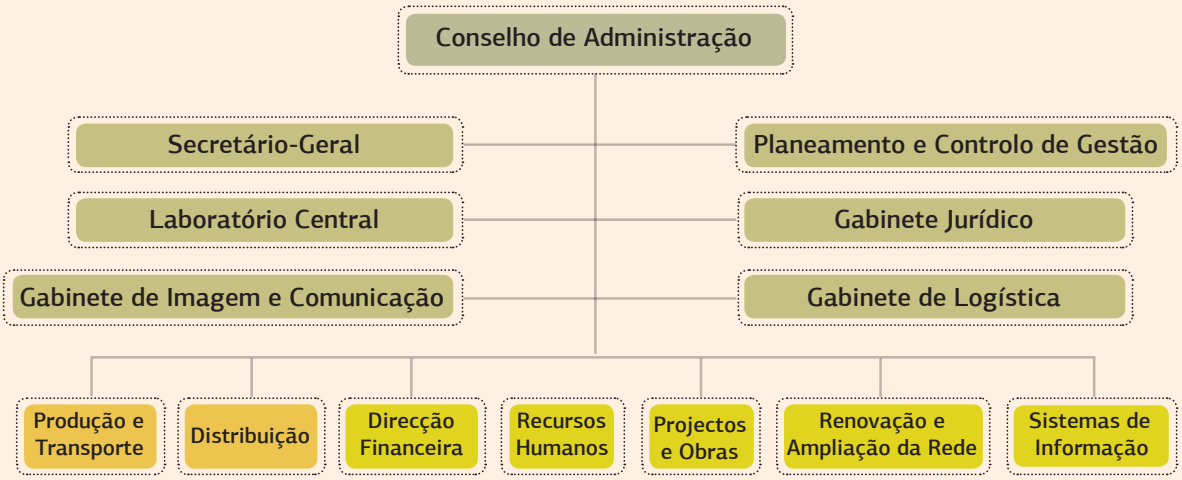
Em 2007, o conselho de impacte ambiental reuniu para apreciar questões do foro da sustentabilidade e para emitir um parecer relativo ao relatório de sustentabilidade de 2006.

Estrutura orgânica

A estrutura orgânica da EPAL é ilustrada pelo organograma infra.

As Áreas de Negócio estão representadas a laranja enquanto que as Direcções estão representadas a amarelo.

Destaca-se que o 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.



A Área de Produção e Transporte (APT) é responsável por todas as captações, estações de tratamento e adutores que garantem a produção e o transporte de água. A Área de Distribuição (ADS) é responsável pela gestão e manutenção da rede geral de distribuição afecta ao abastecimento domiciliário no concelho 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).

4.2 Responsabilidade, desempenho e remuneração do Conselho de Administração

Responsabilidade e recomendações

O accionista único, Águas de Portugal, S.G.P.S., SA, pelo domínio que tem sobre o capital, tem ampla faculdade 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, na sua qualidade de representante dos trabalhadores, tem capacidade de negociação sempre que tal se justifique. Esta capacidade de negociação tem lugar em situações muito específicas da relação dos trabalhadores com a empresa, nomeadamente no âmbito dos seus direitos ou regalias.

O Acordo de Empresa da EPAL é um contrato negociado com os sindicatos que o subscrevem e estabelece os direitos, os deveres e as garantias da empresa e dos seus trabalhadores. As cláusulas pecuniárias 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 constituída por três representantes da empresa e três representantes dos sindicatos outorgantes.

Numa dupla perspectiva de abertura e eficácia, os trabalhadores

são informados sobre mudanças na organização e, eventualmente, no âmbito da sua actividade através de comunicações diversas, em que se incluem os Despachos do CA, as Informações do CA, as Ordens de Serviço, as Comunicações de Serviço, as Comunicações Internas, os Procedimentos Administrativos e os Procedimentos Operativos.

Desempenho e remuneração

Estatutariamente, as remunerações dos membros do Conselho de Administração são fixadas pela Assembleia-geral ou por uma Comissão de Vencimentos por aquela eleita e mandatada para o efeito.

O pessoal dirigente a exercer funções em comissão de serviço dispõe de contratos individuais de trabalho, cujo clausulado contempla as remunerações a que tem direito, a possibilidade de o Conselho de Administração fazer actualizações anuais e regula as condições de cessação da comissão de serviço, tanto por iniciativa do trabalhador como da empresa.

Os estatutos da empresa prevêem o direito, tanto da administração como dos trabalhadores, a participarem nos lucros, quando estes existam. A distribuição de lucros tem em conta o desempenho colectivo.

Apesar de actualmente a avaliação de desempenho não contemplar matérias no âmbito da sustentabilidade, 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 para as Administrações das empresas do grupo, que enquadra as práticas de bom governo nas empresas de capitais públicos (Resolução do Conselho de Ministros n.º49/2007 e novo estatuto do gestor público), na qual a vertente da sustentabilidade terá um papel importante.

O sistema de avaliação de desempenho dos responsáveis de primeira linha considera os resultados anuais da empresa, a execução orçamental das respectivas áreas de responsabilidade e as práticas de liderança, iniciativa e responsabilidade.

Conflitos de interesse

O quadro de valores identificados como valores da empresa constitui um conjunto de referências orientadoras das relações e das práticas do dia a dia.

A responsabilidade, a integridade e transparência, o rigor, o respeito pela pessoa humana e pela legalidade propiciam a identificação de potenciais ou reais conflitos de interesse e potenciam a sua resolução num ambiente de abertura, de diálogo, de negociação justa e equilibrada.

Qualificação para a sustentabilidade

Os membros do Conselho de Administração são eleitos em Assembleia-Geral em função dos respectivos currículos e experiência profissional, os quais têm de evidenciar capacidades e competências para assegurar, no seu conjunto, a boa gestão da empresa nas suas diferentes vertentes – económica, técnica, ambiental e social.

4.3 Monitorização da sustentabilidade

O conselho de administração supervisiona o processo de identificação e gestão do desempenho nas vertentes económica, ambiental e social – incluindo riscos e oportunidades – através dos seguintes instrumentos:

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
- Orçamento anual

Na vertente ambiental:

- Sistema de Gestão Ambiental (SGA)

Na vertente social:

- Acordo de Empresa
- Serviços de Higiene e Segurança no Trabalho
- Sistema de Gestão da Qualidade (no âmbito do produto e clientes)

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

- O Relatório de Controlo de Gestão que é apresentado mensalmente e inclui uma comparação entre o realizado

e o orçamentado em termos de proveitos e custos e de investimento assim como um conjunto de indicadores comparativos com o período homólogo do ano anterior, dos quais, são de destacar:

- quanto à vertente económica - os indicadores de rentabilidade do capital e prazos médios de recebimento e de pagamento;
- quanto à vertente ambiental – indicadores de consumo de energia, perdas de água, qualidade da água, resíduos produzidos e stock de lamas;
- quanto à vertente social - horas de formação e acidentes de trabalho (no âmbito dos colaboradores) e qualidade da água (no âmbito do produto)

- O Boletim Mensal de Estatística que acompanha um conjunto de dados estatísticos referentes a vários aspectos da empresa (ambiental, vendas, reagentes, energia, infra-estruturas, qualidade da água, recursos humanos, económica e financeira e outras);

- 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;

- Relatórios de Actividade das Áreas de Negócio da Empresa (Produção e Transporte, e Distribuição) apresentados mensalmente onde são acompanhados diversos indicadores de desempenho, nomeadamente o número de clientes (municipais, multimunicipais, directos fora de Lisboa e directos em Lisboa), a evolução do volume dos consumos e vendas, o número de reclamações, o prazo médio de recebimentos, entre outros;

- Mapa de acompanhamento da realização das acções previstas no Programa anual de Gestão Ambiental, que é apresentado trimestralmente;

- O Sistema de Gestão Ambiental que é revisto anualmente sendo efectuada uma análise do desempenho ambiental da EPAL. Como resultado desta revisão, são detectados pontos de melhoria e definidos novos objectivos;

- Inquéritos de satisfação de clientes (ver indicador PR5);

- Painel das partes interessadas FERPAL - Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa

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

- Adesão ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Formalização da adesão ao Global Compact

No que diz respeito aos Princípios do Rio, a EPAL assume o compromisso de prevenção da poluição, estando este 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 politica e assegurar a prevenção e gestão dos riscos ambientais associados às actividades da EPAL.

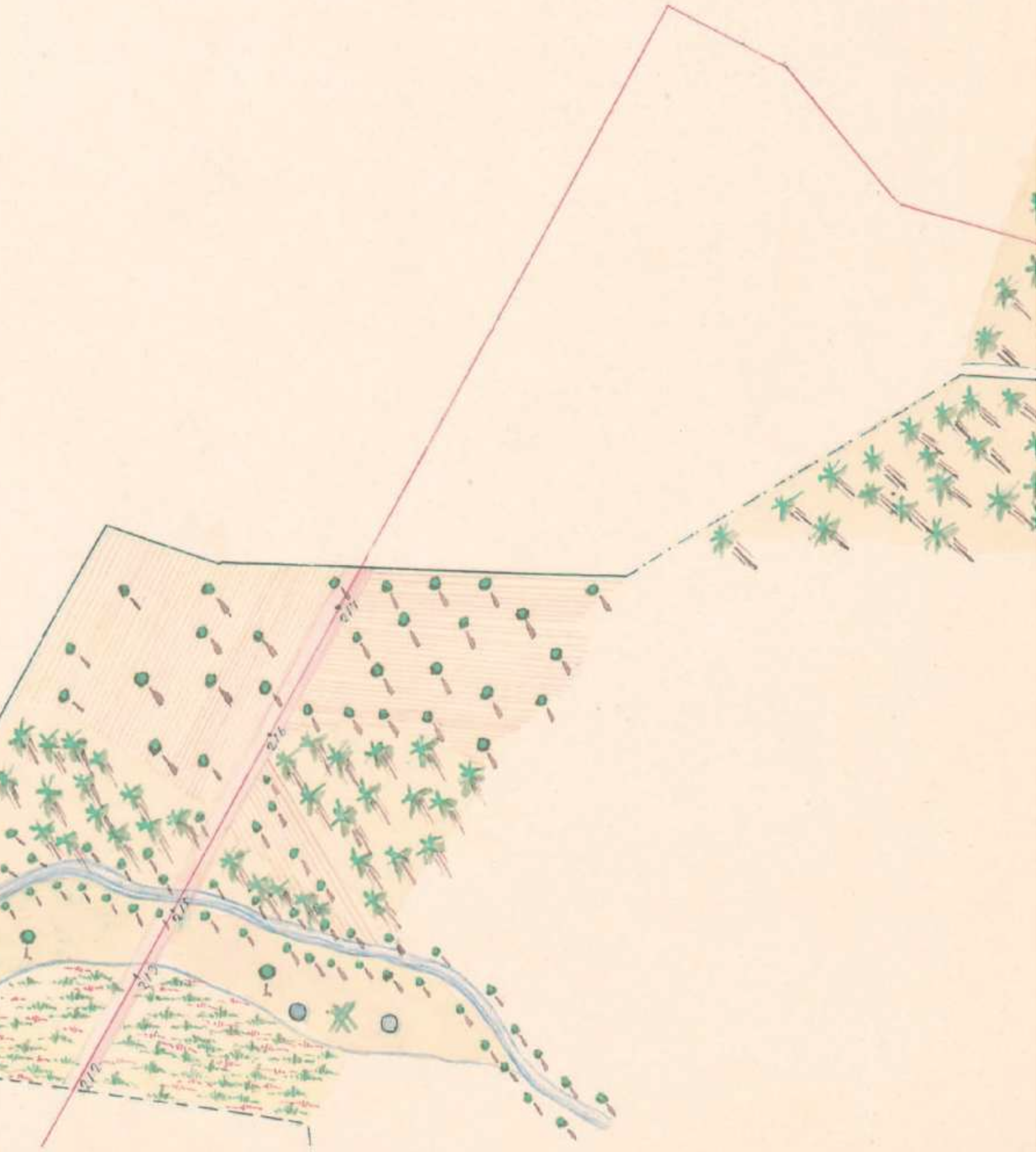
4.5 Associações em que a EPAL participa

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;

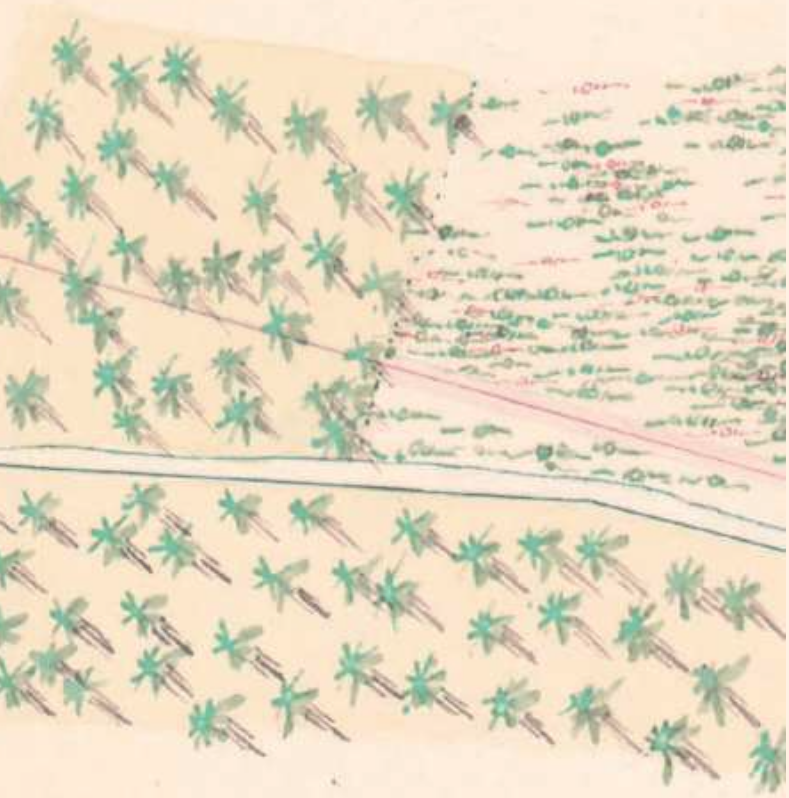
A EPAL assume a vice-presidência da associação e integra várias comissões técnicas (Comissões técnicas da Qualidade, dos Contadores, dos Indicadores de Gestão, dos Sistemas de Distribuição de Água, do Cadastro, entre outras).

- 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.
- TESE – Associação para o Desenvolvimento – Projecto Engenheiros sem Fronteiras - Cedência gratuita de instalações.
- APRH – Associação Portuguesa de Recursos Hídricos
Vogal do Conselho de Administração na Presidência do Conselho Fiscal.



Aqueduto da Mata. "Expropriação da Condessa da Anadia" (porm.. c. 1870)

5. Partes Interessadas



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

Desde a publicação do seu primeiro relatório, relativo ao ano de 2005, a EPAL considerou para a identificação das partes interessadas os seguintes critérios:

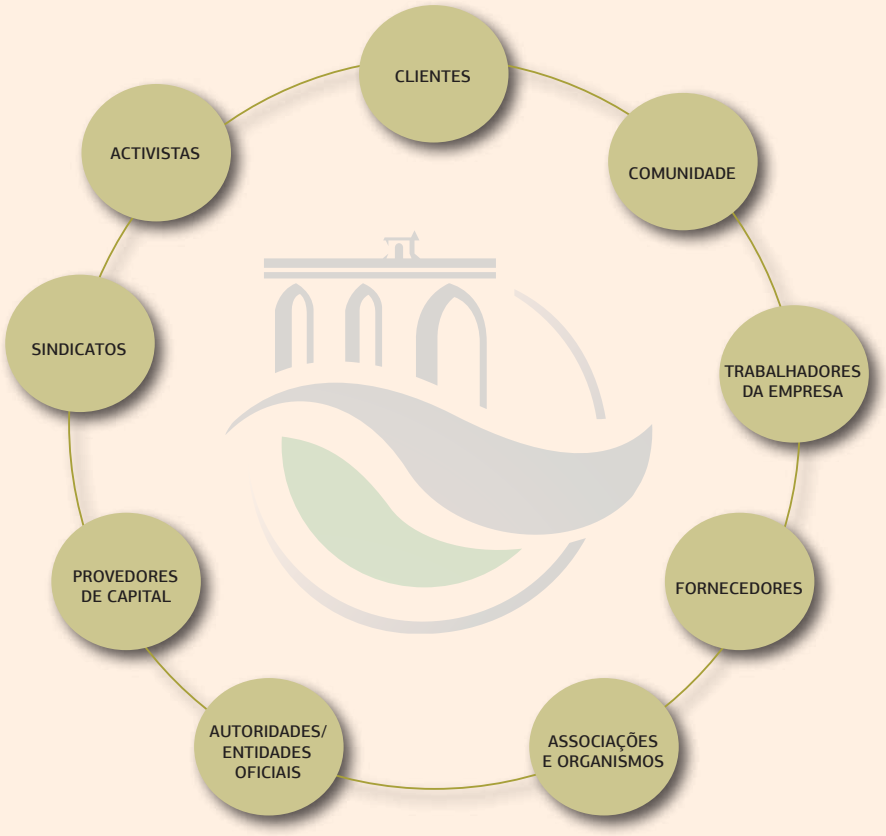
- **Responsabilidade** - aqueles perante os quais a organização tem, ou pode vir a ter no futuro, responsabilidade legal, operacional e financeira, sob a forma de regulamentos, contratos, políticas e códigos (Ex.: empregados, autoridades locais).
- **Influência** - aqueles que têm influência ou poder 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 estratégia** - 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).

Estes critérios foram retirados de uma norma da série AA1000, a norma para o envolvimento das partes interessadas, do Institute of Social and Ethical Accountability.

Foram consideradas como partes interessadas relacionadas com a EPAL aquelas entidades a quem fossem aplicáveis um ou mais dos referidos critérios.

5.1 Relação da EPAL com os grupos de partes Interessadas

Da aplicação dos critérios anteriormente referidos resultaram os 9 grupos de interesse, que se apresentam em esquema, cujo tipo de entidade se mantém, na generalidade, desde o relatório de 2005 (pontualmente foram alteradas



designações de entidades oficiais e acrescentado, no relatório relativo a 2006, o subgrupo das Universidades e Institutos de Investigação como parte interessada do grupo Comunidade).

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).

Salienta-se que, em 2007, foi desenvolvido e já aprovado em 2008, o Código de Ética da EPAL, onde estão afirmados os compromissos com as várias partes interessadas.

O Código de Ética encontra-se em anexo ao presente relatório e são apresentados junto de cada grupo de partes interessadas, os respectivos compromissos nele assumidos.

A EPAL pretende que a formalização deste documento seja mais um passo na consolidação da relação com as várias partes interessadas.

Apresenta-se, nas páginas seguintes, a descrição detalhada de cada grupo de partes interessadas, incluindo a natureza do interesse dessas entidades na EPAL, as preocupações na interacção com a organização, as formas e meios de consulta entre as entidades e a EPAL, indicadores de interesse e as medidas desenvolvidas pela EPAL tendo em atenção os

Reunião do Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa (FERPAL)

interesses dos diferentes grupos.

A EPAL garante o envolvimento das partes interessadas através de diversos meios, onde se incluem os canais de comunicação bilaterais (os vários canais de contacto com as entidades permitem à EPAL conhecer as suas necessidades e expectativas e assim organizar-se para a implementação e manutenção das medidas necessárias), os inquéritos e, mais recentemente, um painel.

Com efeito, ainda durante 2007, foi constituído, um Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa (FERPAL), para o qual foram convidados a Câmara Municipal de Lisboa, as Juntas de Freguesia da Charneca, da Sé, da Ajuda, de São José e de Benfica, bem como a União de Associações de Comércio e Serviços, a ARESP - Associação da Restauração e Similares de Portugal, a Associação de Turismo de Lisboa, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a QUERCUS e o GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente. A presença das juntas de freguesia de Lisboa no fórum será em regime de rotatividade.

Pretende-se que este fórum tenha lugar semestralmente, de forma a permitir uma análise detalhada das sugestões de melhoria evidenciadas pelas entidades constituintes e decidir sobre a sua implementação tendo em conta o custo/benefício.

O fórum reuniu, pela primeira vez, em Outubro de 2007, tendo sido apresentados assuntos e temas referentes ao relacionamento da EPAL com os seus clientes, ao projecto de renovação da rede de distribuição e ao impacte das obras respectivas na cidade e ao controlo da qualidade da água. Na oportunidade, procurou-se identificar os aspectos críticos da actividade da empresa para as entidades convidadas.

Em princípios de 2008 foi enviada aos membros do fórum informação relativa ao seguimento dado pela empresa aos aspectos críticos identificados e um questionário sobre a transparência da EPAL no seu relacionamento com as partes interessadas e sobre os aspectos relevantes da sustentabilidade que, em seu entender, deveriam ser mais desenvolvidos pela empresa. A taxa de retorno foi de cerca de 30%.

No ponto 3.1 deste relatório, é referido o processo para definir o conteúdo do relatório e a determinação da relevância (ou materialidade) das questões a relatar, o que também influencia as acções prioritárias da organização e reflecte os interesses implícitos ou explícitos das partes interessadas. É importante salientar que o abastecimento de ¼ da população portuguesa (incluída no grupo de partes interessadas "Comunidade") há-se ser sempre o factor que maior peso terá para influenciar as prioridades da EPAL, independentemente dos temas materiais expressos por inquéritos ou painéis.

É ainda importante salientar que muitas das informações relacionadas com os interesses das partes interessadas e que poderão influenciar as suas decisões, encontram-se nos indicadores e por isso para cada grupo foi escrito um parágrafo de "Indicadores de interesse" para facilitar a consulta do relatório às partes interessadas, não impedindo, naturalmente, uma leitura mais exaustiva.

CLIENTES

■ **Clientes Municipais:**

Águas de Cascais, Águas do Lena, Águas do Oeste, Câmaras Municipais de Constância, do Cartaxo, do Entroncamento, de Porto de Mós, de Torres Novas, de Vila Nova da Barquinha, SMAS de Leiria, Oeiras e Amadora, Sintra, Tomar, Vila Franca de Xira, SM de Loures e de Santarém, a empresa Luságua Alcanena, a Compagnie Générale des Eaux – Mafra, a Compagnie Générale des Eaux – Ourém.

■ **Cliente Multi-Municipal:**

Águas do Oeste

■ **Clientes Directos:**

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

■ **Clientes de serviços**

Projectistas, construtores.

Os Clientes constituem uma das partes interessadas mais importantes para a EPAL, evidenciando um vasto conjunto de investimentos e iniciativas com o objectivo da melhoria contínua do abastecimento de água e do serviço prestado.

Na continuidade do ano anterior, os maiores investimentos foram canalizados para o reforço do abastecimento a Mafra, para ampliação do subsistema do Castelo do Bode e, no âmbito do abastecimento directo à cidade de Lisboa, para a renovação e ampliação da rede de distribuição.

Relativamente às iniciativas implementadas junto dos clientes directos, numa óptica de melhoria do serviço e de optimização da comunicação, as iniciativas decorrentes de 2006 foram consolidadas com sucesso, nomeadamente a disponibilização da Conta da Água em formato digital, o novo Site mais funcional e interactivo e o Simulador de Consumos de Água. Merecem destaque em 2007 as acções orientadas para a consolidação, do processo de gestão de reclamações.

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.

Do Código de Ética:

Compromissos da EPAL para com os seus Clientes:

- Fornecer água de qualidade e na quantidade adequada à satisfação integral das suas necessidades;
- Cumprir as condições contratuais das prestações de serviços que lhe estão cometidos;
- Investir na melhoria contínua dos níveis de qualidade do produto e do serviço.
- Manter e desenvolver canais diversificados de comunicação;
- Prestar, com urbanidade e simpatia, as informações e esclarecimentos solicitados e úteis;
- Melhorar os níveis de garantia e qualidade dos serviços que a empresa presta ao exterior.

Partes Interessadas	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.	• Receberem água em qualidade, quantidade e pressão adequadas ao fim a que se destina. • Serem cobrados de acordo com os valores estipulados. • Terem resposta adequada e atempada às falhas nos fornecimentos.	• AMEGA (Clientes municipais) • Multicanal • Contratos e facturas • Inquérito de satisfação a clientes • Tratamento e resolução de reclamações
Clientes Directos	Clientes situados quase exclusivamente (mais de 99%) em Lisboa, abastecidos para consumo directamente pela EPAL.		
Clientes de serviços: Projectistas, construtores.	Entidades com obras no município de Lisboa que submetem projectos de abastecimento à aprovação e fiscalização da EPAL.	• Receberem resposta clara e atempada às necessidades dos projectos que realizam, cumprindo os prazos estabelecidos por lei.	• Multicanal

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Clientes:

Em 2007 desenvolveu diversas iniciativas junto dos clientes com o propósito de melhorar o serviço prestado e optimizar a comunicação, nomeadamente:

- A realização de um estudo de benchmarking internacional sobre o serviço a clientes, abrangendo 15 empresas distribuidoras de água, concluindo-se um excelente posicionamento da EPAL. Para este resultado contribuiu, em larga medida, a certificação do serviço comercial de acordo com a ISO 9001, obrigando a dispor de todos os processos bem definidos e documentados, bem como a existência de indicadores de gestão fiáveis e com histórico que permite medir a sua evolução;
- Lançamento da e-newsletter "Água na Rede", dirigida aos clientes domésticos, abrangendo informação relevante de natureza institucional e comercial, traduzindo mais um meio de comunicação por excelência para veicular informação pertinente junto dos clientes;
- Realização de inquéritos sobre qualidade dos serviços de assistência domiciliária permitindo resolver prontamente eventuais problemas decorrentes da execução, bem como aferir a satisfação do cliente face à atitude, comportamento e rigor dos técnicos;
- Lançamento de campanhas de marketing destinadas a promover serviços e divulgar procedimentos, com destaque no ano de 2007 para as modalidades de pagamento, as funcionalidades do Site EPAL e os meios de comunicação de leituras. Em 2007 realizaram-se duas grandes campanhas temáticas, a primeira com o tema Qualidade da Água – Perguntas Frequentes, e a segunda sobre Comunicação de Leituras de Contador dirigida aos clientes comércio/ industria, abrangendo ambas a inserção de um folheto na Conta da Água.
- No âmbito das Lojas de Atendimento fez-se a extensão do sistema de filas de espera à Sala de Pagamentos do Edifício Sede, passando a vigorar uma sala de atendimentos rápidos, com a colocação de ecrã de plasma e cadeiras de espera para uma maior comodidade, resultando numa imagem global mais moderna e funcional deste espaço.
- Ainda neste contexto, considerando que o contrato da água é um marco na vida do cliente, passou a ser disponibilizada uma senha exclusiva para Contratos (senha C) na Sala de Atendimento. Em complemento, foi criada uma pasta de contrato para oferecer ao cliente com a mensagem "O início de uma relação pura e cristalina;"
- Centralização do tratamento de reclamações com o propósito de garantir uniformização de procedimentos e maior celeridade na resposta aos problemas apresentados.

No âmbito da gestão das reclamações, a EPAL dispõe de uma metodologia para o tratamento e resolução de reclamações, considerado um dos processos críticos do Sistema de Gestão da Qualidade, certificado de acordo com a ISO 9001.

O processo de gestão e tratamento de reclamações está suportado no sistema integrado de gestão comercial – AQUAmatrix - permitindo a sua codificação, registo, encaminhamento para a área responsável pelo tratamento e resolução, garantindo a sua acessibilidade a todos os utilizadores.

A gestão de reclamações está suportada em indicadores de desempenho, permitindo detectar desvios e tomar as necessárias medidas correctivas, na sua maioria discutidas em reuniões de Direcção.

A principal preocupação da EPAL respeita ao tratamento das reclamações escritas, as quais exigem, regra geral, uma análise mais detalhada e uma deslocação ao local. Por essa razão, a EPAL implementou a centralização da recepção, tratamento e resposta a reclamações escritas, existindo para o efeito uma Equipa especializada com esta função, responsável pela análise prévia dos processos, encaminhamento e elaboração da resposta, garantindo uniformidade de procedimentos e clareza da informação. Em 2007 as reclamações escritas situaram-se em 1156, tendo 85,5% sido respondidas em 22 dias úteis.

Em complemento, é efectuado o controlo do processo, abrangendo a validação das etapas (recepção, análise, tratamento e resposta) e a avaliação da satisfação do cliente reclamante face à resolução da reclamação, permitindo actuar prontamente nas situações em que os problemas se tornam recorrentes.

Categorias de reclamações	2005		2006		2007	
Abastecimento	17 462	78,0%	13 042	79,0%	11 205	73,2%
Serviços	1 431	6,4%	1 319	8,0%	1 583	10,3%
Facturação (AC´s externas)	1 490	6,7%	1 541	9,3%	1 277	8,3%
Incumprimento de Prazos	1 697	7,6%	346	2,1%	772	5,0%
Diversas	219	1,0%	215	1,3%	394	2,6%
Atendimento	65	0,3%	40	0,2%	56	0,4%
Danos	18	0,1%	16	0,1%	13	0,1%
Total	22 382		16 519		15 300	

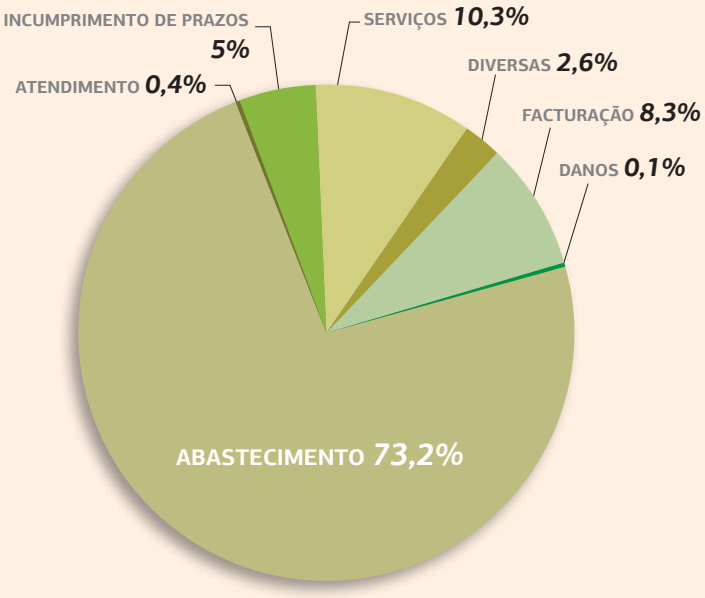
A categoria Abastecimento, que corresponde a mais de 70% do total de reclamações, tem vindo a registar uma redução significativa do número de processos de ano para ano.

Esta quebra deve-se principalmente ao decréscimo de reclamações sobre interrupções no fornecimento, relacionado também com a redução do número de suspensões no abastecimento (2005: 1987; 2006: 1739 e 2007: 1414) e com o respectivo tempo de afectação.

Em complemento da redução das suspensões salienta-se o efeito mitigador dos avisos antecipados de suspensão realizados nos locais de abastecimento e junto dos grandes clientes e clientes muito sensíveis.

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 situações excepcionais.



Merecem ainda destaque, os investimentos mais relevantes efectuados com vista a melhorar o serviço ao cliente, nomeadamente a garantia de abastecimento e qualidade da água.

Investimentos		milhares de euros
Garantia do abastecimento		27.113
Reforço do abastecimento a Mafra	11.692	
Ampliação do subsistema do Castelo do Bode	8.639	
Renovação da rede de distribuição	5.135	
Ampliação da rede de distribuição	559	
Outros	1.088	
Segurança das infra-estruturas		2.072
Aqueduto do Alviela	1.920	
Outros	152	
Inovação tecnológica		1.384
Macro medição na produção e transporte de água	382	
Reformulação da tecnologia de comunicações	284	
Avaliação da eficiência da rede de distribuição	253	
Actualização do Aquamatrix	100	
Substituição faseada de contadores e integração na telegestão	87	
Outros	278	
Garantia da qualidade		989
Aumento da capacidade de armazenamento de cloro	292	
Renovação de equipamentos laboratoriais	229	
Projecto de construção do novo laboratório central	226	
Outros	242	
Melhoria dos sistemas de informação		765
Outros		209
Remodelação do Museu da Água nos Barbadinhos	101	
Outros	108	
TOTAL		**32.532**

Também para os clientes profissionais de serviços (projectistas), foram desenvolvidas medidas específicas, onde se destacam em 2007:

- Continuação das Acções de Informação a Instaladores de Redes Prediais;
- Novo Folheto "Regras Básicas para uma Boa Instalação de Abastecimento de Água Potável", documento direccionado para as obras de redes prediais, disponibilizado no Site EPAL a todos os interessados;
- Aplicação de selos invioláveis nas "Cópias Provisórias de Obra" à semelhança do já realizado para as "Cópias Definitivas";
- Projecto de proposta de alteração de procedimentos associados ao desenvolvimento de Processos de Abastecimento e associados aos actos de fiscalização de Processos de Abastecimento.

Crianças no Museu da Água na comemoração de 10 Anos de Comunicação Escolar

COMUNIDADE

- **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**
- **EIS - Empresários para a Inclusão Social**

O facto de a EPAL produzir água destinada ao abastecimento de 1/4 da população portuguesa confere à comunidade que serve um interesse da maior relevância nas actividades da empresa.

Com efeito, os cuidados e garantias postos na qualidade da água fornecida e na regularidade dos serviços prestados são direitos e expectativas não apenas dos clientes da EPAL, mas dos consumidores em geral, pessoas singulares e colectivas, nacionais e estrangeiras, residentes e visitantes das áreas servidas.

No entanto, existem na comunidade outras realidades e interesses com os quais a EPAL pode interagir. Os órgãos do poder local, as populações domiciliadas em zonas com infra-estruturas da empresa, associações sócio-culturais, estabelecimentos de ensino, organismos e serviços de saúde, são, entre outras, partes integrantes da comunidade em que a EPAL se compreende.

São mantidos canais de contacto e espaços de diálogo com as diversas entidades que integram esta parte interessada.

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.

Do Código de Ética:

Compromissos da EPAL para com a Comunidade:

- Manter uma postura ambiental sustentável, assegurando a monitorização e redução dos impactos negativos das suas actividades;
- Promover acções de divulgação e de apoio ao ensino no âmbito da preservação dos recursos hídricos e do uso eficiente da água;
- Preservar e divulgar o património monumental e histórico por que é responsável.
- Envolver-se em acções de apoio à comunidade, nas vertentes social, ambiental, educativa, cultural e técnica, que se coadunem com os valores da empresa.

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 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

Partes Interessadas	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
Consumidores Directos	Utilizam a água distribuída pela EPAL aos clientes directos.	• Receberem água em qualidade, quantidade e pressão adequadas ao fim a que se destina. Terem resposta adequada e atempada às falhas nos fornecimentos.	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 munícipes depende directa e exclusivamente da EPAL.	• Manter os munícipes 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.	Multicanal
CM e JF onde passam infra-estruturas da EPAL.	São afectadas pela actividade da EPAL, durante a colocação, manutenção ou reparação de infra-estruturas.	• As eventuais intervenções devidas a infra-estruturas da EPAL devem ser planeadas e controladas, de modo a minimizar o impacto no local afectado Não terem as suas actividades e desenvolvimento afectadas pelas necessidades e actividades da EPAL	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.		• Através das respectivas Câmaras e Juntas de Freguesia Conselho de Impacte Ambiental
Associações socio-culturais	Poderão receber apoio financeiro ou outro por parte da EPAL	• Receberem apoios para as suas actividades	Multicanal
Universidades e Institutos de investigação	Conhecimento e envolvimento com o mundo empresarial	• Promoção de estágios curriculares. Realização de visitas técnicas Receberem apoios para as suas iniciativas.	Multicanal
EIS – Empresários para Inclusão Social	Promover a redução do insucesso e do abandono escolar em zonas de potencial incidência de exclusão social	• Obter o apoio nas iniciativas de inclusão social, nomeadamente a participação de quadros da empresa nos programas de formação escolar	Multicanal

Apresentação nas escolas do Projecto H2Olha

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 socio-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 para a Inclusão Social)

Merecem igualmente destaque:

- O protocolo celebrado com a Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes, em que a EPAL se comprometeu a atribuir, entre 2006 e 2008, 90 mil euros, ao projecto Superatleta Pequim 2008, patrocinando a equipa de natação paralímpica;
- A realização, em parceria com a Associação Naval de Lisboa, da 2ª Regata "Troféu EPAL" (orçamento aprovado para 2007 de 22 000 EUR);
- O apoio ao projecto H2Olha, desenvolvido pelo Fórum Estudante, no montante de 32 000 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.
- A concessão de estágios curriculares, para finalistas universitários;

Aqueduto das Águas Águas Livres

- O protocolo que estabelece o enquadramento jurídico da cooperação entre a EPAL e a Universidade Católica no projecto de I&D "Desenvolvimento de um protótipo de um chip de DNA para identificação simultânea de indicadores microbiológicos de contaminação de água de consumo".
- A parceria proposta pela EIA/Universidade Atlântica e aceite pela EPAL para viabilização de um curso de pós-graduação de excelência em Gestão de Sistemas Hídricos.
- O apoio concedido ao Laboratório de Hidráulica do IST no montante de 5 000 Euros:
- A atribuição do patrocínio de 25 000 euros ao projecto do CEPCEP – Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa, "Fado, uma Visão de Futuro".
- O apoio ao Museu do Neo-Realismo de Vila Franca de Xira com um donativo de 50 000 euros;
- A reposição da iluminação da travessia de Alcântara do Aqueduto das Águas Livres, com um investimento da ordem dos 44 000 euros.
- A reparação do troço do Aqueduto das Águas Livres localizado sobre as ruas do Arco do Carvalhão e do Alto do Carvalhão.
- 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 euros;
- Adesão à EIS – Empresários pela Inclusão Social como fundadora, com uma contribuição anual de 25 000 euros;
- O abastecimento directo pela EPAL ao Centro de Interpretação das Nascentes do Alviela, a partir de uma tomada de água a instalar no aqueduto na extremidade de jusante do recinto dos Olhos d´Água;
- Patrocínio para aquisição de uma ambulância para o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, na importância de 30 000 euros.

TRABALHADORES DA EMPRESA

■ **Quadro de pessoal da empresa**

Os trabalhadores são o rosto da empresa, mas mais importante, ainda, são eles que a fazem viver e funcionar. Neste sentido, constituem-se como uma parte interessada da maior relevância.

Enquanto tal, mereceram uma especial formulação de compromissos mútuos nos trabalhos de elaboração do Código de Ética da EPAL

A empresa dispõe de múltiplos e diversificados canais de comunicação e interacção entre a administração e os trabalhadores, com vista a uma boa gestão das necessidades e expectativas de ambas as partes e ao bom funcionamento da organização..

Do Código de Ética:

Compromissos da EPAL para com os Colaboradores:

- Definir e executar políticas laborais justas;
- Remunerar sistemática e regularmente o trabalho prestado;
- Assegurar a igualdade de oportunidades;
- Assegurar a formação profissional com vista ao enriquecimento de competências e de conhecimentos;
- Promover o desenvolvimento das carreiras dos colaboradores;
- Garantir um ambiente de trabalho seguro, saudável, motivador e propício à inovação;
- Não aceitar práticas de coação física ou psicológica;
- Reconhecer o mérito dos colaboradores com base no desempenho pessoal;
- Promover o bem-estar dos colaboradores;
- Garantir o direito de livre associação.

Compromissos dos Colaboradores nas relações entre Si:

- Promover o diálogo, a entreajuda e a partilha de informação em função dos interesses da empresa e não individuais, de grupo ou de área;
- Fomentar a colaboração, o empreendorismo e a criatividade nas relações profissionais;
- Desenvolver e manter o diálogo na resolução de conflitos e o respeito pela diferença de opiniões;
- Pautar as relações hierárquicas pelos valores da liderança, equidade e respeito mútuo;
- Cultivar a cordialidade das relações.

Compromissos dos Colaboradores para com a EPAL:

- Cultivar os valores, respeitar os princípios e assumir os compromissos constantes do Código de Ética;
- Assegurar o uso eficiente dos recursos da empresa, minimizando custos e evitando o desperdício;
- Exercer as suas funções com responsabilidade, diligência e eficiência e com o melhor do seu saber;
- Pautar sistemática e permanentemente o seu desempenho em função dos valores de lealdade e honestidade;
- Não exercer actividades externas que interfiram ou estabeleçam concorrência com as actividades da empresa;
- Respeitar a confidencialidade e a reserva dos assuntos e informações que o justifiquem.
- Não adulterar ou utilizar indevidamente os documentos ou informações da empresa;
- Recusar de terceiros qualquer tipo de benefício, vantagem ou favor que possa ser interpretado como tentativa de suborno ou influência;
- Não divulgar ou prestar informação infundada ou falsa.
- Assegurar a transmissão do conhecimento obtido ao serviço da empresa;

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.

Partes Interessadas	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
Quadro de pessoal da EPAL	Auferem o seu rendimento em contrapartida do trabalho que desenvolvem na EPAL.	• Obterem a remuneração desejada • Manterem o posto de trabalho • Terem um bom ambiente de trabalho • Terem qualidade de vida • Terem motivação no trabalho	• 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:

O programa para a Gestão Integrada do Talento da EPAL, encontra-se em curso, indo ao encontro da aposta do Conselho de Administração no desenvolvimento do capital humano. Deste modo, a EPAL autorizou e financiou Programas de Formação Avançada a cerca de 14 colaboradores, o que em 2007 representou um investimento de 48 000 Euros.

O Acordo de Empresa (AE) foi revisto, tendo sido criadas as condições para a formalização em 2008 do novo regime de contribuições para o fundo de pensões, cuja natureza passou de benefício definido para contribuição definida, de modo a garantir a sustentabilidade e continuidade deste fundo.

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

Assinatura do acordo relativo ao Fundo de Pensões

- Avaliação de Desempenho;
- Distribuição de Lucros;
- Prémio de gestão associado ao cumprimento de objectivos.

FORNECEDORES

- Prestadores de serviços por conta da EPAL
- Empreiteiros
- Outros fornecedores

Os fornecedores são uma parte interessada fundamental para a concretização das actividades de uma empresa pelo que nenhuma pode descurar a sua relação com este grupo, principalmente quando tem subcontratadas actividades determinantes para o seu negócio.

- Cumprir as condições contratuais.

Na EPAL estão implementados vários canais de contacto com os fornecedores, permitindo não só conhecer as suas necessidades mas também implementar acções que consubstanciem boas práticas e conduzam a uma elevação da qualidade do serviço.

Nos últimos anos tem-se assistido, nomeadamente, à implementação de reuniões mensais de acompanhamento e de programas de formação ao longo da prestação de serviços, como forma de aumentar as competências e acompanhar de modo mais estreito o desempenho dos prestadores.

Outra melhoria tem sido ao nível da implementação de meios e tecnologias inovadoras e céleres contribuindo determinantemente para a melhoria dos processos e para a melhoria do serviço prestado.

Do Código de Ética:

Compromissos da EPAL para com os Fornecedores e Prestadores de Serviços:

- Garantir as boas práticas de concorrência denegando a concessão de privilégios ou favorecimentos;
- Cumprir as condições contratuais;
- Fazer cumprir os princípios constantes do Código de Ética da EPAL.

Compromissos dos Fornecedores e Prestadores de Serviços para com a EPAL:

- Considerar e respeitar os Princípios, Valores e Compromissos constantes do Código de Ética.

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.

Partes Interessadas	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comuni-cação / 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).	• 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	• Multicanal • Contratos
Empreiteiros	Adjudicatários de obras da EPAL, tais como reparações na rede, obras novas e de renovação.	• 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	• Multicanal • Contratos
Outros fornecedores	Fornecedores de produtos e serviços não abrangidos pelos pontos anteriores.	• 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	• 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 profissional ao longo da prestação de serviço, com acções no início e, posteriormente, durante a manutenção do contrato, abrangendo formação em sala, on-job e especializada.

- No início do contrato é ministrada formação em sala a todos os técnicos e ao responsável pelo contrato de prestação, e a todo o pessoal de back-office. É também ministrada formação on-job, a todos os técnicos que prestam serviço no exterior, e ainda especializada, por tipo de serviço ou actividade no âmbito da assistência domiciliária.

Durante a manutenção do contrato é dada formação em sala pelo menos uma vez por ano, para a globalidade dos técnicos, e formação especializada para os novos técnicos que sejam integrados durante a vigência do contrato. Em complemento, são efectuadas reuniões mensais de acompanhamento com os Prestadores de Serviço.

A formação em sala é bastante completa, abrangendo as seguintes componentes:

- Comportamental;
- Tecnológica (AQUAmatrix, tecnologia PDA com sincronização GPRS)
- Técnica (relacionada com a prestação específica do serviço);
- Qualidade e Ambiente (ISO 9001, ISO 14001).

- Está também implementada na Assistência Local a 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. Esta tecnologia é disponibilizada aos prestadores, envolvendo formação inicial sempre que se verifique a mudança do prestador externo.
- Realização de um inquérito à qualidade dos serviços de assistência domiciliária imediatamente a seguir à sua realização, permitindo actuar prontamente nas situações de menor conformidade, atenuando a eventual insatisfação no caso de se verificar ineficiência. Em complemento, é possível apurar a satisfação do cliente face à atitude, comportamento e rigor dos técnicos

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

- Implementação de um modelo de avaliação de empreiteiros no âmbito da manutenção da rede de distribuição, com o propósito de prestar um acompanhamento mais estreito das reparações de condutas e ramais. Esta avaliação tem particular relevo ao nível da reposição dos pavimentos, garantindo maior celeridade no serviço prestado e menor incomodidade aos munícipes e transeuntes.
- Formação aos encarregados dos empreiteiros da manutenção da rede, abrangendo uma explicação dos termos dos cadernos de encargos, normas de Qualidade e Ambiente e, a já referida, avaliação de empreiteiros.
- Utilização de formato digital, no fornecimento e recepção da 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;
- Entrega de documentação relativa à higiene e segurança (Manual de Higiene e Segurança no Trabalho da EPAL);
- 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;
- Também no âmbito das obras de renovação da rede passou a ser obrigatória a "reportagem fotográfica", para salvaguarda dos trabalhos dos empreiteiros aquando de situações de resolução de reclamações comunicadas por clientes;
- 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

AUTORIDADES E ENTIDADES OFICIAIS

- 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 – Inspecção Geral do Trabalho
- IPA – Instituto Português de Arqueologia
- IPPAR – Instituto Português do Património Arquitectónico
- ADENE - Agência para a Energia
- ANQ – Agência Nacional Para a Qualificação
- IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

Do Código de Ética:

Compromissos da EPAL para com as Entidades Reguladoras:

- Assegurar uma comunicação leal e transparente;
- Prestar informação rigorosa, oportuna e útil;
- Considerar as recomendações fundadamente formuladas.

O grupo das autoridades e entidades oficiais é vasto e heterogéneo, tendo sido identificados neste grupo três novos interlocutores, em 2007, a ADENE, a ANQ e o IEFP.

O reconhecimento e identificação, como partes interessadas, de autoridades e entidades oficiais justifica-se pela sua influência e relevância para o governo da empresa e pelo quadro normativo em que a EPAL desenvolve as suas actividades.

Dependendo do tipo de entidade, existem vários canais de comunicação e interacção 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 - sigla PR
DGE	EC 1, EN 1, EN 3, SO 5
CCDR – LVT	EN 8, EN 14, EN 20, EN 21, 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 e ADENE	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	LA1, LA 6, LA 7, LA 10, HR 6, HR 7
IPA e IPPAR	SO 01
ANQ	LA 8, LA 10. LA 11
IEFP	LA 8, LA 10. LA 11

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
IRAR	Regula a actividade da EPAL e é competente para avaliar a qualidade da água para consumo humano	• Que seja mantida a qualidade da água fornecida • Manter regulado o sector • Receberem as informações necessárias à actividade	• Multicanal • Comunicação institucional • Relatórios periódicos
DGE	Aprova o tarifário da EPAL	• Manter o controlo da regulação das condições comerciais associadas aos fornecimentos de água da EPAL	• Multicanal • Comunicação institucional
CCDR – LVT	Licencia as captações e descargas da EPAL e recebe comunicações periódicas	• 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)	• 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	• Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade	• 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.	• Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade	• Multicanal
DGS	Recebe informação acerca da qualidade da água distribuída pela EPAL.	• Que a saúde pública não seja prejudicada pela qualidade da água • Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade	• Multicanal • Comunicação institucional
ARS	Recebe informação acerca da qualidade da água distribuída pela EPAL.		• Multicanal • Comunicação institucional
APA	Recebe informação diversa de âmbito ambiental da EPAL.	• Que os impactes ambientais das actividades da EPAL sejam controlados • Obter a colaboração necessária nos assuntos ambientais aplicáveis • Receber as informações devidas, quando aplicável	• 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.	• Que sejam implementados os planos de racionalização acordados • Receber informação adequada e atempada acerca do acompanhamento desses planos	• 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.	• Obter a colaboração necessária e articulada em caso de emergência em Lisboa • Receber informação acerca dos planos de emergência nas situações aplicáveis	• Reuniões periódicas
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Medeia conflitos originados por reclamações dos clientes directos.	• Receber as informações e a participação devidas, de modo a não ter entraves à condução dos processos em curso	• Comunicação institucional • Comunicação presencial (tribunal)
ANR	Recebe e fornece informação sobre gestão de resíduos.	• Que os resíduos gerados pela EPAL sejam devidamente encaminhados • Receber informações adequadas e atempadas no âmbito da sua actividade	• Relatórios periódicos • Comunicação institucional

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
Instituto de Estradas	Participa no planeamento de intervenções nas infra-estruturas da EPAL	• Intervenções adequadamente planeadas e controladas	• Multicanal • Comunicação institucional
DGCI	Recebe os impostos devidos pela EPAL.	• Receber os impostos devidos pela EPAL • Receber da EPAL informações financeiras atempadas e correctas	• Multicanal • Comunicação institucional
ISHST	Promove a segurança, higiene, saúde e bem-estar no trabalho.	• 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	• 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	• Acompanhamento das escavações decorrentes das obras pela EPAL	• Comunicação institucional • Documento de entendimento relativo à minimização do impacte das obras sobre o património arqueológico e constituído
IPPAR	Salvaguarda do património monumental edificado	• 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.	• Comunicação institucional
ADENE	Promove a racionalização energética e a produção descentralizada de energia	• O desenvolvimento de iniciativas de investimento na área da racionalização energética e da qualidade do ar interior para os edifícios da EPAL • Implementação de sistemas de produção de energia eléctrica, aproveitando a energia potencial acumulada nos sistemas de transporte de água (centrais mini-hídricas) • Implementação de sistema de produção de energia eléctrica, com recursos a outras fontes de energias renováveis (eólica, solar, etc.)	• Comunicação institucional
ANPQ	Promove a elevação das qualificações profissionais dos trabalhadores sem o Ensino Secundário.	• Cumprimento do protocolo de cooperação, com o objectivo de obter participação dos trabalhadores no Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências.	• Comunicação institucional
IEFP	Promove a integração profissional da pessoa com deficiência em igualdade de circunstâncias	• Ver incluída na política de recursos humanos da EPAL orientações, normas e critérios de não discriminação das pessoas com deficiência e manutenção do emprego e progressão na carreira • Apoiar a realização de estágios profissionais, a adaptação de postos de trabalho, o acolhimento personalizado e a criação de enclaves de emprego protegido	• Comunicação institucional

Maratona Fotográfica 2007

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

Durante 2007, merecem destaque as medidas:

- Actualização dos Planos de Emergência dos Recintos Operacionais, com eventual interesse para a Protecção Civil;
- Apresentação do Plano da Gripe Aviaria, elaborado com a colaboração de entidades internacionais, neste caso, da SUEZ ENVIRONMENT;
- Celebração de Protocolos de Cooperação com a ADENE para a "Racionalização Energética, com a ANPQ sobre "Novas Oportunidades" e com o IEFP para a "Integração Profissional da Pessoa com Deficiência".
- Continua em funcionamento a Unidade de MSS – Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais na DRH.
- Foi enviado ao gabinete do Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional o relatório sobre opções de Regulação para a EPAL, elaborado pelo consultor internacional Nera Economic Consulty.

ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS DA EMPRESA

- Caixa de Previdência da EPAL – Segurança Social
- AREPAL – Associação de Reformados da EPAL
- Casa do Pessoal
- Comissão de Trabalhadores
- Associações onde a EPAL participa

Festa de Natal 2007 – momento de entrega dos prémios aos vencedores do Concurso de Desenho Infantil promovido pela Casa do Pessoal

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

A EPAL apoia directamente duas associações: a AREPAL e a Casa do Pessoal.

AREPAL é o Serviço de Apoio Social aos Reformados da EPAL e inclui um Centro de Dia e um Lar, prestando apoio social e recreativo a centenas de utentes. Entre as actividades conta-se a pintura, a ginástica, os passeios e outras oportunidades de confraternização, com o propósito de criar ocupações para o físico e o espírito.

A Casa do Pessoal foi fundada em 1951, é dirigida por trabalhadores no activo, e promove actividades culturais, recreativas, de lazer e desportivas dirigidas aos trabalhadores e reformados da EPAL e suas famílias, contando com 1288 sócios (dos quais 701 estão no activo). O financiamento é feito pela atribuição de subsídio anual pela EPAL e por quotização mensal dos associados. Esta estrutura conta com um Grupo de Teatro e um Grupo Coral, bem como, com equipas de futebol, de pesca desportiva, de orientação e de ténis de mesa e cicloturismo. No âmbito recreativo, destaca-se ainda a organização da Festa de Natal e de viagens e passeios no país e no estrangeiro.

Também neste contexto importa referir as associações em que a EPAL participa, referidas no capítulo 4.5, com destaque para a APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas, a APOREM – Associação Portuguesa de Empresas com Museu, a TESE – Associação para o Desenvolvimento – Projecto Engenheiros sem Fronteiras e a APRH – Associação Portuguesa de Recursos Hídricos.

Os interesses deste grupo são aferidos pelos diversos canais existentes que permitem uma comunicação eficaz entre si.

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).

Partes Interessadas	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.	• Manterem a eficácia e sustentabilidade do sistema	• Multicanal • Comunicação institucional
AREPAL	Apoio social aos reformados da EPAL.	• Receberem as contribuições necessárias à sua manutenção • Terem a colaboração da EPAL para as suas iniciativas	• Multicanal • Comunicação institucional
Casa do pessoal	Apoio social e recreativo		• Multicanal • Comunicação institucional
Comissão de trabalhadores	Representa os trabalhadores da EPAL.	• Que sejam respeitados os direitos dos trabalhadores • Promover a intervenção dos trabalhadores no acompanhamento da gestão da empresa	• Multicanal • Reuniões • Jornal interno • Acordo de empresa
Associações em que a EPAL participa	Obter apoios para a presecução dos seus interesses	• Manter a participação da EPAL nas suas actividades	• Comunicação Institucional

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 (em 2007, 60 000 EUR e 30 000 EUR, respectivamente);
- Doação de mobiliário à AREPAL (em 2007)
- Reuniões periódicas com a Comissão dos Trabalhadores (as medidas de interesse para os trabalhadores foram apresentadas no grupo das partes interessadas "Trabalhadores")
- Cedência de instalações para a APCE, APDA, APOREM e TESE

PROVEDORES DE CAPITAL

■ **AdP – Águas de Portugal**

■ **Bancos**

A accionista ADP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. e as entidades bancárias com as quais a empresa se relaciona constituem o grupo de Provedores de Capital.

A sua influência na gestão é evidente e mereceu a formalização de compromissos por parte da EPAL no seu Código de Ética.

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.

Do Código de Ética:

Compromissos da EPAL para com o seu Accionista:

- Assegurar a adequada remuneração do capital investido;
- Prestar informação rigorosa, oportuna e útil;
- Manter uma comunicação leal e transparente;
- Respeitar e cumprir as orientações estratégicas de desenvolvimento e de gestão.

Parte Interessada	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
AdP	Accionista único da EPAL	• Retorno do investimento	• Multicanal • Conselho de Administração • Assembleia Geral
Bancos	Credores da EPAL	• Receber a remuneração devida pela disponibilização de recursos financeiros • Fornecer serviços no âmbito das suas actividades	• Multicanal • BEI – Relatório anual de Acompanhamento dos investimentos financiados

SINDICATOS

■ **Sindicatos (22)**

Este grupo compreende 22 organizações sindicais e merece destaque pela sua relevância na negociação dos direitos, deveres e garantias dos trabalhadores da empresa.

Em 2007 no âmbito da negociação colectiva merece referência a obtenção de acordo para a alteração do regime de contribuições para o fundo de pensões, conforme descrito no grupo de partes interessadas referente aos Trabalhadores da Empresa. Foi ainda acordada a vigência de 12 meses para as cláusulas de expressão pecuniária e de 36 meses para o restante clausulado do Acordo de Empresa. Estes factos asseguram a regularidade do relacionamento institucional e negocial entre as partes.

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

Partes Interessadas	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
Sindicatos (22)	Zelam pelos direitos dos trabalhadores Participam na negociação colectiva do Acordo de Empresa	• Que sejam respeitados os direitos dos trabalhadores • Obter as melhores condições para os trabalhadores	• 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. O Acordo de Empresa foi revisto em 2007, de acordo com o citado anteriormente (ver "Trabalhadores da Empresa").

ACTIVISTAS

- DECO
- ONG (Organizações Não Governamentais) de Ambiente e Sociais
- Comunicação social

Do Código de Ética:

Compromissos da EPAL para com a Comunicação Social

- O compromisso da EPAL para com a comunicação social é prestar informação rigorosa, oportuna e útil.

Este grupo é considerado uma parte interessada relevante pelo facto de promover uma maior e mais eficaz interacção com a sociedade e seus interesses.

No ano de 2007, salienta-se a participação de ONG's do ambiente no Painel de Stakeholders da EPAL bem como uma maior articulação da empresa com ONG's sociais, nomeadamente com a realização da Campanha EPAL Solidária.

Entre os canais de comunicação que permitam a este grupo reportar os seus interesses destacam-se os institucionais.

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.

Partes Interessadas	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
DECO	Defende os direitos dos clientes directos e consumidores	Salvaguardar os direitos dos clientes directos e consumidores	Multicanal (sobretudo e-mail, com interlocutor específico na EPAL)
ONG's de Ambiente	Zelam pela protecção do ambiente	Que os impactes ambientais das actividades da EPAL sejam controlados Promover a protecção e preservação do ambiente	Conselho de Impacte Ambiental Sítio da internet da EPAL e de outras entidades Multicanal Painel de partes interessadas da EPAL

Partes Interessadas	Natureza do interesse	Preocupações na interacção com a EPAL	Forma de comunicação / consulta
ONG's Sociais	Zelam pela protecção de aspectos sociais	Promover o apoio no desenvolvimento de acções sociais Receberem donativos monetários ou em géneros	GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação
Comunicação social	Recebem e comunicam informações da EPAL. Publicam informação e opinião.	Informar a sociedade	GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação

Obras de renovação da rede em Benfica

Medidas implementadas pela EPAL relacionadas com o grupo Activistas:

- Em 2007 forma convidadas ONGs do Ambiente a participar no painel de partes interessadas da EPAL, tendo sido ouvidas as suas preocupações.
- Foi realizada a Campanha EPAL Solidária com entrega a sete instituições de solidariedade social de cheques no valor de 1000 euros e de produtos oferecidos por trabalhadores da empresa.
- Com a DECO foi feita uma reunião para definição de procedimentos facilitadores da interacção e designado um interlocutor por excelência. A DECO integra também o Painel de Stakeholders da EPAL.
- O GIC – Gabinete de Comunicação e Imagem, mantém procedimentos de comunicação de modo a facilitar informação aos órgãos de comunicação social.

Campanha EPAL Solidária

5.2 Envolvimento das Partes Interessadas na realização do relatório 2007

Foi desenvolvido em 2007 um questionário dirigido aos responsáveis hierárquicos e à Comissão de Trabalhadores enquanto representantes dos trabalhadores da empresa, com o objectivo de se avaliar o seu conhecimento dos relatórios anteriores e de se identificar, entre os diversos indicadores da sustentabilidade, aqueles que entendiam dever ser trabalhados prioritariamente.

Tendo sido distribuídos 61 questionários, foram obtidas 43 respostas, o que corresponde a 70,5% de adesões.

No que diz respeito aos questionários realizados internamente, junto dos responsáveis hierárquicos da empresa e da Comissão de Trabalhadores, após análise das respostas obtidas, verificou-se que:

- O Relatório de 2006 é do conhecimento da totalidade dos inquiridos, no entanto apenas 51% revelaram ter conhecimento do Relatório de 2005.
- Os indicadores económicos revelam o melhor desempenho da EPAL em termos de sustentabilidade, seguindo-se os indicadores ambientais e os sociais por último.
- Os indicadores considerados mais importantes em termos de sustentabilidade foram:

  EC1 - Valor económico directo gerado e distribuído;

  EN8 - Captação, tratamento, adução e distribuição de água;

  EN1 - Produtos e materiais utilizados;

  EN3 - Consumo de energia directa;

- O indicador EN8 - Captação, tratamento, adução e distribuição de água, foi o que recebeu maior n.º de respostas para ser considerado como aquele que deve ter especial atenção da EPAL em 2008.

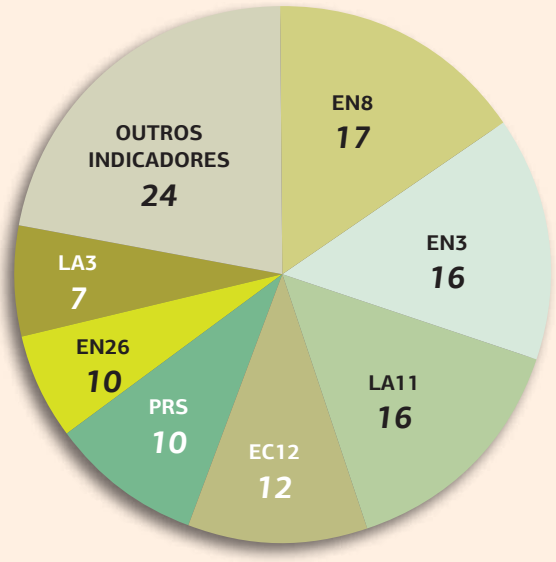
- Para a Comissão de Trabalhadores, os indicadores que devem merecer maior atenção pela EPAL em 2008, são:

  LA3 - Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período

  EC1 - Valor económico directo gerado e distribuído

  EN26 - Iniciativas para mitigar os impactes ambientais

O gráfico evidencia o número de respostas atribuído a cada indicador.



EN3 - Consumo de energia directa
EN8 - Captação, tratamento, adução e distribuição de água
EN26 – Iniciativas para mitigar os impactes ambientais
LA3 – Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período
LA 11 – Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua
EC1 - Valor económico directo gerado e distribuído
PR5 - Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação

Antecedendo a elaboração deste relatório, a EPAL procedeu, ainda, à auscultação dos representantes das entidades presentes na primeira reunião do Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa, com vista à obtenção de contributos para a sua elaboração, iniciativa que não teve exito assinalável.

Tanto a constituição do Fórum ou Painel, como a realização dos inquéritos internos, a que se fez referência, constituem inovações nas práticas da sustentabilidade por parte da EPAL e representam uma significativa melhoria face aos anos anteriores.

Os contributos obtidos através dos questionários e reuniões com as partes interessadas, revelaram-se uma fonte de excelentes oportunidades de melhoria que, foram analisadas pela EPAL e acolhidas no relatório, permitindo o seu enriquecimento e valorização.

Aqueduto da Mata. "Expropriação de António Jacinto de Castro Ribeiro" (porm.. c. 1870)

Forma de Gestão e Indicadores de Desempenho

"Canal do Alviella. Alçado da Ponte Sifão sobre o Rio de Sacavém" (porm.. 1870)

Indicadores de Desempenho Económico

Os indicadores económicos recomendados pela GRI nas suas últimas Directrizes, publicadas em 2006, pelas quais se rege este relatório, são nove, com a designação de EC1 a 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 impactos 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.

Abordagem de Gestão

Objectivos e desempenho

A EPAL estabelece objectivos financeiros anuais para a sua actividade nos orçamentos e planos que elabora. Este planeamento financeiro tem implicações para o seu desempenho económico, para a sua presença no mercado e para o impacto económico indirecto das suas actividades.

No aspecto desempenho económico são definidas orientações para a remuneração de diversos grupos de partes interessados, nomeadamente o accionista e os trabalhadores. No aspecto presença no mercado, é dada especial atenção ao impacto directo das actividades da empresa no nível salarial e na base de recrutamento dos seus trabalhadores assim como na adjudicação de contratos a empresas locais. No aspecto impactos económicos indirectos é promovida a acção da empresa em projectos que se traduzam em benefícios para a comunidade em geral.

Pelo papel preponderante que tem na génese e na aprovação dos planos financeiros, a administração da EPAL tem uma influência determinante na definição das metas económicas da empresa.

O quadro seguinte dá informação sucinta sobre os objectivos estabelecidos para 2007 e respectivo grau de desempenho.

Objectivos		Desempenho
Aspecto: Desempenho económico		
Valor económico directo gerado e distribuído (EC1)		
Remunerar adequadamente o accionista	●●●	Em menor grau de cumprimento, para acomodar a remuneração acrescida de outras partes interessadas
Remunerar com equidade os trabalhadores	●●●	Em progressão, a acompanhar os aumentos de produtividade
Controlar os custos financeiros	●●●	Fluxos aumentaram devido a novos investimentos
Implicações financeiras das alterações climáticas (EC2)		
Quantificar os impactos financeiros	●●●	Os riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas são analisados mas as implicações financeiras, pela dificuldade em determiná-las, ainda não são quantificadas
Cobertura do plano de pensões (EC3)		
Substituir o actual plano de benefício definido por um plano de contribuição definida que viabilize um plano de reforma equitativo e exequível	●●●	Em curso, com conclusão prevista em 2008
Apoios financeiros recebidos do Estado e autarquias (EC4)		
Assegurar a exploração e os investimentos sem recurso a apoios públicos	●●●	Cumprido
Aspecto: Presença no mercado		
Remuneração comparada aos mínimos estabelecidos por lei (EC5)		
Situar o segmento inferior significativamente acima do mínimo legal	●●●	Cumprido
Utilização de fornecedores locais (EC6)		
Privilegiar aprovisionamentos locais, sempre que possível	●●●	Cumprido
Recrutamento local de quadros (EC7)		
Converter as oportunidades que se apresentem	●●●	Cumprido
Aspecto: Impactos económicos indirectos		
Investimentos e serviços para benefício do público (EC8)		
Ter um envolvimento activo na criação, ampliação ou regeneração de património histórico e cultural	●●●	Cumprido
Âmbito dos impactos (EC9)		
Medir impactos indirectos	●●●	A quantificação destes impactos ainda se encontra num estado embrionário

●●● - Objectivo cumprido; ●●● - Objectivo parcialmente cumprido; ●●● - Objectivo não cumprido

Políticas

As políticas da EPAL para o cumprimento dos diversos aspectos económicos visam a sua capacidade de gerar valor económico e de o distribuir equitativamente, harmonizando os interesses das diversas partes interessadas. Exemplos destas políticas são, como já referido, a remuneração adequada dos capitais investidos, a remuneração justa dos trabalhadores e as prestações financeiras facultativas para obras e actividades de interesse público.

Informação adicional para compreensão da abordagem de gestão

- O conselho de administração da EPAL está consciente do impacto das suas decisões financeiras no bem-estar económico das partes interessadas da empresa e procura salvaguardar os interesses em jogo;

- Consciente do seu compromisso de distribuir um bem essencial a um custo acessível, a administração da empresa está permanentemente empenhada em melhorar ou preservar a qualidade da água e minimizar perdas com utilização das melhores técnicas disponíveis;

- O conselho de administração encara com a maior seriedade quaisquer ameaças que as alterações climáticas possam representar para a qualidade da água ou para a economia da sua produção e distribuição;

- O CA está empenhado numa verdadeira transformação cultural da empresa de modo a tornar o conjunto dos colaboradores consciente das suas obrigações na área da sustentabilidade, nomeadamente na vertente económica;

- Para aumentar a transparência e a responsabilização, a administração decidiu há três anos ampliar o âmbito do seu relato externo de modo a incluir as suas acções em prol do desenvolvimento sustentável, nomeadamente na vertente económica.

Desempenho económico

EC1 Valor económico directo gerado e distribuído

Este indicador mede o valor económico gerado e distribuído pela EPAL e os dados que o compõem têm origem na demonstração de resultados e no balanço da empresa. A análise dos dados do triénio 2005-2007 permite constatar alterações significativas na composição do valor económico distribuído.

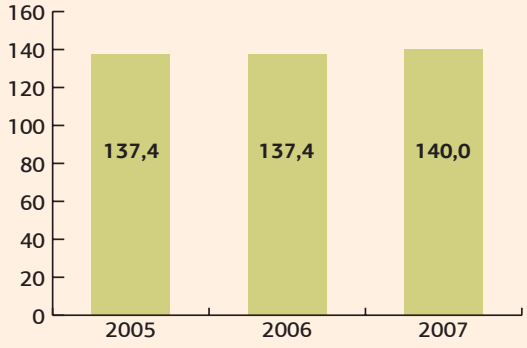
unid.: EUR

EC1 Valor económico directo gerado e distribuído	2005	2006	2007
Valor Económico Directo Gerado	**137 606 027**	**137 603 238**	**140 400 123**
a) Proveitos	**137 606 027**	**137 603 238**	**140 400 123**
Vendas Líquidas	137 385 292	137 359 980	139 968 824
Juros Obtidos	200 776	216 044	393 537
Proveitos de Venda de Activos	19 958	27 213	37 762
Valor Económico Distribuido	**91 345 190**	**94 702 083**	**85 046 128**
b) Custos Exploração	**37 817 776**	**40 429 562**	**39 455 530**
Custo de Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	3 102 836	2 808 741	2 684 150
Fornecimentos e Serviços Externos	34 714 940	37 620 821	36 771 381
c) Remunerações dos colaboradores	**18 417 323**	**18 718 202**	**18 864 862**
Remunerações pagas aos trabalhores	18 417 323	18 718 202	18 864 862
d) Pagamentos a provedores de capital	**24 247 508**	**23 909 181**	**19 006 718**
Dividendos Pagos	19 518 282	17 840 645	10 769 583
Juros Pagos	4 729 226	6 068 537	8 237 135
e) Pagamentos aos poderes públicos	**10 804 176**	**11 610 450**	**7 621 517**
IRC pago	10 523 409	11 315 186	7 302 885
Imposto Selo pago	133 180	134 505	132 165
IMI pago	147 586	160 758	186 467
f) Donativos	**58 406**	**34 688**	**97 500**
Valor Económico Acomulado	**46 260 837**	**42 901 154**	**55 353 995**

Volume de negócios

O volume de negócios aumentou ligeiramente (+1,9%) em 2007 depois de dois anos em que se manteve estável. Esta evolução deveu-se a um ligeiro efeito do preço visto ter havido uma estabilização dos volumes de água vendidos.

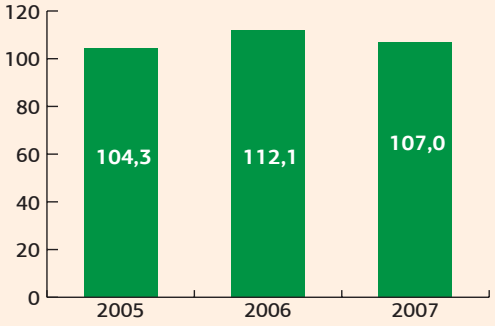
Volume de negócios, milhões de euros



Custos operacionais

Em 2007 a diminuição dos custos operacionais ficou a dever-se essencialmente ao facto de no ano anterior ter sido reconhecido um custo de 7,7 milhões de euros relativo à alteração do Plano de Pensões da empresa. Paralelamente, os fornecimentos e serviços externos e os custos das matérias consumidas diminuíram, em conjunto, cerca de um milhão de euros. Medidas de eficiência energética, como uma melhor gestão dos períodos de consumo, mitigaram o efeito do aumento de 6% no preço da energia, limitando a 1,6% o aumento da factura energética. Por outro lado, as amortizações e ajustamentos aumentaram cerca de 12,7%.

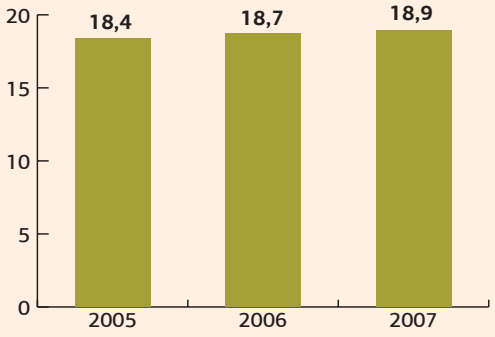
Custos operacionais, milhões de euros



Remunerações pagas aos colaboradores

As remunerações pagas aos colaboradores aumentaram ligeiramente em 2007 apesar das reduções no quadro de pessoal.

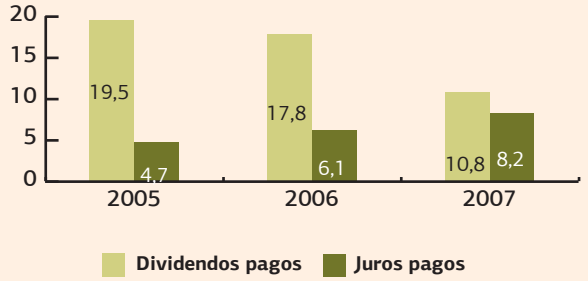
Remunerações pagas aos colaboradores, milhões de euros



Pagamentos a provedores de capital

Os pagamentos a provedores de capital diminuíram significativamente em 2007 por via duma redução substancial do pagamento de dividendos ao accionista, de 17,8 para 10,8 milhões de euros. Por outro lado, os juros pagos a financiadores externos – em especial ao Banco Europeu de Investimentos – voltaram a aumentar com o endividamento contraído para financiar o programa de investimentos.

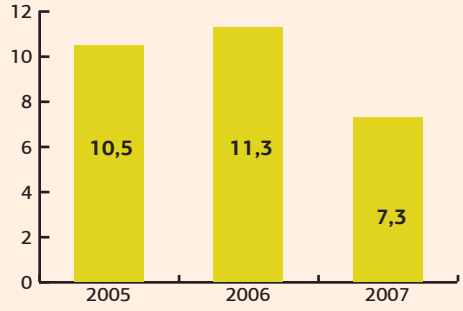
Pagamento a provedores de capital



Pagamentos de impostos

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

IRC pago, milhões de euros



EC2 Implicações financeiras das alterações climáticas nas actividades da empresa

O conhecimento das implicações das alterações climáticas para a EPAL é fruto de análises periodicamente renovadas e da experiência colhida nos últimos anos.

Para além dos riscos inerentes à escassez da matéria prima da actividade da empresa – a Água, bem como das alterações das condições de exploração das captações utilizadas, riscos que não tiveram expressão sensível em 2007, as alterações

verificadas na temperatura das águas captadas no período em apreço foram favoráveis à qualidade da água produzida. Com efeito, tanto em 2005 como em 2006, as altas temperaturas registadas provocaram algumas situações de incumprimento do valor do correspondente parâmetro organoléptico, de que resultaram cuidados e custos acrescidos com o tratamento. Tal situação não se registou em 2007.

No entanto, a Empresa encontra-se a desenvolver projectos de estudos que visam a avaliação a médio e longo prazo dos riscos e implicações das alterações climáticas na qualidade e quantidade da água produzida.

EC3 Cobertura das obrigações decorrentes do plano de benefício definido

Em 2007 foi implementado um projecto de centralização, no Gabinete de Logística, dos processos de compra de bens e de fornecimento de serviços externos com o objectivo de reduzir custos totais, racionalizar e clarificar os processos de aquisição e renovar e alargar as relações com fornecedores.

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 de um fundo de pensões fechado constituído para o efeito.

Com referência a 31 de Dezembro de 2007, o valor do fundo de pensões ascendia a 48,4 milhões de euros, encontrando-se as responsabilidades apuradas de acordo com a Norma n.º 21/96-R do ISP (Fundo Mínimo) integralmente financiadas, sendo de 115% o nível de cobertura das responsabilidades obtido através do rácio Valor do fundo/Valor actual das responsabilidades por serviços passados.

O Plano de Pensões da EPAL é um plano não contributivo, o que implica que os beneficiários não efectuam contribuições, sendo o provimento do fundo da inteira responsabilidade da empresa. A contribuição da EPAL em 2007 ascendeu a 2,6 milhões de euros, para um total de contribuições no último triénio no montante de 9,9 milhões de euros.

À data de 31 de Dezembro de 2007 continuavam em curso as negociações da empresa com as organizações sindicais para alteração do Plano de Pensões.

EC4 Auxílio financeiro recebido dos poderes públicos

Não foram recebidos nenhum subsídio nem auxílio financeiro da administração pública em 2007.

Presença no mercado

EC5 Salários pagos comparados com o salário mínimo nacional

Este indicador é mais relevante nas organizações em que uma parte substancial dos trabalhadores 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 colaborador tem o seu vencimento definido em função do salário mínimo previsto na lei.

Em 2007, o salário médio pago à categoria salarial mais baixa – €757,08 – estava cerca de 88% acima do salário mínimo nacional, uma percentagem que praticamente não variava consoante a localização das instalações significativas em que os colaboradores 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 2007, 22 trabalhadores, ou seja, 2,8% do total.

EC6 Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais

A dispersão geográfica das instalações operacionais da EPAL permite a concretização de algum envolvimento e apoio às actividades económicas locais, especialmente evidente na Asseiceira, em Vale da Pedra e em Vila Franca de Xira. Destaca-se, no período objecto do presente relatório, a abertura de concurso público para operadores de resíduos com a constituição de lotes por regiões, visando a admissão de propostas para os diferentes lotes.

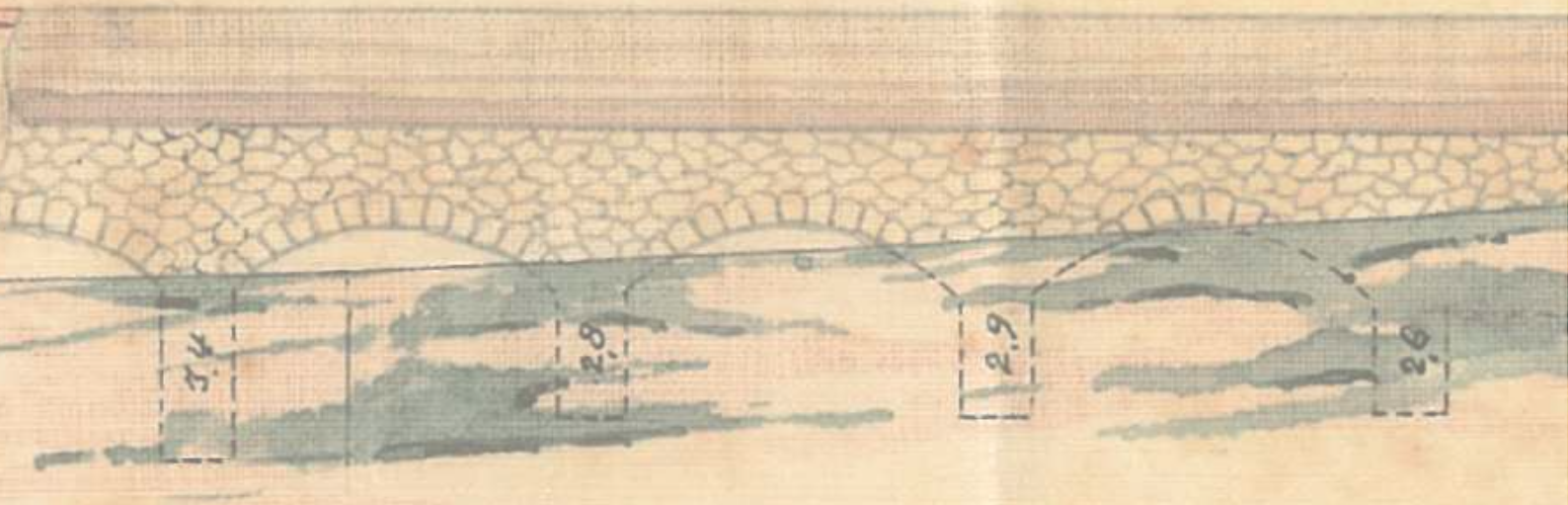
EC7 Quadros superiores de instalações significativas recrutados localmente

Em 2007, foram recrutados e contratados localmente um licenciado para a Unidade de Produção e Manutenção da Asseiceira, dois licenciados para a Unidade de Produção e Manutenção de Vale da Pedra e um licenciado para a Unidade de Produção e Manutenção de Vila Franca de Xira.

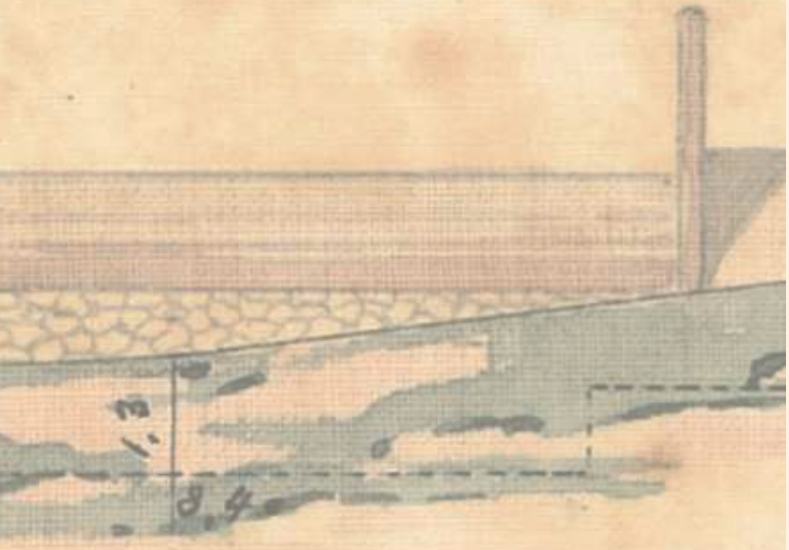
Impactos económicos indirectos

EC8 Investimentos em infra-estruturas

O investimento realizado em infra-estruturas para benefício público, em 2007, foi da ordem dos 270 000 euros. Neste domínio, destaca-se o apoio dado para a abertura do Museu do Neo-Realismo, em Vila Franca de Xira, a aquisição do equipamento necessário à iluminação dos arcos monumentais do Aqueduto das Águas Livres, a realização de intervenções prioritárias para conservação e restauro de alguns arcos do aqueduto e a recuperação do troço do Aqueduto das Águas Livres entre as ruas do Arco do Carvalhão e do Alto do Carvalhão, entre outros.



“Arcada nº 31” do Canal do Alviela (porm., 1880)



Indicadores de Desempenho Ambiental

A dimensão ambiental da sustentabilidade diz respeito ao impacte da organização sobre os sistemas naturais vivos e não-vivos, ou seja sobre o meio ambiente. As preocupações em preservar o ambiente, têm vindo a crescer ao longo do tempo, muito devido às consequências visíveis da sua degradação, como as catástrofes naturais e o aquecimento global.

Todas as empresas são pressionadas a contribuir para a preservação do ambiente, melhorando o seu desempenho, nomeadamente através da implementação de tecnologias mais limpas e mudanças de comportamentos.

Assim, tem-se verificado a publicação de legislação cada vez mais exigente e o desenvolvimento de politicas económicas e outras medidas, que cada vez mais fomentam a protecção do meio ambiente. Do mesmo modo, constata-se um crescimento constante das preocupações das partes interessadas sobre as questões ambientais e da sustentabilidade.

Todos estes aspectos, e o facto acrescido da actividade da EPAL depender do meio ambiente - em particular da qualidade e quantidade de água disponível - fazem com que a EPAL se preocupe, cada vez mais, em atingir e demonstrar um desempenho ambiental sólido.

Assim, a EPAL promove a melhoria continua do seu desempenho, através de um exigente controlo dos impactes ambientais associados às suas actividades, sendo esta preocupação coerente com a estratégia, politica e objectivos da empresa.

Salienta-se que a EPAL possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) - segundo o referencial normativo ISO 14001 - devidamente implementado e certificado. O SGA permite integrar as questões ambientais na gestão global da empresa, para que sejam estabelecidos e atingidos os objectivos ambientais em consonância com os objectivos de negócio, operacionais e financeiros da EPAL.

Abordagem de Gestão

Objectivos e Desempenho

Anualmente a EPAL estabelece objectivos e metas ambientais, com vista a assegurar a melhoria contínua do seu desempenho. Para o seu estabelecimento a EPAL tem em conta os aspectos ambientais associados às suas actividades que apresentam impactes significativos no meio ambiente, as exigências legais, os interesses das partes interessadas, as opções tecnológicas, bem como os seus requisitos financeiros, operacionais e de negócio. Deste modo a EPAL, integra a gestão ambiental na gestão da empresa.

Para atingir os objectivos a EPAL desenvolve os programas de acções necessários. Periodicamente é efectuado o acompanhamento dos objectivos e respectivas acções, sendo desencadeadas medidas preventivas ou correctivas sempre que se verifiquem desvios face ao esperado.

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

Em seguida são apresentados os objectivos estabelecidos para 2007 e a análise da sua concretização. Foram estabelecidos objectivos para os vários aspectos ambientais.

Objectivos e Metas para 2007		Ponto de Situação
Objectivos associados ao consumo de Produtos e Materiais:		
Condições de armazenagem de produtos químicos e substâncias perigosas (EN1 e EN23)		
Conclusão dos investimentos previstos no PAI (6 ampliações da capacidade de armazenamento e 8 ampliações e beneficiações do sistema de neutralização de fugas de cloro)	●●●	Trabalhos concluídos.
Conclusão do cálculo de inclusão no SEVESO, para os recintos de Valada Tejo e Vale da Pedra	●●●	Cálculos terminados.
Despistagem e Eliminação de PCB's		
Substituição e incineração do transformador de Alenquer II até ao final de 2007	●●●	Substituição não realizada.
Analisar todos os equipamentos posteriores a 1983 e anteriores a 1996, para despistagem de eventual contaminação por acções de manutenção com óleos contendo PCB's	●●●	Análises realizadas e negativas relativamente à presença de PCB's.
Objectivos associados ao consumo de Energia:		
Optimização do consumo de energia (EN3)		
Consumos específicos das 6 instalações consumidoras intensivas conformes com objectivos do plano quinquenal	●●●	Os consumos foram Cumpridos em 4 instalações.
Medição e controlo do consumo energético na totalidade dos recintos da EPAL	●●●	Trabalhos em curso.
Objectivos associados à captação, transporte, tratamento, distribuição e fornecimento de Água:		
Melhoria das condições de protecção das captações de água (EN8)		
Elaboração de termos de referência e adjudicação de estudos para delimitação das zonas de protecção das captações subterrâneas	●●●	Estudos realizados e adjudicados
Redução de perdas (EN8)		
Perdas totais face à água captada – 13,3%	●●●	Verificou-se um volume de perdas que representa 13,7% da água captada.
Substituição/reabilitação da rede de 50 km da rede	●●●	Foram substituídos/reabilitados 19,336 km
Implementação de Sistemas de Monitorização Contínua em 40 ZMC's	●●●	Foram implementadas 41 ZMC's
Instalação de 8 ZMT's na Rede de Distribuição	●●●	Aguarda instalação.
Instalação de 5 ZMT's na Rede de Adutores	●●●	Aguarda instalação.
90% das roturas em tubagem (< 400 mm) reparadas em menos de 24 h	●●●	93,2%
80% de ramais reparados em menos de 24 h	●●●	82,2%
Perdas em APT < 12,5 milhões m^3/ano	●●●	13,8 milhões m^3/ano
Perdas em ADS < 19,5 milhões m^3/ano	●●●	19,4 milhões m^3/ano

●●● - Objectivo alcançado; ●●● - Objectivo parcialmente alcançado; ●●● - Objectivo não alcançado

Objectivos e Metas para 2007		Ponto de Situação
Perdas diárias nos reservatórios inferiores a 5% da respectiva capacidade de armazenamento e inferiores a 1000 m^3/dia	●●●	De 38 ensaios verificaram-se 5 reservatórios com perdas acima das metas.
Racionalização de consumos de água (EN8)		
Confirmação das condições de medição do consumo de água nos recintos da EPAL	●●●	Levantamento de 10 recintos.
Objectivos associados à emissão, efluentes e resíduos:		
Controlo de equipamentos com gases frigogénicos (EN19)		
Confirmar o levantamento dos equipamentos com gases de refrigeração.	●●●	Levantamento confirmado.
Elaborar mapa de controlo de equipamentos contendo gases frigogénicos de acordo com o DL 152/2005	●●●	Mapa elaborado.
Controlo das Emissões Gasosas (EN16 e EN20)		
Monitorização das horas de funcionamento da forja dos Olivais, da estufa de pintura dos olivais e das operações de soldadura de MEQ	●●●	Monitorização realizada.
Controlo e regularização de efluentes líquidos (EN21)		
Formalização do programa plurianual de gestão e manutenção das fossas sépticas da empresa até 30 de Setembro	●●●	Programa formalizado.
Actualização do cadastro das redes de drenagem de águas residuais e pluviais dos recintos de Olivais, Asseiceira, Vale da pedra, Vila Franca de Xira, Valada Tejo, EE Castelo de Bode e Sede.	●●●	Levantamento efectuado do cadastro existente. Em análise da actualização.
Licenciamento das 2 mini-ETAR's de Valada Tejo	●●●	Licenciamento não efectuado. O Recinto ficou sem presença humana.
Licenciamento da unidade de descarbonatação de Alenquer III	●●●	Licenciamento não efectuado.
Gestão de lamas produzidas nas ETA's (EN22)		
Redução de lamas no parque da Asseiceira em 2 500 toneladas	●●●	Reduzidas 4092,27 toneladas de lamas.
Eliminação do acumulado de lamas no parque de Vale da Pedra	●●●	Eliminado o passivo, 2300 toneladas.
Optimização de gestão de resíduos (EN22)		
Redução de resíduos produzidos a 190 toneladas (*)	●●●	127 toneladas de resíduos produzidos.
Valorização de 35% dos resíduos produzidos (*)	●●●	Valorizados 37%
Condições de armazenamento de resíduos (EN22)		
Levantamento das actuais condições de armazenagem de resíduos perigosos nos 4 ecocentros dos recintos operacionais, tendo em vista assegurar a sua protecção relativamente a intempéries e reduzir o risco de contaminação de solos	●●●	Levantamento efectuado.
Desenvolvimento da monitorização do ruído ambiental		
Avaliação da incomodidade do ruído produzido em 3 instalações: Madeiras, Alenquer III e Guerreiros	●●●	Trabalhos adjudicados.
Levantamento das condições de vizinhança e das fontes de ruído em 36 instalações	●●●	Levantamento em curso. Já levantadas 25 instalações.
Resolução da incomodidade do ruído de Verdelha I	●●●	Trabalhos adjudicados.
Objectivos associados à prevenção e capacidade de resposta a emergência:		
Análise de risco		
Estudo condições de segurança anti-sísmica de 7 reservatórios da Empresa – Telheiras, Campo de Ourique, Olivais, 3 reservatórios do recinto de Vila Franca de Xira e Amadora.	●●●	Estudos não realizados.
Elaboração de proposta de implementação do Plano de Segurança da Água	●●●	Plano em fase de elaboração.
Levantamento, caracterização e avaliação de impactes associados a situações de emergência	●●●	Levantamento realizado e aprovado.

(*) A indicação de resíduos produzidos não tem em conta as lamas das ETA's, os resíduos hospitalares e os solventes.

●●● - Objectivo alcançado; ●●● - Objectivo parcialmente alcançado; ●●● - Objectivo não alcançado

Política

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.

Responsabilidade Organizacional

No Conselho de Administração da EPAL o pelouro do Ambiente (Qualidade Total), está atribuído a um dos seus membros, que assegura toda a gestão e controlo dos assuntos relacionados com esta matéria.

Para operacionalizar todas as acções necessárias, foi nomeado um representante da Gestão de Topo em matéria de ambiente. Este tem como principais responsabilidades assegurar que o Sistema de Gestão Ambiental é implementado e mantido em conformidade com os requisitos normativos, e relatar ao Conselho de Administração (pelouro do Ambiente) todos os assuntos relevantes associados a esta matéria, nomeadamente o desempenho ambiental da empresa.

Todas as responsabilidades associadas ao SGA, estão claramente definidas no respectivo Manual e Procedimentos do Sistema.

Formação e Sensibilização

Para a melhoria do desempenho ambiental de uma empresa, é fundamental o envolvimento de todos os colaboradores e a garantia de que estes têm as competências necessárias para desenvolverem as respectivas funções.

Deste modo, a EPAL definiu os requisitos mínimos e competências necessárias para cada função, assegurando que é ministrada formação sempre que necessário. A EPAL assegura também que todos os colaboradores conhecem os aspectos ambientais associados às suas tarefas e as medidas de controlo que permitem minimizar os respectivos impactes ambientais, proporcionando acções de formação e sensibilização sempre que necessário.

Assim, anualmente é efectuado o levantamento das necessidades de formação e estabelecido o plano de formação.

Formações planeadas para 2007

Acções planeadas	N.º acções a realizar	Destinatários	Acções ministradas
Abordagem à NP EN ISO 14001	2	Responsáveis de departamento e Unidade, Interlocutores e Auditores	1
Gestão de Resíduos	1	Responsáveis de departamento e Unidade, Interlocutores e Auditores	2
Auditorias	2	Responsáveis de departamento e Unidade, Interlocutores e Auditores	2
Campanha de sensibilização Ambiental (Resíduos e Energia)	1	Prestadores de Serviços (limpeza e espaços verdes)	1

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, entre outras informações. Este plano é implementado de acordo com o previsto, sendo os resultados das monitorizações devidamente analisados.

Sempre que os resultados se encontrem 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 cumprimento dos requisitos normativos. Com base nos resultados das auditorias são estabelecidas as acções de melhoria necessárias.

Anualmente, é ainda realizada a revisão ao SGA. Esta revisão é assegurada pelo Conselho de Administração (membro do CA que possui este pelouro), tendo como objectivo verificar a adequação e eficácia do SGA, nomeadamente analisar o desempenho ambiental da EPAL, e detectar oportunidades de melhoria. Em resultado da revisão do SGA são desencadeadas, sempre que necessário, acções preventivas e correctivas.

Indicadores ambientais

Os indicadores apresentados estão relacionados com o impacte da organização sobre o meio ambiente: ecossistemas, solo, ar e água. Os indicadores ambientais abrangem quer os consumos de produtos, materiais, energia e água, quer as emissões para o meio envolvente: emissões gasosas, efluentes e resíduos.

Para além desta informação, são também relatados indicadores que demonstram o desempenho da EPAL relativo à preservação de habitats e biodiversidade, aos impactes ambientais e medidas implementadas, à conformidade legal e aos custos associados à gestão ambiental.

A escolha dos indicadores apresentados no relatório, teve em conta as directrizes do GRI, as monitorizações efectuadas pela EPAL (dados disponíveis) e estimativas. Deste modo, são relatados todos os indicadores essenciais e grande parte dos indicadores adicionais.

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 impacte 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

EN1 Produtos e Materiais Utilizados

Os principais produtos e materiais associados à actividade da EPAL são os produtos químicos utilizados para o tratamento da água. Para além destes, são consumidos produtos de manutenção e tubagens utilizadas na ampliação e na reparação ou reabilitação de condutas.

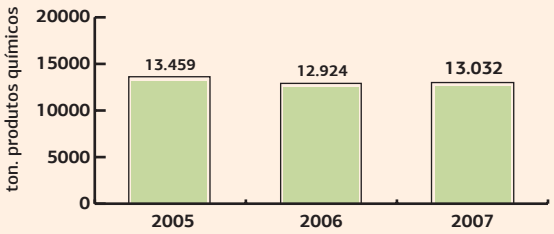
Estes são os produtos e materiais necessários para assegurar o processo de produção, transporte e distribuição de água.

O consumo de produtos químicos tem vindo a diminuir nos últimos anos. Esta redução deve-se a medidas que a EPAL desenvolveu para reaproveitamento de alguns produtos e a optimização do tratamento da água.

Produtos químicos utilizados **ton.**

	2005	2006	2007
Hidróxido de Cálcio	4.677	4.527	4.538
Dióxido de Carbono	3.171	2.816	2.716
Polielectrólito	8	8	8
Hipoclorito Sódio	83	74	39
Polímero	16	15	17
Cloro	649	599	631
Sulfato de Alumínio Liquido Normal	2.098	2.171	2.184
Sulfato de Alumínio Liquido Ácido	2.758	2.583	2.561
Oxigénio Líquido	0	0	231
Azoto Liquido	0	0	6
Hidróxido de Sódio	0	36	30
Acido Clorídrico	0	96	70
TOTAL	13.459	12.924	13.032

O consumo de químicos em 2007 foi semelhante ao consumo do ano anterior.



Em 2007 foram utilizadas 62 g de químicos por cada m3 de água fornecida.

Quantidade de químicos por m³ de água fornecida kg/ m³

	2005	2006	2007
kg químicos / m3 água fornecida	0,062	0,061	0,062

Para assegurar a manutenção das redes e equipamentos, são utilizados diversos produtos e materiais de onde se destacam: os óleos, as massas consistentes e as tubagens.

Em 2007 houve um decréscimo significativo da quantidade de tubagens utilizadas, uma vez que reduziu o número de empreitadas em curso no projecto de renovação e ampliação da rede de distribuição de Lisboa.

Produtos e Materiais de Manutenção

Produtos	2005	2006	2007
Óleos (m3)	1,75	0,61	0,92
Massas Consistentes (kg)	69,20	99,00	88,00
Tubagens (metros)			
Projectos e Obras	19.688	2.531	2.429
Renovação e Ampliação da rede de Lisboa	85.340	65.159	20.204
Total de tubagens	105.028	67.690	22.633

EN2 Produtos e Materiais utilizados provenientes da reciclagem

Face às características da actividade da EPAL, não são integrados materiais reciclados na produção, transporte ou distribuição de água.

Energia

EN3 Consumo de Energia Directa

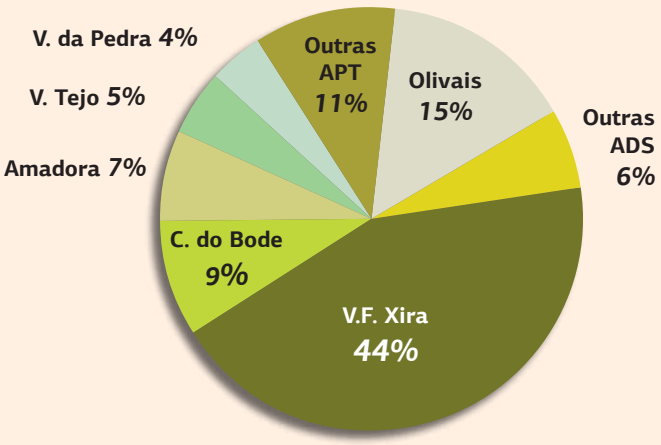
A principal fonte de energia utilizada pela EPAL é a energia eléctrica. Esta é utilizada para assegurar o funcionamento das bombas associadas à captação, elevação, tratamento e transporte de água.

O consumo de electricidade representa 96,5 % dos consumos de energia da EPAL. Os restantes 3,5 % reflectem os consumos de combustíveis (gasóleo, gasolina e gás).

Instalações ADS	Produção (1000 m3)	Consumo energético GJ	%
• Olivais	51.249	72650	15%
• Outras ADS	48.241	30.933	6%
Barbadinhos	12.937	12751	3%
Telheiras	28.709	11402	2%
C. de Ourique	4.630	5042	1%
S. Jerónimo	635	821	0%
Restelo	457	445	0%
Charneca	426	287	0%
Boavista	393	146	0%
S. Cruz	52	39	0%
TOTAL ADS	99.490	103583	21%

Instalações APT	Produção (1000 m3)	Consumo energético GJ	%
• V.F.Xira	129.059	216873	44%
• Castelo do Bode	163.763	45190	9%
• Amadora	25.071	35502	7%
• Valada Tejo	52.381	25597	5%
• Vale da Pedra	52.295	17.752	4%
• Outras APT	275.950	58.353	11%
Lezíria (total)	8.031	9515	2%
Tratamento Asseiceira	163.736	8235	2%
Alenquer	11.385	7178	1%
V. das Porcas	2.882	5640	1%
Soudos	3.192	5288	1%
Guerreiros	4.607	4580	1%
Camarate	4.133	1950	0%
Vila fria	3.638	1929	0%
Curvaçeiras	3.471	1317	0%
Ota	1.989	1270	0%
Pimenta	6.964	1183	0%
Olhos Agua	5.638	1096	0%
Barcarena	1.783	995	0%
Sardaçal	845	577	0%
Stª Margarida	366	567	0%
Asseiceira	248	369	0%
Constância	150	224	0%
Madeiras	228	213	0%
Vale Alto	24	191	0%
Frielas	0	173	0%
Valada I	5	143	0%
Espadanal	0	37	0%
Carregado	0	27	0%
Alhandra	22	26	0%
Q. do Campo	0	24	0%
Loureira	317	19	0%
TOTAL APT	698.519	393.678	79%

As seis instalações consideradas consumidoras intensivas de energia (apresentam um consumo energético anual superior a 1000 tep - tonelada equivalente de petróleo) são: Olivais, Vila Franca de Xira, Castelo de Bode, Amadora, Valada do Tejo, Vale da Pedra.



Estas instalações foram submetidas a uma auditoria energética em 2006, da qual resultou um plano de racionalização de energia.

Em 2007, estas 6 instalações representaram cerca de 84% do consumo de energia eléctrica da EPAL. A instalação que apresentou maiores consumos de energia foi a Instalação de Vila Franca de Xira, que assegurou a elevação e tratamento de 129 milhões m^3 de água.

Os consumos de combustíveis da EPAL representam o consumo das viaturas da empresa (3%) e o consumo de gás utilizado pelos refeitórios e balneários da empresa (0,5%).

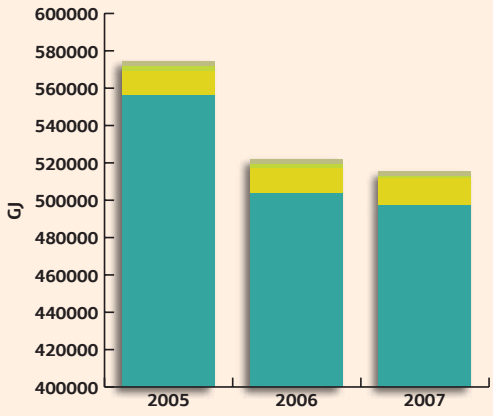
Consumo de energia directa - 2007			GJ	%
Fonte Intermédia de energia	Electricidade	Produção e Transporte	393.678	76,39
		Distribuição	103.583	20,10
Fontes Primárias de energia	Gasóleo	Deslocações	14.372	2,79
	Gasolina	Deslocações	1.262	0,24
	Gás	Refeitórios	2.470	0,48
TOTAL			515.366	100,0

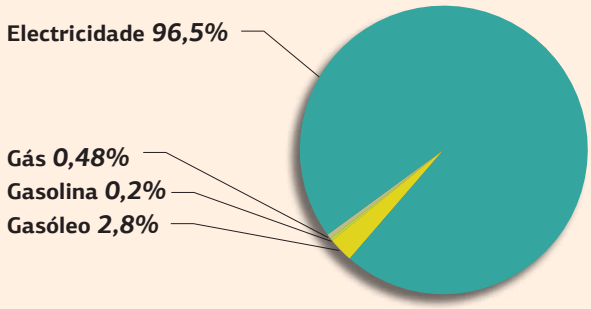
Ciente dos impactes ambientais associados ao consumo de energia, nomeadamente a utilização dos recursos naturais e as emissões para a atmosfera que contribuem para o efeito de estufa, a EPAL tem implementado diversas medidas que permitiram reduzir significativamente o consumo energético da empresa ao longo dos últimos anos.

Consumo de energia directa			GJ
	2005	2006	2007
Electricidade	556.202	503.666	497.262
Gasóleo	13.073	13.506	14.372
Gasolina	2.635	2.268	1.262
Gás	2.502	2.593	2.470
TOTAL	574.412	522.033	515.366

Cada vez mais os consumos energéticos estão optimizados, havendo menos medidas possíveis de implementar para reduzir o consumo de energia. Em 2007 ocorreu novamente um decréscimo do consumo de energia (1,2%) face ao ano anterior.

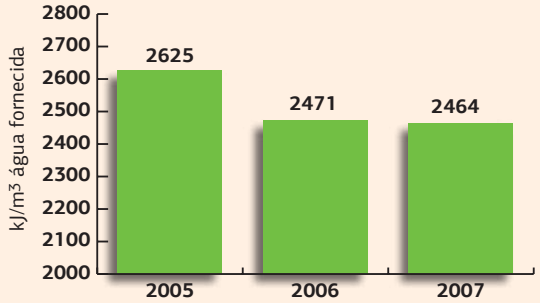
Os indicadores EN5 e EN6 enunciam as medidas desenvolvidas em 2007.





Para além da redução do consumo absoluto de energia, o consumo específico de energia (consumo de energia médio necessário para fornecer 1 m^3 de água) também decresceu, o que demonstra a melhoria contínua do desempenho energético da EPAL.

Em 2007 foram consumidos em média 2,464 kJ de energia por cada m^3 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	1GJ – 1000 000 000 Joules	1000 tep – 12.414 GJ – 3,45 Gwh
1 Mwh – 3,6000 GJ	1MJ – 1000 000 Joules	
1 Gwh – 3600,0 GJ	1 KJ – 1000 Joules	

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 m^3 – 39,01 GJ
				Gás propano:	1 ton – 46,348 GJ

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

EN4 Consumo de Energia Indirecta

A electricidade é considerada uma fonte de energia intermédia da EPAL, uma vez que é necessário consumir energia de diversas fontes primárias para a produzir, sendo a maioria recursos fósseis. Este indicador analisa a energia necessária para produzir e distribuir a electricidade consumida pela EPAL.

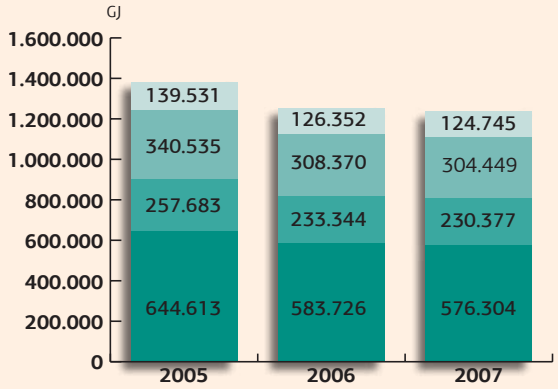
Consumo de energia indirecta necessária para produzir electricidade

		2005	2006	2007
Recursos Fósseis	Carvão	644.613	583.726	576.304
	Gás Natural	257.683	233.344	230.377
	Produtos de Petróleo	340.535	308.370	304.449
Energia Renováveis e outras Fontes	Biomassas	473	429	423
	Eólica	2.111	1.912	1.888
	Geotérmica	13.627	12.339	12.183
	Hidraúlica	123.320	111.672	110.252
	TOTAL	1.382.363	1.251.792	1.235.875

Para produzir os 497.262 GJ de electricidade consumidos pela EPAL em 2007, foi necessário consumir mais de 1 milhão de GJ de energia. A energia primária usada para gerar a energia eléctrica, excede significativamente a quantidade de electricidade comprada pela EPAL devido a perdas na rede eléctrica, à conversão e ao transporte de energia.

Houve uma redução (1%) do consumo de energia primária necessária para produzir a energia eléctrica consumida pela EPAL, de 2006 para 2007.

Esta redução é reflexo das iniciativas que a EPAL desenvolveu que permitiram reduzir os consumos de electricidade.



Fonte: Uma vez que não estão disponíveis os dados necessários de produção de energia eléctrica em Portugal - 2007, foram utilizados os dados default para a produção de electricidade em Portugal enunciados no Protocolo Técnico de Energia (GRI) – "Energy Protocol".

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

Em 2007 iniciou-se um novo plano quinquenal de racionalização de energia contemplando as seis instalações, consideradas grandes consumidoras (Vila Franca de Xira, Olivais, Castelo de Bode, Amadora, Valada Tejo, Vale da Pedra) e Telheiras (apesar dos seus consumos terem ficado abaixo dos valores exigidos para ser considerada consumidora intensiva, optou-se por manter a mesma no plano de racionalização de energia atendendo a motivos históricos e a ser possível no futuro vir a atingir os valores de consumidor intensivo).

Foram desenvolvidas algumas medidas para aumentar a eficiência energética, nomeadamente:

- Manutenção preventiva das instalações, destacando a beneficiação de diversos grupos electrobomba, designadamente quatro máquinas na E.E. dos Olivais, uma na E.E. de Telheiras, uma na E.E de Valada Tejo e duas na E.E. 2 de Vila Franca de Xira.

Estas beneficiações compreenderam, de forma geral, as seguintes acções:

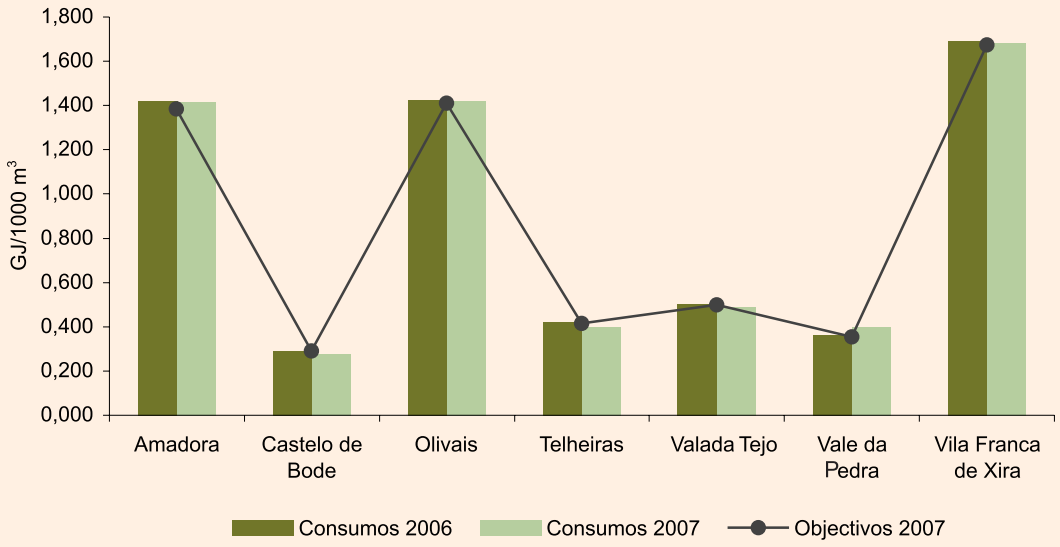
- Revestimento interno da bomba.
- Substituição de rolamentos.
- Verificação do impulsor.
- Equilibragem do conjunto rotórico.
- Substituição do empanque.
- Beneficiação geral do motor, incluindo impregnação com verniz, equilibragem e substituição de rolamentos.

- Trabalhos de manutenção condicionada previstos no Plano de Manutenção, incluindo, verificação de alinhamentos, medição de vibrações e de temperaturas em chumaceiras, de todos os grupos electrobomba.

- Beneficiações dos equipamentos de compensação de energia reactiva das instalações de Valada Tejo e Olivais. Na E.E de Castelo de Bode foram efectuados alguns ajustes aos equipamentos de variação de frequência, o que veio a permitir efectuar a compensação da energia reactiva das máquinas, sem a instalação de novos equipamentos.

Em seguida são apresentados os consumos energéticos destas instalações em 2006 e 2007 e os objectivos estabelecidos, para 2007, no plano de racionalização de energia.

		Amadora	Castelo de Bode	Olivais	Telheiras	Valada Tejo	Vale da Pedra	Vila Franca de Xira
Consumo de energia em 2006	GJ	35.874	46.656	81.115	9.826	24.536	17.478	211.693
	GJ/1000m^3	1,418	0,291	1,424	0,421	0,502	0,359	1,690
Consumo de energia em 2007	GJ	35.502	45.190	72.650	11.402	25.597	17.752	216.873
	GJ/1000m^3	1,416	0,276	1,418	0,397	0,489	0,339	1,680
Objectivo para 2007	GJ	34.977	46.185	80.306	9.656	24.433	17.214	209.586
	GJ/1000m^3	1,383	0,288	1,410	0,413	0,499	0,353	1,673



Verifica-se que os consumos específicos das instalações consumidoras intensivas de energia decresceram de 2006 para 2007, tendo mesmo atingido consumos específicos de energia inferiores aos estabelecidos como objectivos para 2007, em algumas instalações.

Relativamente a outras instalações, foram desenvolvidas as seguintes medidas:

- Trabalhos de manutenção condicionada previstos no Plano de Manutenção;
- Beneficiações efectuadas em equipamentos de compensação do factor potência, nomeadamente Valada I, Valada II, Alhandra e ETA da Asseiceira;
- Remodelação do Posto de Transformação da E.E. de Barbadinhos.

Assinatura, em 11 de Dezembro, de um Protocolo de Cooperação entre a EPAL e a ADENE – Agência para a Energia. Na sequência deste, estão a ser estudadas algumas medidas a ser implementadas, nomeadamente:

- Auditoria energética e à qualidade do ar interior do Edifício Sede da EPAL;
- Avaliação da viabilidade de construção de centrais minihídricas no Adutor de Circunvalação (Amadora e Vila Fria) e Adutor de Castelo de Bode (válvulas monovares), para aproveitamento de perdas de carga;
- Identificação de locais adequados ao desenvolvimento de projectos de centrais de energia fotovoltaica e eólica.

Deste modo, as principais iniciativas de redução do consumo de energia que estavam previstas para 2007 foram concretizadas. Todas as acções desenvolvidas contribuíram para uma redução dos consumos energéticos anuais em 2007, face ao ano anterior, em mais de 6 mil GJ.

Salienta-se que o sistema fotovoltaico instalado em 2006 na localidade da Pedreira de Fátima, para alimentar com energia eléctrica os equipamentos essenciais ao funcionamento deste ponto de entrega, foi roubado, tendo a EPAL decidido não instalar novo sistema.

Captação de Valada Tejo

Relativamente à instalação de uma bateria de condensadores de 1000 kVAr, prevista para a Estação de Captação de Castelo de Bode, a mesma deixou de se justificar, devido a ajustes introduzidos nos Variadores de Velocidade, que permitiram eliminar o consumo de energia reactiva na referida instalação.

Para 2008, para além das acções associadas ao Protocolo de Cooperação entre a EPAL e a ADENE – Agência para a Energia, citadas anteriormente a EPAL prevê:

Iniciativas previstas para 2008:

- Remodelação do Posto de Transformação de Alenquer II
- Beneficiação de diversos grupos electrobomba
- Trabalhos de Manutenção Preventiva e Condicionada previstos no Plano de Manutenção
- Remodelação de quatro grupos de baixa tensão na Estação Elevatória de Telheiras, com aplicação de Variadores de Velocidade.

Água

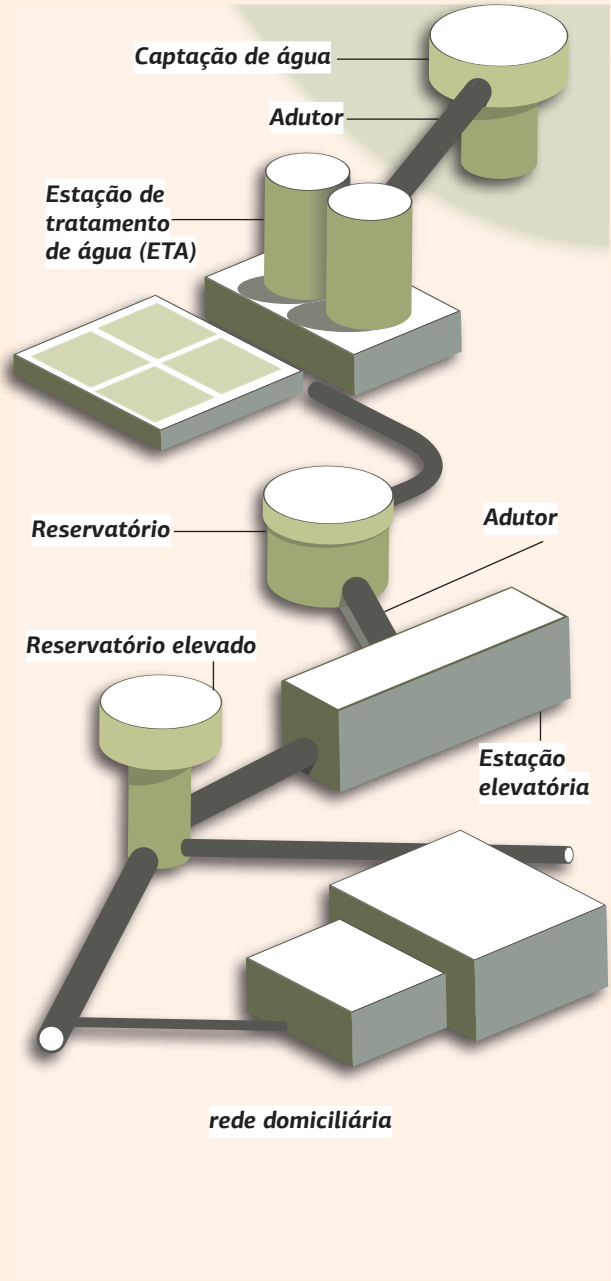
EN8 Captação, Tratamento, Adução e Distribuição de Água

Captação

De forma a assegurar o fornecimento de água aos diversos municípios, a EPAL necessita de captar água do meio ambiente, possuindo para o efeito captações superficiais, subsuperficiais e subterrâneas.

Salienta-se que a EPAL procede à captação do volume de água estreitamente necessária à satisfação das necessidades dos seus clientes e consumidores.

O volume de água captado ao longo dos anos tem vindo a diminuir, devido às acções que a EPAL desenvolveu para reduzir as perdas e fugas de água ao longo do processo de abastecimento de água. Deste modo, registou-se uma diminuição de 12.250.926 m^3 de água captada de 2005 para 2007.

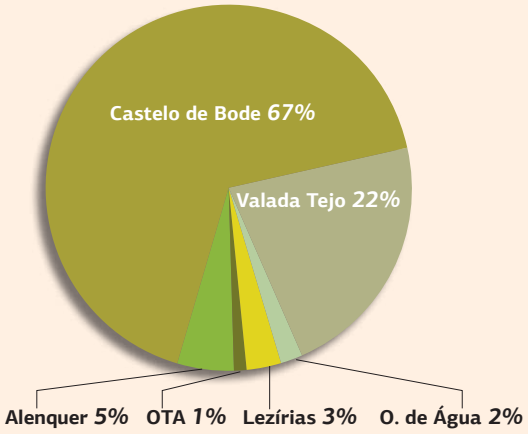


Volumes de água captada (m^3)

		2005	2006	2007
Captações Superficiais	Castelo de Bode	169.844.161	160.603.912	163.762.580
	Valada Tejo	50.478.291	48.913.798	52.381.424
Captações Sub superficiais	Olhos de Água	6.360.817	5.225.801	5.638.242
Captações subterrâneas	Valada 1	94.494	0	4.550
	Valada 3	1.950	0	0
	Lezírias	14.009.406	13.246.215	8.031.100
	Ota	7.286.480	7.007.662	1.989.478
	Alenquer	7.368.035	9.353.279	11.385.334
	Total	255.443.634	244.350.667	243.192.708

A principal fonte de captação de água da EPAL é sem dúvida a barragem de Castelo de Bode, tendo representado em 2007, 67% da água captada. A outra captação superficial utilizada – Valada Tejo, no rio Tejo – contribuiu com cerca de 22% do volume total captado.

Deste modo, 89% da água captada provém de apenas 2 captações superficiais.



Das captações da EPAL, apenas a dos Olhos de Água do Alviela e as das Lezírias se encontram em áreas protegidas, sendo a localização dos Olhos d'Água a mais sensível pela relação directa com o caudal do rio Alviela.

Tratamento

A água captada pela EPAL é sujeita ao tratamento necessário, de forma a assegurar que apresenta a qualidade necessária para consumo humano.

As estações de tratamento asseguram o tratamento da água captada, tendo sido produzidos em 2007 cerca de 242,9 milhões de m³ de água para consumo.

O volume de águas de processo nas operações de tratamento, no ano de 2007, foi cerca de 98 mil m³, o que representa uma redução de 51% da água "perdida" no processo de tratamento face a 2006.

Tratamento de Água		m3
	2006	2007
Água captada	244.350.667	243.192.708
Água de processo	192.985	97.971
Água produzida	244.063.092	242.879.655

A remodelação e beneficiação das infra-estruturas de tratamento de água contribuíram assim, para reduzir o volume de água de processo, representando esta, em 2007, cerca de 0,04 % da água captada.

Adução

A adução é o processo de transporte de água ao longo das diversas infra-estruturas destinadas à elevação, tratamento, transporte e armazenamento da água produzida. As questões ambientais associadas à adução prendem-se com as roturas e perdas de água que possam ocorrer neste processo.

Roturas e perdas de água

	Nº Roturas		
	2005	2006	2007
Condutas de adução (APT)	154	161	152
Rede de Distribuição (ADS)(*)	2.738	2.328	2.085
Total	2.892	2.489	2.237
	Perdas (m³)		
Condutas de adução (APT)	10.892.005	10.560.262	13.826.619
Rede de Distribuição (ADS)	26.931.279	23.408.986	19.408.684
Total	37.823.284	33.969.248	33.235.303

(*) inclui roturas em ramais

Em 2007, o nº de roturas (APT) diminui face aos anos anteriores. No entanto, devido a ajustamentos introduzidos nos equipamentos de monitorização da água, verificou-se um aumento das perdas em APT, conforme explicado no ponto seguinte Gestão de Perdas e Fugas.

Distribuição

Em 2007, no âmbito do projecto de renovação da rede de distribuição de Lisboa, foram renovados 19 km.

Roturas na ADS	2005	2006	2007
Condutas de diâmetro > 400 mm	598	496	513
Condutas de diâmetro < 400 mm	94	105	109
Ramais	2.046	1.727	1.463
Total	2.738	2.328	2.085

Registaram-se 2.085 roturas na Distribuição, menos 10,4% de roturas que no ano anterior, o que contribuiu, em parte, para a redução das perdas de água.

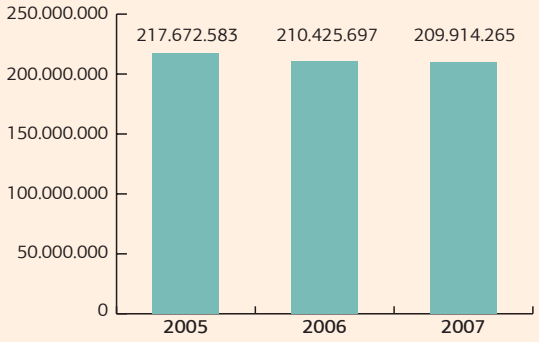
Outro indicador relevante para a redução das perdas é a percentagem de roturas reparadas em menos de 24 horas que, para tubagem com diâmetro inferior a 400 mm foi de 93,2% para o ano de 2007.

Fornecimento de Água

A água fornecida corresponde à água vendida acrescida da água de compensação.

Água Fornecida **m3**

	2005	2006	2007
Clientes Directos	62.297.939	60.842.338	60.301.906
Clientes em Alta	156.490.644	150.333.264	148.784.203
Água Facturada	218.788.583	211.175.602	209.086.109
Especialização	-1.178.081	-812.076	768.789
Água de Compensação	62.081	62.171	59.367
TOTAL	217.672.583	210.425.697	209.914.265



Verificou-se uma pequena redução no volume total de água fornecida, em 2007 face ao ano anterior (cerca de 1%), que representa uma estabilização dos volumes vendidos após a queda dos anos anteriores.

O volume de água captado em 2007 também diminui face a 2006 (0,5%) em consequência da redução da água fornecida, da recuperação de água de processo e redução de perdas e fugas.

A EPAL assegura o controlo permanente da qualidade da água fornecida, de forma a garantir que esta apresenta as características necessárias para consumo humano. Este tema encontra-se abordado nos indicadores sociais relacionados com a qualidade do produto (PR´s)

Água facturada em 2007	**m3**
Clientes Directos	
Doméstico	28.827.026
Comércio e Industria	13.835.015
Instituições	2.116.990
Embaixadas	190.513
Estado	6.567.880
Unidades Militares	362.273
C. M. L.	8.402.209
TOTAL	60.301.906
Clientes em Alta	
Águas do Oeste	16.286.057
Alcanena	377.293
Batalha	269.260
Cartaxo	213.101
Cascais	20.597.240
Constância	352.150
Entroncamento	955.220
Leiria	312.480
Loures / Odivelas	30.253.579
Mafra/Lousa	3.444.480
Oeiras	27.575.570
Ourém	1.376.870
Porto de Mós	511.200
Santarém	109.199
Sintra	31.241.860
Tomar	925.180
Torres Novas	1.533.850
Vila Franca de Xira	11.851.794
Vila Nova da Barquinha	597.820
TOTAL	148.784.203

Gestão de Perdas e Fugas

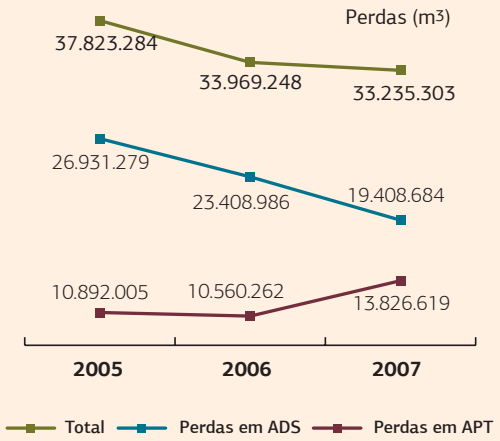
São consideradas perdas, a água perdida nos processos de tratamento (ETA´s), fugas ao longo da adução e distribuição da água e factores geralmente considerados de natureza económica, tais como furtos, ausência/erro de leitura e erros de medição.

No que diz respeito ao valor total de perdas em 2007, houve um decréscimo do volume de água associado às perdas em 730 mil m3 de água, o que representa uma redução de 2%.

Sistema Sahara de localização de fugas em adutores

As perdas representam 13,7 % da água captada em 2007, verificando-se uma ligeira melhoria neste indicador face ao ano anterior.

No entanto, devido a ajustamentos introduzidos nos equipamentos de monitorização da água, algumas perdas que nos anos anteriores eram consideradas na Distribuição passaram a estar incluídas na Produção e Transporte.



A diminuição das perdas é reflexo da implementação do projecto iniciado em 2005, com a criação do 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, das duas áreas de negócio da EPAL (Produção e Transporte e a de Distribuição).

Este projecto permite fazer o zonamento da rede de distribuição, reduzir o tempo de detecção e reacção às anomalias, melhorar a fiabilidade do serviço ao cliente e identificar a água não facturada.

Pelo segundo ano consecutivo, foi utilizada na elaboração do Plano Anual de Investimentos, uma matriz, iterada no Geomedia, para prioritizar as áreas da rede de distribuição a reabilitar. A matriz utilizada em 2007 foi enriquecida face à matriz de 2006 com a introdução de novos pontos de vista para definição dos critérios, designadamente qualidade da água e número de clientes muito sensíveis.

A segmentação da rede de distribuição em Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC) e o desenvolvimento de sistemas de monitorização em contínuo, aliados a uma mais eficaz selecção dos troços a intervencionar na rede, contribuíram para o aumento da eficiência na gestão da rede, produzindo resultados positivos na redução do volume de perdas de água.

Em 2007 foram implementadas 41 novas ZMC, tendo sido atingido o objectivo com 76 ZMC em funcionamento. Foi realizado um grande esforço para implementação das ZMC na

Zona Baixa e na Zona Alta e para responder às prioridades e preocupações dos Departamentos de Exploração (ODS) e de Manutenção (MDS) relativamente ao desempenho da rede nestas zonas alvo e à necessidade de mais informação para uma localização rápida dos problemas encontrados. O objectivo proposto até ao fim de 2008 é atingir cerca de 110 ZMC, incorporando um total de 73% dos clientes e 79% da rede, ou seja, cerca de 257.000 clientes e 980km de rede. No final de 2009 prevê-se a cobertura da restante rede por ZMC.

É também objectivo da EPAL, fechar 15 Zonas de Monitorização e Transporte (ZMT's), tanto na rede de adução como na rede de distribuição de Lisboa.

No final de 2006, 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. Em 2007 foram realizadas 27 Inspecções em adutores de adução e distribuição, numa extensão de 21km's.

Fonte: Os dados apresentados ao longo do EN8 foram calculados com base em leituras de caudalímetros existentes nos pontos de captação, saída das ETA`s e na rede de transporte e distribuição.

EN9 Fontes hídricas afectadas pela captação de água

Dos vários locais de captação de água da EPAL, apenas um – os Olhos de Água - é considerado uma fonte de água 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 (ver EN11).

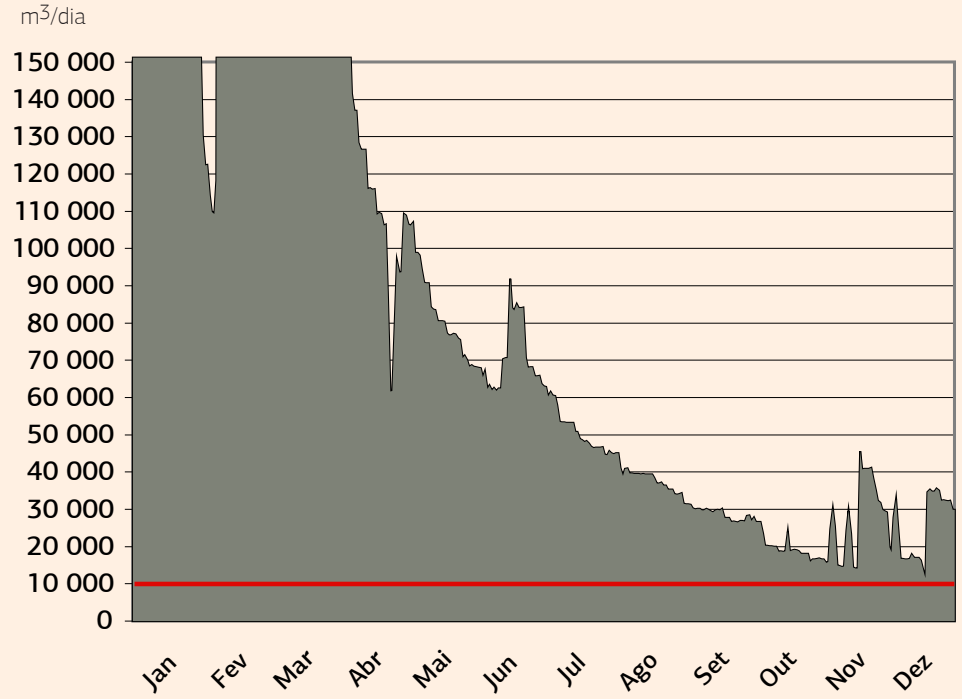
Os Olhos d´Água apresentam um caudal que varia significativamente ao longo do ano. Em 2007 o caudal apresentou uma variação entre 29.000 m3 e 976.000 m3.

A EPAL tem o compromisso de assegurar que o caudal do rio Alviela nunca é inferior a 10.000 m3/dia. Para tal efectua o controlo permanente do caudal de água disponível nos Olhos d´Água, garantindo assim a manutenção do seu caudal ecológico.

Em 2007 não ocorreu qualquer desvio ao estabelecido como demonstra o gráfico.

Nota: Em alguns meses (Inverno) o caudal ecológico atinge valores acima de 900 mil 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.



EN10 Reciclagem e reutilização de água

Um dos objectivos da EPAL é assegurar a água necessária aos seus consumidores, captando o menor volume possível. Para tal a EPAL tem vindo a implementar medidas e acções com vista a reduzir as perdas de água.

Em 2007 foram reaproveitados cerca de 3,9 milhões de m3 de água, o que representa 1,6 % da água captada pela EPAL.

O volume de água reaproveitada resulta:

- 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 - 2,35 milhões de m3.
- Das perdas das cisternas de Vale da Pedra - 175 mil m3.
- Da água de lavagem dos Pressdegs da Asseiceira - 35 mil m3.

Dando sequência aos compromissos assumidos em protocolo firmado, em 2006, entre a Universidade de Lisboa/ Museu de História Natural e a EPAL, esta custeou, em 2007, o projecto de execução para a renovação da rede de rega do 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.

Biodiversidade

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

A EPAL possui infra-estruturas em locais diversos, que asseguram a captação, tratamento, transporte e distribuição da água. Estas infra-estruturas ocupam uma área protegida total de 35.137,2 m2. De todas elas, a mais relevante no que diz respeito à potencial afectação da biodiversidade é a captação dos Olhos d´Água que se encontra localizada no Parque Natural das Serras D´Aire e Candeeiros cujas áreas 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.

As Serras D´Aire e Candeeiros são o mais importante repositório das formações calcárias existentes em Portugal. A morfologia cársica, natureza do coberto vegetal, a rede de cursos de água subterrâneos, uma fauna específica, são alguns dos aspectos relevantes que levaram à classificação desta área protegida.

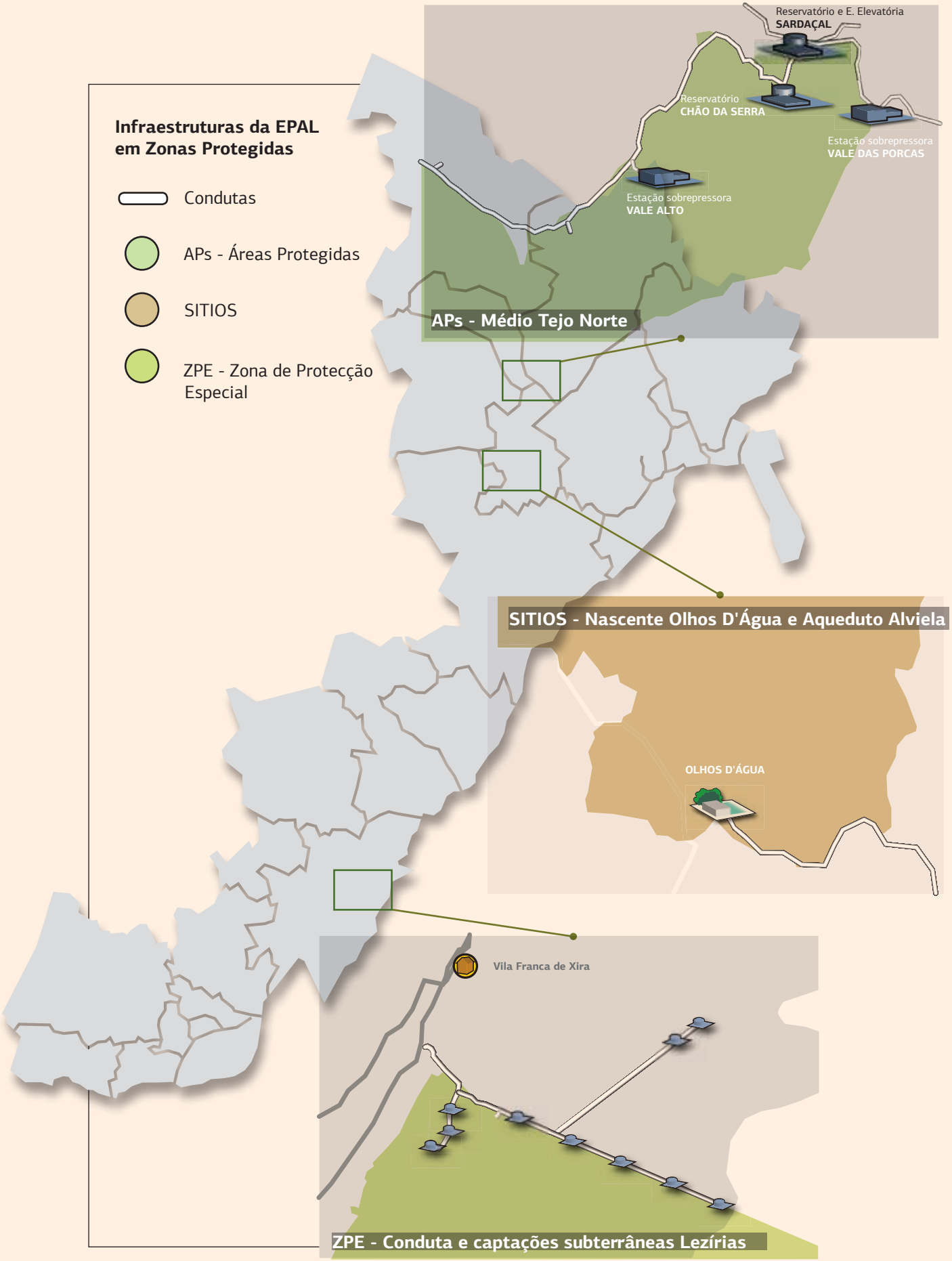
Neste parque natural o coberto vegetal é marcado pela presença de pequenas manchas de carvalho cerquinho ou azinheira. Entre as plantas autóctones destacam-se as plantas aromáticas, medicinais e melíferas repartidas por algumas dezenas de espécies. A oliveira domina a vegetação não espontânea.

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 da EPAL apresenta potenciais impactes na fauna e flora aquática do local. Contudo devido ao rigoroso controlo efectuado pela EPAL, que assegura o caudal ecológico permanente no rio Alviela - de acordo com o enunciado no EN9 - os impactes ambientais não são significativos.

Salienta-se que através de informação georeferenciada foi possível analisar se os 748,5 Km de adutores passam por zonas protegidas. Verificou-se que o aqueduto do Alviela que assegura o transporte de água dos Olhos d´Água para Barbadinhos, se encontra localizado, em parte, na fronteira com o Parque Natural das Serras de Aire e Candeeiros. Também se encontram dentro do Parque Natural das Serras de Aire e Candeeiros algumas das instalações do Subsistema do Médio Tejo.

Algumas das Captações das Lezírias e a respectiva conduta estão na fronteira com o Estuário do Tejo.


Infraestruturas da EPAL
em Zonas Protegidas
Condutas
APs - Áreas Protegidas
SITIOS
ZPE - Zona de Protecção Especial
Reservatório e E. Elevatória
SARDAÇAL
Reservatório
CHÃO DA SERRA
Estação sobrepressora
VALE DAS PORCAS
Estação sobrepressora
VALE ALTO
APs - Médio Tejo Norte
SITIOS - Nascente Olhos D'Água e Aqueduto Alviela
OLHOS D'ÁGUA
Vila Franca de Xira
ZPE - Conduta e captações subterrâneas Lezírias

Nascente dos Olhos d'Água

O Estuário do Tejo encontra-se, a nível nacional, classificado como:

- Reserva Natural, segundo o DL 565/76, de 19 de Julho - uma reserva natural é uma área destinada à protecção da flora e da fauna;

- Zona de Protecção Especial para Aves Selvagens (esta ZPE integra directamente a rede Natura 2000), segundo o Decreto-Lei nº 280/94, de 5 de Novembro;

- Sítio de Interesse Comunitário - SIC - Rede Natura 2000, segundo a Resolução do Conselho de Ministros nº 142/97, de 28 de Agosto.

Internacionalmente o Estuário do Tejo está incluído na rede de reservas biogenéticas do Conselho da Europa e na Lista de Sítios da Convenção de Ramsar (zonas húmidas de importância internacional).

O estuário do Tejo tem um papel fundamental do ponto de vista ecológico, uma vez que nele se concentra todo o material biológico arrastado ao longo do curso do rio, o que transforma o estuário numa zona extremamente rica ao nível da biodiversidade, nomeadamente no que diz respeito a aves migradoras.

Esta Reserva Natural abrange uma extensa superfície de águas estuarinas: os mouchões da Póvoa, do Lombo do Tejo, das Garças e de Alhandra e uma zona de sapal (Sapal de Pancas). O essencial do coberto vegetal é dominado pela mancha de sapal, traço de união entre as águas e a superfície emersa.

No que diz respeito à fauna, o estuário do Tejo funciona como local de cria para peixes, caso do Linguado e do Robalo. Salientam-se ainda o Caboz-de-areia e o Camarão-mouro, como espécies sedentárias tipicamente estuarinas e a Lampreia, a Savelha e a Enguia como peixes migradores (o Tejo é local de transição entre o meio marinho e o fluvial).

No que diz respeito à avifauna durante a estação fria, largos milhares de aves aquáticas de diversas espécies deslocam-se para esta zona, sendo exemplos: o Alfaiate, Anatídeos, o Flamingo, o Ganso-bravo-comum, Passeriformes, entre outros.

Em ambos os casos as condutas da EPAL passam na zona limítrofe destas zonas protegidas. A EPAL assegura a manutenção e salvaguarda das respectivas faixas e intervém nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes, controlando assim os impactes ambientais potenciais.

EN14 Gestão da Biodiversidade

A EPAL outorgou, em Novembro de 2007, um memorando de entendimento com o ICNB – Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade e o GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente para o estabelecimento de uma parceria visando um compromisso relativo à promoção e conservação da Biodiversidade.

À EPAL caberá o desenvolvimento de projectos concretos de investimento que promovam a biodiversidade e ao ICNB e ao GEOTA o acompanhamento e apoio técnicos às iniciativas a desenvolver.

Nos termos do memorando de entendimento assinado, a EPAL propõe-se desenvolver um "Plano para a Conservação das Ribeiras e Zonas Húmidas da Bacia Drenante Adjacente à Albufeira do Castelo do Bode".

Os custos relacionados com o desenvolvimento do plano serão inteiramente assumidos pela EPAL, nomeadamente trabalhos de campo, acções de sensibilização, prevenção e influência junto dos diversos públicos, a execução de medidas de conservação e a monitorização dos resultados.

Em 2007 destacam-se ainda as seguintes acções:

- Manutenção do caudal ecológico dos Olhos d´Água (ver EN9).

- Contribuição para a regularização do caudal ecológico do rio de Alenquer, através do lançamento de água de uma captação subterrânea já não utilizada para o abastecimento - Poço 4 de Alenquer – para o rio de Alenquer. Em 2007 foram bombeados 560 m3.

- Reposição das condições ambientais e de arranjo final das áreas intervencionadas pela EPAL, exigência sistematicamente formalizada nos cadernos de encargos de concursos ou consultas realizados para adjudicação de trabalhos. Exemplos das práticas de reposição e arranjo final das áreas intervencionadas são as obras de reabilitação dos sifões 35 e 36 do Aqueduto Alviela e a recuperação da conduta da OTA.

Emissões, Efluentes e Resíduos

EN16 Emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa

Associada às actividades da EPAL, são emitidos para a atmosfera gases que contribuem para o efeito de estufa (GEE):

- Emissões directas: resultam do consumo de combustíveis utilizados pelas viaturas da Empresa e da queima de gás, associado ao funcionamento dos refeitórios e balneários – emissões de CO_2;

- Emissões indirectas são o resultado da combustão de produtos energéticos para a produção da electricidade consumida pela EPAL – emissões de CO_2, CH_4 e N_2O.

No que diz respeito às emissões directas de GEE ocorreu, em 2007, uma redução em 14 ton de CO_2 emitido para o ambiente face o ano anterior, o que reflecte a diminuição do consumo total de combustíveis, de 2006 para 2007 (EN3).

Emissões directas de GEE — **ton CO_2**

	2005	2006	2007
Gasóleo	969	1001	1065
Gasolina	183	157	87
Gás	158	164	156
Total	1309	1322	1308

Emissões indirectas de GEE

	2005		2006		2007	
	ton	ton de CO_2 eq	ton	ton de CO_2 eq	ton	ton de CO_2 eq
CO_2	99.742,54	99.742,54	90.321,37	90.321,37	89.173,94	89.173,94
CH4	0,94	21,62	0,85	19,60	0,84	19,35
N2O	1,45	429,20	1,32	389,90	1,30	384,95
Total		100.193,36		90.730,87		89.577,23

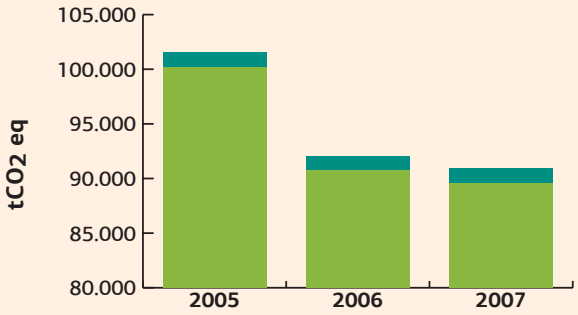
Em 2007 verificou-se uma diminuição de cerca de 1,3 % das emissões indirectas de CO_2 equivalente, face ao ano anterior. Esta redução é consequência da diminuição dos consumos de electricidade da EPAL.

Emissões de GEE — **ton de CO_2 eq**

	2005	2006	2007
Emissões Directas	1.309	1.322	1.308
Emissões Indirectas	100.193	90.731	89.577
Total	101.503	92.052	90.886

Ao comparar-se os valores de emissão de GEE de 2007 com 2006, verificou-se que houve uma redução na emissão de GEE emitidos para a atmosfera, em mais de mil ton de CO_2 equivalente.

Esta redução é resultado da diminuição dos consumos de energia da EPAL.



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 CO_2 /GJ
Gasóleo: 74,1 kg CO_2/GJ
Gás: 63,1 kg CO_2/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 CO_2/TJ; 0,70 kg CH4/TJ; 0,60 kg N_2O/TJ — CO_2: GWP=1
Carvão: 92,00 t CO_2/TJ; 0,69 kg CH4/TJ; 1,38 kg N_2O/TJ — CH4: GWP=23
Gás Natural: 55,78 t CO_2/TJ; 1,00 kg CH4/TJ; 1,40 kg N_2O/TJ — N2O: GWP=296

EN17 Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa

As emissões indirectas relevantes de GEE da EPAL estão reflectidas no EN16 uma vez que:

- 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 criticas para os stakeholders;
- não existem medidas que a EPAL possa desenvolver para reduzir eventuais emissões indirectas que não as resultantes dos consumos de energia.

Não foi possível, por ausência de dados, incluir neste Relatório informação relativa às outras emissões de GEE's, ditas indirectas já que resultam de actividades subcontratadas pela EPAL, como por exemplo o transporte das lamas e de outros resíduos.

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

As emissões de gases de efeito de estufa (GEE), associadas às actividades da EPAL, resultam do consumo de energia, sobretudo do consumo de energia eléctrica. Deste modo, as iniciativas que a EPAL desenvolveu com vista a reduzir os consumos de electricidade, contribuíram para a redução da emissão de GEE, como evidencia o EN16.

Todas as iniciativas enunciadas nos indicadores EN5 e EN6, permitiram a redução do consumo de energia eléctrica em 2007, e consequentemente houve uma diminuição da quantidade de toneladas de GEE emitidas para a atmosfera.

Deste modo, em 2007 a redução do consumo de energia eléctrica em 6.404 GJ, representa uma redução na emissão de GEE, em mais de mil toneladas de CO_2 eq. (1.153,6).

EN19 Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono (SDOs)

No processo de produção, transporte e distribuição de água não são utilizadas substâncias destruidoras de ozono. No entanto, ciente do impacte ambiental decorrente da utilização de outros equipamentos com SDOs, a EPAL realizou um inventário dos equipamentos susceptíveis de conterem substâncias regulamentadas e está em curso a substituição faseada de todos os equipamentos com esses gases, de forma a assegurar o cumprimento do Protocolo de Montreal, também para lá de 2010.

EN20 NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas

As duas únicas fontes fixas são a Caldeira e a Forja do Recinto dos Olivais. Em média, a caldeira trabalha 8h/dia durante o ano e serve para aquecimento de águas de balneários.

A forja é um legado da época em que a EPAL fundia ferro, e actualmente trabalha esporadicamente. Em 2007 foi instalado um contador de horas que permitiu apurar que entre Agosto de 2007 e Agosto de 2008 se contabilizaram 107 horas de funcionamento desta fonte fixa.

A tabela sintetiza os resultados da monitorização efectuada aos efluentes gasosos. Os valores de isocinetismo encontram-se dentro da gama fixada pelo método usado.

Estimativa da massa de poluentes emitidos para a atmosfera durante 2007 (em kg e para cada poluente registado)

	Caldeira	Forja
Óxidos de Azoto	192,72	
Monóxido de Carbono	43,8	
COV's (Carbono Total)	43,8	
Particulas totais em suspensão		26,75
Arsénio		0,029
Cádmio		0,01
Crómio		0,02
Cobre		0,02
Níquel		0,021
Chumbo		0,406

EN21 Descarga total de água

Da actividade da EPAL resultam dois tipos de águas residuais: águas residuais domésticas e águas residuais industriais.

As águas residuais industriais são uma excepção e resultam da lavagem e pintura de contadores efectuada na instalação dos Olivais.

Existe licenciamento da CM de Lisboa para a descarga na rede de colectores municipais das águas residuais industriais. Estas águas residuais são provenientes da Oficina de Contadores (águas de lavagem e pintura). O licenciamento camarário impõe uma monitorização anual a estes efluentes. Durante o ano de 2007, foram encaminhados 1.377 m3 de águas residuais para o colector da Câmara de Lisboa e os resultados da monitorização realizada em Fevereiro de 2007 foram:

Parâmetros monitorizados nos Olivais (oficina de contadores - lavagem e pintura)

Parâmetros	Valor medido em 2007	VMA
Oficina de Contadores de água - Lavagem		
pH (u.s)	6,8	5,5<ph<9,5
CQO (mg/l O2)	118	150
Detergentes (mg/ MBAS/l)	1,62	50
Sulfuretos (mg/l)	<0,1	2
Sólidos Suspensos Totais (mg/l)	33	1000
Óleos e gorduras (mg/l)	7,0	150
Hidrocarbonetos (mg/l)	1,4	60
Cobre (mg/l)	0,34	5
Zinco (mg/l)	0.78	5
Cabine de pintura de Contadores de água		
pH (u.s)	7.3	5,5<ph<9,5
CQO (mg/l O2)	15	150
CBO5 (mg/l O2)	4,9	40
Sólidos Suspensos Totais (mg/l)	23	1000
Óleos e gorduras (mg/l)	< 0,3	150
Hidrocarbonetos (mg/l)	< 0,3	60
Chumbo (mg/l)	<0,05	2
Cobre (mg/l)	<0,12	5
Crómio (mg/l)	<0,05	5

As águas residuais domésticas são encaminhadas para os esgotos municipais. Nas zonas em que tal não é possível (na Estação Elevatória de Vila Franca de Xira e nas Estações de Tratamento de Água da Asseiceira e de Vale da Pedra), a EPAL instalou sistemas de tratamento próprios, que asseguram o tratamento dos esgotos domésticos antes da sua descarga no meio ambiente.

Estas três descargas de águas residuais tratadas para o meio ambiente encontram-se devidamente licenciadas pela Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR).

De acordo com as Licenças, a qualidade dos efluentes gerados nos recintos é monitorizada trimestralmente, sendo controlados os seguintes parâmetros, sujeitos a VLE (Valores Limite de Emissão): pH, Carência Bioquímica de Oxigénio (CBO5), Carência Química de Oxigénio (CQO), Sólidos Suspensos Totais (SST), Detergentes, e Óleos e gorduras. A EPAL foi dispensada da quantificação dos volumes de águas residuais domésticas tratadas uma vez que os caudais são muito reduzidos.

Os resultados das monitorizações são comunicados à entidade licenciadora. Durante o ano de 2007 mantiveram-se conformes, havendo apenas que registar 1 incumprimento ligeiro na Asseiceira e 5 incumprimentos em Vila Franca de Xira.

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

Instalação	Local de Descarga/Licença	Sistema de Tratamento
EE V. F. Xira	Linha de água afluente do rio Tejo / Licença nº 319/D/DSGA/DDH/03	ETAR compactada por sistema de lamas activadas, antecedida de um separador de gorduras (40 HE).
ETA da Asseiceira	Linha de água afluente de ribeira de Tancos / Licença nº 320/D/DSGA/DDH/03	ETAR compactada por sistema de lamas activadas, antecedida de um separador de gorduras (40 HE).
ETA V. Pedra	Vala da Azambuja / Licença de Descarga nº 318/D/DSGA/DDH/03	6 ETAR´s compactadas por sistema de lamas activadas: - 2 ETAR (7 HE): uma antecedida de um separador de gorduras (40 HE). - 2 ETAR (10 HE) - 2 ETAR (15 HE)

Monitorização de efluentes						
Parâmetros	pH (escala de Sorensen)	CQO (mg/l)	CBO5 (mg/l)	SST (mg/l)	Óleos e gorduras (mg/l)	Detergentes (mg/l)
VLE	**6_9**	**150**	**40**	**60**	**15**	**2**
ETAR da Asseiceira						
Mar-07	6,4	40	9,7	7	<0,3	<0,2
Jun-07	7,3	109	37	21	<0,3	1,85
Sep-07	7,6	66	37,6	22	<0,3	2,1
Nov-07	8,1	65	22	19	0,4	1,8
VLE	6_9	150	40	60	15	2
ETAR de Vila Franca de Xira						
Jan-07	6,9	319	127	216	2,5	6
Mar-07	6,6	69	52	29	0,3	1,1
Jun-07	7	30	< 5	19	8,2	2
Sep-07	7,2	20	15,5	<5	<0,3	0,5
Nov-07	6,5	15	8	16	0,4	0,6

Foi mantido durante todo o ano o contrato de assistência semanal às ETAR da empresa.

É importante salientar que em 2007, a EPAL estabeleceu um programa para gestão e manutenção das fossas sépticas existentes em todas as instalações, de forma a assegurar que estas reúnem as condições necessárias.

EN22 Quantidade total de resíduos por tipo e destino

Em resultado das actividades da EPAL (operação, manutenção e serviços de suporte) são gerados resíduos perigosos e não perigosos. 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 produzidos pela EPAL são acondicionados em contentores apropriados e armazenados nos 4 ecocentros da Empresa: Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira. Deste modo, os ecocentros recebem os resíduos produzidos nas instalações e 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 0,2% 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 e 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, representando cerca de 98 % da quantidade anual de resíduos produzidos. As lamas resultam do tratamento da água efectuado nas ETA's e uma vez que não

Ecocentro dos Olivais

Contentor de recolha de lâmpadas

apresentam as características necessárias para aproveitamento agrícola, são encaminhadas para reciclagem.

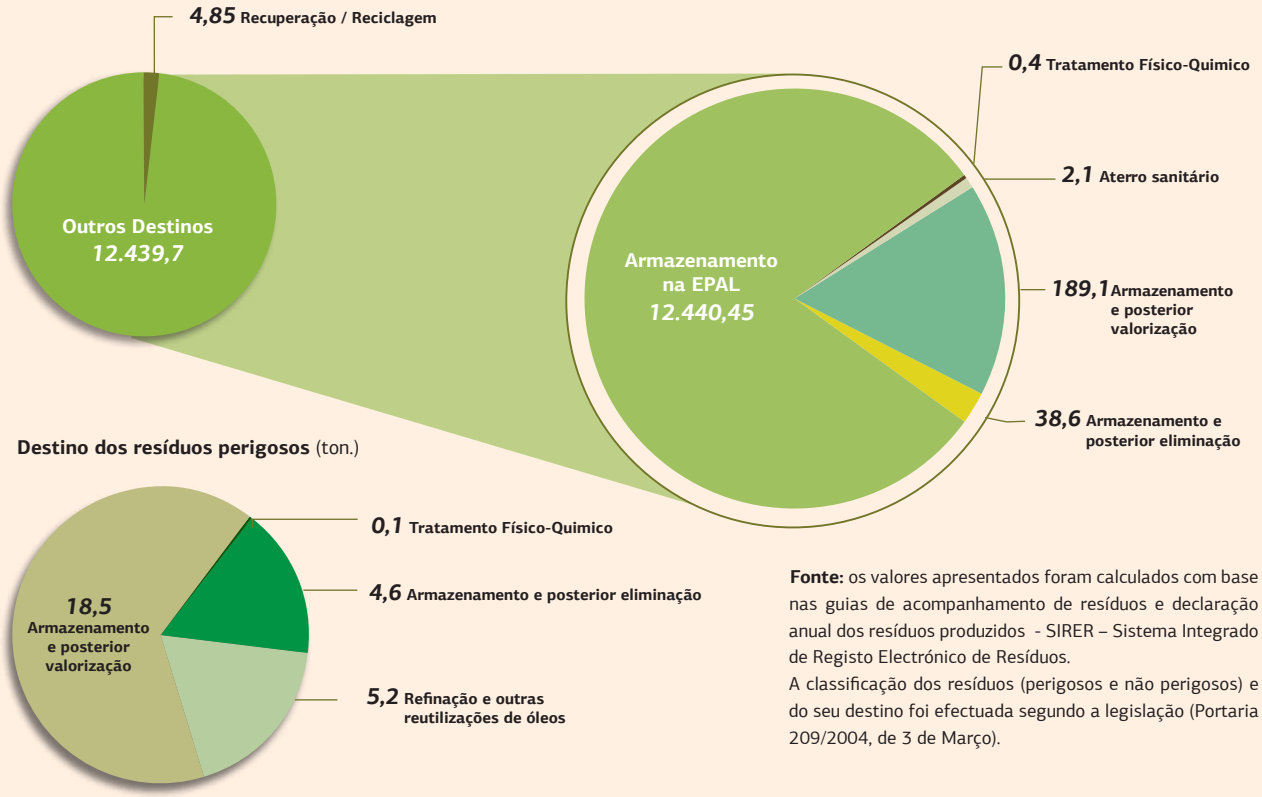
Os restantes resíduos não perigosos incluem restos de materiais e sucatas metálicas, plásticos, madeiras, borrachas, papel e cartão, embalagens diversas, equipamentos fora de uso, entre outros.

Ao analisar a quantidade de resíduos produzidos nos últimos anos verifica-se que, ocorreu um aumento da quantidade de resíduos produzidos em 2007, em cerca de 2% face ao ano anterior.

Este aumento deve-se a uma maior quantidade de resíduos não perigosos. Salienta-se que ocorreu uma redução da quantidade de resíduos perigosos em 19 toneladas.

Tipo		Destino	2005	2006	2007
Resíduos Perigosos	Valorizados	Recuperação /Reciclagem	1,2	4,6	0,0
		Refinação e outras reutilizações de óleos	0,7	11,9	5,2
		Armazenamento e posterior valorização	21,8	2,7	18,5
	Eliminados	Tratamento Físico-Químico	0,0	0,0	0,1
		Armazenamento e posterior eliminação	13,0	27,4	4,6
	Armazenados	Armazenado na EPAL	0,2	1,3	0,0
	Total de Resíduos Perigosos		36,9	47,0	28,3
Resíduos Não Perigosos	Valorizados	Recuperação / Reciclagem	14.596,6	28,1	4,85
		Armazenamento e posterior valorização	77,2	6.766,4	189,1
	Eliminados	Tratamento Físico-Químico	0,0	0,0	0,4
		Aterro Sanitário	8,9	19,7	2,1
		Armazenamento e posterior eliminação	78,1	33,8	38,6
	Armazenados	Armazenado na EPAL	0,0	5.525,5	12.440,45
	Total de Resíduos Não Perigosos		14.760,8	12.373,5	12.675,5
Total de resíduos produzidos em toneladas			14.797,7	12.420,5	12.703,8

Destino dos resíduos não perigosos (ton.)



Destino dos resíduos perigosos (ton.)

Fonte: os valores apresentados foram calculados com base nas guias de acompanhamento de resíduos e declaração anual dos resíduos produzidos - SIRER – Sistema Integrado de Registo Electrónico de Resíduos.
A classificação dos resíduos (perigosos e não perigosos) e do seu destino foi efectuada segundo a legislação (Portaria 209/2004, de 3 de Março).

No que diz respeito ao destino dado aos resíduos perigosos e não perigosos verifica-se que das 12,7 mil toneladas produzidas em 2007, cerca de 1,7% foram encaminhadas para valorização.

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 respectivas guias de acompanhamento – documentos oficiais que acompanham cada transporte de resíduos..

EN 23 Derrames significativos

No dia 11 de Dezembro constatou-se uma escorrência de óleo no pavimento do ecocentro dos Olivais que se estendeu até ao betuminoso da faixa de rodagem adjacente.

A escorrência foi provocada por acção de desconhecidos que retiraram a tampa do depósito de óleo de um dos transformadores armazenados no local. O óleo derramado não estava contaminado com PCB´s.

O óleo derramado foi de imediato recolhido com material absorvente, tendo os resíduos contaminados sido encaminhados para operador licenciado.

O volume total do reservatório do óleo do transformador é de 200 Litros. Estima-se que o derrame tivesse correspondido a 50% do volume, ou seja, terão sido derramados cerca 100 litros de óleo.

EN 25 Protecção de corpos de água

As três descargas de águas residuais tratadas feitas para linhas de água, não afectam a qualidade das mesmas, dado que são cumpridos os VLE legislados.

São elas:

- Descarga para a linha de água afluente do Rio Tejo , situada no local denominado por Vila Franca de Xira, no Concelho de Vila Franca de Xira (coordenadas militares M:127,300; P 224,250).

- Descarga para a linha de água afluente da Ribeira de Tancos, situada no local denominado por Asseiceira, no Concelho de Tomar (coordenadas militares M:175,725; P 283,500).

- Descarga para a Vala da Azambuja, situada no local denominado Vale da Pedra, na Concelho do Cartaxo (coordenadas militares M:142,775; P 236,600).

ETA de Vale da Pedra

Descarga para a Vala da Azambuja, situada no local denominado Vale da Pedra no Concelho do Cartaxo (coordenadas militares M:142,775; P 236,600)

EE de Vila Franca de Xira

Descarga para a linha de água afluente do Rio Tejo situada no local denominado Vila Franca de Xira no Concelho do mesmo nome..
(coordenadas militares M:127,300; P224,250)

ETA da Asseiceira

Descarga para a linha de água afluente da Ribeira de Tancos, situada no local denominado Asseicieira, no Concelho de Tomar.
(coordenadas militares M:175,725; P 283,500)

Local de descarga | **Instalação da EPAL**

Produtos e Serviços

EN26 Iniciativas para mitigar os impactes ambientais significativos

No âmbito do Sistema de Gestão Ambiental implementado a EPAL identifica e avalia os aspectos e impactes ambientais associados a todas as suas actividades. Todos os aspectos ambientais significativos são devidamente geridos pelo Sistema, sendo desenvolvidas acções com vista a minimizar ou mesmo eliminar os impactes ambientais mais críticos.

Em 2007 foram desenvolvidas e implementadas diversas iniciativas que contribuíram para minimizar os impactes ambientais negativos associados às actividades da EPAL.

Resumo das iniciativas e medidas que contribuíram para minimizar os impactes ambientais significativos

Iniciativas / Medidas	Aspectos e impactes minimizados
Melhoria das infra-estruturas de tratamento e transporte de água Redução das perdas de água através da remodelação das condutas e ramais e das acções do Grupo de Monitorização e Controlo (ver EN8)	A captação de água, provoca a diminuição dos recursos naturais (lençóis freáticos, águas superficiais e nascentes), podendo afectar a fauna e flora do local. 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.
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. Estabelecimento de protocolo com a ADENE- Agência para a Energia com vista a desenvolver projectos para a optimização dos consumos energéticos e para centrais de energia renovável.	Os consumos de energia contribuem para a diminuição da disponibilidade de recursos naturais e contribuem para o aumento do efeito de estufa. 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.
Ampliação da capacidade de armazenamento e beneficiação do sistema de neutralização de fugas de cloro	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. As medidas implementadas permitem reduzir o risco de derrames de cloro, permitindo assim mitigar os impactes causados.
Estabelecimento de uma parceria, com o ICNB – Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade e o GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente, para desenvolvimento de um Plano para a Conservação das Ribeiras e Zonas Húmidas da Bacia Drenante Adjacente à Albufeira do Castelo do Bode (EN13).	As actividades de captação e transporte de água têm também impacte na biodiversidade dos respectivos locais de captação ou passagem de condutas. O plano previsto visa a conservação das Ribeiras e Zonas Húmidas da Bacia Drenante Adjacente à Albufeira do Castelo do Bode, contribuindo assim para a preservação da biodiversidade da região.
Sistema de desidratação de lamas em cada estação de tratamento e entrega anual das lamas a cimenteiras para valorização energética.	A desidratação das lamas permite o reaproveitamento de consideráveis volumes de água. A incorporação das lamas no fabrico de cimento contribui para a minimização da depleção de recursos naturais.
Promoção da valorização de resíduos.	A produção de resíduos, contribui para a ocupação e contaminação dos solos, linhas de água e poluição atmosférica, de acordo com os processos de tratamento a que são sujeitos os resíduos. A valorização dos resíduos, permite reduzir a quantidade de resíduos eliminados, minimizando os impactes associados ao seu tratamento

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, higiene, preservação de espaços verdes e para actividades industriais.
- Manutenção do caudal ecológico no rio Alviela e injecção de água do Rio de Alenquer, melhorando a qualidade destes ecossistemas.

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

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

EN28 Multas e Sanções pelo não cumprimento de exigências ambientais

Não houve multas nem sanções não-monetárias resultantes de não conformidades ambientais em 2007.

Geral

EN30 Total de investimentos e gastos em protecção ambiental

Dos diversos investimentos efectuados pela EPAL durante o ano 2007, há alguns que tiveram um impacto ambiental bastante positivo e que vale a pena destacar.

À semelhança do ano anterior realizaram-se investimentos de reforço da eficiência operativa do sistema de abastecimento, nomeadamente, a fiabilidade, consistência e qualidade do serviço prestado, bem como, a redução dos volumes de perdas de água. Este último com impacto ambiental muito significativo.

Neste âmbito, foram investidos cerca de 6,5 milhões de EUR em renovação e reabilitação da rede de distribuição e transporte de água, em reabilitação de reservatórios e na realização de auditorias em condutas da rede de distribuição através da implementação de zonas de medição (ZMC e ZMT) com o objectivo de identificar fugas de água.

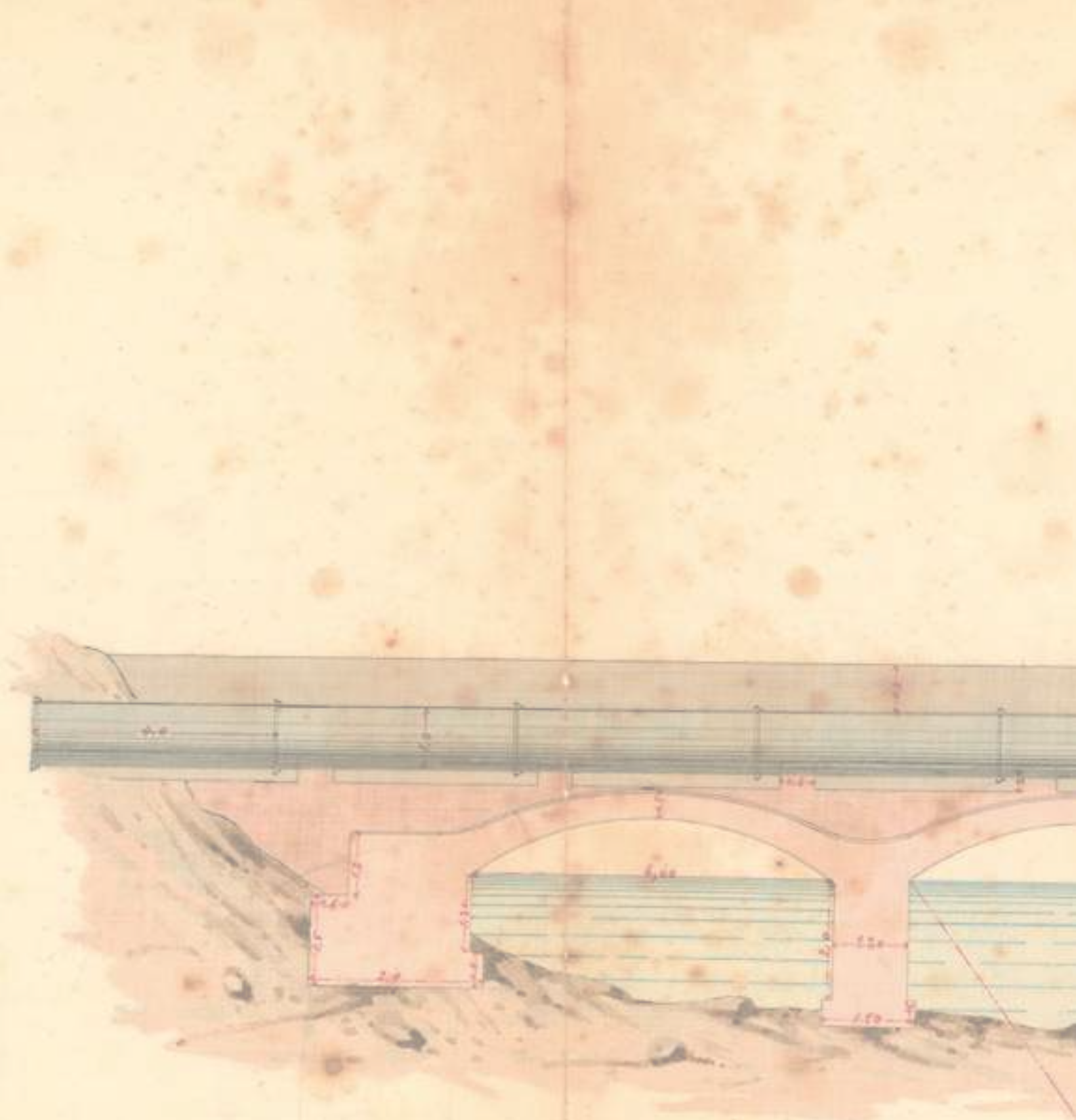
Foram investidos 1,6 milhões de EUR na recuperação da conduta da OTA, que permitirá assegurar uma melhoria da qualidade da água fornecida, reduzir, substancialmente, as perdas e ainda melhorar as condições de exploração da infra-estrutura. Nesta intervenção foi utilizada a metodologia de encamisamento interior, o Relining, que tem, entre as suas inúmeras vantagens, a minimização dos impactos ambientais na área envolvente (redução dos volumes de escavação), o aproveitamento de uma estrutura já existente, os rendimentos são bastante elevados e os custos sociais minimizados.

Foram ampliadas as instalações nos postos de cloragem da Unidade de Produção e Manutenção de Vila Franca de Xira de forma a proceder ao armazenamento de todos os tanques de cloro nas condições ideais de segurança assegurando que eventuais fugas de cloro serão salvaguardadas pelo sistema de neutralização existente. Neste investimento foram gastos em 2007 cerca de 292 mil EUR.

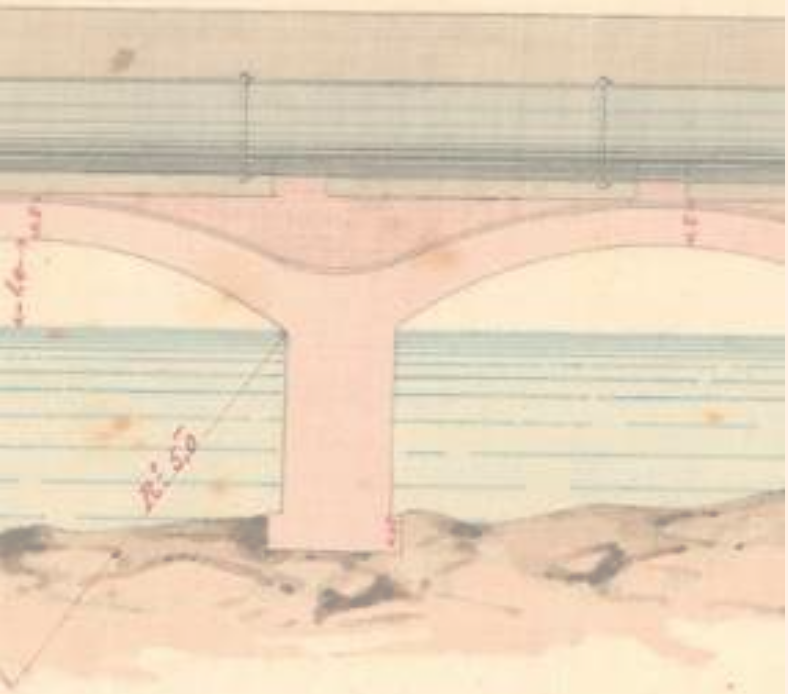
No âmbito do projecto de ampliação da capacidade de produção do sub-sistema do Castelo do Bode, de 500 mil para 625 mil m3/dia, os investimentos realizados na Estação de Tratamento de Água da Asseiceira vão permitir a alteração e melhoria do método de tratamento de água da estação, com a substituição da pré-oxidação com cloro pela oxidação intermédia com ozono. A oxidação é precedida duma nova operação, a flotação, e duma floculação, já existente. Estas duas operações destinam-se a reduzir os materiais orgânicos e inorgânicos em suspensão de modo a optimizar os efeitos da aplicação do ozono. Em 2007, foram dispendidos neste projecto cerca de 2,5 milhões EUR.

As lamas resultantes do tratamento efectuado nas Estações de Tratamento da Asseiceira e Vale da Pedra são encaminhadas para outras operações de valorização. Foram dispendidos cerca de 108 mil EUR, com a movimentação, incorporação e transporte das lamas para destino final.

No âmbito da formação profissional, em 2007, em matérias de ambiente, foram gastos cerca de15,8 mil EUR (tendo cerca de 10,8 mil EUR sido sujeitos a candidatura a financiamento pelo QREN).



“Typos de Obras d’Arte” para o Canal do Alviela. Alçados (1870)



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 apenas 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 condigno
- Direitos Humanos
- Sociedade
- Responsabilidade pelo produto

ABORDAGEM DE GESTÃO

Objectivos e Desempenho

O Conselho de Administração da EPAL estabelece objectivos em várias áreas de intervenção, onde se incluem os aspectos sociais, nas suas diversas vertentes: práticas laborais, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

Nas reuniões do Conselho de Administração são decididos e acompanhados esses objectivos, sendo operacionalizadas as medidas de implementação pelas diversas áreas da empresa.

No âmbito da responsabilidade pelo produto, pelo grande impacte deste na comunidade servida directa ou indirectamente, é onde se encontram sempre os maiores esforços da organização.

Durante os últimos tempos, com o desenvolvimento formal da "consciência sustentável" da empresa, as vertentes dos direitos humanos e sociedade também deram um passo significativo através da formalização do Código de Ética da EPAL, que também inclui questões relacionadas com as práticas laborais, sendo no entanto estas sempre mais sustentadas pelo Acordo da Empresa.

Na tabela seguinte são apresentados os objectivos estabelecidos para 2007 e a análise da sua concretização.

Objectivos e Metas para 2007		Ponto de Situação
Objectivos associados às Práticas laborais e trabalho condigno		
Alteração do plano de pensões para contribuição definida	●●●	Na sequência das negociações, durante 2007, entre a EPAL e as Organizações Sindicais representativas dos trabalhadores da Empresa, foi alterado o regime Complementar das Pensões de reforma. Será assim efectuada a transformação progressiva do Plano de Pensões de Benefício Definido para Plano de Contribuição Definida. Em Fevereiro de 2008 foi assinado o texto do Acordo de Empresa, entre a EPAL e as Organizações Sindicais, estando criadas as condições para a transformação progressiva do actual plano. A solução acordada entre as partes envolvidas consiste na criação de um Plano Poupança Reforma individual, aplicável aos actuais Trabalhadores, a expensas da Empresa, para o qual a EPAL passa a contribuir mensalmente. (para mais informações, ver indicador LA 3)
Programa de estágios de inserção na vida activa	●●●	Para além do desenvolvimento dos estágios dos 25 jovens seleccionados, em 2006, no âmbito do programa, foram criados mais três estágios em 2007. Os principais objectivos do programa são 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	●●●	Continuou o programa para a Gestão Integrada do Talento da EPAL, que espelha a aposta do Conselho de Administração no desenvolvimento do capital humano. Deste modo, a EPAL autorizou e financiou Programas de Formação Avançada a cerca de 14 colaboradores, o que em 2007 representou um investimento de 48 000 Euros.
Objectivos associados aos Direitos Humanos e à Sociedade		
Elaboração do Código de Ética	●●●	Durante 2007 foi elaborado o Código de Ética da EPAL, que formaliza os valores da organização e os compromissos com as diferentes partes interessadas. A sua aprovação formal e divulgação foi já realizada em 2008.
Adesão à Global Compact das Nações Unidas	●●●	Foi decidida a adesão ao Global Compact em 2007 e formalizada em 2008
Implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade para toda a empresa de acordo com a norma ISO 9001	●●●	A 1ª fase está, neste momento, concluída, depois de terem sido elaborados desenhos dos 16 processos que cobrem todas as actividades da empresa. Entretanto, foi lançada a 2ª fase, na qual serão elaborados procedimentos, identificados indicadores e estabelecidas interligações entre os diferentes processos.
Objectivos associados à responsabilidade pelo Produto		
Qualidade da Água	●●●	Conseguiram-se obter os valores pretendidos para a qualidade do produto, com IVP's (Incumprimento de Valor Paramétrico) de baixo valor. (para mais informações ver indicador PR2)
IVP's no controlo legal torneiras do consumidor < 0,35%	●●●	0,23%
IVP's controlo legal água entidades gestoras < 0,10%	●●●	0,05%
IVP's no controlo operacional em Lisboa < 0,10%	●●●	0,06%
IVP's controlo operacional fora de Lisboa < 0,12%	●●●	0,04%
Redução de suspenções no abastecimento	●●●	A EPAL tem vindo a implementar várias medidas neste âmbito, com a renovação de condutas e aumento da monitorização e controlo. Este objectivo encontra-se detalhadamente descrito na secção dos indicadores ambientais, na tabela dos objectivos, com a indicação Redução de perdas. Ele também concorre para a responsabilidade pelo produto, na medida em que visa minimizar suspensões no abastecimento.

●●● - Objectivo alcançado; ●●● - Objectivo parcialmente alcançado; ●●● - Objectivo não alcançado

Políticas, procedimentos e responsabilidade organizacional

Práticas laborais e trabalho condigno

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.

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 genérica 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 contemplada 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 do seu Código de Ética.

A divulgação do Código de Ética, por enquanto mais interna, terá num futuro próximo chegado às diversas partes interessadas externas, pretendendo-se uma maior consciencialização desses parceiros.

Sociedade

A EPAL, consciente dos impactes da sua actividade, desenvolveu mecanismos para gerir os impactes nos diferentes segmentos da sociedade afectados pelas suas intervenções, nomeadamente nas situações de 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 SO1 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 oportunidade de suborno.

Actualmente a EPAL tem o monopólio natural da distribuição de água em Lisboa e é o principal fornecedor de água de 26 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 –

Análises laboratorais no recinto dos Barbadinhos

Formação no recinto dos Olivais no âmbito da Nonvas Oportunidades

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.

O Código de Ética aprovado pela EPAL também aqui, no âmbito da sociedade, pretende ter um papel importante na definição e divulgação de princípios e compromissos.

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 PR1 são apresentados dados 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.

Para além da preocupação com a qualidade da água propriamente dita, a EPAL investe na satisfação do cliente, através da definição e implementação de 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 ISO 9001 e pretende dar ainda uma maior credibilidade a esse sistema através da certificação. Este projecto já se encontra em avançado estado de implementação.

A EPAL mantém objectivos e programas de renovação da sua rede para a melhoria contínua do serviço de distribuição.

Formação e Sensibilização

Dos âmbitos abordados nos indicadores sociais, a formação e sensibilização sobre a actividade do negócio, isto é, questões ligadas à qualidade do produto e serviço, é a que tem tido maior investimento por parte da EPAL.

Aproveitando a necessidade de aumentar as capacidades técnicas e de gestão dos seus colaboradores, a EPAL também procura que a formação lhes proporcione maiores capacidades para reterem e progredirem profissionalmente. De facto, a formação contínua dos recursos humanos da EPAL é uma preocupação e realidade na empresa.

Nas questões ligadas aos aspectos "sociedade" e "direitos humanos", a EPAL está agora, com a aprovação do seu Código de Ética, a planear e realizar acções de formação e sensibilização neste âmbito.

Monitorização e Acompanhamento

De forma a acompanhar o desempenho da empresa, 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 a constituição do painel de partes interessadas externas, poderão vir a ser desenvolvidos mecanismos concretos de monitorização de outras áreas.

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

INDICADORES SOCIAIS

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 condigno
- 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.

As directrizes do GRI procuraram referências internacionais neste âmbito, pelo que, os aspectos específicos para práticas laborais 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.

A escolha dos indicadores apresentados no relatório, teve em conta as directrizes do GRI, os dados recolhidos e disponíveis pela EPAL e o tipo de actividade da organização (água para consumo humano).

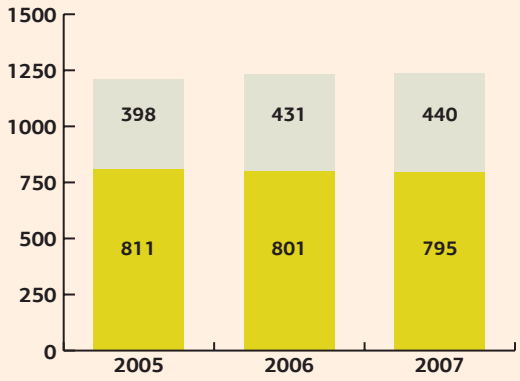
PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO (Código genérico LA)

■ Emprego

LA1 Total de trabalhadores

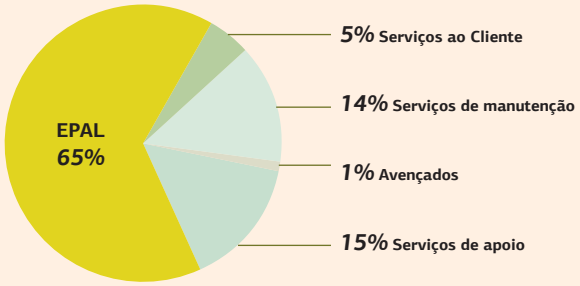
	2005		2006		2007	
Trabalhadores EPAL	811	67%	801	65%	795	65%
Trabalhadores Não pertencentes à EPAL	398	33%	431	35%	440	35%
Total	1209		1232		1235	

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



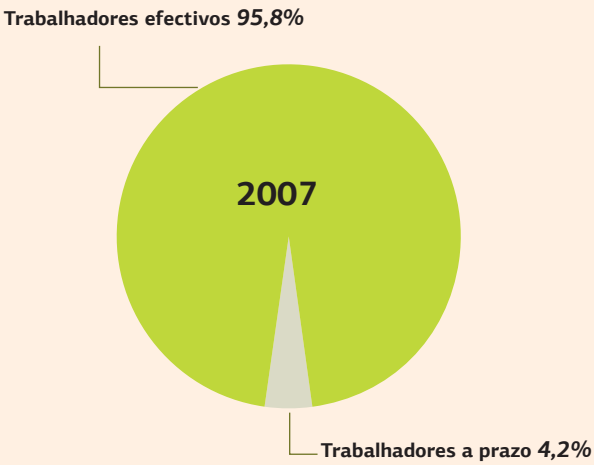
A EPAL recorre à contratação de empresas para prestação de diversos tipos de serviços.

Este número é reflectido na categoria "Trabalhadores não pertencentes à EPAL" e detalhado para 2007 na tabela e gráfico abaixo.



No que respeita ao tipo de contrato dos trabalhadores da EPAL, a maior parte são efectivos, tendo no último ano, por reforma antecipada de vários elementos, dado entrada novos colaboradores que, dentro do prazo permitido pela lei, ainda não se encontram efectivos na empresa.

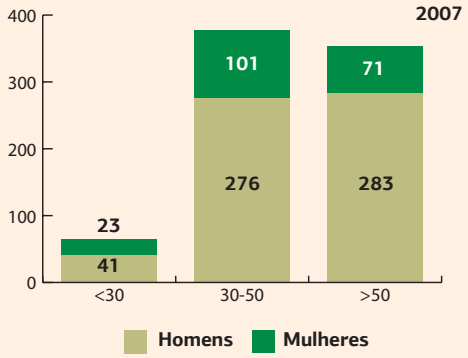
	2005		2006		2007	
Trabalhadores efectivos	803	99,0%	795	99,3%	762	95,8%
Trabalhadores a prazo	8	1,0%	6	0,7%	33	4,2%
Total trabalhadores EPAL	811	100%	801	100%	795	100%



Trabalhadores EPAL	795
Serviços ao cliente (Contact Center, Leituras e serviços domiciliários)	64
Subcontratados para serviços de manutenção (Manutenção da rede, novos abastecimentos, manutenção preventiva de instalações e equipamentos, operação de Vale da Pedra, manutenção de sistemas de informação e de equipamentos)	173
Trabalhadores avençados	16
Subcontratados para serviços de apoio (Refeitórios, vigilância, espaços verdes, limpeza)	187

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

O gráfico seguinte apresenta a actual caracterização por nível etário e por género dos trabalhadores da EPAL.

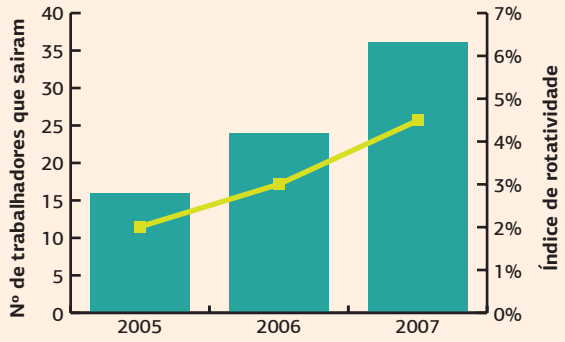


Rotatividade Global:

	2005	2006	2007
Saídas de Trabalhadores da EPAL	16	24	36
Índice de Rotatividade	2,0%	3,0%	4,5%

A taxa de rotatiidade é dada por:

$$Tr = \frac{\text{Nº de saídas de trabalhadores}}{\text{Nº total de trabalhadores}} \times 100$$



Rotatividade por faixa etária e género:

	2005		2006		2007	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Saídas de Trabalhadores da EPAL	11	5	18	6	28	8
Índice de Rotatividade	1,4%	0,6%	2,2%	0,7%	3,5%	1,0%

	2005			2006			2007		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Saídas de Trabalhadores da EPAL	1	6	9	1	5	18	2	4	30
Índice de Rotatividade	0,1%	0,7%	1,1%	0,1%	0,6%	2,2%	0,3%	0,5%	3,8%

Tal como mostra a tabela e referido anteriormente (em LA1), no último ano a maior parte das saídas foram devidas a reformas antecipadas.

LA 3 Benefícios dos colaboradores

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

Para além dos benefícios previstos por lei, mantêm-se em vigor os benefícios seguintes:

- Seguro de saúde: Assistência Médica Ambulatória, Assistência Médica Hospitalar, Próteses, Partos, Medicamentos, com as seguintes coberturas, todas com comparticipação de 80%:

Cobertura		Valor (EUR)
Assistência Médica Hospitalar		7481,97
Assistência Médica Ambulatória		997,60
Medicamentos		249,40
Parto	Cesariana	997,60
	Normal	498,80
	Aborto Espontâneo	249,40
Próteses e Ortoteses	Oftalmológicas e Dentárias	249,40
	Outras	997,60

- Medicina dentária: consultas gratuitas

- Fisioterapia: recuperação física

- 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:

Complemento de Subsídio de Doença = Salário Líquido – Subsídio Segurança Social

- Fundo de pensões/Complemento de reforma:

Actualmente coexistem dois planos de pensões: Benefício Definido e Contribuição Definida.

O plano de pensões de benefício definido é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$CR = \frac{\text{Remuneração mensal x 14}}{12} \text{ x n (antiguidade) x 2,6\% – Pensão da Segurança Social}$$

Durante 2007 realizaram-se reuniões de negociação com as Organizações Sindicais representativas dos trabalhadores da Empresa, com o propósito de introduzir modificações no regime Complementar das Pensões de reforma, visando a sua transformação progressiva de Plano de Pensões de Benefício Definido para Plano de Contribuição Definida, garantindo-se aos trabalhadores com perspectivas de reforma em datas mais próximas a possibilidade de opção entre os Planos.

Em Fevereiro de 2008 foi assinado o texto do Acordo de Empresa, entre a EPAL e as Organizações Sindicais, estando criadas as condições para a transformação progressiva do actual plano.

O regime de complementos de reforma agora substituído estava integralmente dependente da Segurança Social, facto que lhe conferia grande vulnerabilidade face às sucessivas mudanças ocorridas nos últimos anos, nomeadamente ao nível das regras de cálculo das Pensões de Reforma.

A solução acordada entre as partes envolvidas consiste na criação de um Plano Poupança Reforma individual, aplicável aos actuais Trabalhadores, a expensas da Empresa, para o qual a EPAL passa a contribuir mensalmente.

No momento da constituição deste novo plano será transferido para a conta individual de cada Trabalhador o valor correspondente à responsabilidade apurada no âmbito do anterior plano, de acordo com as regras até então vigentes.

Relativamente aos Trabalhadores cujas expectativas de reforma estejam próximas (mais de 55 anos de idade), a Empresa faculta a possibilidade de opção entre a manutenção no actual ou a adesão ao novo plano.

Com a publicação do Acordo de Empresa, no Boletim do Trabalho e Emprego, nº. 10, de 15 de Março de 2008, na cláusula XIII – 9, nº. 18, foi prevista a constituição de uma Comissão de Acompanhamento do Plano de Pensões, nos termos exigidos por lei. A sua composição integra representantes da Empresa e das Organizações Sindicais.

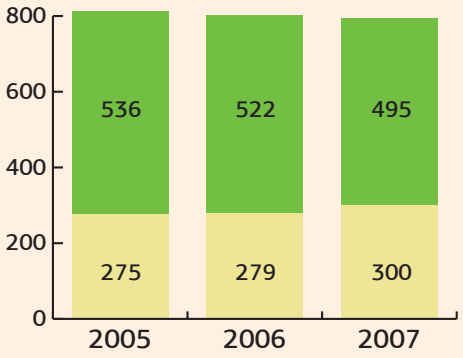
■ Relações entre funcionários e administração

LA 4 Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva

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

Dados relativos à adesão aos sindicatos:

	2005		2006		2007	
Trabalhadores sindicalizados	536	66%	522	65%	495	62%
Trabalhadores não sindicalizados	275	34%	279	35%	300	38%
Total de trabalhadores da EPAL	811	100%	801	100%	795	100%



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

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 (Capítulo VII – Transferências e deslocações). 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 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

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

Os serviços de segurança têm expressão orgânica na Unidade de Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais (MSS) dependente da Direcção de Recursos Humanos.

Estes serviços abrangem todos os trabalhadores da EPAL.

Os técnicos de Medicina e Segurança no Trabalho, em número de 2, desenvolvem actividades de inspecção, de sensibilização e normalização em todos os recintos operacionais com presença humana. Não existem comités formais de Segurança e Saúde constituídos.

A MSS conta com a colaboração de 38 prevencionistas dispersos pelos diferentes recintos operacionais, recorrentemente formados e sensibilizados para a prevenção de acidentes e correcta actuação em situação de ocorrência de emergência.

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

Os valores apresentados são para os 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 – Inspecção-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.

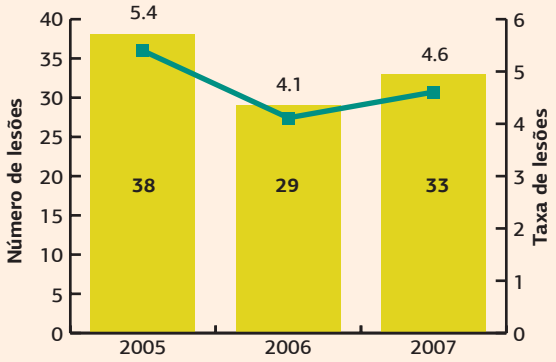
Internamente o circuito de registo encontra-se descrito no Manual de Segurança, aplicável também aos subcontratados da EPAL.

Lesões

Tipo de Lesões	2005	2006	2007
Feridas e lesões superficiais	4	1	5
Fracturas	4	3	1
Deslocações, entorses e distensões	14	8	10
Amputação	0	1	0
Concussões e lesões internas	2	10	14
Queimaduras, escaldaduras, congelação	1	0	0
Envenenamentos (Intoxicações)	0	1	0
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	8	0	0
Lesões múltiplas	3	0	0
Outras lesões	2	5	3
Total	38	29	33

Lesões

	2005	2006	2007
Número de lesões	38	29	33
Taxa de lesões	5,4	4,1	4,6
Horas trabalhadas	1.415.133	1.398.681	1.420.575

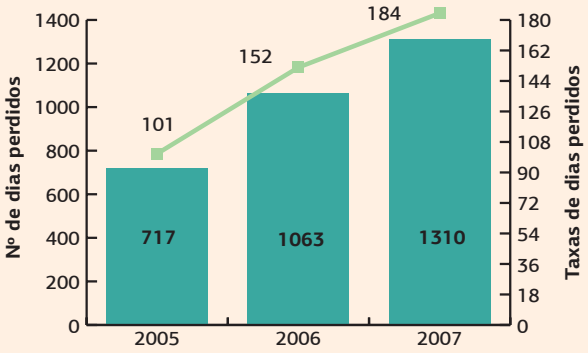


A taxa de lesões (TL) é dada por:

$$TL = \frac{\text{Nº de lesões}}{\text{Nº de horas trabalhadas}} \times 200.000$$

Dias perdidos

	2005	2006	2007
Número de acidentes	38	29	33
Número de dias perdidos	717	1063	1310
Taxa de dias perdidos	101	152	184
Horas trabalhadas	1.415.133	1.398.681	1.420.575



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

$$TL = \frac{\text{Nº de dias perdidos}}{\text{Nº de horas trabalhadas}} \times 200.000$$

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 nº de empregados e não o nº de horas.

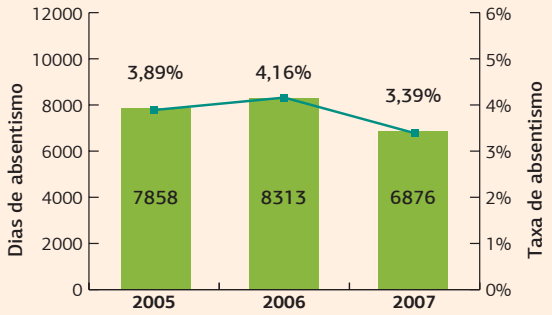
– Nº de acidentes: Acidentes no local de trabalho + acidente in itinere.

– Nº de dias perdidos: São resultantes de acidentes de trabalho do próprio ano (918) + acidentes de trabalho de anos anteriores (254) + acidentes in itinere (138). 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

	2005	2006	2007
Dias de absentismo	7.858	8.313	6.876
Taxa de absentismo	3,89%	4,16%	3,39%
Dias trabalhados	202.162	199.812	202.939



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

$$TA = \frac{\text{Total de dias de absentismo (ausência)}}{\text{Nº de horas trabalhadas}} \times 100$$

Nota: Para efeitos deste indicador considera-se o dia real de trabalho de 7 horas.

Óbitos

Nos anos de 2005, 2006 e 2007 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.

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

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 oferece aconselhamento sobre prevenção de doenças, nomeadamente através da publicação de artigos no Jornal interno – Águas Livres, ou do correio electrónico da empresa, abrangendo temas como as doenças sazonais (gripes e golpes de calor), a toxicodependência e alcoolismo, e outras muito em voga como o colesterol, a diabetes, as doenças cardiovasculares, a obesidade e o stress. O cancro é também um tema de destaque, tendo já sido efectuada uma divulgação dos aspectos mais relevantes associados ao cancro da mama e da próstata.

Nesta Unidade estão sempre disponíveis para consulta publicações e folhetos diversos (ex. "Falar de Sida" publicado pelo Ministério da Edução, "Comer Bem", publicado pela EPAL, e Colestrol, publicado pela Fundação Portuguesa de Cardiologia, entre outros), e podem ser obtidos esclarecimentos adicionais sobre estas matérias.

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

Considerando a relevância da Gripe das Aves, em 2007 este tema ganhou contornos mais definidos com a criação do Grupo de Projecto e com a definição do Plano de Contingência. Com efeito, em Setembro teve lugar a primeira reunião do Grupo de Projecto, constituído por 12 elementos representativos de cada uma das Direcções para o desenvolvimento das actividades a decorrer no âmbito do Plano de Contingência da EPAL para a Gripe Aviaria. Estas reuniões tiveram como objectivo dar continuidade às acções em curso e definir as actividades ainda a desenvolver no âmbito do referido Plano em cada uma das áreas da empresa.

Seguidamente, em Dezembro, foram efectuadas sessões de sensibilização nos vários recintos da empresa sobre este Plano de Contingência para a Gripe Aviária. Esta acção contemplou uma introdução à pandemia de gripe aviaria, a explicação das fases do Plano de Preparação Global da OMS e as actividades a desenvolver pela EPAL, suportado em documentação de apoio aos formandos.

De salientar ainda que, para a operacionalização deste Plano, a Direcção de Recursos Humanos considerou relevante a colaboração de entidades internacionais com experiência na matéria. Esta preocupação teve como resposta da SUEZ ENVIRONMENT, representada por Hao-Nhien PHAM (Gestor do Projecto), uma proposta de trabalho denominada "Plano de Manutenção da Actividade em caso de Pandemia", elaborada após a realização de entrevistas com os Directores da EPAL.

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

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

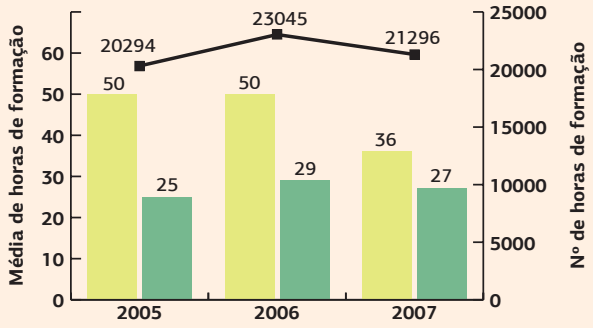
Dados de base:

	2005			2006			2007		
	P	HF	MH	P	HF	MH	P	HF	MH
Quadros Superiores	87	5799	67	85	4744	56	93	5829	63
Quadros Médios	84	5796	69	88	4757	54	149	6018	40
Encarregados e Mestres	21	911	43	23	1356	59	28	738	26
Profissionais Altam. Qualificados	66	2822	43	86	3976	46	108	3000	28
Profissionais Qualificados	143	4847	34	174	8169	47	204	5604	27
Profissionais Semi-Qualificados	8	120	15	2	44	22	6	109	18

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

	2005	2006	2007
Total de participantes nas acções de formação (*)	409	458	588
Total de trabalhadores da EPAL	811	801	795
Total de horas de formação	20294	23045	21.296
Média de horas de formação por participante	50	50	36
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	25	29	27

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



Nível de Qualificação	2007 Nº total colaboradores	Nº horas de formação	Média horas / colaborador de cada nível
Quadros Superiores	96	5.829	61
Quadros Médios	139	6.018	43
Encarregados e Mestres	45	738	16
Profissionais Altamente Qualificados	145	3.000	21
Profissionais Qualificados	348	5.604	16
Profissionais Semi-Qualificados	22	109	5

Formação profissional em sala

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

Em 2007 a EPAL aderiu à iniciativa Novas Oportunidades, através da celebração de um protocolo com a Agência Nacional para a Qualificação e o IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional, com o objectivo de promover a elevação das qualificações dos trabalhadores sem o Ensino Secundário Completo. O acordo celebrado visa a cooperação entre as partes em todo o processo do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. Para diagnóstico da situação e operacionalização do projecto, foi constituído internamente um Grupo de Trabalho, tendo o mesmo concluído que os potenciais aderentes representam cerca de 55% do efectivo total da Empresa, apresentando uma média etária de 52 anos e 27 de antiguidade. Têm, na sua maioria, o 9º Ano de escolaridade e encontram-se maioritariamente nas Área de Negócio da Empresa - Produção e Transporte, e Distribuição – e nos recintos de Lisboa. A adesão a esta iniciativa representa, assim, mais uma aposta da Empresa no aumento da qualificação escolar e profissional dos trabalhadores, na tentativa de enriquecimento dos conhecimentos e elevação das competências do seu quadro de pessoal.

No âmbito da formação profissional, a EPAL registou em 2007 uma significativa participação em diversos encontros e conferências, permitindo aos colaboradores aprofundar conhecimentos relativamente aos métodos, processos e tecnologias mais avançadas utilizadas no sector, no contexto nacional e estrangeiro.

Assim, registou-se uma larga participação no ENEG – Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento, onde foram debatidos temas relevantes no âmbito qualidade da água, telemetria, monitorização e controlo de perdas, sustentabilidade, matriz de prioritização de investimentos, entre outros. Esta iniciativa tem a maior relevância no desenvolvimento de competências dado o duplo de papel de formandos e de formadores pois, para além da aquisição de conhecimentos, também é dada a oportunidade aos colaboradores de apresentarem comunicações.

Também contribui para a actualização dos seus recursos humanos, a participação da EPAL em diversas iniciativas:

- Conferência LESAM – Leading Edge Conference on Strategic Asset Management, onde se debateram as técnicas, tecnologias e as abordagens da gestão de activos que visam optimizar os investimentos em infraestruturas, cumprindo com os padrões de serviço exigidos pelos clientes;

- INSSAA - Iniciativa Nacional para a Simulação de Sistemas de Abastecimento de Água, coordenada pelo Núcleo de Engenharia Sanitária do LNEC, com o objectivo de promover a utilização de ferramentas de simulação para apoio à gestão operacional dos sistemas de abastecimento;

- Projecto TECHNEAU – Technology enabled universal Access to safe water", financiado pela Comissão Europeia, coordenado também pelo LNEC, dirigido à pesquisa e implementação de tecnologias para fazer face às ameaças e oportunidades dos sistemas de abastecimento (degradação da qualidade da água, escassez, contaminações, etc.). No 2º Encontro Regional - "Technology for Safe Drinking Water in Southern Europe", realizado em Lisboa, foram debatidos temas como a monitorização e controlo da qualidade da água, operação e manutenção de sistemas de distribuição, avaliação e gestão do risco, confiança dos consumidores, entre outros. Este Projecto prolongar-se-á nos próximos anos considerando os estudos e actividades sob a responsabilidade da EPAL.

No âmbito Operacional destacam-se as acções orientadas para o combate às perdas e fugas, um dos grandes objectivos da Empresa, nomeadamente Gestão e Inspecção de Infra-Estruturas de Abastecimento de Água, Hidráulica e Reabilitação de Condutas de Água para Consumo Humano.

Em 2007 a empresa deu, também, particular relevo à formação dos seus quadros e técnicos em Segurança, destacando-se acções no âmbito do treino com equipamentos para emergência, plano de segurança da água, segurança em postos de cloragem e a resposta a emergências em cloro na vertente prática.

Em 2007 merecem ainda destaque as acções ministradas no âmbito das Tecnologias, informática e sistemas implementados na EPAL, da Metrologia, da Qualidade, Ambiente, Sustentabilidade e Responsabilidade Social.

Acções mais significativas	Nº de Participantes
Operacional	134
Segurança	134
Gripe Pandémica	159
Tecnologias, informática e sistemas implementados na EPAL	108
Metrologia	49
Qualidade, Ambiente, Sustentabilidade e Responsabilidade Social	37

LA 12 Percentagem de empregados abrangidos por análise de desempenho

A EPAL possui um sistema de avaliação de desempenho anual que abrange todos os seus empregados. 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 (no Capítulo XV, Anexo III, nº 2.3, que define as Regras de Progressão), 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:

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

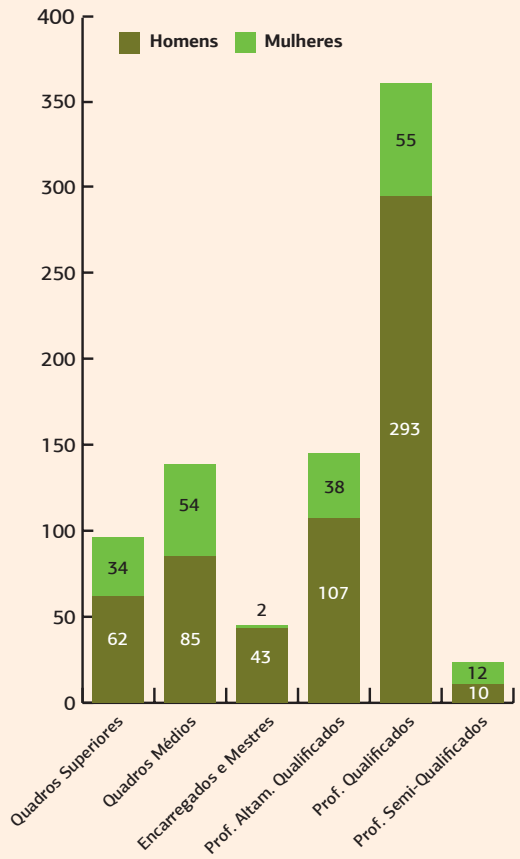
Em 2007, o Conselho aprovou as 25 evoluções na carreira propostas pela DRH, nos termos do disposto nas Regras de Progressão constantes do AE.

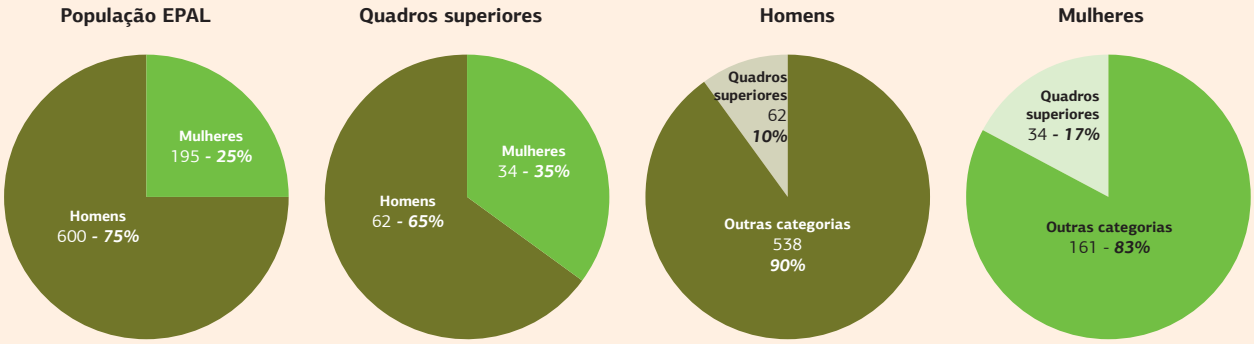
■ Diversidade e igualdade de oportunidades

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

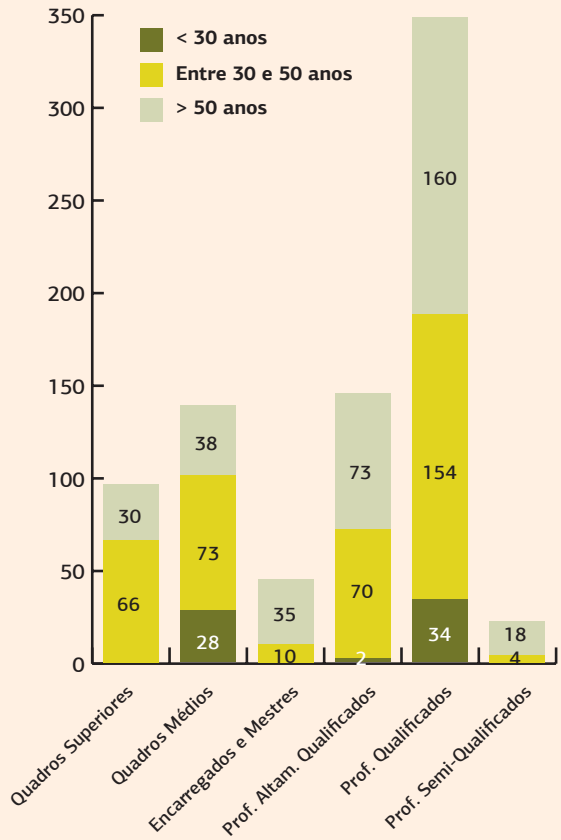
População EPAL e nível de qualificação:

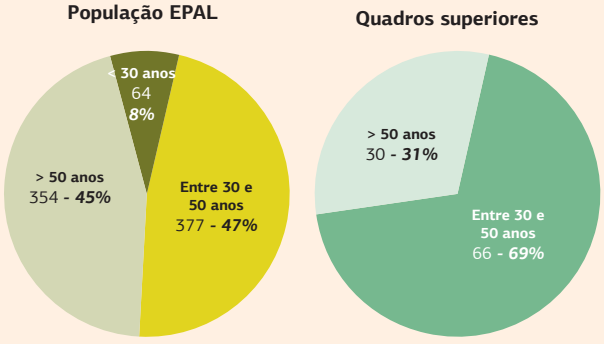
Análise por género:





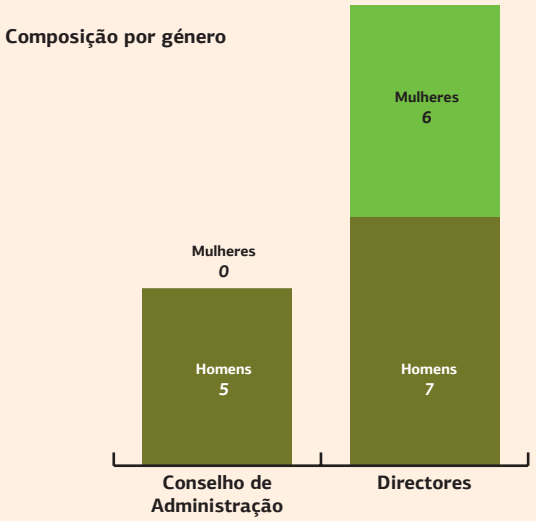
Análise por faixa etária

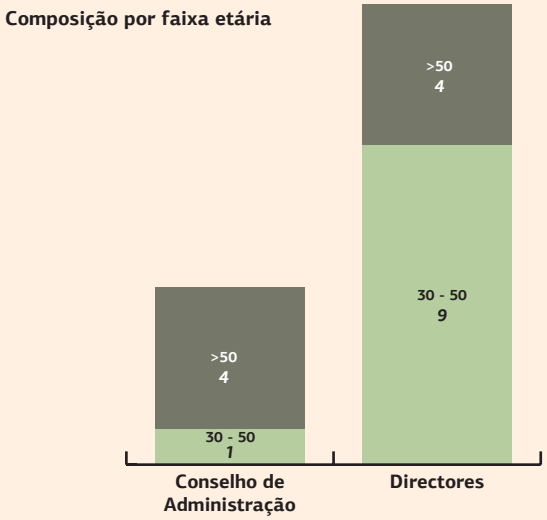




Composição da direcção e grupo responsável pela governação:

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.

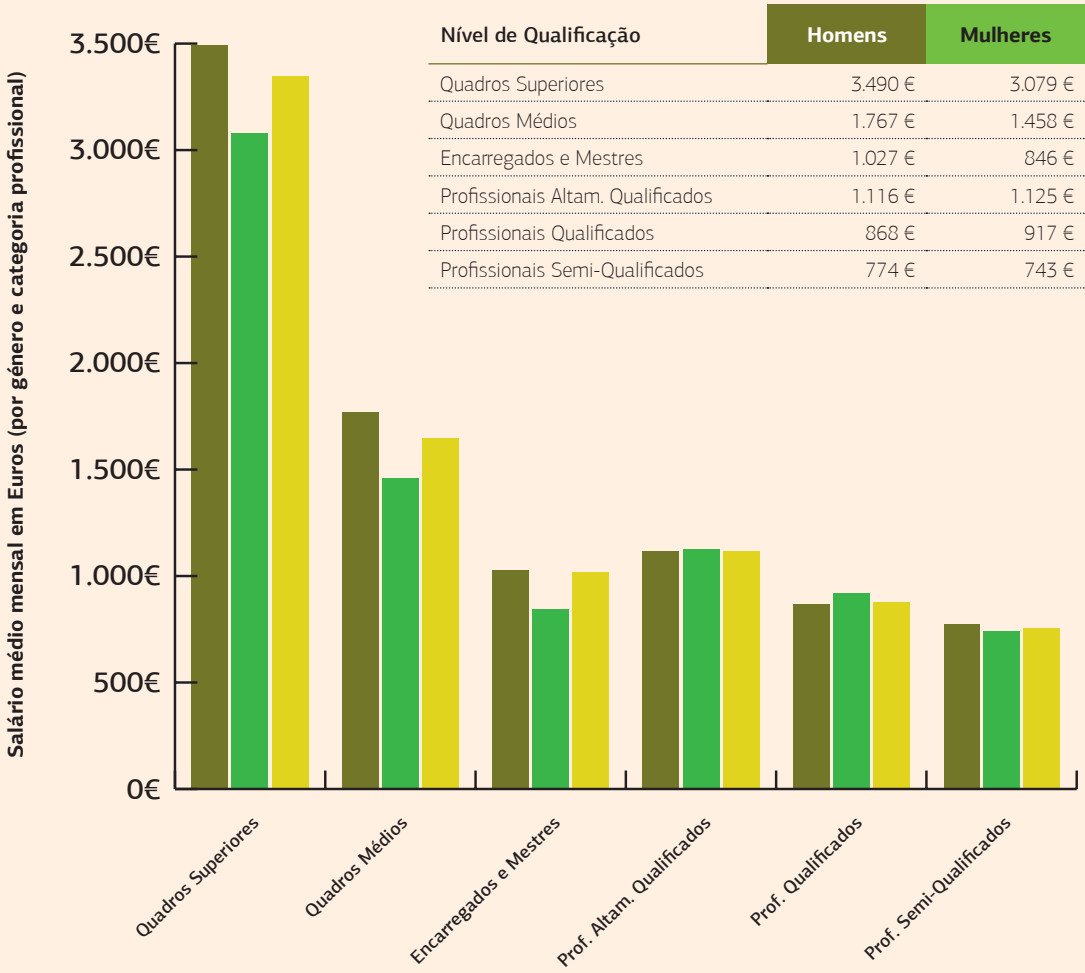




LA 14 Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

Salários Médios Mensais – Valores 2007

Nível de Qualificação	Homens	Mulheres	Média
Quadros Superiores	3.490 €	3.079 €	3.344 €
Quadros Médios	1.767 €	1.458 €	1.647 €
Encarregados e Mestres	1.027 €	846 €	1.019 €
Profissionais Altam. Qualificados	1.116 €	1.125 €	1.118 €
Profissionais Qualificados	868 €	917 €	876 €
Profissionais Semi-Qualificados	774 €	743 €	757 €



DIREITOS HUMANOS (Código genérico HR)

■ Práticas de investimento e de aquisições

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

Durante os anos de 2005, 2006 e 2007, não houve lugar a decisões de investimentos estratégicos que tenham implicado a participação maioritária noutra entidade ou num novo negócio.

Todavia existem nos contratos de **empreitada** ou de **prestação de serviços** cláusulas de obrigatoriedade de cumprimento com a legislação portuguesa referente ao Trabalho e à Higiene e Segurança e as empresas subcontratadas estão sujeitas às auditorias da Inspecção-Geral do Trabalho (ver desenvolvimento no HR 2).

Com a aprovação do seu Código de Ética, a EPAL pretende divulgá-lo e solicitar o seu cumprimento pelos seus fornecedores, de modo a promover estas questões.

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

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 às auditorias da Inspecção-Geral do Trabalho e a fiscalização por parte da EPAL.

O "controlo" de situações de não conformidade (trabalho infantil, discriminação, trabalho ilegal, higiene e segurança) é efectuado nas frentes de obra e está contemplado nos Planos de Segurança e Saúde. Nos estaleiros existem dossiers com informação sobre os trabalhadores da obra, inspecções médicas, seguros, etc, sendo verificados pelo coordenador de segurança (DPO e DRA) ou pelos fiscais da EPAL (MCT, PRM, OPT e LOG).

Também nos estaleiros com permanência demorada (DPO e DRA) 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, o "controlo" é exercido por supervisores ou encarregados que têm a responsabilidade de elaborar relatórios diários, semanais ou mensais consoante as necessidades. As empresas de prestação de serviços têm de apresentar, nas relações de pessoal colocado nas instalações da empresa, dados relativos à: documentação pessoal dos trabalhadores (curriculum vitae e contrato de trabalho), seguro de acidente de trabalho, documentação da segurança social e boletim de saúde.

No âmbito dos prestadores de Leitura de Contadores e Serviços Domiciliários é também efectuado o controlo aquando da formação em sala ministrada pelos responsáveis pela contratação e todos os prestadores dispõe de cartão da EPAL para o qual é necessário apresentar BI.

No que respeita ao Contact Center, este está sedeado nas instalações da EPAL, facilitando o controlo de eventuais situações de não conformidade.

De salientar ainda no âmbito das prestações de serviço, que uma das empresas seleccionadas está certificada em Responsabilidade Social.

Também no caso das Leituras de Contadores e Serviços Domiciliários existe, nos contratos, um "Manual do Trabalhador" que contempla aspectos desta natureza.

Contratos mais relevantes:

Tipo de contrato	Nº de contratos	Nº de empresa
DPO – Grandes empreitadas - duplicação Adutor Castelo Bode e reabilitação de sifões	5	10
DRA – Renovação da Rede	29	22
MCT – Manutenção de Condutas	2	2
PRM – Produção e Manutenção	11	10
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
DSI – Sistemas de Informação e Equipamentos	45	6

■ Não discriminação

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

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

Com as futuras acções de formação e divulgação do Código de Ética, a EPAL pretende também despertar consciências para potenciais problemas neste âmbito.

■ Liberdade de associação e negociação colectiva

HR 5 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

Internamente a EPAL não considera que existam 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 garantias da empresa e dos seus colaboradores, onde se incluem, entre outros, as remunerações do trabalho (actualizadas anualmente com o acordo das partes que subscrevem este documento), as condições de prestação do trabalho e as regalias sociais.

Para além disso, qualquer trabalhador da EPAL é livre de se inscrever no sindicato da sua escolha, sendo respeitadas as condições decorrentes das funções de um membro activo do sindicato. Estes pressupostos também se encontram definidos no Acordo da Empresa.

Actualmente 62% 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 sejam situações de risco, pelo que não foram especificamente avaliadas ou monitorizadas no âmbito da liberdade de associação e negociação colectiva.

Com as futuras acções de formação e divulgação do Código de Ética, a EPAL pretende também despertar consciências para potenciais problemas neste âmbito.

■ Trabalho infantil

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

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 sejam situações de grande risco neste âmbito, tendo contudo algumas medidas de controlo implementado, pela verificação da identificação dos trabalhadores, tal como descrito em HR 2.

Com as futuras acções de formação e divulgação do Código de Ética, a EPAL pretende também despertar consciências para potenciais problemas neste âmbito.

■ Trabalho forçado e escravo

HR 7 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

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.

Com as futuras acções de formação e divulgação do Código de Ética, a EPAL pretende também despertar consciências para potenciais problemas neste âmbito.

SOCIEDADE (Código genérico SO)

■ Comunidade

SO 1 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

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 infra-estruturas em localidades que, em alguns casos, nem sequer são pontos de abastecimento da EPAL.

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

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

A EPAL procura estar atenta a todas as preocupações e necessidades destas populações, mantendo um diálogo com os respectivos municípios, e garantindo que são planeadas e controladas as obras de intervenção em infra-estruturas, bem como eventuais acidentes (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 e a EPAL suporta as decisões tomadas. No âmbito das obras de beneficiação dos adutores, é de salientar o compromisso 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 (viaturas 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

SO 2 Percentagem e nº total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionadas com corrupção

Tendo em atenção o tipo de actividade da EPAL, até hoje 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 oportunidade de suborno. Para além destes procedimentos não são realizadas avaliações formais de risco.

No entanto realizou-se um inquérito respeitante à relação do Departamento de Novos Abastecimentos com o público. Na sequência das conclusões obtidas, foi iniciado um projecto de reformulação da gestão de processos de abastecimento a implementar em 2008, e que prevê, na sua fase final a implementação, de um sistema de certificação de projectistas e instaladores

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

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.

SO 4 Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

Não existe histórico de casos em que 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.

■ Políticas públicas

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

Sendo a EPAL 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.

■ Conformidade

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

Ano	Valor	Comentários
2005	1.040 EUR	Inclui coima aplicada pela Inspecção-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.
2007	5.911 EUR	Inclui multa da DGCI referente à fiscalização do IRC 2003, bem como do Ministério do Ambiente.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO (Código genérico PR)

■ Saúde e segurança do consumidor

PR 1 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

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	PQMA	PCOQA	PALR	ANALISADORES EM CONTÍNUO	PROCEDIMENTO DE CONDUTAS
CAPTAÇÃO	♦	♦		♦	
TRATAMENTO	♦	♦	♦	♦	
TRANSPORTE	♦	♦	♦	♦	♦
DISTRIBUIÇÃO	♦		♦	♦	♦
CONSUMO	♦				

PMQA	Programa de Monitorização de Qualidade da Água, estabelece o controlo legal de acordo com Decreto-Lei nº 243/2001 (na entrega), ainda em vigor até o final de 2007, 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.
Analisadores 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

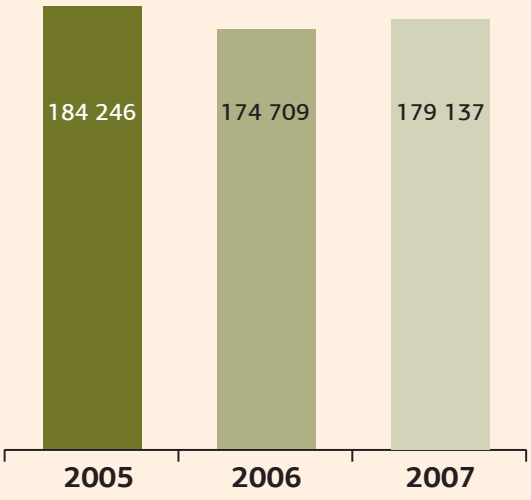
No âmbito dos parâmetros monitorizados na água, quer seja na captação, tratamento, transporte ou entrega (abastecimento das entidades gestoras ou distribuição aos clientes directos em Lisboa) o plano mais importante é o PMQA.

Tal como referido, o PMQA incide sobre dois tipos de controlo: o controlo legal e o controlo operacional ou de vigilância.

Enquanto o controlo legal se refere ao cumprimento dos requisitos legais aos quais a EPAL está obrigada enquanto entidade gestora de sistemas de abastecimento de água para consumo humano, o controlo operacional ou de vigilância tem por objecto comprovar o nível de qualidade da água para consumo humano em toda a extensão do sistema de abastecimento e detectar, em tempo útil, possíveis anomalias, ocasionais ou sistemáticas, de modo a permitir a tomada de medidas preventivas eficazes. Neste programa foi dada especial atenção à monitorização da qualidade microbiológica e do cloro residual, através da realização de colheitas diárias.

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.

Nº total de determinações (espécies)



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

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

No âmbito do PMQA, foram colhidas 7 260 amostras de água em 270 pontos de amostragem fixos representativos de todo o sistema da EPAL (captações, ETAs, adutores, entregas a entidades gestoras e rede de distribuição da cidade de Lisboa) e em 1 274 pontos de amostragem em torneiras de consumidores da cidade de Lisboa. Realizaram-se 179 137 determinações de substâncias/espécies da qualidade da água, com a distribuição constante do quadro seguinte:

	N.º determinações (espécies)
Controlo legal	
Clientes directos através da adução	1 138
Entregas a entidades gestoras de sistemas de distribuição de água	44 488
Rede de distribuição da cidade de Lisboa (Torneiras de consumidores)	21 240
Sub-total	***66 866***
Controlo operacional/vigilância	
Captações subterrâneas	8 957
Captações superficiais	6 253
ETA (águas de processo)	340
Sistema de adução	49 114
Rede de distribuição da cidade de Lisboa (Pontos fixos)	47 607
Sub-total	***112 271***
Total	**179 137**

PR 2 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

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, em vigor até o final de 2007 (no início de 2008 entrou em vigor o novo Decreto-Lei nº 306/2007 de 27 de Agosto).

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.

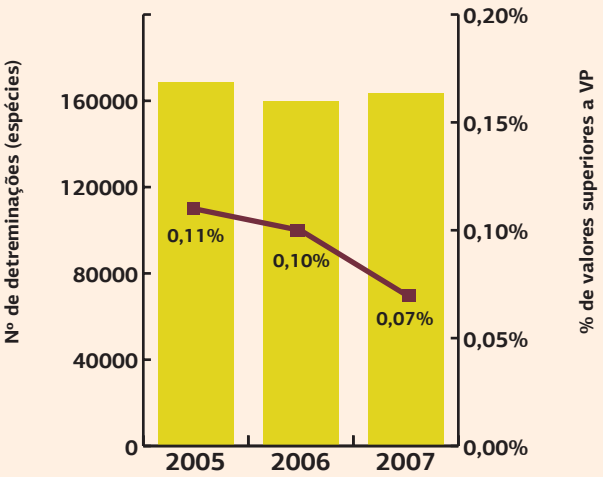
Incumprimentos de VP por Etapa:

ETAPA	2005		2006		2007	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
CAPTAÇÃO	(*)		(*)		(*)	
TRATAMENTO	14	0,46	8	0,22	3	0,06
TRANSPORTE	13	0,06	21	0,09	11	0,04
DISTRIBUIÇÃO	100	0,08	83	0,08	58	0,05
CONSUMO	59	0,25	53	0,23	49	0,22

(*) – 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.

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).

Valores globais de incumprimento de VP:



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 da EPAL e trimestralmente na imprensa nacional.

Para além desta obrigatoriedade, tal como já aconteceu no

ano anterior, vai ser publicado um relatório da qualidade da água fornecida em 2007, que se encontra publicado no site da EPAL.

No site da EPAL (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).

PR 4 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

Nos anos de 2005, 2006 e 2007 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.

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

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

Clientes Directos:

A EPAL dispõe de uma metodologia de auscultação da opinião dos clientes, abrangendo a aplicação de um questionário a uma amostra representativa, de dois em dois anos.

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 14 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).

No último Índice de Satisfação de Clientes (ISC), aplicado em 2006, verificou-se um aumento do índice global de 6.5 para 6.7, suportado no crescimento do índice no segmento doméstico (de 6.5 para 6.8), concluindo-se que, à semelhança dos anos anteriores, os critérios de qualidade do serviço considerados mais importantes receberam uma apreciação positiva – regularidade do fornecimento, pressão, avisos de interrupção no abastecimento e qualidade da água.

Decorrente da aplicação do ISC foram, então, desenvolvidas diversas iniciativas considerando as áreas de melhoria evidenciadas pelos clientes.

Para além das acções mais estruturantes da empresa, relacionadas com a melhoria da monitorização dos níveis de cloro na rede de distribuição, com o reforço do Programa de Controlo e Redução de Perdas de Água e com a renovação da rede, no que respeita à actividade comercial merecem destaque as acções para a desburocratização de procedimentos ao nível do atendimento a clientes, para a fiscalização e controlo da qualidade no âmbito dos serviços de assistência domiciliária e para o reforço da comunicação com o cliente.

Tendo-se previsto, para 2007, a implementação de acções de comunicação com o objectivo de veicular temas considerados fundamentais pelos clientes, concretizaram-se diversas campanhas abrangendo temas como a qualidade da água, as leituras de contador e o uso eficiente da água.

No que respeita à qualidade da água, o critério de avaliação considerado mais relevante para os clientes (nas vertentes cor, cheiro e sabor) e respondendo às solicitações dos inquiridos, foi efectuada uma campanha com o tema "Água da EPAL - Perguntas frequentes" tendo sido enviado um folheto a todos os clientes.

Durante o verão foi, também, realizada a campanha "Leituras registadas, Contas acertadas!" com o objectivo de sensibilizar

os clientes para a importância de mater a leitura do contador em dia. Para o efeito foi inserido na Conta da Água um folheto com informação sobre as leituras efectuadas pela EPAL e também sobre os diversos meios à disposição do cliente para comunicar a leitura. Esta acção foi, nesta primeira fase, dirigida aos clientes do segmento Comércio/Indústria, e em 2008, será dirigida para os clientes do segmento Doméstico.

No âmbito da comemoração do Mês de da Qualidade (Novembro) foi efectuado também um flyer alusivo a Dicas de Uso Eficiente, o qual foi disponibilizado nas Lojas EPAL. Em complemento, estes conteúdos foram inseridos na e-newsletter mensalmente disponibilizada aos Clientes Domésticos.

Também para efeitos do ISC, importa salientar que, em 2007, se verificou uma diminuição significativa de reclamações sobre interrupções no abastecimento, em virtude de uma diminuição de roturas e de suspensões, situação para a qual contribuiu significativamente o Programa de Renovação da Rede de Distribuição.

Salienta-se ainda a melhoria progressiva dos indicadores associados ao tempo de espera no atendimento telefónico e presencial, bem como à resolução de reclamações escritas, critérios também contemplados no Estudo de Satisfação.

Clientes Municipais:

Com o objectivo de se conhecer o grau de satisfação, as necessidades e expectativas dos Clientes em "alta" da EPAL, foi lançado, em 2007, um inquérito de satisfação aos Clientes municipais, multimunicipais e concessionárias.

Emitiram-se 19 inquéritos, abrangendo a globalidade dos Clientes em "alta", que foram todos respondidos.

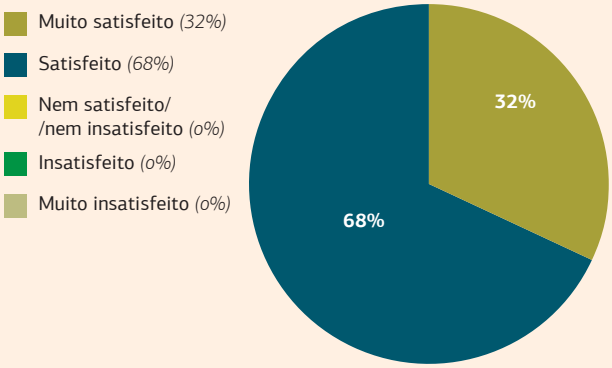
Os itens de avaliação inquiridos foram:

- Relacionamento com a EPAL
- Produto Fornecido, em qualidade e em quantidade
- Suspensões ao Abastecimento
- Facturação
- Tarifário e
- Gestão de Reclamações, entre outros.

No que concerne ao relacionamento com a EPAL foi qualificado de "bom" por 68% dos Clientes e de "muito bom" por 16%. Os restantes consideraram que o relacionamento existente é razoável (11%), havendo um Cliente para quem é mau (5%). No âmbito do relacionamento, questionou-se se consideravam que a EPAL estabelecia com eles uma relação de parceria, e constaou-se que 68% considera que sim enquanto que para os restantes 32%, a EPAL não fomenta ainda este tipo de relacionamento.

Quanto ao produto, os Clientes encontram-se satisfeitos e mesmo muito satisfeitos com a sua qualidade. Regista-se que a qualidade do produto fornecido foi **o item considerado mais importante pela maioria dos Clientes e o ponto mais vezes mencionado como o Melhor da EPAL**. Os volumes fornecidos são suficientes para 84%, enquanto que para os restantes 16% (correspondentes a 3 Clientes) são insuficientes no período da estiagem.

Satisfação Qualidade da Água



As suspensões ao abastecimento são pouco ou nada frequentes e o seu impacte foi qualificado como Muito Prejudicial para 21% dos Clientes, Prejudicial para 26%, pouco prejudicial para 37% e nada prejudicial para os restantes 16%.

Para a totalidade dos Clientes em alta da EPAL a factura é clara e para a grande maioria (84%) não existem quaisquer dúvidas sobre o processo de facturação.

O tarifário é dos pontos menos positivos destacados, tendo sido mais vezes mencionado como o Pior da EPAL. A maioria dos Clientes 89% considera-o elevado e apenas uma fatia de 11% (dois dos dezanove) o considera adequado.

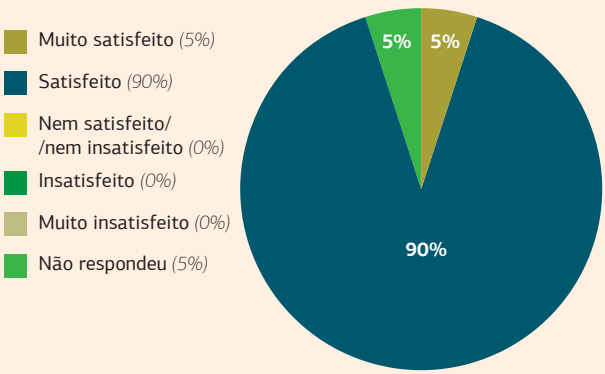
Para metade dos Clientes que apresentou alguma reclamação ou solicitação à EPAL a situação encontrava-se já resolvida, para 30% as situações apresentadas encontravam-

Sala de Atendimento a Clientes no ediificio sede

se em curso enquanto que para os restantes 20% (nesta questão equivalente a dois Clientes) a situação carecia ainda de resolução. Quanto ao grau de satisfação com o tratamento das reclamações apresentadas a totalidade, que respondeu a esta questão, encontra-se satisfeita.

O grau de satisfação com o serviço prestado pela EPAL é de 95%, sendo que 90% dos Clientes se encontra satisfeito com o serviço prestado e 5% se encontra mesmo muito satisfeito.

Grau de satisfação com serviço EPAL



Em termos globais e à semelhança dos resultados obtidos nos inquéritos anteriores, os Clientes Municipais, Multimunicipais e concessionárias, estão satisfeitos com a qualidade do produto fornecido e com o serviço prestado.

■ Comunicações de marketing

PR 6 e PR 07 Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio e Nº total de casos de não conformidades nesse âmbito

Pela natureza do seu produto e mercado, a EPAL não tem uma política e uma prática de marketing e publicidade comercial, existindo 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 respectivas alterações e o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, publicado pelo Decreto-Lei nº 57/2008) que reflecte a legislação comunitária (Directivas nº 97/36/CE, 97/55/CE, 2005/29/CE).

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

■ Privacidade do cliente

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

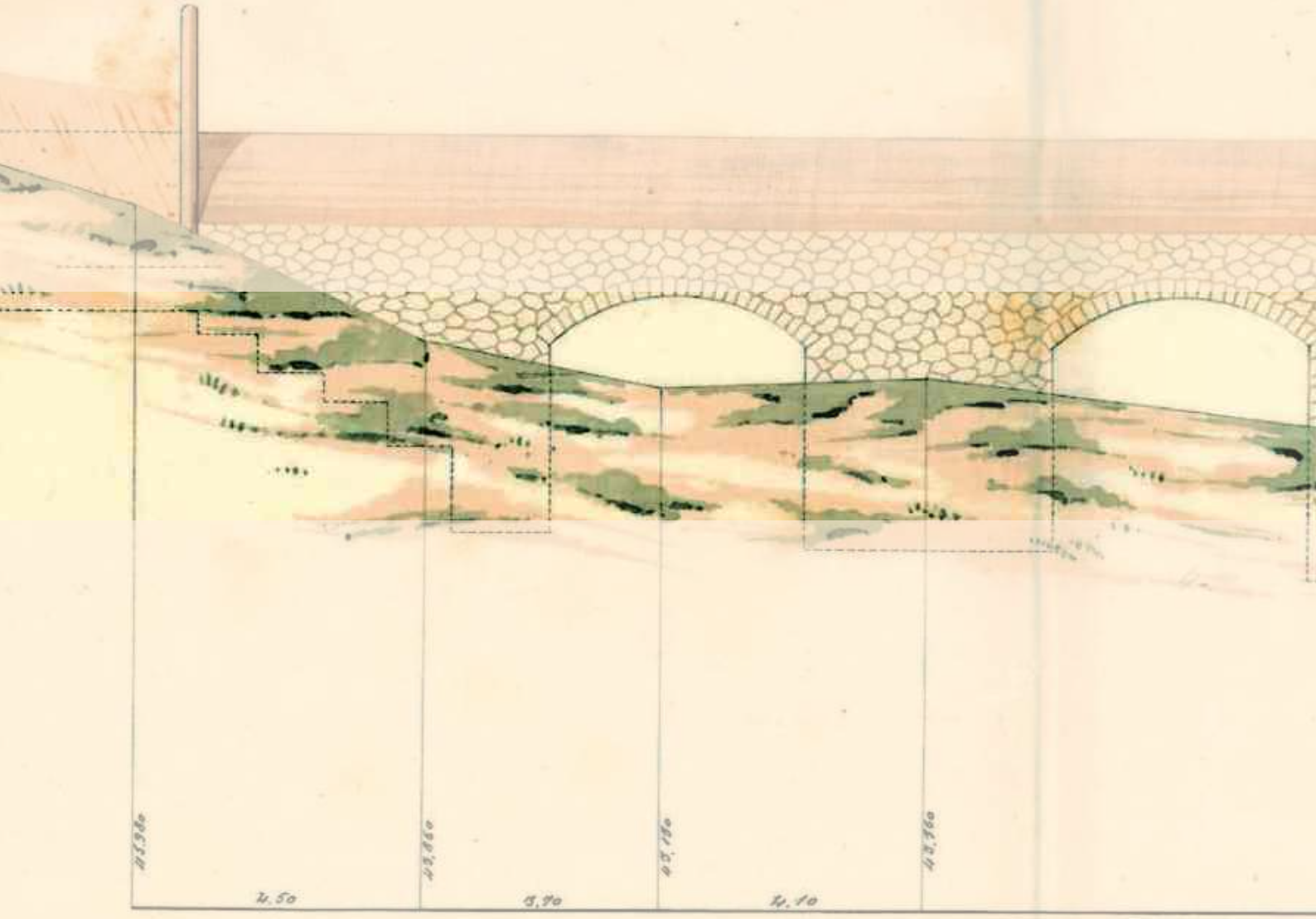
A EPAL cumpre a Lei da Protecção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro), pelo que garante a protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

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 2005, 2006 e 2007 não ocorreram quaisquer reclamações neste âmbito.

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

Nos anos 2005, 2006 e 2007, a EPAL não procedeu ao registo ou pagamento de multas relacionadas com o produto ou serviços fornecidos..



"Arcada nº 43" do Canal do Alviela (porm. s.d.)

Código de Ética

CAPÍTULO 1
Missão da EPAL

Desde 2 de Abril de 1868, o serviço público de distribuição de água à cidade de Lisboa vem sendo assegurado por estruturas empresariais, sucessoras umas das outras, em várias configurações jurídicas definidas ao longo de 140 anos.

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA tem hoje por missão a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água, ao longo da sua sequência de actividades e negócios.

CAPÍTULO 2
Objectivo e Âmbito

O Código de Ética da EPAL tem por objectivo enquadrar a missão, os princípios e os valores da empresa num conjunto de referências e linhas de orientação que deverão mobilizar os comportamentos e atitudes de todos os colaboradores ao seu serviço nas suas actividades de todos os dias.

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

As referências e linhas de orientação constantes do Código de Ética visam garantir elevadas práticas de condutas profissionais e relacionais e de afirmação dos valores da cultura da empresa.

CAPÍTULO 3
Visão e Valores da EPAL

A Visão da EPAL expressa-se em duas linhas de força:

- Ser empresa de referência no sector da água em Portugal
- Orientar-se pelas melhores práticas internacionais.

As actividades e as realizações, os desafios e a convivência humana na EPAL forjaram valores que, sentidos por todos, acabam por informar as posturas e práticas do dia a dia.

Dos valores vividos e cultivados na empresa destacam-se:

- A Qualidade, em função da qual se persegue a Inovação, a Modernidade e a Excelência
- A Responsabilidade Social na prestação dos serviços públicos essenciais
- A Sustentabilidade e os propósitos que lhe são inerentes de Eficiência na Gestão, de Defesa e Protecção do Ambiente, de Respeito pela Pessoa Humana e de Envolvimento da Comunidade
- A Orientação para o Cliente, razão de ser da empresa
- A Integridade e Transparência no modo de estar e nas relações com todas as partes interessadas
- A Competência e Rigor na tomada de decisões e nas acções, estabelecendo a confiança como princípio de relação entre a EPAL e os diferentes públicos de relacionamento
- O Respeito e a Prática da Legalidade
- A Melhoria Contínua da Pessoa, do Saber, dos Processos, das Práticas da Empresa e da Sociedade

CAPÍTULO 4
Campo de Aplicação

Os Valores existem e fazem parte da consciência colectiva da EPAL, mas só se tornam realidade quando cultivados e postos em prática, nomeadamente na s diferentes relações entre todas as partes interessadas

Relações da EPAL com os Colaboradores

Nas relações com os seus Colaboradores, a Empresa orienta-se pelos seguintes princípios:

- Definir e executar políticas laborais justas;
- Remunerar adequadamente o trabalho;
- Assegurar a igualdade de oportunidades;
- Assegurar a formação profissional com vista ao enriquecimento de competências e de conhecimentos;
- Promover o desenvolvimento profissional dos colaboradores;
- Garantir um ambiente de trabalho seguro, saudável, motivador e propício à inovação;
- Não aceitar práticas de coação física ou psicológica;
- Reconhecer o mérito dos colaboradores com base no desempenho pessoal;
- Promover o bem-estar dos trabalhadores;
- Garantir o direito de livre associação.

Relações da EPAL com os Clientes

Os compromissos da EPAL para com os seus Clientes são:

- Fornecer água de qualidade e na quantidade adequada à satisfação integral das suas necessidades;
- Cumprir as condições contratuais da prestação dos serviços que lhe estão cometidos;
- Investir na melhoria contínua dos níveis de qualidade do produto e do serviço.
- Manter e desenvolver canais diversificados de comunicação;
- Prestar, com urbanidade e simpatia, as informações e esclarecimentos solicitados e úteis;
- Melhorar os níveis de garantia e qualidade dos serviços que a empresa presta ao exterior.

Relações da EPAL com os Fornecedores e Prestadores de Serviços

Nas relações com os Fornecedores e Prestadores de Serviços, a EPAL orienta-se por:

- Garantir as boas práticas de concorrência denegando a concessão de privilégios ou favorecimentos;
- Cumprir as condições contratuais;
- Fazer cumprir os princípios constantes do Código de Ética da EPAL.

Relações da EPAL com o Accionista

Os compromissos da Empresa para com o seu Accionista são os seguintes:

- Assegurar a adequada remuneração do capital investido;
- Prestar informação rigorosa, oportuna e útil;

- Manter uma comunicação leal e transparente;
- Respeitar e cumprir as orientações estratégicas de desenvolvimento e de gestão.

Relações da EPAL com as Entidades Reguladoras

Nas relações com as Entidades Reguladoras, a Empresa promete-se a:

- Assegurar uma comunicação leal e transparente;
- Prestar informação rigorosa, oportuna e útil;
- Considerar as recomendações fundadamente formuladas.

Relações da EPAL com a Comunicação Social

O compromisso da EPAL para com a comunicação social é prestar informação rigorosa, oportuna e útil.

Relações da EPAL com a Comunidade

Nas relações com a Comunidade, a EPAL compromete-se a:

- Manter uma postura ambiental sustentável, assegurando a monitorização e redução dos impactos negativos das suas actividades;
- Promover acções de divulgação e de apoio ao ensino no âmbito da preservação dos recursos hídricos e do uso eficiente da água;
- Preservar e divulgar o património monumental e histórico por que é responsável.
- Envolver-se em acções de apoio à comunidade, nas vertentes social, ambiental, educativa, cultural e técnica, que se coadunem com os valores da empresa.

Relações dos Colaboradores com a EPAL

Nas suas relações com a EPAL, os Colaboradores comprometem-se a:

- Cultivar os valores, respeitar os princípios e assumir os compromissos constantes deste Código;
- Assegurar o uso eficiente dos recursos da empresa, minimizando custos e evitando o desperdício;
- Exercer as suas funções com responsabilidade, diligência e eficiência e com o melhor do seu saber;
- Pautar sistemática e permanentemente o seu desempenho em função dos valores de lealdade e honestidade;
- Não exercer actividades externas que interfiram ou estabeleçam concorrência com as actividades da empresa;
- Respeitar a confidencialidade e a reserva dos assuntos e informações que o justifiquem;
- Não adulterar ou utilizar indevidamente os documentos ou informações da empresa;
- Recusar de terceiros qualquer tipo de benefício, vantagem ou favor que se configure como tentativa de suborno ou influência;
- Não divulgar ou prestar informação infundada ou falsa.
- Assegurar a transmissão do conhecimento obtido ao serviço da empresa;

Relações dos Colaboradores entre Si

Nas relações entre si, os Colaboradores comprometem-se a:

- Promover o diálogo, a entreajuda e a partilha de informação em função dos interesses da empresa e não individuais, de grupo ou de área;

- Fomentar a colaboração, o empreendorismo e a criatividade nas relações profissionais;
- Desenvolver e manter o diálogo na resolução de conflitos e o respeito pela diferença de opiniões;
- Pautar as relações hierárquicas pelos valores da liderança, equidade e respeito mútuo;
- Cultivar a cordialidade das relações.

Relações dos Fornecedores e Prestadores de Serviços com a EPAL

- Considerar e respeitar os Princípios, Valores e Compromissos constantes do Código de Ética da EPAL.

Cumprir as condições contratuais;

CAPÍTULO 5

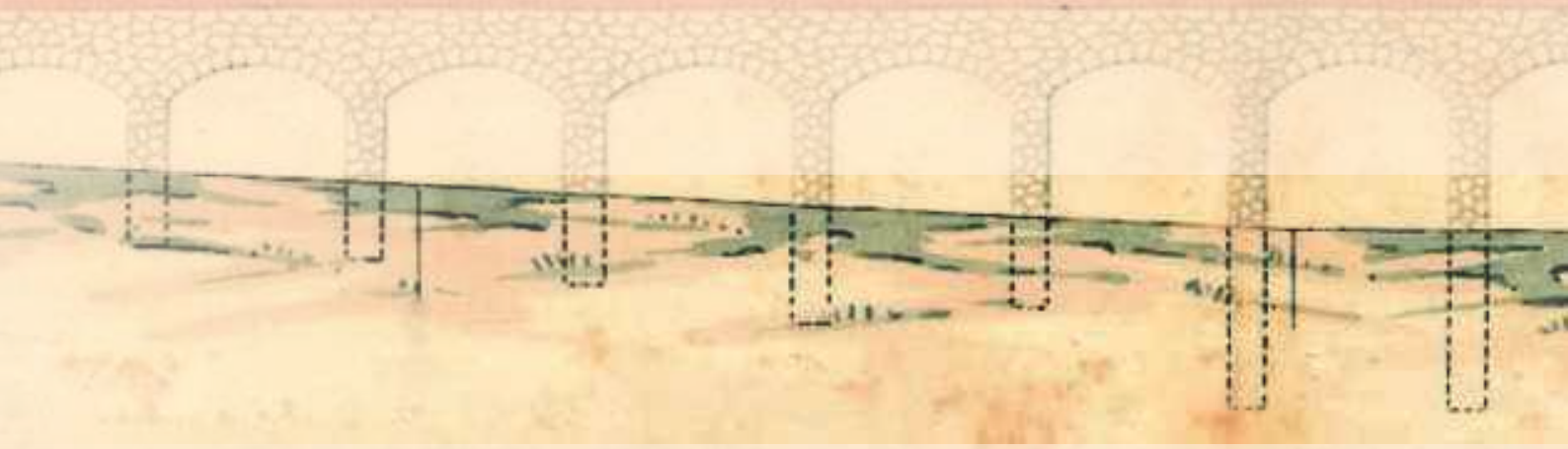
Subscrição, Cumprimento e Imputabilidade

A responsabilidade pessoal pelo respeito e cumprimento do Código de Ética deve ser assumida por todos os trabalhadores da EPAL.

O reparo, a advertência, a crítica positiva devem ser meios privilegiados de actuação para com potenciais ou eventuais faltosos.

A sensibilização e o diálogo construtivo devem ser instrumentos permanentes da valorização e do cumprimento do Código de Ética.

A violação dos valores e princípios constantes do Código de Ética pode implicar a imputação de responsabilidade, em função da natureza do quadro normativo violado.



“Arcada nº 30” do Canal do Alviela (porm., 1880)

Índice do Conteúdo das Directrizes GRI

Índice do conteúdo das Directrizes GRI

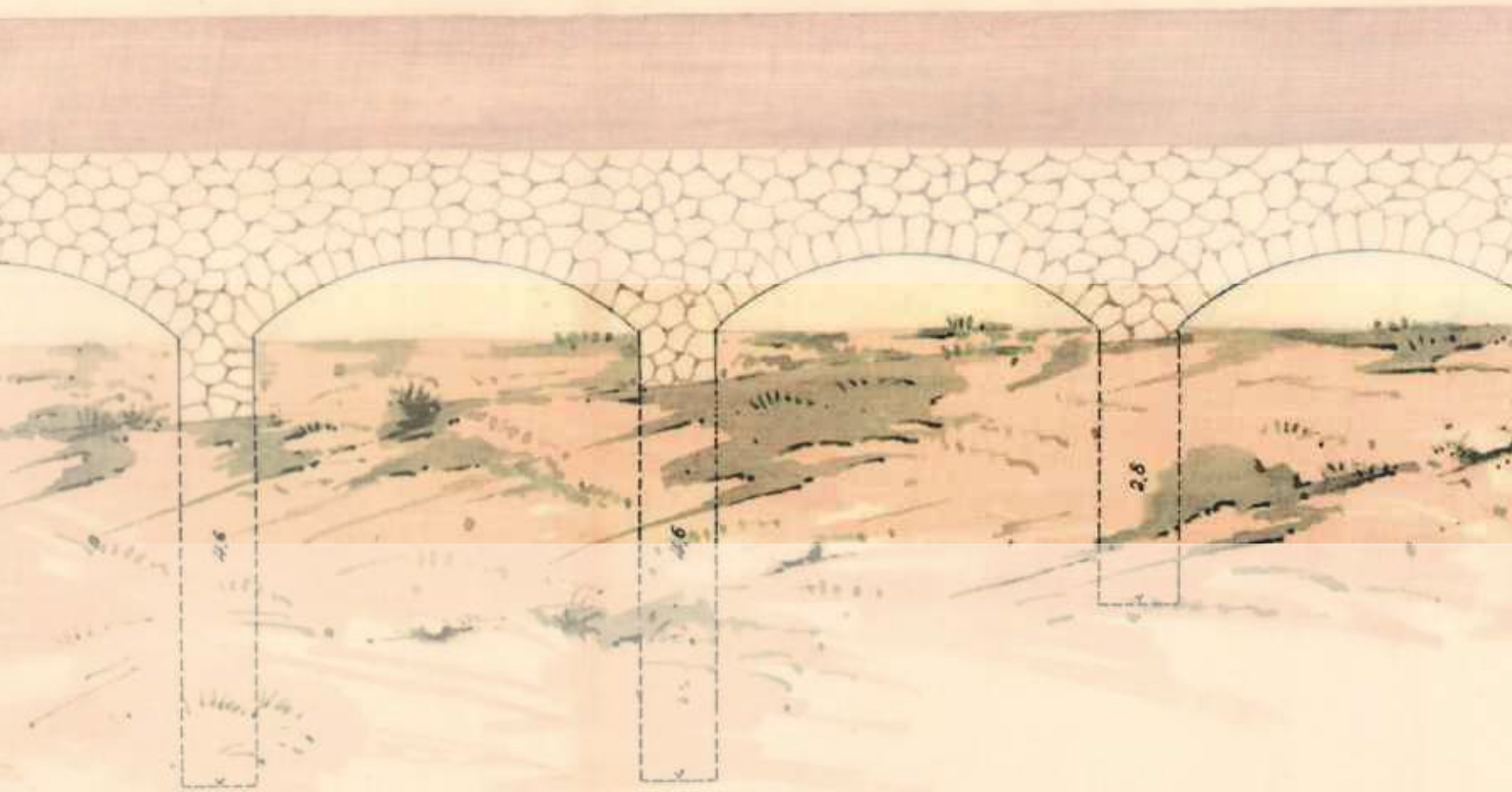
		Páginas
Estratégia e Análise		
1.1	Declaração do Conselho de Administração	05-07
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	15-22
Perfil organizacional		
2.1	Nome da organização	23
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	23-28
2.3	Estrutura operacional da organização	37
2.4	Localização da sede da organização	26
2.5	Países em que está presente	27
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade	23
2.7	Mercados servidos	26-28
2.8	Dimensão da organização	29
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatóro	29
2.10	Prémios recebidos no período coberto pelo relatório	29
Parâmetros para o Relatório		
Perfil do Relatório		31
3.1	Período coberto pelo relatório	31
3.2	Data do relatório anterior	31
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	31
3.4	Dados para contrato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	31
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	31-32
3.6	Limite do relatório	32-33
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	32-33
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	33
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	33
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	33
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	33

Sumário de Conteúdo		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	141-145
Verificação		
3.13	Politica e prática actual relativa à verificação externa para o relatório	33
Governação, Compromisso e Relacionamento com as partes Interessadas		
Governação		
4.1	Estrutura de governação da organização	35-37
4.2	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um director executivo	35-37
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do Conselho de Administração	35-37
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governação.	37-38
4.5	Relação entre a remuneração dos executivos e o desempenho da organização	38
4.6	Processos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	38
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.	38
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	13-15
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	38-39
4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente no que respeita ao desempenho económico, ambiental e social	38
Compromissos com iniciativas externas		
4.11	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	39
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	39
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a organização participa	39
Relacionamento com as Partes Interessadas		
4.14	Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a organização	42-64
4.15	Base para a identificação e selecção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	41-42
4.16	Abordagens para a interacção com as partes interessadas	42-64
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	42-64
Formas de Gestão e Indicadores de Desempenho		
Informação sobre a forma de Gestão		69-71
Indicadores de Desempenho Económico		
Desempenho Económico		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuido, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	72-73
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização devido a mudanças climáticas	73-74
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	74
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	74
Presença no mercado-		
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	74-75
EC6	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	75
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	75

Impactos Económicos Directos		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para beneficio público, por meio do relaccionamento comercial, em espécie ou actividades pro bono	75
Desempenho Ambiental		
Informação sobre a forma de Gestão		78-81
Indicadores de Desempenho Ambiental		
Materiais		
EN1	Materiais usados por peso ou volume	81-82
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	82
Energia		
EN3	Consumo energia directa, segmentado por fonte de energia primária	82-84
EN4	Consumo de energia indirecta, segmentado por fonte de energia primária	84
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	84-86
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 eenergia resultante dassas iniciativas	84-86
Água		
EN8	Total de água captada por fonte	87-91
EN9	Fontes hídricas significativamente afectadas pela captação de água	91
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	92
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	92-94
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	92-94
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade	95
Emissões, Efluentes e Resíduos		
EN16	Total de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	95-96
EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases de efeito de estufa, por peso	96
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	96
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	96
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	97
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino	97-98
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	98-100
EN23	Número e volume total de derrames significativos	100
EN25	Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados, significativamente afectados por descargas de água e drenagem realizadas pela organização relatora	100-101
Produtos e serviço		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes	102-103
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	103
Conformidade		
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	103
Geral		
EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	103

Indicadores de Desempenho Social		
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente		
Informação sobre a forma de Gestão		105-109
Indicadores de Desempenho referentes a Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente		
Emprego		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	110
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, género e região	111
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	111-112
Relações entre os Trabalhadores e a Governação da Empresa		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	113
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva	113
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	113
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	113-115
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	115-116
Formação e Educação		
LA10	Média de horas de formação por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	116
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	117-118
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	118
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	118-119
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	120
Direitos Humanos		
Informação sobre a forma de Gestão		105-109
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	121
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	121-122
Não-Discriminação		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	122
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	122
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	122-123
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	123

Sociedade		
Informação sobre a forma de Gestão		105-109
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	123-124
Corrupção		
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	124
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da Organização	124
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	124
Politicas Públicas		
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	124
Conformidade		
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	125
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	125-126
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	127
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	127-128
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	128
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	128-130
Comunicação e Marketing		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	130-131
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	130-131
Conformidade		
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	131
Compliance		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	131



“Arcada nº 81 [Trincheira]” do Canal do Alviela (porm., 1878)

Declaração de Avaliação Independente

DECLARAÇÃO DE AVALIAÇÃO INDEPENDENTE

INTRODUÇÃO E OBJECTIVOS DO TRABALHO

O Bureau Veritas foi contratado pela EPAL para conduzir uma avaliação independente do seu Relatório de Sustentabilidade referente ao ano de 2007. Esta Declaração de Avaliação é aplicável às informações incluídas no âmbito do trabalho descrito neste documento.

O conteúdo do Relatório de Sustentabilidade é de responsabilidade exclusiva da administração da EPAL. O Bureau Veritas não esteve envolvido na elaboração do Relatório, pelo que a sua responsabilidade se limita à avaliação independente de seu conteúdo.

ÂMBITO DO TRABALHO

A EPAL solicitou ao Bureau Veritas que avaliasse de forma independente o seu Relatório de Sustentabilidade com base em:

- Dados e informações incluídas no Relatório de Sustentabilidade sobre o ano de 2007;
- Adequação e robustez dos sistemas e processos subjacentes utilizados para recolher, analisar e rever as informações reportadas;
- Avaliação do Relatório em comparação com os seguintes princípios essenciais da Norma de Avaliação AA1000[1]:
  - Abrangência
  - Materialidade
  - Grau de responsabilidade
- Avaliação do Relatório seguindo os princípios de Inclusão dos Stakeholders, Contexto da Sustentabilidade, Equilíbrio, Comparabilidade, Exactidão, Periodicidade, Clareza e Fiabilidade, como definido nas Directrizes de Relatórios de Sustentabilidade GRI G3.

[1] Publicado por *AccountAbility: The Institute of Social and Ethical Accountability* http://www.accountability.org.uk

Foi excluída do âmbito deste trabalho qualquer avaliação de informações relacionadas à:

- Actividades fora do período de avaliação definido;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objectivos ou futuras intenções) por parte da EPAL, assim como declarações de futuros compromissos.

METODOLOGIA

Como parte da avaliação independente, o Bureau Veritas empreendeu no período de 07 a 11 de Julho de 2008 e nos dias 31 de Outubro e 04 de Novembro as seguintes actividades:

1. Entrevistas com as pessoas envolvidas na elaboração do Relatório de Sustentabilidade e os responsáveis pelos processos que geraram informações relevantes para o Relatório;
2. Análise da evidência documental produzida pela EPAL, com o objectivo de se avaliar o cumprimento do princípio de Fiabilidade;
3. Avaliação do cumprimento dos princípios da Norma de Avaliação AA 1000 e a Global Reporting Initiative (GRI), relacionados com o âmbito do trabalho;
4. Análise dos dados de desempenho, com o objectivo de avaliar os princípios de Clareza, Exactidão e Comparabilidade;
5. Visitas locais nas unidades de Castelo do Bode, Vila Franca de Xira, Laboratório Central assim como no edifício Sede em Lisboa;
6. Análise das actividades de envolvimento com as partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pela EPAL;
7. Avaliação da metodologia sistémica utilizada para a determinação da materialidade no contexto do Relatório de Sustentabilidade, incluindo avaliação dos princípios de Equilíbrio e Contexto da Sustentabilidade.

O trabalho foi realizado em conformidade com os procedimentos e directrizes do Bureau Veritas, para Avaliação de Relatórios de Sustentabilidade Externa, com base nas “melhores práticas actuais” em avaliação independente. Para esta tarefa, utilizamos a Norma Internacional de Auditoria e Garantia – ISAE 3000 (Assurance Engagements), as Directrizes para Relatório de Sustentabilidade GRI G3 e a Norma AA1000.

As actividades foram planeadas e executadas para fornecer avaliação razoável e não avaliação absoluta. Neste contexto, é importante realçar que as avaliações de fiabilidade das informações foram realizadas por amostragem. Todavia o método utilizado oferece uma base aceitável para as nossas conclusões.

PARECER TÉCNICO

- As informações e dados incluídos no âmbito da nossa avaliação são exactos, confiáveis e livres de erros materiais ou declarações falsas;
- Grande parte das informações utilizadas no Relatório de Sustentabilidade foi obtida na sede da empresa em Lisboa. A rastreabilidade dos dados é garantida a partir do sistema estabelecido para arquivo de registos relevantes, tanto na forma electrónica como física;
- As informações são apresentadas de forma clara, compreensível e acessível;
- O Relatório de Sustentabilidade oferece uma representação equilibrada das actividades realizadas ao longo do ano de 2007;
- As informações no Relatório de Sustentabilidade permitem que os leitores formem uma opinião equilibrada sobre as actividades e o desempenho da EPAL ao longo do ano de 2007;
- A EPAL estabeleceu sistemas apropriados para a recolha, compilação e análise das informações relevantes;
- Foram evidenciadas acções de envolvimento de Stakeholders e definição de materialidade, o que proporcionou a publicação das questões materiais mais relevantes identificadas por estes grupos;
- Foi evidenciada uma melhoria significativa no Relatório de Sustentabilidade 2007 em relação ao Relatório anterior, no que diz respeito ao cumprimento dos princípios de Clareza, Contexto da Sustentabilidade e Equilíbrio.

Com base no trabalho conduzido, recomendamos que EPAL considere o seguinte:

- relativamente à determinação da materialidade, definir métodos específicos para abordar todos os grupos de partes interessadas, já que em 2007 foi realizado um Fórum apenas com entidades representativas da população e actividades de Lisboa (grupo clientes e comunidades). Os indicadores que dizem respeito às partes interessadas devem ser discutidos com as mesmas;
- realização de consulta directa às partes interessadas para determinar quais são as suas preocupações e expectativas em relação à organização. No futuro, é desejável incluir depoimentos das partes interessadas;
- publicação da Avaliação de satisfação do público interno - funcionários EPAL, como tema material;
- formação na metodologia GRI e em metodologias de gestão da relação com partes interessadas da equipa de sustentabilidade, assim como dos responsáveis pelas informações dos principais temas do Relatório de Sustentabilidade;

- publicar resultados de trabalhos de excelência desenvolvidos relativos à transparência de seus processos, demonstrando que a EPAL adoptou medidas que vão ao encontro das recomendações do Global Compact;
- Maior clareza na demonstração da evolução de compromissos com partes interessadas;
- Demonstrar no futuro as iniciativas para redução no consumo de combustível e medidas propostas para redução do consumo de energia na sua sede, referente ao indicador ambiental EN-06;
- Tornar mais explícito a distinção entre as reduções de emissões voluntárias e obrigatórias, referentes ao indicador ambiental EN-18.

CONCLUSÃO

O Bureau Veritas entende que a EPAL tem devidamente implementado um sistema de informação abrangendo os seus aspectos materiais significativos, o que propicia a divulgação de informações confiáveis a este respeito, assim como a gestão efectiva destes aspectos. Durante as avaliações de campo, os dados fornecidos para o relatório foram confirmados, quanto à sua exactidão e fiabilidade.

O Relatório melhorou relativamente ao ano anterior, no sentido de abordar temas materiais de forma mais consistente nas questões ambientais, económicas, de segurança e sociais.

O Bureau Veritas conclui que o Relatório de Sustentabilidade 2007 da EPAL encontra-se em conformidade com as Directrizes de Relatórios de Sustentabilidade GRI G3.

O Índice do Conteúdo das Directrizes GRI, apresentado no Relatório de Sustentabilidade, demonstra de forma objectiva e fiável, o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela Directriz GRI G3. A auto-avaliação realizada pela EPAL foi confirmada por nós, o que confere a esta empresa **a classificação A+,** conforme os critérios da Directriz GRI G3**.**

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas é uma empresa independente de serviços profissionais especializada na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com 180 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

Nenhum membro da equipa de avaliação possui vínculo comercial com a EPAL. Conduzimos esta verificação de forma independente sem qualquer conflito de interesses.

O Bureau Veritas implementou um Código de Ética em todas as suas actividades para manter altos padrões éticos entre os seus colaboradores nas actividades empresariais.

Alexander Vervuurt

Auditor-Coordenador – Bureau Veritas

Lisboa, 05 de Novembro de 2008

CONTACTO

O Bureau Veritas encontra-se à disposição para mais esclarecimentos através do site www.bureauveritas.pt ou pelo telefone 21 710 09 00.

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 Estaticistas 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 Inspecção 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 Inspecção 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 fornecida – Água Vendida acrescida da Água de compensação. Corresponde aos consumos facturados e não facturados (Janeiro a Dezembro).

Água facturada - Água constante da facturação. Inclui os volumes medidos e os volumes estimados.

Água vendida - Água facturada acrescida da especialização de consumos facturados (Janeiro a Dezembro).

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 de processo – Diferença entre o volume de água entrada o volume de água produzida numa ETA, ou seja, 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.

Amostragem – Análise dum subconjunto de elementos retirado dum conjunto maior – designado população ou universo – cujas propriedades se pretendem conhecer.

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

APA – Agência Portuguesa do Ambiente. É um organismo do Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Tem por missão propor, desenvolver e acompanhar a execução das políticas de ambiente, designadamente, nas áreas do combate às alterações

climáticas, protecção da camada de ozono, emissão de poluentes atmosféricos, ruído, controlo integrado da poluição, avaliação de impacte ambiental, resíduos, prevenção de riscos graves e educação ambiental, assegurando a participação e a informação do público e das organizações não governamentais de ambiente (www.apambiente.pt).

Benchmarking **–** Avaliação de processos ou práticas relativamente a um paradigma considerado óptimo.

Caudalímetro **–** Instrumento de medição do caudal de água numa conduta ou num adutor.

CCDR LVT **–** Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo.

Cloração **–** Método tradicional de tratamento da água por adição de cloro.

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).

Controlo e administração da empresa **–** Processo – corporate governance em inglês – pelo qual a empresa é controlada pelos accionistas e pelo órgão de administração. Neste processo são definidas as regras e os procedimentos de tomada de decisões assim como a distribuição de direitos e de responsabilidades entre as partes interessadas da empresa, especialmente entre os accionistas, o conselho de administração e os quadros superiores.

Corrupção **–** abuso de uma função para obter ganhos particulares.

Custo de capital **–** Média ponderada do custo do capital próprio e do custo da dívida da empresa.

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.

ETA **–** Estação de Tratamento de Água

FERPEL **–** Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa – grupo de entidades externas, painel de Partes Interessadas, formado a pedido e por iniciativa da EPAL, como meio de envolvimento das entidades externas, constituído em 2007, para o qual foram convidados a Câmara Municipal de Lisboa, as Juntas de Freguesia da Charneca, da Sé, da Ajuda, de São José e de Benfica, bem como a União de Associações de Comércio e Serviços, a ARESP - Associação da Restauração e Similares de Portugal, a Associação de Turismo de Lisboa, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a QUERCUS e o GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente. A presença das juntas de freguesia de Lisboa no fórum será em regime de rotatividade.

Fundo de pensões **–** Conjunto de activos, normalmente financeiros, agrupados numa entidade jurídica independente, cujo objectivo é financiar planos de benefícios pós-emprego. O método de dotação do fundo varia em função da origem e do volume dos montantes contribuídos, entre outros factores.

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 (CO_2)
- Metano (CH_4)
- Óxido nitroso (N_2O)

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.

Iniciativa Novas Oportunidades **–** Iniciativa governamental cujo objectivo é fazer do nível secundário o patamar mínimo de qualificação para jovens e adultos.

Macromedição **–** Conjunto de medições realizadas no sistema de abastecimento de água.

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

Rating **–** Classificação da probabilidade de incumprimento das obrigações financeiras duma entidade.

Rendimento do capital **–** Remuneração do capital investido na empresa; quando o rendimento do capital é superior ao custo do capital, a empresa cria valor.

Risco de taxa de juro **–** Eventualidade de agravamento das obrigações financeiras duma entidade em consequência duma variação das taxas de juro no mercado.

Risco de liquidez **–** Eventualidade de uma entidade enfrentar dificuldades em satisfazer os seus compromissos financeiros de curto prazo.

EPAL RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2007
edição EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
design gráfico GIC - Gabinete de Imagem e Comunicação da EPAL
impressão e acabamento LIGRATE - Atelier Gráfico, Lda.