



· Relatório de Sustentabilidade ·

2009





A Organização das Nações Unidas declarou 2010 o Ano Internacional da Biodiversidade, com o tema “A biodiversidade é a vida. A biodiversidade é a nossa vida.”

A Biodiversidade é a variabilidade entre todos os organismos vivos de todas as origens e de qualquer natureza. A salvaguarda da Biodiversidade pressupõe a preservação dos habitats e das condições de vida de cada espécie.

Consciencializar e valorizar a necessidade de salvaguarda da variedade de genes, espécies e ecossistemas será um paradigma de desenvolvimento que a todos enriquecerá.

A preservação da Biodiversidade é uma preocupação planetária que necessita de acção à escala local.

A escolha da Biodiversidade como tema deste relatório pretende constituir uma acção de divulgação e sensibilização para a riqueza, especificidade e valor da Vida numa das áreas geográficas de que a EPAL depende para poder prestar o serviço público de abastecimento de água – Bacia Hidrográfica do Rio Tejo.













6	1. Âmbito e Limites do Relatório	
8	2. Mensagem do Presidente	
	3. A Epal	
13	Missão, Visão e Valores	
13	Infra-estruturas e actividades	
16	Área de intervenção e mercado	
17	Orgãos Sociais	
18	Estrutura Orgânica	
19	Responsabilidade, Desempenho e Remunerações	
	4. Sustentabilidade	
25	Partes interessadas	
40	Princípios e Instrumentos	
42	Desafios e Resultados	
47	5. Indicadores Económicos	
55	6. Indicadores Ambientais	
83	7. Indicadores Sociais	
113	8. Índice remissivo para a GRI 3	
121	9. Glossário	
	10. Anexos	
127	Código de Ética e Conduta	
132	Política da Qualidade e Ambiente	
133	Política de Patrocínios	
134	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas	
142	11. Declaração de Avaliação Independente	

1.

Âmbito

Âmbito do relatório

Este relatório apresenta a informação relevante da gestão sustentável da EPAL, compreendendo as vertentes económica, ambiental e social das actividades desenvolvidas para cumprimento da sua missão. Apesar da reestruturação orgânica verificada em Maio de 2009, na sequência do projecto Visão EPAL II, não houve alterações que dificultem a comparação com os desempenhos de períodos anteriores. Foram mantidos os critérios e métodos utilizados no relatório anterior.

Período de reporte

O período de reporte do relatório desenvolve-se de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2009.

Princípios de reporte

O Relatório de Sustentabilidade da EPAL orienta-se pela “Global Report Initiatives” (G3).

Destinatários

Os destinatários do Relatório de Sustentabilidade da EPAL são os Clientes, Trabalhadores, Fornecedores, Provedores de Capital, Autoridades e Entidades Oficiais, Associações e Organismos, Sindicatos, Organizações Não Governamentais e a Comunidade.

PÁG. DE ABERTURA Bando flamingos *Phoenicopterus ruber*
ÍNDICE Lezíria inundada com montado - entardecer

e limites do relatório

Publicação do Relatório

A EPAL publica relatórios anuais de sustentabilidade desde 2005, com o objectivo de partilhar as suas preocupações, metas e realizações nos domínios do desenvolvimento sustentável das suas actividades de prestação do serviço público de abastecimento de água, com todos quantos detenham elos de relação, interesse ou influência, activa e passiva, com a empresa.

Auto-declaração

O nível de aplicação das directrizes GRI no Relatório de Sustentabilidade 2009 corresponde a A+.

Verificação do relatório

Com o objectivo de reforçar a credibilidade dos dados e informações prestadas, o presente relatório foi verificado pela SGS ICS que, na sua qualidade de entidade idónea, especialmente habilitada e independente, elaborou a respectiva Declaração de Avaliação, disponível nas páginas 142 e 143.

Informações gerais

O Relatório de Sustentabilidade 2009 pode ser consultado no website da empresa www.epal.pt.

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





publicação anual do Relatório de Sustentabilidade da EPAL, sujeito a avaliação independente, representa a consagração de um dos pilares da gestão da empresa: o compromisso com o Ambiente e a Responsabilidade Social, assente nos objectivos da Sustentabilidade, quer na vertente do uso dos recursos hídricos, quer na minimização dos impactes das actividades operacionais, quer na relação solidária com a comunidade em que nos inserimos.

Desde logo ao definir a gestão do ciclo urbano da água como Missão da empresa, com o objectivo de garantir a eficiência da gestão dos recursos numa área de grande densidade populacional como é a região de Lisboa: ganhar economias de escala, melhorar a capacidade técnica, aumentar a capacidade financeira, promover a segmentação de usos de um recurso escasso como é a Água, alcançar maior coesão social.

O paradigma de gestão de uma empresa de abastecimento de água tem vindo a transformar-se e o leque de responsabilidades a alargar-se: a análise de riscos tem demonstrado as vulnerabilidades dos sistemas, quer numa análise estática, quer numa análise dinâmica.

Depois de apresentar às entidades competentes os estudos sobre os Perímetros de Protecção das Origens de Água, a EPAL finalizou o seu Plano de Segurança de Água que veio a aprovar formalmente já em 2010: trata-se de uma abordagem sistémica de avaliação de riscos ao longo de todo o processo, desde as origens até à torneira do Consumidor, segundo metodologias internacionais, mas inovador no nosso país.

A importância estratégica da captação do Castelo do Bode levou a empresa a desenvolver estudos de simulação hidráulica da bacia do Zêzere bem como a desenvolver, em conjunto com o ICNB e várias ONG's, um projecto de defesa da Biodiversidade através de um Plano de Conservação das Ribeiras e Zonas Húmidas da bacia drenante adjacente à Albufeira.

A consciência dos impactos das Alterações Climáticas na Qualidade e Disponibilidade dos Recursos Hídricos a médio e longo prazo levou a empresa a estabelecer parcerias que lhe permitam criar planos de adaptação e mitigação: integrando um consórcio europeu designado por Projecto Prepared- Enabling Changes e desenvolvendo o Projecto Adapta-clima com o SIM da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa.

À tensão crescente no binómio Abastecimento de Água vs Consumo de Energia a EPAL respondeu com o desenvolvimento de um programa de Energias Renováveis tendo já posto em funcionamento 12 sistemas de microgeração fotovoltaica, adjudicado trabalhos de monitorização do vento em 2 recintos para a elaboração de estudos de viabilidade técnico-económica e decidido lançar concursos para a instalação de 2 centrais mini-hídricas.



Mas a gestão sustentável encontra-se também reflectida no índice de água não facturada sendo que na rede de distribuição de Lisboa o valor de 13,5% constitui um nível de referência e representa um decréscimo de 43% em quatro anos.

Para ter sucesso no seu desenvolvimento operacional e estratégico é fundamental a qualidade e motivação dos recursos humanos da empresa. A adequada gestão do conhecimento alcança-se pelo equilíbrio geracional do quadro de efectivos, pela melhoria dos níveis de qualificação, pela formação contínua, pela sensibilização para os novos desafios, pela melhoria da comunicação interna.

A adesão à iniciativa Novas Oportunidades com o estabelecimento de um centro de formação dedicada no recinto dos Olivais e o desenvolvimento de programas de formação específicos para quadros superiores com a Universidade Católica Portuguesa são duas iniciativas estruturantes de uma política de Recursos Humanos virada para a melhoria contínua, o alinhamento estratégico e a sustentabilidade.

Só assim será possível assumir com clareza e objectividade uma nova visão da gestão da empresa e das suas responsabilidades, já não só como responsável por garantir água em qualidade e quantidade aos seus clientes, mas fundamentalmente como gestora de um recurso natural cuja protecção, preservação, qualidade e uso eficiente são valores internos que determinam as relações com Consumidores, com o Meio Ambiente e com o Futuro Sustentável ■





Rio Tejo em Mouchão da Fonte Boa - Galeria ripícola Benfica do Ribatejo



A^{3.} EPAL



A EPAL, Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. com sede na Av. da Liberdade, 24, em Lisboa, 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, SGPS.

O objecto social da EPAL é o abastecimento de água para consumo humano.

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.

A **Visão** da empresa é a seguinte:

- 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

Infra-estruturas e actividades

O Sistema de abastecimento de água da EPAL compreende um conjunto variado de infra-estruturas, das quais se realça:

- Captações
- Estações Elevatórias
- Estações de Tratamento
- Adutores
- Rede de Distribuição
- Postos de Cloragem
- Reservatórios

Entre os mais de 60 recintos de que dispõe, destacam-se os seguintes recintos operacionais:

- Asseiceira, no Município de Tomar
- Vale da Pedra, no Cartaxo
- Olhos de Água, em Alcanena
- Vila Franca de Xira, em V.F. de Xira
- Sede, Olivais, Barbadinhos e Arco, no Município de Lisboa
- Amadora, na Amadora.

Captação

Com uma capacidade diária de captação de

1 110 000 m³

a EPAL dispõe das seguintes origens:



Albufeira do Castelo do Bode, com uma capacidade de captação diária de **625 000 m³**



Rio Tejo, com uma capacidade de **220 000 m³/dia.**



Captações subterrâneas, localizadas na Lezíria, Valada, OTA e Alenquer, com uma capacidade global de **210 000 m³** por dia.



Olhos d'Água do Alviela, em exploração desde 1880 e com uma capacidade de **55 000 m³/dia**, passou a ter, em 2009, uma utilização residual.

Tratamento

ETA da Asseiceira - Geograficamente localizada no concelho de Tomar, trata a água captada na albufeira de Castelo do Bode.

ETA de Vale da Pedra - Localizada no município do Cartaxo, trata a água captada no rio Tejo.

A EPAL dispõe, ainda, de um conjunto de outras instalações de tratamento, na sua maioria postos de cloragem, localizadas junto às captações subterrâneas e nas redes de adução e distribuição.

Transporte

O sistema de adução e transporte de água compreende:



705 Km de adutores



31 Estações elevatórias



28 Reservatórios



132 Pontos de entrega

Principais adutores da empresa:

Castelo do Bode

Tejo

Alviela

Vila Franca de Xira/Telheiras

Circunvalação

Costa do Sol

Em exploração desde 1993, a EPAL dispõe, ainda, do sub-sistema do Médio Tejo para o fornecimento de água a 10 Municípios e 2 Unidades Militares daquela região.

Distribuição

Responsável pela distribuição de água à cidade de Lisboa, a EPAL dispõe de um conjunto de infra-estruturas para esse efeito:



1 429 Km de condutas



10 Estações elevatórias



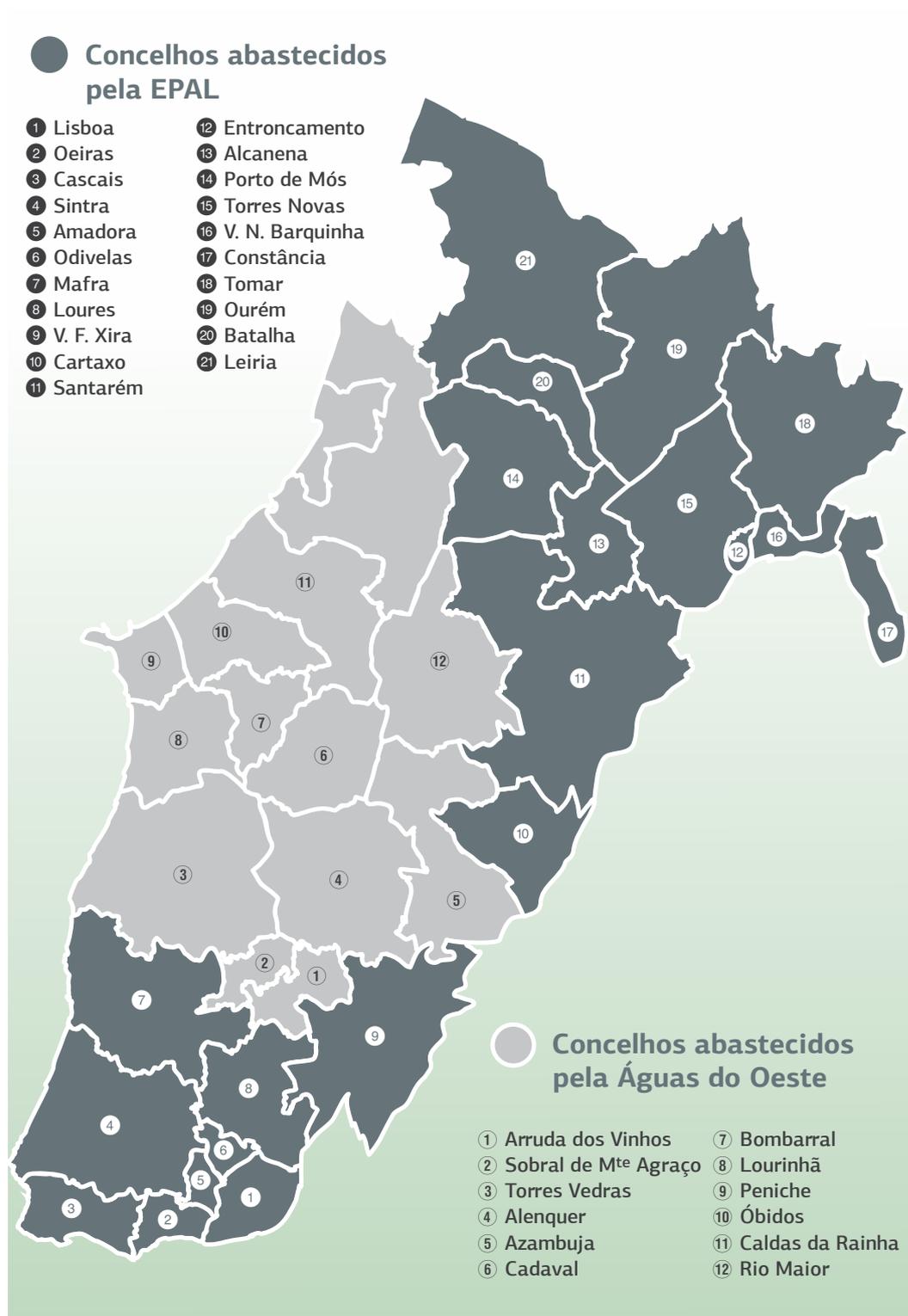
13 Reservatórios



83 250 Ramais de ligação.

Área de intervenção e mercado

A área de intervenção da EPAL é a seguinte:



A EPAL abastece directa e indirectamente cerca de 2,9 milhões de consumidores.

Órgãos sociais

Os órgãos sociais previstos nos estatutos da EPAL são a Assembleia-geral, o Conselho de Administração, o Fiscal Único e o Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável.

Assembleia-geral

A Assembleia-geral reúne em sessão ordinária pelo menos uma vez por ano e estão-lhe conferidas, entre outras, as seguintes atribuições:

- Apreciar e votar o relatório e contas apresentado pelo Conselho de Administração;
- Eleger a mesa da assembleia-geral, os administradores, o fiscal único e o conselho consultivo para o desenvolvimento sustentável;
- Deliberar sobre quaisquer alterações dos estatutos e aumentos de capital;
- Deliberar sobre as remunerações dos membros dos corpos sociais.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração da EPAL reúne semanalmente e tem, entre outras, as seguintes competências:

- 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;
- Estabelecer a organização técnico-administrativa da sociedade e as normas de funcionamento interno, designadamente sobre pessoal e sua remuneração;
- Constituir sociedades e subscrever, adquirir, onerar e alienar participações sociais;
- Adquirir, vender ou por qualquer forma alienar ou onerar direitos ou bens imóveis.

Fiscal Único

Ao fiscal único e revisor oficial de contas compete a fiscalização da sociedade.

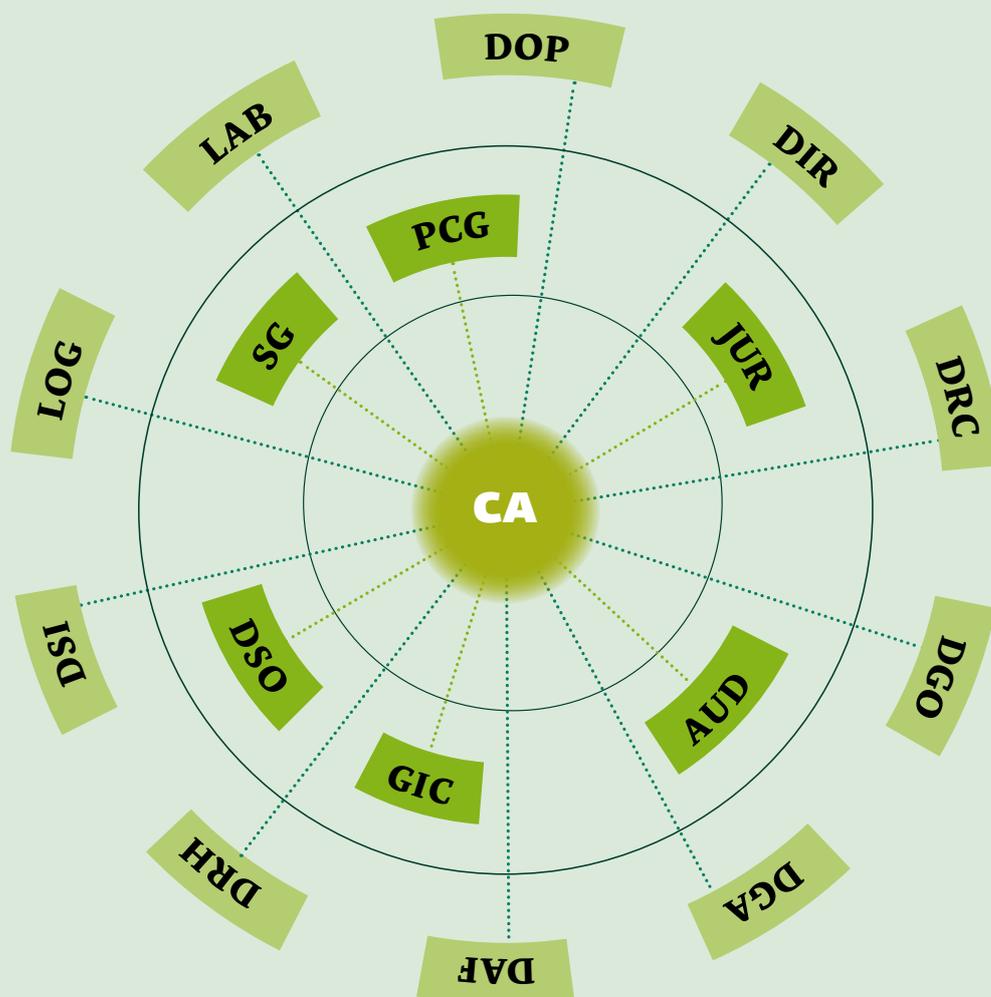
Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável

Em geral reúne-se uma vez por ano e tem a seguinte incumbência:

- Dar pareceres e formular recomendações acerca da sustentabilidade das actividades da empresa e nomeadamente sobre o impacte ambiental de novos grandes empreendimentos ligados ao ciclo da água, tendo especialmente em atenção as normas de qualidade da água e segurança dos adutores.

Estrutura orgânica

O desenvolvimento, em 2009, do projecto Visão EPAL II, orientado para a definição de uma nova estrutura orgânica capaz de responder a desafios de aumento da criação de valor, de expansão da actividade e da prestação de serviços de excelência, veio a traduzir-se na criação dos seguintes órgãos e serviços:



CA – Conselho de Administração | **SG** – Secretário-Geral | **PCG** – Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão | **JUR** – Gabinete Jurídico | **DSO** – Gabinete de Desenvolvimento Organizacional | **GIC** – Gabinete de Imagem e Comunicação | **AUD** – Gabinete de Auditoria Interna | **DPO** – Direcção de Operações | **DIR** – Direcção de Infra-estruturas de Rede | **DRC** – Direcção de Relação com Clientes | **DGO** – Direcção de Gestão de Obras | **DGA** – Direcção de Gestão de Activos | **DAF** – Direcção Financeira | **DRH** – Direcção de Recursos Humanos | **DSI** – Direcção de Sistemas de Informação | **LOG** – Direcção de Logística | **LAB** – Direcção de Laboratório Central

Na directa dependência do Conselho de Administração funciona, ainda, o Museu da Água, que congrega quatro núcleos, o Aqueduto das Águas Livres, a Mãe d'Água das Amoreiras, o Reservatório da Patriarcal e a Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos.

Responsabilidade, desempenho e remunerações

Responsabilidade

A Águas de Portugal, SGPS, SA, detém 100% do capital social da EPAL. Esta condição permite à AdP fazer recomendações e estabelecer orientações, quer através da assembleia-geral, reunida ordinária ou extraordinariamente, quer através de reuniões pontuais e comunicações de diferentes naturezas.

O Conselho de Administração da EPAL é composto por 5 membros, todos executivos. Cada um dos elementos do CA é responsável pelos seguintes pelouros:

Presidente – João Manuel Lopes Fidalgo

- ▶ Representação da Empresa
- ▶ Coordenação de Pelouros
- ▶ SG – Secretário-Geral
- ▶ DSO – Gabinete de Desenvolvimento Organizacional
- ▶ PCG – Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão
- ▶ GIC – Gabinete de Imagem e Comunicação
- ▶ AUD – Gabinete de Auditoria Interna
- ▶ DGA – Direcção de Gestão de Activos
- ▶ LAB – Direcção Laboratório Central
- ▶ Arquivo Histórico

Vogal – Jorge Luís Ferrão de Mascarenhas Loureiro

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

Vogal – José Alfredo Manita Vaz

- ▶ DRC – Direcção de Relação com Clientes
- ▶ DAF – Direcção Financeira
- ▶ DSI – Direcção de Sistemas de Informação

Vogal – António Bento Franco

- ▶ DOP – Direcção de Operações
- ▶ DIR – Direcção de Infra-estruturas de Rede

Vogal – Rui Manuel de Carvalho Godinho

- ▶ DGO – Direcção de Gestão de Obras
- ▶ LOG – Direcção de Logística

Os responsáveis hierárquicos da empresa são nomeados em comissão de serviço pelo CA e são detentores de contratos individuais de trabalho, que definem as remunerações, o exercício de funções em regime de dedicação exclusiva, as condições de cessação da comissão de serviço, e o local de trabalho entre outros.

Cada responsável tem um conjunto de atribuições e responsabilidades formalizadas por ordem de serviço, coerentes com o manual de organização decorrente do processo de reestruturação realizado em 2009.

A totalidade dos trabalhadores da empresa tem definidas as funções afectas à sua categoria profissional no instrumento de regulamentação colectiva em vigor – Acordo de Empresa.

Desempenho

Os membros do Conselho de Administração têm os seus objectivos empresariais anuais definidos nos respectivos contratos de gestão formalizados com o accionista, nos quais está considerado um sistema de compensação variável.

Os Quadros que desempenham cargos com responsabilidade hierárquica e funcional têm um sistema de avaliação de desempenho centrado na gestão por objectivos e na avaliação de competências estabelecidas para os responsáveis hierárquicos da EPAL. O



sistema pondera os resultados anuais da empresa, a execução orçamental da respectiva área, o grau de cumprimento dos objectivos definidos, os investimentos realizados e factores como a liderança, a responsabilidade, a eficácia de gestão e a decisão.

Os demais trabalhadores estão inseridos num sistema de avaliação que assenta essencialmente em factores de natureza comportamental relacionados com as competências específicas do grupo profissional onde se inserem, tais como, o relacionamento, a iniciativa, a produtividade, o rigor, o cumprimento de prazos, o trabalho sem supervisão, etc.

Remunerações

As remunerações dos membros do conselho de administração são fixadas por uma comissão de vencimentos eleita em assembleia-geral.

Relativamente aos trabalhadores da empresa, as remunerações ou são determinadas nos respectivos contratos individuais, para os detentores de comissões de serviço, ou resultantes das tabelas em vigor constantes do Acordo de Empresa para as diferentes categorias profissionais.

Existem, ainda, remunerações de compensação variável de acordo com os resultados individuais obtidos no sistema de avaliação do desempenho, tanto pelos responsáveis hierárquicos e funcionais, como pelos restantes trabalhadores..



Rio Tejo em Escaroupim - Salvaterra de Magos





Fuselo (*Limosa lapponica*) - um visitante de Inverno muito abundante no Estuário do Tejo



4.

Sosten tabilidade



Partes Interessadas

Critério de Identificação

O conceito chave para a identificação das partes interessadas da EPAL é a Relação. A existência e as actividades da empresa geram relações de diversas naturezas com outras entidades, desde relações de dependência, a relações de envolvimento e de influência.



Meios de envolvimento

A EPAL está atenta e procura corresponder às expectativas, interesses e opiniões válidas das suas Partes Interessadas, dispondo de vários meios orientados para esse efeito.

MEIOS	Clientes	Trabalhadores	Fornecedores	Provedores Capital	Autoridades e Admin. Pública	Estab. Ensino e Investigação	Associações e ONG's	Comunicação Social	Comunidade
Internet/Intranet	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗
Locais de Atendimento	↗								↗
Contact Centre	↗							↗	↗
Gestão de Reclamações	↗	↗	↗				↗	↗	↗
Fóruns/Comités/Grupos de Trabalho		↗	↗	↗	↗	↗	↗		↗
Campanhas	↗	↗			↗	↗	↗	↗	↗
Inquéritos	↗	↗							
Reuniões	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗
Jornal Águas Livres		↗		↗	↗	↗		↗	
Newsletter	↗	↗							
Correspondência	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗
Órgãos de Comunicação Social	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗	↗



Internet

Site: epal.pt

Nele se contém a apresentação da empresa, dados sobre o controlo trimestral da qualidade da água, a política de gestão da qualidade, uma área destinada aos clientes onde podem celebrar contrato, consultar a facturação, solicitar serviços de assistência, colocar dúvidas e pedidos de esclarecimento, um simulador de consumos orientado para o consumo racional da água, uma área destinada a novos abastecimentos, uma área onde se podem encontrar as publicações editadas, desde os relatórios e contas aos relatórios de sustentabilidade, passando pelos relatórios anuais da qualidade da água e o jornal Águas Livres, entre outras.

Site: museudaagua.epal.pt

Informações relativas aos 4 núcleos do museu, programa das iniciativas culturais, página relativa ao serviço pedagógico Águas Livres.

Intranet

Disponível em toda a rede informática da empresa. Contém informações relevantes para os trabalhadores, um portal de inovação e conhecimento, clipping, diversos manuais e várias aplicações relevantes.

Locais de Atendimento

Duas lojas no edifício Sede e uma na Loja do Cidadão, com um horário de funcionamento compreendido, para a Sede, entre as 08.30 e as 19.30 todos os dias úteis, e ainda das 09.30 às 15.30 ao Sábado na Loja do Cidadão.

Contact Center

Atendimento personalizado 24 horas por dia, todos os dias da semana, com 14 postos de atendimento com acesso em tempo real aos dados dos clientes.

Integra a gestão das Linhas Verdes de Atendimento a Clientes: Faltas de Água, Comunicação de Leituras, Comunicação de Roturas na Via Pública e Adesão à e-Conta da Água.



Gestão de reclamações

É efectuada por uma equipa especializada que centraliza a recepção, o tratamento e a resposta a reclamações escritas, tendo como objectivo a análise dos processos escritos e a resposta no prazo de 15 dias. Está enquadrada no Sistema de Gestão da Qualidade, certificado de acordo com a NP EN ISO 9001:2008, e está suportado no sistema de gestão comercial que garante a sua rastreabilidade. A metodologia utilizada inclui ainda um inquérito à satisfação do cliente reclamante e a implementação de acções correctivas sempre que necessário.

Fóruns, comités e grupos de trabalho

Constituem meios recorrente e diversificadamente usados para o envolvimento de várias das partes interessadas. A criação de grupos de trabalho para o desenvolvimento de projectos e tarefas em diferentes áreas e assuntos, a constituição de comités para o acompanhamento de projectos e de consultores externos e a existência do Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa, constituído por representantes do Poder Local, de associações representativas de actividades de comércio e de serviços da cidade de Lisboa, bem como de associações de defesa de consumidores e de Organizações Não Governamentais da área do Ambiente.

Campanhas

Promovidas continuamente com o objectivo de promover serviços cómodos à disposição do Cliente, divulgar procedimentos de actuação da empresa ou informação generalista do interesse do cliente (ex. Tarifário), utilizando como meios as Lojas EPAL, o Site EPAL, as mensagens na factura, folhetos e brochuras informativas, e a e-newsletter destinada aos clientes com endereço de e-mail registado.

Inquéritos

Promovidos de dois em anos com o objectivo de avaliar a satisfação do cliente face ao produto e ao serviço prestado.

Participação em estudos de satisfação promovidos pelo sector com o objectivo de recolher indicadores de desempenho que permitam a comparação no sector da água e noutros sectores, a nível nacional e internacional.

Reuniões

Regularmente organizadas, ora entre os diferentes órgãos sociais, ora entre o Conselho de Administração e os responsáveis do primeiro nível de reporte, ou entre este e a totalidade dos responsáveis hierárquicos e funcionais, promovidas inter e intra direcções, envolvendo os diferentes níveis profissionais, as reuniões são na empresa uma prática regular de trabalho, de partilha de informação e de envolvimento.

Jornal Águas Livres

Publicação mensal com direcção, redacção e corpo de correspondentes constituídos por trabalhadores da empresa. Pela diversidade de conteúdos, pela actualidade da informação veiculada, pela colaboração de todas as áreas da EPAL, o Águas Livres constitui, no conjunto das suas edições, um repositório da realidade da empresa, das suas realizações e projectos, da sua história de sucessos, dificuldades e preocupações, um instrumento privilegiado de comunicação, de formação e de partilha.



e-newsletter

Destinada aos clientes com endereço de e-mail registado na base de dados através da qual é efectuada a divulgação de serviços cómodos, de procedimentos de actuação, de informação do interesse do cliente e de convites para participar nas actividades da empresa (ex. Maratona Fotográfica)

Correspondência

A carta escrita, enviada, recebida e respondida, continua a ser um instrumento excelente de comunicação e relacionamento. A empresa mantém correspondência com todas as suas partes interessadas.

Órgãos de Comunicação Social

Constituem meios de auscultação, de envolvimento e de comunicação com partes interessadas. A atenção dispensada às notícias, comentários e artigos publicados, directa ou indirectamente relacionados com as actividades da EPAL, a disponibilidade para responder, informar e colaborar com jornais e revistas sempre que por eles solicitada, o recurso sistemático à publicação paga de comunicados e informações relevantes aos clientes e à comunidade servida em situações justificadas.

Cientes

Cientes Municipais

A EPAL abastece directamente

20
municípios

ALCANENA		AMADORA		BATALHA		CARTAXO	
CASCAIS		CONSTÂNCIA		ENTRONCAMENTO		LEIRIA	
LOURES		MAFRA		ODIVELAS		OEIRAS	
OURÉM		PORTO DE MÓS		SANTARÉM		SINTRA	
TOMAR		TORRES NOVAS		V. FRANCA DE XIRA		V. NOVA DA BARQUINHÃ	

Cliente Multimunicipal



A Águas do Oeste abastece **14 municípios**, dos quais 12 com água da EPAL.

Alenquer	Bombarral	Peniche	Arruda dos Vinhos
Azambuja	Cadaval	Óbidos	Sobral de M ^{te} Agraço
Torres Vedras	Lourinhã	Rio Maior	Caldas da Rainha

Clientes Directos

A distribuição directa processa-se no Município de Lisboa a

348.050

Clientes

Os clientes directos compreendem:

Habitação, Comércio e Indústria, Estado e Câmara Municipal de Lisboa, Embaixadas, Instituições Privadas de Direito Público e Unidades Militares.

Clientes de serviços

Para além do abastecimento de água, a empresa presta serviços complementares e correlacionados com a sua actividade principal, nomeadamente nos domínios da comercialização do AQUAmatrix (sistema integrado de gestão de clientes), de reparação, verificação metrológica e calibração de contadores, de análises laboratoriais de controlo da qualidade da água e de aprovação de projectos e traçados de redes privadas de abastecimento, mantendo relações comerciais com numerosas entidades.

Os Clientes da EPAL ocupam, no conjunto de partes interessadas, um lugar privilegiado. Eles são os destinatários naturais das actividades e dos investimentos da empresa.

No âmbito dos **Clientes Municipais, Multimunicipais e Concessionárias**, a EPAL mantém contactos frequentes ao longo do ano, com o objectivo de garantir as condições da melhor prestação de serviço, analisar e resolver eventuais problemas e dificuldades, colaborar na obtenção de soluções e melhorias no relacionamento entre partes. Em 2009, destacam-se:

- Realização de reuniões frequentes entre as áreas operacionais da EPAL e dos municípios abastecidos pela empresa para reflexão e troca de experiências sobre problemas concretos da actividade.

- O estudo de alternativas de abastecimento ao Município de Alcanena pelo Aque-
duto do Alviela, que se encontra fortemente condicionado pelas dificuldades de
controlo e garantia da qualidade da água captada na nascente dos Olhos d'Água.
- A renegociação entre a EPAL e o Município de Mafra dos consumos mínimos con-
tratualizados.
- Realização de reuniões com o Município de Vila Franca de Xira, no âmbito da cons-
trução do novo hospital, a qual implica um desvio do Adutor de Circunvalação, e a
propósito da necessidade de reabilitação do Adutor Vila Franca de Xira - Telheiras.
- Reparação de uma rotura no Adutor da Costa do Sol, no Município de Cascais, no
lugar do Alto dos Gaios.
- Colaboração com os SMAS de Oeiras/Amadora na reparação de rotura.

No que respeita aos **Cientes Directos da cidade de Lisboa**, merecem destaque, em 2009:

- A simplificação de procedimentos da gestão contratual e a aposta nos meios de
atendimento informáticos - e-mail e Site EPAL – cujo volume de atendimento cres-
ceu 50,2% face ao ano anterior.
- No âmbito da Assistência Local, a uniformização da redução do período de marca-
ção de serviços domiciliários, de 4 para 2 horas, permitindo uniformizar o calendário
de marcações e obter ganhos de satisfação por parte do Cliente.
- A realização de campanhas informativas para a promoção do Débito Directo, do
Site EPAL e do EPALnet, para a comunicação de leituras e para a promoção da e-
conta da água e do uso eficiente da água.

A promoção da e-conta, foi implementada em 3 fases com o tema “e-Conta da Água.
Amiga do Ambiente!”, suportada em meios inovadores com resultados surpreendentes.

A 1ª fase centrou-se no telemarketing e na inserção de publicidade no Google, a 2ª
contou com um insert na Conta da Água e uma acção de promoção nas Amoreiras e a
3ª focou-se nos meios digitais, mediante convites via e-mail.

Para tentar cativar o maior número de aderentes, a EPAL lançou um concurso, tendo
sido sorteados 35 computadores Magalhães, entregues aos vencedores numa exposi-
ção na Mãe d'Água dedicada ao tema da Biodiversidade.

Terminada a campanha, e a confirmar o sucesso de todas as fases, o retorno foi muito
compensador tendo aderido mais de 12 100 clientes. Em Junho, o total de aderentes
representava já 5,6% dos clientes da EPAL.

Quanto ao tema do Uso Eficiente da Água, foi lançada em Novembro a Campanha
“Eco-gestos. Por si e pelo Ambiente!”, destinada a sensibilizar os Clientes para a impor-
tância de se usar bem a água no quotidiano.

Esta campanha foi bastante oportuna no actual contexto, pois todas as medidas que
possam contribuir para, pela redução do desperdício, se poupar no orçamento fami-
liar ganham a maior relevância. Com efeito, com pequenos gestos, é possível reduzir
milhares de litros de água desperdiçados por ano.

Foram implementadas, em 2009, novas metodologias de auscultação de clientes,
com a adesão ao ECSI – Estudo Nacional de Satisfação de Clientes, em que a empresa
obteve o primeiro lugar relativamente às outras entidades abastecedoras de água que

participaram no estudo, e com a criação do Barómetro da Qualidade da Água, no qual se apuraram resultados bastante interessantes para a empresa.

Gestão de reclamações 2009 – Clientes Directos

Em 2009 foram apresentadas **7 885** reclamações, tendo-se verificado uma redução 6% relativamente a 2008 (8 392 reclamações).

À semelhança do ano anterior, destacam-se as categorias relacionadas com abastecimento, que representa 43,5% do total, facturação (21,3%) e serviços (17,9%).

Do total das reclamações analisadas em back office, 83,9% foram resolvidas no prazo (15 dias), 72,9% foram consideradas deferidas e 27,1% foram indeferidas.

A diminuição das reclamações ficou a dever-se ao facto de, no ano anterior, se ter registado um elevado número devido à implementação da factura mensal.

Relativamente às reclamações escritas, a capacidade de resposta no prazo (15 dias) foi de 84,2%, ligeiramente abaixo ao valor obtido em 2008 (84,8%). Os processos resolvidos fora do prazo representaram 15,8%, estando essencialmente relacionados com facturação, reposição de pavimento/fachada, execução de obras e pressão.

Nos questionários lançados para apurar a satisfação dos clientes após resolução da reclamação apresentada, 67,6% manifestou-se satisfeito com a resposta da empresa, o que representa uma melhoria em relação ao ano anterior.

	2007		2008		2009	
Total de Reclamações Recebidas						
Abastecimento	3143	44,4%	3481	41,5%	3429	43,5%
Atendimento	56	0,8%	63	0,8%	39	0,5%
Incumprimento de Prazos	618	8,7%	780	9,3%	951	12,1%
Serviços	1583	22,3%	1553	18,5%	1409	17,9%
Facturação (ACs externas)	1277	18,0%	1414	16,8%	1683	21,3%
Danos	13	0,2%	15	0,2%	24	0,3%
Diversas	394	5,6%	1086	12,9%	350	4,4%
Total	7084	100%	8392	100%	7885	100%

Para além das reclamações, em 2009, foram registadas 7 055 queixas por interrupções no abastecimento, menos 1427 que no ano anterior, facto que tem relação com a redução das obras de renovação da rede de distribuição.

De salientar, todavia, que a EPAL mantém, para os clientes directos de Lisboa, a prática de efectuar avisos atempados das faltas de água quando de suspensões programadas. Nestas situações, a empresa recorre ao contacto telefónico com os clientes muito sensíveis, com 48 h de antecedência (hospitais, hotéis, Assembleia da República, entre outros), e à colocação de avisos porta-a-porta para a generalidade dos clientes, com 24h de antecedência.

Quanto aos clientes municipais, são contactados directamente pelos responsáveis técnicos com uma antecedência nunca inferior a 48 h, sendo as grandes intervenções programadas mensalmente ou com maior antecedência quando se justifique.

Merecem também relevo as medidas implementadas no âmbito dos **Cientes Profissionais de Serviços (projectistas)** em 2009:

- Implementação da Ficha de Abastecimento, simplificando os mecanismos de regularização de obras de escassa relevância urbanística, e sua disponibilização no AQUAMATRIX e no Site EPAL, onde pode ser preenchida directamente;
- Reuniões com o consultor jurídico de Novos Abastecimentos, com vista à definição de procedimentos no âmbito da nova legislação para licenciamentos e responsabilidades técnicas dos projectistas e responsáveis de obra;
- Realização de uma Acção de Informação a Instaladores;
- Actualização do Site e do EPALnet-Profissionais, permitindo o acompanhamento on-line dos desenvolvimentos dos processos de abastecimento, bem como a visualização dos pareceres de resultados de vistoria;
- Acompanhamento dos prestadores de serviço de análise e vistoria de processos de abastecimento, através da monitorização e controlo da actividade técnica;

Trabalhadores

A gestão das pessoas que trabalham na empresa procura, sistematicamente, assegurar boas condições de trabalho e de realização e valorização profissional, remunerações atempadas e justas, motivação e reconhecimento.

Das acções desenvolvidas ao longo do ano, destacam-se:

- Evolução da carreira de 31 Trabalhadores, na sequência do estabelecido no Anexo III (ponto 2.2) do Acordo de Empresa, atendendo à sua classificação na avaliação do desempenho profissional.
- Realização de acções de formação que envolveram 490 trabalhadores, com um custo total de 346 mil euros, merecendo especial realce o apoio intenso ao desenvolvimento da aprendizagem da língua inglesa e um outdoor orientado para os valores constantes do Código de Ética e Conduta da EPAL.
- Aprovação do “Regulamento de comparticipação de custos de inscrição e frequência em cursos de Pós-Graduação e Mestrados”, tendo sido subsidiadas pela EPAL neste ano, 7 Pós-Graduações e 1 Mestrado. (ver **LA11**)
- Projecto Novas Oportunidades (ver **LA11**) e criação de centro de formação do projecto no recinto dos Olivais.
- Assinatura da Revisão do Acordo de Empresa relativa ao ano 2009.
- Actualização dos complementos de reforma.
- Celebração de protocolo com o Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva (INCP), com vista à realização de um programa de tratamento do uso e dependência do tabaco, destinado aos trabalhadores da EPAL.
- Actualização das convenções com clínicas de estomatologia para os centros regionais da Asseiceira e de Vale da Pedra.
- Realização de encontros e reuniões para apresentação do projecto de reestruturação orgânica da empresa “Visão EPAL 2”, do código de ética e de conduta, de temas diversos, tais como segurança nos sistemas de abastecimento de água, informação de gestão e gestão ambiental.

- Aquisição de cadeira de estomatologia para os serviços médicos da Sede da EPAL, no montante de cerca de 19 500 euros.
- Instituição de um prémio de mérito tendo em conta a avaliação de desempenho, o enquadramento profissional e o absentismo.
- Criação de Consultas de Nutrição e Reeducação Alimentar.
- Lançamento na Intranet do Portal de Inovação e Conhecimento, onde qualquer trabalhador pode consultar e conhecer as apresentações feitas por colegas em reuniões e seminários nacionais e internacionais.

Fornecedores

- **Prestadores de serviços por conta da EPAL**
 - **Serviços de Apoio** (Refeitórios, Vigilância, Espaços Verdes, Limpeza)
 - **Serviços de Clientes** (Contact Center, Leitura e Serviços Domiciliários)
 - **Serviços de Manutenção** (Rede, Instalações e Equipamentos)
- **Empreiteiros**
- **Fornecedores de equipamentos e materiais**
- **Outros fornecedores (consultores e auditores)**

A EPAL cumpre, escrupulosamente, a legislação aplicável à contratação das aquisições de equipamentos, materiais e serviços e assegura as condições adequadas, bem como boas práticas no relacionamento com os seus fornecedores.

Destacam-se neste domínio, a realização de reuniões de formação e sensibilização no início dos contratos, nomeadamente sobre os sistemas de gestão da qualidade e ambiente e de avaliação da prestação por parte da empresa e de apresentação das tecnologias e equipamentos utilizados na execução dos serviços.

É prática corrente a realização de reuniões de acompanhamento das prestações de serviços, com o objectivo de analisar os pontos fracos e oportunidades de melhoria, quer do ponto de vista técnico, como comportamental e de gestão da obra.

Foram trabalhados os processos de comunicação de ocorrências entre a EPAL, o prestador de serviços e os fiscais e inspectores.

São disponibilizados meios técnicos facilitadores das actividades a desenvolver, nomeadamente PDAs para transmissão automática de dados relativos à assistência domiciliária e equipamentos portáteis com instalação de cadastro digital - GIS-mobile para as actividades de reparação de avarias e de renovação da rede, entre outros.

Em 2009, a EPAL promoveu um evento, que contou com a presença de 51 Fornecedores e Prestadores de Serviço, para a apresentação do Plano de Contingência da Pandemia da Gripe A da Empresa.

Provedores de capital

Os provedores de capital, em 2009, foram o accionista, a AdP - Águas de Portugal, SGPS, SA, que detém 100% do capital social da EPAL, e o BEI – Banco Europeu de Investimento.

A empresa manteve relações com todas as entidades bancárias a operar em Portugal, pese embora, no período em apreço, não se terem registado operações de financiamento.

Foram distribuídos dividendos ao accionista no montante de 18,672 milhões de euros, por conta dos resultados de 2008, e pagos, a título de fee's de gestão, 2,778 milhões de euros. Por assistência técnica prestada pela AdP – Serviços, a EPAL satisfaz o valor de 1,116 milhões de euros.



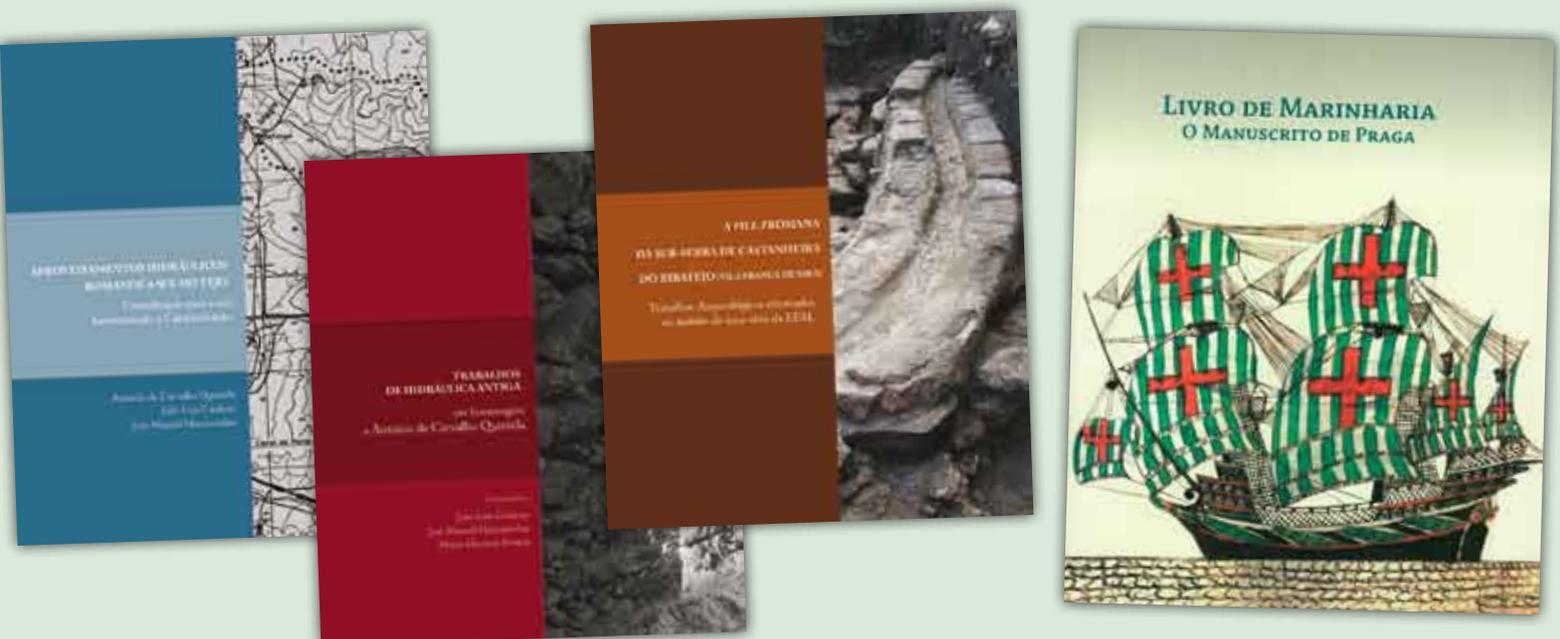
A EPAL integrou grupos de trabalho constituídos pelo accionista, nomeadamente para a conversão do plano de contas do grupo e para a elaboração do regulamento de fardamentos.

O facto de o presidente do Conselho de Administração da empresa acumular as funções de vogal executivo do Conselho de Administração da AdP, possibilita uma partilha de informação permanente sobre os objectivos e actividades das duas entidades.

Foi mantido o contrato de financiamento a longo prazo com o BEI - Banco Europeu de Investimento, tendo sido obtida a dilatação do período de utilização até 2010.



Uma estrutura financeira equilibrada, o custo médio do capital alheio abaixo das taxas médias interbancárias e os riscos das taxas de juro controlados, constituem factos que evidenciam o bom relacionamento da EPAL com as entidades bancárias.



Comunidade

Tradicional e culturalmente a EPAL assume-se como entidade atenta, participativa e activa na comunidade em que está inserida. Esta postura resulta significativamente reforçada pela consciência que tem de que todos quantos vivem, trabalham e visitam as áreas geográficas directa ou indirectamente abastecidas pela empresa, são consumidores da água que produz e distribui.

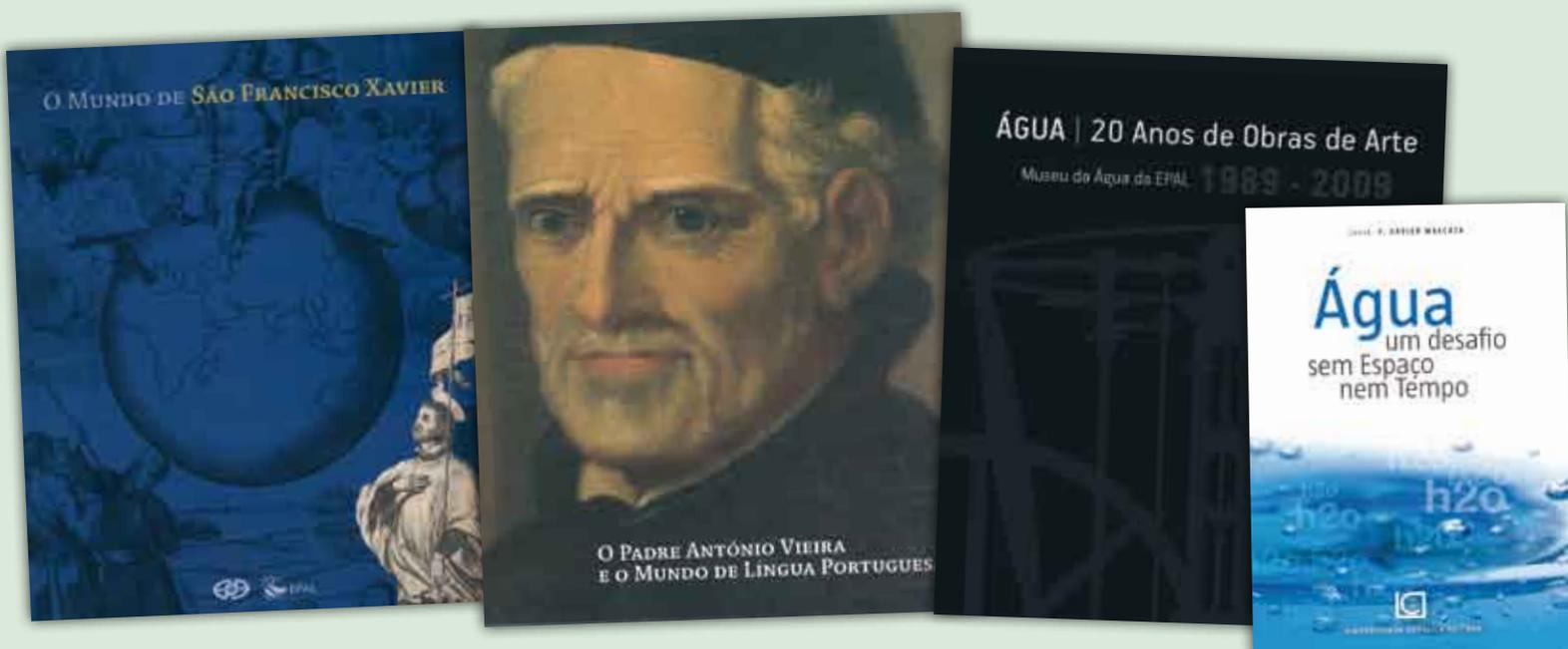
Assim sendo, para além dos investimentos e esforços continuamente dedicados à produção e distribuição de água com qualidade e na quantidade necessária, a EPAL desenvolve um conjunto de iniciativas abertas à comunidade nas áreas da cultura, do desporto e lazer, do património, da saúde e social.

Na área da cultura e do património, o Museu da Água recebeu, em 2009, mais de 46 mil visitantes e promoveu exposições de arte com artistas nacionais e estrangeiros, recriações históricas e mais de três centenas de visitas de estudo.

Foram desenvolvidas iniciativas inovadoras de animação e extensão cultural, designadamente com a criação de 4 novos passeios/actividades – o percurso “Amália, o Tejo e o Fado”, em colaboração com o Museu do Fado e o Panteão Nacional, “Uma Noite no Convento dos Barbadinhos”, “Mistério em Santa Engrácia”, com o envolvimento do Panteão Nacional, da Junta de Freguesia de Santa Engrácia, do Mosteiro de São Vicente de Fora e das Oficinas de Fardamento, e “O Bairro da Madragoa”, em colaboração com a Junta de Freguesia de Santos o Velho, da Câmara Municipal de Lisboa e do Museu das Comunicações.

Prosseguindo a política de edição de obras de valor técnico, científico e académico e cultural, a EPAL editou em 2009:

- **Aproveitamentos Hidráulicos Romanos a Sul do Tejo** – Contribuição para a sua inventariação e caracterização, de António de Carvalho Quintela (coordenação), edição fac-similada, Lisboa, 2009.
- **A Villa Romana da Sub-Serra de Castanheira do Ribatejo** (Vila Franca de Xira) – Trabalhos Arqueológicos efectuados no âmbito de uma obra da EPAL, edição coordenada por João Carlos Caninas.



- **Trabalhos de Hidráulica Antiga** em homenagem a António de Carvalho Quintela, de António de Carvalho Quintela e outros.
- **Livro de Marinharia – O Manuscrito de Praga**, sob a coordenação de Carla Alferes Pinto, em edição conjunta com o CEPCEP – Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa.
- **Vinte anos de Obras de Arte**, editado pela empresa para comemorar a actividade de exposições de arte do Museu da Água.
- **Água – Um desafio sem Espaço nem Tempo**, editado pela Universidade Católica e patrocinado pela EPAL.

Foram ainda, reeditados o “Mundo Maravilhoso da Água” e o “Livro da Água”, publicações destinadas ao público jovem e infantil. Ao longo de 2009 foram oferecidos 2250 exemplares do “Livro da Água” a pedido de várias entidades – escolas, associações, municípios e empresas.

A EPAL patrocinou exposições, conferências e projectos de natureza diversa, promovidos por entidades terceiras, nomeadamente a exposição sobre a participação de Portugal na 1 Grande Guerra, iniciativa da Presidência da República, o projecto da CPLP – Comunidade de Países de Língua Portuguesa “Construindo a Comunidade” e a Conferência sobre Planeamento Urbano, realizada pela Lisboa-E-Nova.

No indicador **EC8** são apresentadas várias acções e investimentos realizados em prol da comunidade.

Na área do desporto e lazer destacam-se a realização da 4ª regata “Troféu EPAL” e a celebração de protocolo com a Associação Naval de Lisboa, em função do qual a EPAL se assume como patrocinador institucional da Vela Ligeira. O protocolo será válido por três anos (2009 a 2011) e envolve um patrocínio de 20 000 euros por ano.

Na área da saúde foram patrocinados o Congresso Ibérico de Cianotoxinas e a conferência organizada pela IWA e pela Elsevier sobre “Ecologia Microbiana para a sustentabilidade dos tratamentos de água e de águas residuais”.

No contexto social, foi celebrado protocolo com a Câmara Municipal de Lisboa e com os Hotéis Heritage, no qual a empresa se comprometeu a participar nas obras de requalificação do Largo da Anunciada. Continuou a apoiar-se a associação EPIS – Empresários pela Inclusão Social, e manteve-se um programa de visitas mensais aos serviços de pediatria do Hospital de Santa Maria e pontuais a diversos estabelecimentos de ensino básico e secundário, nas quais foram desenvolvidas actividades de animação e sensibilização ambiental e patrimonial.

Autoridades e Administração Pública

As relações da EPAL com as autoridades e serviços da Administração Pública são numerosas e diversificadas, envolvendo as responsabilidades de prestação de informações, de cumprimento de obrigações legais e regulamentares, de colaboração em processos, projectos e acções, de negociação, de obtenção de licenças, entre outras.

A EPAL procura responder sistemática e exemplarmente ao que lhe é pedido e esperado por parte das autoridades e serviços da Administração Pública.

Das situações vividas em 2009, destacam-se:

- A negociação da convenção tarifária com a DGAE – Direcção-Geral das Actividades Económicas.

- A celebração com a ARH Tejo – Administração da Região Hidrográfica do Tejo, dos contratos de concessão relativos à utilização dos recursos hídricos para captação de águas superficiais destinadas ao abastecimento público em Valada-Tejo e na Albufeira de Castelo do Bode.
- O acompanhamento pelo IGESPAR – Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico, das intervenções de conservação e recuperação no Aqueduto das Águas Livres e no Aqueduto do Loreto.
- A outorga de protocolo de colaboração técnica e científica com o INAG – Instituto da Água, a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e a EDP para a realização de estudos de simulação matemática da evolução morfológica, propagação de sedimentos e qualidade da água do rio Zêzere, entre Silvares e a albufeira do Castelo do Bode, tendo em vista a avaliação dos efeitos da eventual contaminação proveniente das escombreyras das minas da Panasqueira.
- As relações e colaboração mantida com a ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.
- A prestação atempada de informações relativas ao controlo e monitorização da qualidade da água, bem como a colaboração desenvolvida no quadro da prevenção contra a gripe H1N1, com a Direcção-Geral de Saúde.
- O trabalho realizado no âmbito do Projecto Novas Oportunidades com a ANQ – Agência Nacional para a Qualificação e o IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional.
- A colaboração assegurada à Inspeccção-Geral de Finanças na auditoria realizada na EPAL.
- A apresentação ao Tribunal de Contas do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas.

Estabelecimentos de ensino e investigação

Consciente de que a escola é um espaço de excelência para a educação e sensibilização para o ambiente e para a cultura, a EPAL aposta no relacionamento activo com os estabelecimentos de ensino.



Foi mantido e desenvolvido, em 2009, o Serviço Pedagógico Águas Livres, que registou a participação de 276 escolas com 11 908 alunos e 717 professores.

Realizou-se a 12ª edição do concurso “Águas Livres”, o qual foi subordinado ao tema “O mundo é a nossa casa”.



Foi organizado um encontro de professores, com a presença de mais de 80 docentes e de um representante do Ministério da Educação, para apresentação das iniciativas a desenvolver no ano lectivo 2009-2010, no âmbito do Serviço Pedagógico “Águas Livres”, bem como do tema principal deste ano lectivo “Água é Património”, sob a égide do Ano Internacional da Biodiversidade.

Foram concedidos 4 estágios de integração na vida activa para áreas técnico-profissionais.

Continuou a ser assegurada a colaboração da empresa com a Universidade Católica, nomeadamente na edição de livros e num curso de mestrado, mediante a leccionação de aulas.

Foram concedidos 3 estágios de integração na vida activa a recém-licenciados e está a ser apoiada uma tese de doutoramento na área da engenharia hidráulica – modelação matemática de escoamentos bifásicos.

A EPAL colaborou activamente no projecto TECHNEAU que conta com a participação de 30 instituições que exercem actividades de I&D no âmbito da água para consumo humano e de 16 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água.

A Acção COST 637 – “Metals and Related Substances in Drinking Water, criada e desenvolvida no âmbito da IWA – International Water Association, contou com o envolvimento da empresa, tendo-se realizado o estudo de caracterização das emissões de metais para a água de consumo humano, nos pontos de utilização final na cidade de Lisboa.

Está a ser desenvolvido na EPAL, em parceria com o IBET – Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica, a Universidade Norueguesa de Ciência e Tecnologia, os SMAS de Almada e a Águas do Algarve, o Projecto SAFEWATER “Desenvolvimento e Validação de Processos Integrados de Tratamento de Água de Consumo”.

A EPAL aderiu, na qualidade de Associated Partner, enquanto operador qualificado, à VEWRI, rede europeia de laboratórios de investigação, de que fazem parte o SINTEF/NTNU – The Foundation for Scientific and Industrial Research/Norwegian University of Science and Technology, da Noruega, o KWR – Watercycle Research Institute, da Holanda, o IWW – Zentrum Wasser, da Alemanha, o CETaqua – Centro Tecnológico del Agua, de Espanha e o LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil, Portugal, e que se propõe constituir um centro de excelência de conhecimento técnico e científico e de experiência no sector do Ciclo da Água.

Associações e ONG's

A EPAL mantém relações com numerosas associações, tanto nacionais como internacionais, externas e internas.

O relacionamento mantido assume diferentes tipos e naturezas, compreendendo o financiamento e patrocínio, a cedência de instalações, a integração dos corpos sociais e o desenvolvimento de projectos e acções conjuntas.

Das colaborações desenvolvidas ao longo do ano, destacam-se:

- O apoio concedido à associação de reformados da empresa – AREPAL e à Casa do Pessoal.
- A cedência gratuita de instalações à APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, à APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de

Águas e à TESE – Associação para o Desenvolvimento – Projecto Engenheiros sem Fronteiras.

- O exercício de funções nos órgãos sociais da APDA e na APRH – Associação Portuguesa de Recursos Hídricos.
- A negociação da revisão do Acordo de Empresa, no que respeita à matéria salarial e cláusulas de expressão pecuniária, com as 22 organizações sindicais representativas dos trabalhadores da EPAL.
- A contribuição para a Global Compact (Organização das Nações Unidas).
- A apresentação de candidatura vencedora à organização e realização do Congresso Mundial de 2014 da IWA – International Water Association e participação activa no projecto “Bonn Network”.
- O desenvolvimento de projecto para definição de procedimentos e planos de contingência para a gestão de situações críticas nos sistemas de abastecimento de água com a W-SMART - Water Security Management Assessment, Research & Technology
- A realização da reunião anual do Fórum de Entidades Representativas da População e Actividades de Lisboa, com a presença, entre outros, da ARESP – Associação da Restauração e Similares de Portugal, ATL - Associação de Turismo de Lisboa, UACS - União de Associações de Comércio e Serviços, da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e da QUERCUS.

Comunicação Social

A existência na EPAL de um gabinete com atribuições específicas na área da imagem e comunicação, garante à empresa uma relação de proximidade com os órgãos de comunicação social, circunstância que lhe é benéfica.

De facto, a pronta e esclarecedora resposta às questões colocadas pelos meios de comunicação, quaisquer que sejam, têm dado à EPAL a garantia de um tratamento imparcial na publicação de notícias relacionadas, directa ou indirectamente, com a empresa.

A interacção entre a empresa e os meios de comunicação reveste-se de extrema importância, não só pela imagem que pode eventualmente ser transmitida da organização, mas também quanto ao papel fundamental assumido pelos órgãos de comunicação na divulgação de notícias e informações de interesse para s, em particular, e para a sociedade em geral.

Em 2009, foram publicadas 465 notícias sobre a EPAL, das quais 48% de cariz positivo, 49% neutras e 3% negativas.

Boa parte das notícias positivas resultou de iniciativas



da empresa já relatadas nos capítulos das partes interessadas e indicadores de desempenho. Destacam-se ainda, o apoio ao restauro da custódia de Belém, a integração da EPAL no top 25 das empresas nacionais consideradas no projecto “Prémio Desenvolvimento Sustentável” e nas 500 melhores e maiores empresas segundo a revista Exame.

Princípios e Instrumentos

A experiência e a prática da EPAL ao longo de 2009 veio consolidar o interesse e a validade dos princípios definidos pela empresa para o seu desenvolvimento sustentável:

- 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
 - Garantir que o cliente seja servido com prontidão e eficácia
- 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
- 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
- Controlar os impactes ambientais da sua actividade
 - Implementar medidas de monitorização e controlo que permitam reduzir os impactes ambientais negativos e promover os impactes positivos
- Praticar políticas laborais justas e promotoras de eficiência
 - Respeitar os direitos humanos e rejeitar qualquer prática discriminatória
 - Reconhecer e premiar o bom desempenho dos trabalhadores
 - Desenvolver o conhecimento e potencial dos trabalhadores, disponibilizando a formação necessária
 - Investir na dimensão social dos trabalhadores
- Garantir a saúde e a segurança dos trabalhadores
 - Reduzir os riscos laborais a que estão sujeitos
 - Fornecer todos os equipamentos de protecção necessários
 - Disponibilizar meios de protecção da saúde dos trabalhadores
- Respeitar os compromissos assumidos com os fornecedores
 - Aplicar critérios objectivos de selecção
 - Promover relações comerciais equilibradas
 - Cumprir os prazos de pagamentos acordados

- Partilhar os valores e compromissos da empresa com as partes interessadas
 - Respeitar a vida
 - Promover a qualidade de vida e bem-estar
 - Assegurar e praticar a melhoria contínua na organização
 - Desenvolver acções dirigidas à participação na vida em sociedade.

Foram concebidos, aprovados e divulgados documentos que, corporizando os princípios acolhidos, constituem instrumentos de consciencialização e de orientação para a prática da sustentabilidade.

- O Código de Ética e Conduta

Elaborado em 2008 e distribuído em 2009, define a Missão, a Visão e os Valores da EPAL, e estabelece os princípios de conduta a respeitar nas relações da empresa com as partes interessadas, nas relações dos fornecedores e prestadores de serviços e dos colaboradores com a EPAL e nas relações destes últimos entre si. **(Em anexo)**

- A Política da Qualidade e Ambiente da EPAL

Definida no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental, certificado segundo a norma NP EN ISO 14001, estabelece os compromissos publicamente assumidos pela empresa nestes domínios. **(Em anexo)**

- A Política de Patrocínios

Estabelecida em 2009 e divulgada em Janeiro de 2010, define os domínios e áreas em que a EPAL pode conceder patrocínios, o procedimento de recepção, análise e aprovação de pedidos e as condições de arquivo dos processos. **(Em anexo)**

- O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas

Elaborado em cumprimento da recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, identifica as áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de actos de corrupção, os riscos daí decorrentes e o controlo instituído pela empresa para a sua mitigação. **(Em anexo)**

Borrelhos, pilritos e seixoeiras descansando no calmo espelho de água – Salinas de Pancas



Desafios e Resultados

A racionalização das perspectivas do desenvolvimento sustentável da EPAL permitiu a identificação dos seguintes desafios:

■ Garantia da Qualidade da Água fornecida, através de:

Desafios	Resultados
Planos de segurança da água	Ver PR1 e págs. 57/86 R&C 09
Modernização das Estações de Tratamento	Realizados estudos e contactos para a elaboração dos projectos de renovação e modernização da ETA de Vale da Pedra
Uso de novas tecnologias no tratamento e monitorização da qualidade da água	Ver págs. 66/67 R&C 09 Desenvolveu-se projecto de instalação de sondas multiparamétricas de monitorização on-line de qualidade da água
Construção do novo laboratório a inaugurar em 2010	Ver pág. 52 R&C 09

■ Optimização do sistema de abastecimento quanto à utilização do recurso Água, através de:

Desafios	Resultados
Redução da captação ao mínimo indispensável	Ver EN8
Redução das águas de processo	Ver EN8
Redução da água não facturada	Ver EN8 e pág. 20 R&C 09
Renovação e reabilitação da Rede de Distribuição	Ver EC8 e pág. 53 R&C 09
Instalação e operacionalização de Zonas de Monitorização e Controlo e Zonas de Monitorização de Transporte	Ver EN8 e pág. 21 R&C 09

■ Optimização do sistema de abastecimento quanto ao consumo de energia, através de:

Desafios	Resultados
Gestão racional dos consumos energéticos	Ver EN4; EN5; EN6 e pág. 22 R&C 09
Controlo dos consumos específicos	Ver EN5; EN6 e pág. 23 R&C 09
Manutenção adequada dos equipamentos consumidores de energia	Ver EN5, EN6 e pág. 23 R&C 09
Substituição e modernização de equipamentos	Ver EN5, EN6 e pág. 23 R&C 09
Produção de energias renováveis	Ver EN4 e pág. 65 R&C 09

■ Consolidação da situação económica e financeira da empresa, através de:

Desafios	Resultados
Eficaz gestão dos activos	Ver págs. 57/58 R&C 09 Implementou-se o programa global de inspecções e desenvolveu-se o Sistema de Gestão da Manutenção – Máximo
Controlo dos custos	Ver EC1 e págs. 73/74 R&C 09
Prioritização criteriosa dos investimentos	Ver pág. 58 R&C 09
Sustentabilidade do Fundo de Pensões	Ver EC3 e pág. 79 R&C 09

■ **Controlo e redução dos impactes ambientais das actividades da empresa, através de:**

Desafios	Resultados
Actualização do levantamento dos impactes	Ver EN26
Avaliação periódica dos riscos ambientais	Ver EN26
Programas anuais de gestão ambiental	Ver EN26

■ **Promoção da segurança, fiabilidade e suficiência do sistema de abastecimento, através de:**

Desafios	Resultados
Planeamento adequado e execução oportuna de investimentos	Ver págs. 51/52/58 R&C 09
Identificação e cénarização dos riscos	Ver PR1 e págs. 85/86/87 R&C 09
Planos de emergência, realização de simulacros e desenvolvimento de competências de actuação	Ver pág. 61 R&C 09

■ **Intervenção social nas vertentes da cultura, da educação, da preservação patrimonial, da evolução tecnológica e científica, da história e da pessoa humana.**

A realização deste desafio em 2009 tem expressão no capítulo Partes Interessadas em Clientes (págs.29-32), Comunidade (págs.35 e 36) e Ensino e Investigação (págs. 37 e 38), bem como no Indicador **EC8**. Ver ainda, página 61 do Relatório e Contas de 2009.

Montado de sobre - entardecer estuário do Tejo







Lezíria inundada com montado - entardecer



5.

Indicadores de desempenho Económico



Abordagem de Gestão - Indicadores Económicos

A EPAL dispõe de instrumentos previsionais de gestão para o longo, médio e curto prazos, cuja execução é periodicamente acompanhada pelo Conselho de Administração.

A execução dos planos e orçamentos anuais é objecto de relatórios mensais, submetidos à apreciação do CA.

As demonstrações financeiras são elaboradas de acordo com as normas oficiais de contabilidade, auditadas por Fiscal Único e por Auditores Externos e aprovadas em Assembleia-geral pelo Accionista.

O desempenho económico, em 2009, deve considerar-se particularmente positivo, nomeadamente pelo valor dos resultados líquidos e operacionais gerados, pela remuneração obtida para o capital investido e pelos fluxos de capital gerados entre stakeholders.

EC1 | Valor económico directo gerado e distribuído

Este indicador mede o valor económico gerado e distribuído pela Empresa.

EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	2007	2008	2009
unid.: EUR				
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GERADO				
a) Proveitos		140.400.123	145.571.484	150.060.230
Vendas Líquidas		139.968.824	143.526.457	149.068.299
Juros Obtidos		393.537	828.853	955.851
Proveitos de Venda de Activos		37.762	1.216.174	36.080
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO				
b) Custos Exploração		39.455.530	42.473.324	40.543.796
Custo de Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas		2.684.150	2.694.207	2.753.673
Fornecimentos e Serviços Externos		36.771.381	39.779.117	37.790.123
c) Remunerações dos colaboradores		18.864.862	19.415.721	19.279.717
Remunerações pagas aos trabalhadores		18.864.862	19.415.721	19.279.717
d) Pagamentos a provedores de capital		19.006.718	26.364.591	24.198.297
Dividendos Pagos		10.769.583	17.073.936	18.672.746
Juros Pagos		8.237.135	9.290.655	5.525.551
e) Pagamentos aos poderes públicos		7.621.517	6.092.682	7.417.549
IRC pago		7.302.885	5.777.801	7.120.424
Imposto Selo pago		132.165	133.910	133.025
IMI pago		186.467	180.971	164.099
f) Donativos		97.500	131.251	88.682

a) Proveitos

As **Vendas Líquidas** registaram um incremento de 3,9% face a 2008, atingindo 149 milhões de Euros. O valor da venda de água, incluindo a quota de serviço, registou um aumento de 3,8%, enquanto que as prestações de serviços, nomeadamente serviços de abertura de água, leituras e processos de abastecimento cresceram 7,1%

b) Custos de Exploração

Os **Custos de Exploração** apresentam em 2009 uma redução de 1,9 milhões de Euros, correspondente a 4,5%, variação decorrente da redução de 5% nos fornecimentos e serviços externos, que se cifraram em 37,8 milhões de Euros. Para esta redução contribuíram as despesas com a operação e manutenção de activos, tais como a energia e a conservação e reparação. Registaram-se igualmente reduções significativas ao nível dos trabalhos especializados prestados por terceiros e em diversos gastos gerais da Empresa, tais como os gastos com combustíveis, as despesas de representação, honorários e publicidade, entre outras. Contrariando a tendência global de redução estiveram as despesas com facturação e cobranças, decorrente da alteração em Maio de 2008, por imperativo legal, da periodicidade da emissão das facturas, maioritariamente bimestral, para mensal.

c) Remunerações pagas aos colaboradores

As **remunerações pagas aos colaboradores** registaram um valor idêntico ao do ano anterior.

d) Pagamentos a provedores de capital

O pagamento de **dividendos ao accionista** em 2009 foi de 18,7 milhões de euros.

Os juros pagos a financiadores externos, ascenderam a 5,5 milhões de Euros, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos. Registaram um decréscimo superior a 40% face a 2008. Esta evolução resulta, na sua quase totalidade, da descida acentuada das taxas de juro.

e) Pagamentos de impostos

No pagamento de impostos destaca-se o imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 7,1 milhões de Euros.

EC2 | Implicações financeiras das alterações climáticas nas actividades da empresa

Em 2009 deram-se passos significativos no domínio da identificação dos riscos, oportunidades e implicações financeiras das mudanças climáticas.

A EPAL envolveu-se no Projecto PREPARED, co-financiado pelo 7º Programa Quadro da Comunidade Europeia, que tem como principal objectivo a criação de uma plataforma comum, a nível europeu, de soluções de adaptação às alterações climáticas para as entidades gestoras do sector de abastecimento e saneamento de água.

Em simultâneo, estabeleceram-se contactos com o Grupo de Investigação em Alterações Climáticas da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, tendo em vista o desenvolvimento de projecto plurianual de investigação para Adaptação do Ciclo Urbano da Água a Cenários de Alterações Climáticas.

A instalação e operacionalização de sistemas de produção de energia solar e a promoção de estudos para implementação de sistemas de energia eólica e hídrica são factos

com que se pretende reduzir a pressão do consumo de energias fósseis e não renováveis, embora na dimensão possível face à limitada capacidade da empresa.

As preocupações relativas à evolução das captações superficiais da EPAL – albufeira do Castelo do Bode e Valada Tejo, bem como da qualidade da água, eventualmente afectada pelas alterações climáticas, continuam na ordem do dia, mantendo-se em desenvolvimento os projectos de modernização da Estação de Tratamento de Vale da Pedra, de solução de captação a jusante da barragem do Castelo do Bode, entre outros.

Entretanto, foi concluído o Plano de Segurança da Água da EPAL.

EC3 | Cobertura das obrigações decorrentes do plano de benefício definido

A EPAL tem em vigor para os seus trabalhadores, um sistema de benefícios sociais destinado a complementar a pensão de reforma atribuída pela Segurança Social, que engloba dois Planos de Pensões, mutuamente exclusivos, um de Benefício Definido e outro de Contribuição Definida. Ambos os planos são financiados através de Fundos de Pensões.

Com referência a 31 de Dezembro de 2009, os valores dos Fundos de Pensões afectos aos Planos de Benefício Definido e de Contribuição Definida, ascendiam a 35,0 milhões EUR e 13,6 milhões EUR, respectivamente.

No que respeita ao Plano de Benefício Definido, as responsabilidades apuradas de acordo com a Norma n.º 21/96-R do ISP (Fundo Mínimo), encontram-se integralmente financiadas. Trata-se de um plano não contributivo, não existindo quaisquer contribuições por parte dos beneficiários, constituindo o seu financiamento uma responsabilidade exclusiva da empresa.

O Plano de Contribuição Definida, por seu turno, tem natureza contributiva, podendo os seus participantes optar por realizar contribuições próprias, cumulativamente com a contribuição da empresa, correspondendo esta a 3,5% do salário pensionável.

Em 2009 a contribuição da EPAL para ambos os fundos ascendeu, globalmente, a 1,6 milhões de euros, totalizando as contribuições, no período compreendido entre 2005 e 2009, a importância de 14,4 milhões.

EC4 | Auxílio financeiro recebido dos poderes públicos

Não foram recebidos pela EPAL, em 2009, quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado, a título de ajuda financeira, e não houve benefícios decorrentes de incentivos fiscais ou financeiros.

EC5 | Salários pagos comparados com o salário mínimo Nacional

O valor do vencimento mais baixo remunerado pela EPAL em 2009 foi de 709,7 €, sendo superior em 58%, ao salário mínimo nacional, encontrando-se nas remunerações do nível de qualificação base da tabela de vencimentos da EPAL.

Também em termos médios o salário mais baixo de 739,24 €, foi registado nesta categoria, no entanto apenas 1% dos trabalhadores da EPAL se encontra integrado neste nível de qualificação.

Todos os colaboradores da EPAL são abrangidos por uma tabela salarial que varia de

acordo com as suas habilitações e funções desempenhadas independentemente do seu local físico de trabalho.

EC6 | Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais

O cumprimento pela EPAL da legislação nacional relativa à contratação pública condiciona os procedimentos de aquisição da empresa, nomeadamente nas eventuais preferências a fornecedores locais. No entanto, tendo em consideração a dispersão geográfica das instalações, sempre que possível, a EPAL procura apoiar as actividades regionais nas adjudicações de bens e serviços efectuadas.

Um exemplo desta prática, é o lançamento de consultas para aquisição de prestações de serviços, divididas por lotes, cada um correspondendo a uma área geográfica, de modo a facilitar às empresas locais a resposta aos mesmos.

EC7 | Quadros superiores de instalações significativas recrutados localmente

Durante o ano 2009 não foram admitidos quadros superiores para as instalações fora de Lisboa, nomeadamente da Asseiceira, Vale da Pedra, Vila Franca de Xira e Amadora. No entanto, em resultado da política seguida pela EPAL há muitos anos, a grande maioria dos técnicos destas instalações são residentes na área onde prestam serviço.

No período em apreço, apenas foi admitido um técnico de amostragem para a Fábrica de Água de Vale da Pedra, que é residente na região.

EC8 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou actividades “pro bono”

O estado de conservação da abóbada da clarabóia da Pia do Peralva, Aqueduto do Loreto e a sua implantação sob uma via de grande intensidade de tráfego, levou a EPAL a promover a realização de um projecto de recuperação, tendo a obra sido realizada com o acompanhamento de IGESPAR e do LNEC. O custo da reabilitação importou em cerca de 160 mil euros. Trata-se de galerias subterrâneas que são parte integrante do Aqueduto das Águas Livres, monumento nacional confiado à guarda e conservação pela EPAL.

Em Abril, foi outorgado um protocolo entre a EPAL, o IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação e a LISPOLIS – Associação para o Pólo Tecnológico de Lisboa, pelo qual a empresa se comprometeu a construir, gerir e explorar a rede de distribuição de água dos parques poente e nascente do PTL, assumindo 50% dos custos respectivos.

Foi aprovado protocolo a celebrar com a Câmara Municipal de Lisboa e com os Hotéis Heritage, com vista à reabilitação do Largo da Anunciada e sua transformação em zona pedonal. A EPAL comprometeu-se a contribuir com uma verba de 52 000 euros.

Realizou-se uma experiência piloto de remoção de estalactites num arco monumental da travessia de Alcântara do Aqueduto das Águas Livres, com o custo de cerca de 15 mil euros, com base na qual se perspectiva a contratação de acções da mesma natureza para os restantes arcos.

Em Dezembro de 2009 foram assinados cinco protocolos entre a Câmara Municipal de Lisboa e a EPAL, no âmbito dos quais as duas entidades se comprometeram a colaborar entre si, com vista:

- A estudar soluções de viabilização do acesso público à parte disponível dos conjuntos patrimoniais existentes nos recintos do Arco e do Pombal, propriedade da empresa.
- A promover um concurso de ideias para selecção de projecto de remodelação do reservatório da Penha de França e sua concessão para exploração na área da restauração e/ou da Cultura.
- A estudar a melhor solução para reabilitar, dinamizar e permitir o acesso público ao Aqueduto das Águas Livres, ao Aqueduto da Tapada das Necessidades e aos percursos subterrâneos entre o reservatório da Patriarcal e o Chafariz da Mãe d'Água e o Largo de São Carlos.
- A projectar e executar um percurso pedonal e ciclável ao longo do Canal do Alvieira, entre a Av. de Berlim e a Av. Marechal Gomes da Costa.
- À criação de melhores condições de acessibilidade e fruição pública do recinto dos Barbadinhos, sede do Museu da Água, com criação de parque de estacionamento autónomo e reabilitação do jardim.

EC9 | Descrição de impactos económicos indirectos significativos

Não se registaram, em 2009, quaisquer alterações nas instalações operacionais da empresa, tanto a nível central como regional e local, susceptíveis de gerarem impactos económicos indirectos nas comunidades. De igual modo, não houve mudanças assinaláveis nos impactos ambientais e sociais das actividades da EPAL ligadas ao abastecimento de água. A política e prática tarifárias mantiveram o carácter social do primeiro escalão de consumo, bem como a tarifa especial para grandes famílias.

Por outro lado, foi mantido o princípio de se consultar fornecedores locais e regionais para a aquisição de produtos e serviços.

Pernilongo (*Himantopus himantopus*) vigiando nas Salinas do Tejo







Lezíria de Vale de Frades - entardecer estuário do Tejo



I 6. ndicadores de desempenho Ambiental



Abordagem de Gestão

A gestão ambiental da empresa processa-se no quadro do seu Sistema de Gestão Ambiental, organizado nos termos da NP EN ISO 14 001 e certificado pela APCER.

O SGA dispõe do levantamento e avaliação do risco dos impactes ambientais decorrentes das actividades desenvolvidas, de um conjunto de procedimentos que regulam as actividades susceptíveis de impactes ambientais significativos e de programas anuais em que são formalizados os objectivos e metas ambientais da EPAL e as acções e responsabilidades consideradas adequadas ao respectivo atingimento.

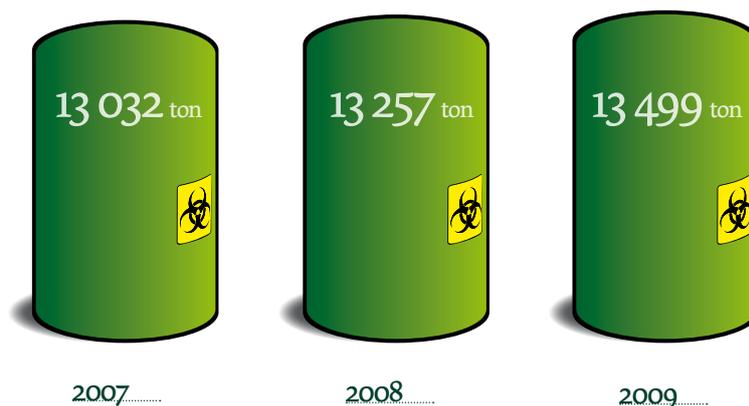
O sistema é objecto de revisão anual pela administração da empresa e de auditorias internas e externas, também anuais.

EN1 | Produtos e Materiais Utilizados

No âmbito da sua actividade, a EPAL utiliza produtos químicos para o tratamento da água, produtos de manutenção eléctrica e mecânica, designadamente óleos e massas, e tubagens para a ampliação e reparação ou reabilitação das redes de adução e de distribuição.

Produtos Químicos

Nos últimos 3 anos o consumo de produtos químicos utilizados no tratamento, transporte e distribuição de água não tem registado alterações significativas.



No quadro seguinte detalham-se os consumos por tipo de reagente:

	2007	2008	2009
Hidróxido de Cálcio	4.538	3.922	3.796
Dióxido de Carbono	2.716	3.292	3.219
Polímero	25	20	20
Hipoclorito de Sódio	39	120	124
Cloro	631	601	597
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	2.184	2.047	2.066
Sulfato de Alumínio Líquido Ácido	2.561	2.826	3.082
Oxigénio Líquido	231	359	538
Azoto Líquido	6	8	10
Hidróxido de Sódio	30	13	10
Ácido Clorídrico	70	49	37
TOTAL	13.032	13.257	13.499

Em 2009 foram consumidos 62 g de reagentes por cada m³ de água fornecida.

	kg/m ³		
	2007	2008	2009
kg químicos / m ³ água fornecida	0,062	0,063	0,062

Produtos de manutenção e tubagens utilizadas

No âmbito das actividades de manutenção das redes e equipamentos, são utilizados diversos produtos e materiais de onde se destacam os óleos e as massas consistentes.

Produtos	2007	2008	2009
Óleos (l)	803	1 062	339
Massas Consistentes (kg)	88	75	58

Importa igualmente referir a quantidade de tubagem que é utilizada nas actividades de renovação e ampliação das Redes de Adução e Distribuição.

	metros		
Tubagem (metros)	2007	2008	2009
Renovação e Ampliação da Rede de Adução *	2 429	2 015	600
Renovação e Ampliação da Rede de Distribuição	20 204	46 480	34 320

* Tubagem de DN superior a 1 000 mm

EN2 | Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem

Tradicionalmente, a consciência de que o produto resultante da actividade produtiva da empresa é a água para consumo humano não favorece o recurso a materiais provenientes de reciclagem. No entanto, existem práticas consistentes de, através da gestão de materiais usados e da gestão dos resíduos produzidos, se promover a reciclagem.

Embora com expressão reduzida, mas numa perspectiva de sustentabilidade, a EPAL utiliza a soda cáustica considerada imprestável para o funcionamento dos sistemas de neutralização de fugas de cloro, na estação de descarbonatação de Alenquer, como factor corrector da encrustabilidade da água dos furos da região.

Na mesma perspectiva, foram criadas condições para a reutilização da água gasta nas operações de tratamento das ETA's. A recolha das águas de lavagem de filtros e dos tanques de floculação permite o reaproveitamento de milhões de metros cúbicos por ano.

A empresa adquiriu ferro fundido e válvulas junto de fornecedor que transforma e recicla sucatas. Durante 2009, foram doados à Fundação Gil 370 kg de *tonners* usados.

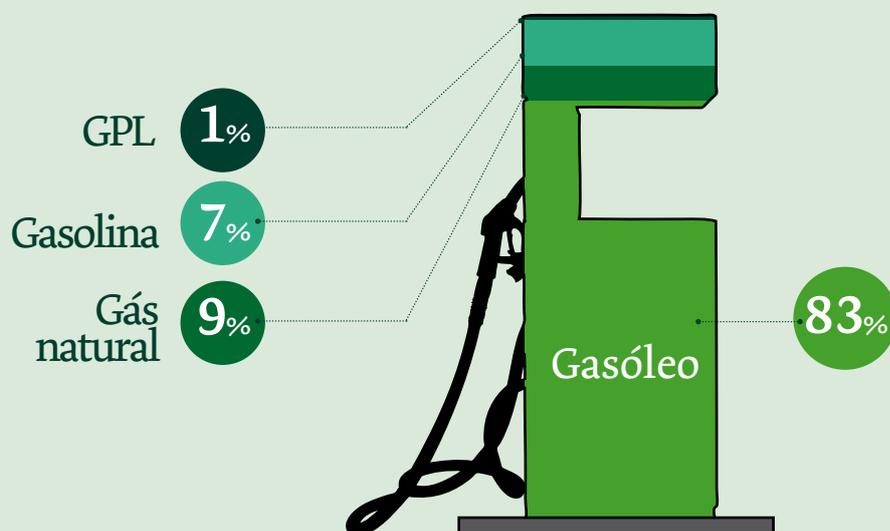
EN3 | Consumo de energia directa discriminada por fonte de energia primária

A principal fonte de energia utilizada pela EPAL é a energia eléctrica, que representou 96,8% do consumo total de energia no ano 2009. Sendo esta considerada uma fonte intermédia, a mesma é abordada no indicador seguinte.

Relativamente às fontes primárias, que representam apenas 3,2% do consumo, a empresa utiliza diversas formas de energia directa. Nas viaturas são utilizadas gasolina e gasóleo, sendo este último também utilizado nos geradores de emergência. Nos refeitórios e balneários são utilizados gás natural e GPL – propano (gás de petróleo liquefeito).

Em 2009, os consumos, por fonte de energia primária foram os seguintes:

Fonte	Quantidade	Unidade	Energia (GJ)
Gasóleo	410.276	litros	14.834
Gasolina	36.962	litros	1.242
Gás Natural	39.500	m ³	1.519
GPL	3.555	kg	173
Total			17.767



Relativamente aos valores dos anos anteriores, constata-se que os mesmos não apresentam variações significativas:

Fonte	2007	2008	2009
Gasóleo	14.372	14.133	14.834
Gasolina	1.262	1.210	1.242
Gás Natural	2.470	1.916	1.519
GPL		233	173
Total	18.104	17.492	17.767

EN4 | Consumo de energia indirecta discriminada por fonte primária

No caso da EPAL, os consumos de energia a considerar neste indicador são os que correspondem à produção de energia intermediária, isto é, electricidade que a empresa adquire para consumo nas suas instalações.

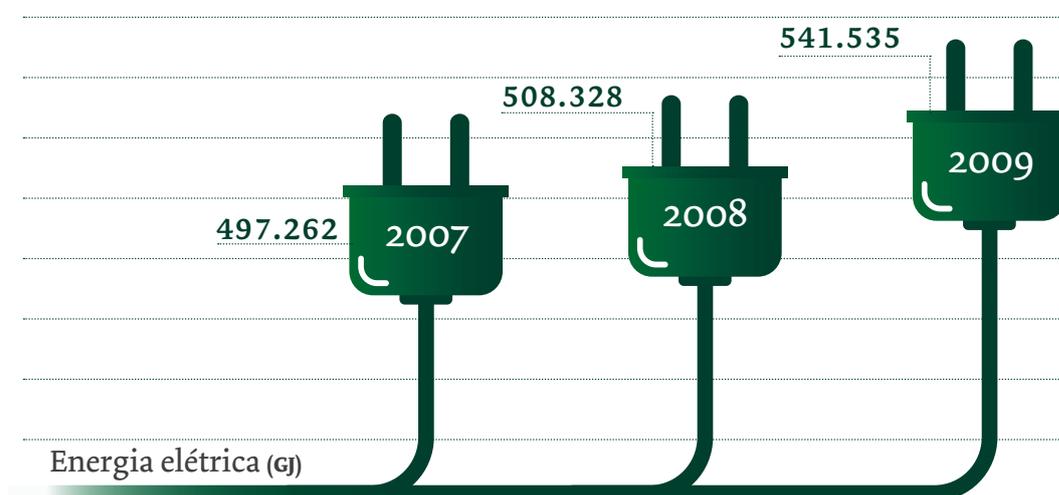
Assim, é necessário consultar fontes externas, publicadas pelos fornecedores de energia eléctrica, para obter estes indicadores. Contrariamente ao que sucedia em anos

anteriores, o fornecimento de energia eléctrica, durante o ano 2009, foi efectuado por duas empresas distintas, nomeadamente a EDP e a Iberdrola. Assim, foi solicitada a estas entidades a discriminação das fontes primárias que asseguram a produção de energia eléctrica.

O consumo total de energia eléctrica, discriminado pelos fornecedores atrás descritos foi o seguinte:

Distribuição por fornecedor			
	[%]	[kWh]	[GJ]
EDP	44,7%	67.278.756	242.204
Iberdrola	55,3%	83.147.679	299.332
Total	100,0%	150.426.435	541.535

Durante os últimos três anos, verificou-se a seguinte evolução nos consumos de energia:



Constata-se assim que, relativamente aos anos anteriores, se verificou um aumento no consumo de energia, resultante de diversos factores, sendo os mais significativos:

- Aumento da água fornecida em 2,7%;
- Alteração do processo de tratamento da ETA da Asseiceira, nomeadamente ao nível da ozonização, o que levou a um aumento na energia consumida nessa instalação;
- Alteração do fornecimento da água ao Município de Mafra, com a entrada em exploração da Estação Elevatória do Cabeço da Rosa;
- Alteração do modelo de exploração em consequência das obras de reabilitação da Estação Elevatória dos Olivais;
- Alteração do modelo de exploração relativo à elevação de água para o Município de Sintra, através do Reservatório do Alto Carenque.

A distribuição por fonte de energia, de acordo com os elementos maioritariamente disponibilizados pelos nossos fornecedores de energia eléctrica, foi:

	EDP		Iberdrola		Total	
	Contributo (%)	Consumida pela EPAL (GJ)	Contributo (%)	Consumida pela EPAL (GJ)	Contributo (%)	Consumida pela EPAL (GJ)
Convencional	67,7%	163.923	10,0%	29.933	35,8%	193.857
Nuclear	5,8%	14.048			2,6%	14.048
Carvão	17,9%	43.354			8,0%	43.354
Gás Natural	34,2%	82.930			15,3%	82.930
Fuelóleo	1,5%	3.633			0,7%	3.633
Cogeração	8,2%	19.958	10%	29.933	9,2%	49.891
Renováveis	32,3%	78.280	90%	269.398	64,2%	347.679
Grande Hidrica	15,6%	37.832			7,0%	37.832
Hidrica	1,5%	3.633			0,7%	3.633
Eólica	13,4%	32.455			6,0%	32.455
Outras	1,8%	4.360			0,8%	4.360
Total	100%	242.204	100%	299.332	100%	541.535

Nota - Relativamente a Iberdrola, apenas foi indicado que as energias renováveis representam 90% e a cogeração representa 10% da energia fornecida.

Fazendo o comparativo entre os últimos dois anos:

	2008		2009	
	Contributo (%)	Consumida pela EPAL (GJ)	Contributo (%)	Consumida pela EPAL (GJ)
Convencional	74,2%	377.179	35,8%	193.857
Nuclear	5,3%	26.941	2,6%	14.048
Carvão	21,2%	107.766	8,0%	43.354
Gás Natural	37,2%	189.098	15,3%	82.930
Fuelóleo	2,7%	13.725	0,7%	3.633
Cogeração	7,8%	39.650	9,2%	49.891
Renováveis	25,8%	131.149	64,2%	347.679
Grande Hidrica	14,0%	71.166	7,0%	37.832
Hidrica	1,1%	5.592	0,7%	3.633
Eólica	9,7%	49.308	6,0%	32.455
Outras	1,0%	5.083	0,8%	4.360
Total	100%	508.328	100%	541.535

Este indicador passou a ser calculado, a partir de 2008, com base nos valores fornecidos directamente pelos produtores de energia, não sendo apresentados valores de 2007, por não serem comparáveis.

Constata-se que o contributo das energias renováveis teve um aumento significativo, devido à sua dominância (90%) na energia produzida e fornecida pela Iberdrola.

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

Nos termos da legislação aplicável, a EPAL conta com nove instalações consumidoras intensivas de energia eléctrica. Estas instalações são responsáveis por 88,1% da energia eléctrica consumida pela empresa.

Principais consumidores	[kWh]	[GJ]	[%]
EE Vila Franca de Xira	57.534.403	207.124	38,25%
EE dos Olivais	21.877.936	78.761	14,54%
EE Castelo de Bode	11.155.167	40.159	7,42%
EE Amadora	9.807.930	35.309	6,52%
EE Valada Tejo	8.409.873	30.276	5,59%
ETA da Asseiceira	8.258.177	29.729	5,49%
ETA Vale da Pedra	6.117.759	22.024	4,07%
EE de Telheiras	5.696.788	20.508	3,79%
EE de Barbadinhos	3.601.325	12.965	2,39%
Outros	17.967.077	64.681	11,94%
Total	150.426.435	541.535	100,00%

Energia consumida por instalação

As sete primeiras instalações dispõem de plano quinquenal de racionalização do consumo energético para o período 2007 a 2011, no qual estão essencialmente previstos trabalhos de manutenção preventiva e de monitorização de condição dos grupos electrobomba.

Quanto às duas restantes instalações, apesar de se encontrarem ainda em curso as diligências adequadas à elaboração e aprovação dos respectivos planos quinquenais, são igualmente objecto de trabalhos de natureza semelhante aos realizados nas primeiras.

Relativamente à monitorização da condição de grupos electrobomba, a EPAL tem instituído, desde há bastantes anos, um plano de monitorização, que consiste na medição de parâmetros, cuja evolução poderá indiciar a necessidade de intervenção nos equipamentos. Este programa, que abrange todos os grupos electrobomba de potência superior a 75 kW e outros que pela sua importância o justifiquem, consiste na medição de vibrações e temperaturas de rolamentos e bobinagens de motores.

No que respeita à manutenção preventiva sistemática, durante o ano de 2009, efectuaram-se diversas intervenções das quais destacamos as seguintes:

	Instalação	Intervenções em grupos electrobomba
EE dos Olivais	Estação Elevatória 1	Grupo Alta 4 Grupo Baixa 2
	Estação Elevatória de Zona Alta	Grupo nº 3
EE de Telheiras		Grupo Sintra 1 Grupo Sintra 2
	Estação Elevatória 1	Grupo nº 4
EE de Vila Franca de Xira	Estação Elevatória 2	Grupo nº 3
EE da Amadora	Inspeção ao interior das bombas dos grupos nº 1 e nº3	

Além das actividades referidas, procedeu-se à instalação de variadores electrónicos de velocidade nos grupos electrobomba das Zonas Superior e da Amadora, da Estação Elevatória de Telheiras. A instalação destes equipamentos foi efectuada no âmbito do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo, promovido pela ERSE/ EDP Corporate. No mesmo âmbito, está previsto para o presente ano a instalação de um equipamento na Estação Elevatória dos Olivais.

A exploração dos grupos electrobomba referidos, utilizando a variação de velocidade, permitirá em cada momento a adaptação das características das bombas às condições hidráulicas da rede de distribuição, conseguindo-se desta forma uma redução do consumo de energia.

No âmbito do Protocolo de cooperação entre a EPAL e a ADENE, têm vindo a ser desenvolvidas diversas actividades visando o aumento da eficiência energética da empresa, quer através da melhoria de comportamentos, quer implementando sistemas de produção de energia com recurso a fontes renováveis.

Na área comportamental, salienta-se a realização de acções de formação em Condução Ecológica, que abrangeu 173 colaboradores. Com esta acção de formação espera-se conseguir uma redução de cerca de 0,5 l de combustível por cada 100 km, totalizando-se assim um valor estimado de poupança de cerca de 30.000 l de combustível por ano. Este valor foi estimado de acordo com as indicações da empresa formadora.

Foi publicado um Guia para o *Uso Eficiente da Energia*, distribuído a todos os colaboradores da EPAL.

Diversos edifícios de serviços estão abrangidos pelo Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios (SCE). É o caso do Edifício-Sede, ao qual já foi efectuada uma auditoria energética e da qualidade do ar interior, estando em preparação os Planos de Manutenção para apresentação à DGEg e à APA, condição necessária para emissão, pelo Perito Qualificado que procedeu à auditoria, do Certificado de Eficiência Energética e da Qualidade do Ar Interior.

Outros edifícios estão sujeitos à aplicação do Regulamento referido, nomeadamente o edifício do Núcleo dos Barbadinhos do Museu da Água, o de Apoio à Exploração da ETA da Asseiceira e Edifício 2 do Recinto dos Olivais. Enquanto que para o primeiro está prevista a execução de obras de remodelação, devendo o respectivo projecto prever as necessárias condições para a obtenção da certificação pretendida, os outros dois serão objecto de auditorias, cujos termos de referência estão em elaboração.

A produção de energia eléctrica utilizando fontes renováveis tem vindo a ser objecto de estudos e projectos visando a instalação de sistemas geradores recorrendo às tecnologias foto voltaica, eólica e mini-hídrica.

Energia foto voltaica – estão em funcionamento sistemas de micro geração foto voltaica em 12 recintos da EPAL. Eventuais projectos de novos sistemas de maior potência estão dependentes da publicação de legislação adequada.

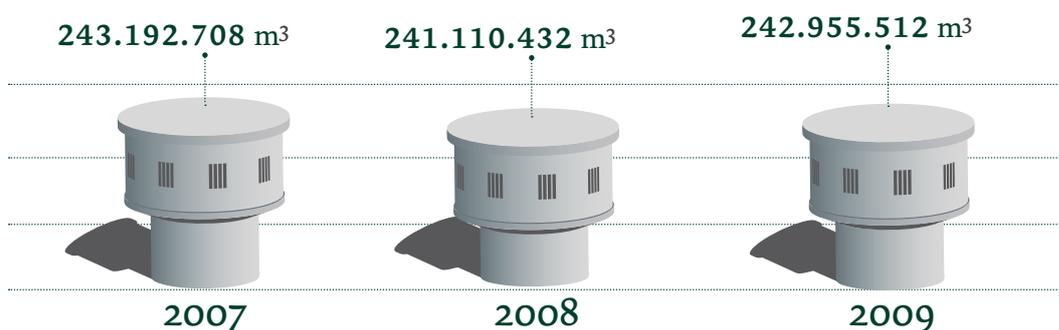
Energia Eólica – foram adjudicados os trabalhos de monitorização do vento em 2 recintos da EPAL. A monitorização terá lugar durante um ano e os seus resultados servirão de base à elaboração do estudo de viabilização técnico-económica para a instalação de 2 centrais eólicas.

Mini hídricas – está em curso a elaboração dos cadernos de encargos para lançamento do concurso para a instalação de 2 centrais mini-hídricas em derivações do Adutor de Circunvalação e outras 2 no Troço Intermédio do Adutor de Castelo de Bode.

EN8 | Captação, Tratamento, Adução e Distribuição de Água

Captação

No âmbito da sua actividade a EPAL procede à captação do volume de água estritamente necessário à satisfação das necessidades dos seus clientes e consumidores. O volume de água captada nos últimos 3 anos foi o seguinte:



		2007	2008	2009
Captações Superficiais	Castelo do Bode	163.762.580	162.465.357	165.749.660
	Valada Tejo	52.381.424	54.721.499	57.573.521
Captações Sub superficiais	Olhos de Água	5.638.242	1.474.978	7.558
	Valada 1	4.550	23.170	0
Captações subterrâneas	Lezírias	8.031.100	8.656.116	7.457.427
	OTA	1.989.478	6.074.456	5.675.656
	Alenquer	11.385.334	7.694.856	6.491.690
Total		243.192.708	241.110.432	242.955.512

As captações dos Olhos de Água do Alviela e das Lezírias são as únicas captações da EPAL que se encontram em áreas protegidas. A localização dos Olhos d'Água é a mais sensível pela relação directa com o caudal do rio Alviela. Durante o ano 2009, a reduzida expressão dos volumes captados nestas captações, não pôs em causa a salvaguarda das áreas em que se compreendem. **(Ver EN9)**

O ano 2009 ficou marcado pela celebração entre a EPAL e a ARH Tejo dos contratos de concessão relativos à utilização dos recursos hídricos para captação de águas superficiais destinadas ao abastecimento público e à produção de energia hidroelétrica em Valada-Tejo e na Albufeira de Castelo do Bode.

Tratamento

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

O volume de águas de processo nas operações de tratamento, no ano de 2009, foi de 134 mil m³, representando apenas 0,06% da água captada.

Tratamento de Água (m ³)	2007	2008	2009
Água Captada	243.192.708	241.110.432	242.955.512
Água de Processo	97.971	82.244	133.705
Água Produzida	242.879.655	241.027.376	242.820.859

A EPAL assegura o controlo permanente da qualidade da água fornecida, nos termos do disposto no Decreto-lei n.º 306/2007 de 27 de Agosto. Este assunto encontra-se abordado nos indicadores sociais relacionados com a qualidade do produto (PRs).

Adução e Distribuição

Relativamente às Redes de Adução e de Distribuição, os principais impactos ambientais resultam das avarias em condutas e consequentes perdas de água.

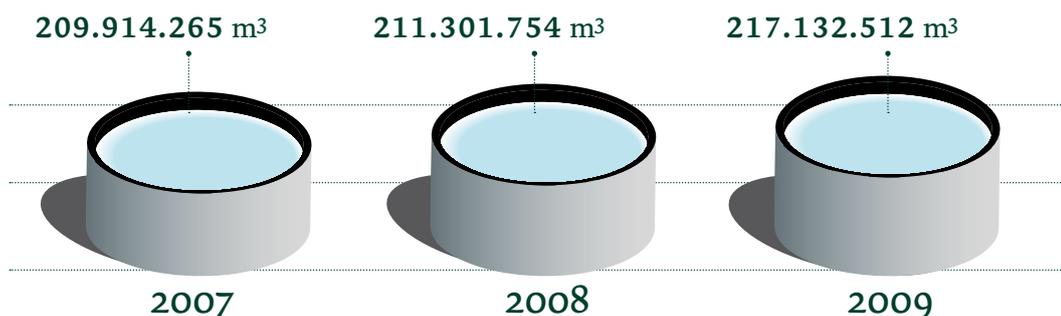
	2008	2009
Avarias na Rede de Adução	13	10
Avarias na Rede de Distribuição	637	638
Roturas em Ramais	1.156	1.057

Nota: os valores apresentados seguem uma metodologia diferente da utilizada no Relatório do ano anterior

A informação apresentada considera as avarias registadas e não as roturas. Tal facto resulta da adopção pela EPAL do conceito definido pela ERSAR, segundo o qual devem ser consideradas as avarias em válvulas e acessórios e excluídas as provocadas com custos de reparação suportados por terceiros e detectadas no âmbito do controlo activo de fugas.

Fornecimento de Água

A evolução dos volumes de água fornecida no último triénio foi a seguinte:



Em 2009 verificou-se um aumento (2,8%) no volume total de água fornecida. Este aumento ocorreu, fundamentalmente, na água vendida ao cliente Águas do Oeste.

	2007	2008	2009
Clientes Directos	60.301.906	60.735.610	59.283.357
Clientes Municipais	148.784.203	151.748.747	157.233.416
Água Facturada	209.086.109	212.484.357	216.516.773
Especialização	768.789	-1.227.890	568.592
Água Vendida	209.854.898	211.256.467	217.085.365
Água de Compensação (não facturada)	59.367	45.287	47.147
Água Fornecida	209.914.265	211.301.754	217.132.512

Água Facturada (m ³)	2009
Clientes Directos	
Doméstico	28.517.328
Comércio e Indústria	13.453.241
Instituições	2.098.433
Embaixadas	189.510
Estado	6.377.123
Unidades Militares	319.600
C. M. L.	8.328.121
Água Facturada a Clientes Directos	59.283.357
Clientes Municipais	
Águas do Oeste (Multi-Municipal)	21.115.979
Municípios:	
Alcanena	358.922
Batalha	309.151
Cartaxo	218.653
Cascais	21.504.932
Constância	342.000
Entroncamento	1.170.830
Leiria	362.480
Loures / Odivelas	29.932.227
Mafra/Lousa	4.542.844
Oeiras	27.256.829
Ourém	1.507.210
Porto de Mós	408.330
Santarém	119.848
Sintra	32.886.710
Tomar	1.285.261
Torres Novas	1.147.920
Vila Franca de Xira	12.174.350
Vila Nova da Barquinha	588.940
Água Facturada a Clientes em Alta	157.233.416
TOTAL	216.516.773

Gestão de Perdas e Fugas

São consideradas perdas de água, a água perdida nos processos de tratamento (ETA's), nas 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.

Em 2009 e comparativamente ao ano anterior, houve um decréscimo do volume de água associado às perdas de 3,6 milhões m³.

As perdas representaram 10,6 % da água captada, verificando-se uma melhoria neste indicador face ao ano anterior, no qual as perdas se situaram nos 12,2% da água captada.

A água não facturada no Sistema de Produção e Transporte representou 4,31% do volume captado, deduzido do volume entregue a Lisboa e do facturado aos Clientes Municipais.

A água não facturada no Sistema de Distribuição representou 13,50% do volume entrado em Lisboa.

A diminuição de perdas e roturas reflecte a acção desenvolvida pela empresa, desde 2002, para renovar extensivamente a rede de distribuição.

A segmentação da rede de distribuição em Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC's) e o desenvolvimento de sistemas de monitorização em contínuo, aliados a uma mais eficaz selecção dos troços a interencionar na rede, contribuíram para o aumento da eficiência na sua gestão, produzindo resultados positivos na redução do volume de perdas de água. Em 2009 encontravam-se implementadas 145 ZMC's, incorporando cerca de 97% da rede, ou seja, cerca de 344 mil clientes e 1 169 km da rede.

Em 2009, foi actualizado o cálculo do Nível Económico de Perdas. O volume de água não facturada em 2009 está compreendido entre os valores delimitadores do nível económico de perdas.



EN9 | Fontes hídricas significativamente afectadas pela captação de água

A EPAL dispõe de duas captações superficiais – na albufeira do Castelo do Bode, rio Zêzere, e em Valada Tejo, rio Tejo, das captações subterrâneas de Alenquer, Lezírias e Ota, entre outras, e de uma captação de nascente, os Olhos d'Água do rio Alviela.

Apenas relativamente às captações subterrâneas e de nascente se podem colocar problemas de afectação pela retirada de água.

Nas captações subterrâneas exploradas em 2009 – Alenquer, Lezírias e Ota – não se registaram variações assinaláveis nos níveis de captação que se mantiveram dentro da média histórica. Estão instalados sistemas “on line” para monitorização dos níveis dos furos, não tendo sido assinaladas quaisquer situações críticas.

Em 2009, a captação dos Olhos d'Água passou a ter uma utilização residual no sistema de abastecimento, tendo sido captados apenas 7 558 m³ ao longo do ano. Os danos provocados nas infra-estruturas de tratamento pelo tornado de 2008, as características da água da nascente e as variações de caudal, justificaram a decisão de utilização residual. Nestas condições, a água captada não pode afectar minimamente esta fonte hídrica.

EN10 | Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada

Para minimizar o impacto ambiental do consumo do recurso, a EPAL procede ao reaproveitamento, por reciclagem e reutilização, da água utilizada na produção e tenta minimizar as perdas onde tal é viável.

Durante 2009 foram reaproveitados **3,7 milhões** de m³, o que corresponde a 1,5% de água reaproveitada face à água captada.

A tabela seguinte apresenta a quantidade reaproveitada de água nos últimos 3 anos face ao volume de água captada no meio hídrico.

Reciclagem e Reutilização de água		10 ³ m ³		
		2007	2008	2009
ETA de Vale da Pedra	Lavagem de filtros da ETA de Vale da Pedra	1.368	1.611	1.541
	Perdas das cisternas	175	350	470
ETA da Asseiceira	Lavagem dos filtros da ETA da Asseiceira	2.349	1.783	1.701
	Linha 1		1.314	1.296
	Linha 2		469	405
	Água de lavagem dos Pressdegs	35	0	0
Total de Água Reciclada e Reutilizada		3.927	3.7455	3.712
Volume de água captada		243.193	241.110	242.955
% de água utilizada face à captada		1,6	1,5	1,5

EN11 e EN12 | Localização e tamanho de área possuída dentro de Áreas Protegidas e impacto nas mesmas

Algumas das infra-estruturas da EPAL estão localizadas em áreas protegidas, ocupando cerca de 35 mil metros quadrados.

A captação dos Olhos d'Água, na nascente do rio Alviela, situa-se em pleno 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, como Sítio de Interesse Comunitário - Rede Natura 2000 segundo a Resolução do Conselho de Ministros nº 76/2000, de 5 de Julho e como Zona Húmida de importância internacional (sítio RAMSAR 1616).

Algumas das instalações do Subsistema do Médio Tejo encontram-se igualmente localizadas no referido parque natural, enquanto que parte do Aqueduto Alviela se desenvolve nas margens dos seus limites.

As Serras D'Aire e Candeeiros são o mais importante repositório de 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.

A captação dos Olhos d'Água, em 2009, deixou de apresentar potenciais impactes na área protegida, uma vez que foi tomada a decisão de apenas se manter a sua exploração residual. **(Ver EN9).**

Não se conhecem impactes consideráveis sobre as demais instalações e adutores existentes no parque natural, uma vez que as raras intervenções, quando necessárias, são cuidadosamente conduzidas de modo a repor as condições originais do coberto vegetal, promovendo a rápida reposição das condições naturais indispensáveis à preservação da biodiversidade.

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

O Estuário do Tejo encontra-se classificado como Reserva Natural, nos termos do DL 565/76, de 19 de Julho, como Zona de Protecção Especial para Aves Selvagens, integrando directamente a rede Natura 2000, ao abrigo do Decreto-Lei nº 280/94, de 5 de Novembro e como 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, à cria de peixes e a uma zona de sapal.

A existência e exploração das referidas infra-estruturas da empresa no estuário do Tejo não tem impactes consideráveis conhecidos. A EPAL assegura a manutenção e salvaguarda dos recintos e das faixas de protecção das condutas e intervém nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes, controlando assim os impactes ambientais potenciais.

EN14 | Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na Biodiversidade

Proseguiu, em 2009, o Projecto Nascentes para a Vida, cujo objectivo consiste na realização de estudos e acções de divulgação e sensibilização para a conservação das ribeiras e zonas húmidas da bacia drenante adjacente à Albufeira do Castelo do Bode.

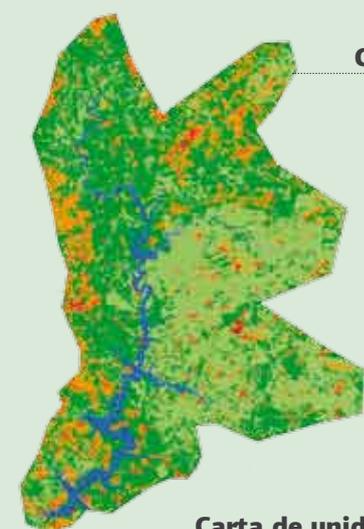
O projecto resultou da adesão da EPAL à iniciativa europeia B&B - “*Business & Biodiversity*”, com o envolvimento do ICNB – Instituto da Conservação da Natureza e Biodiversidade, do GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente e da APENA – Associação Portuguesa de Engenharia Natural.

Este projecto identificou 5 Ribeiras representativas da área em estudo e um plano de monitorização da qualidade da água da albufeira com 5 pontos de amostragem.

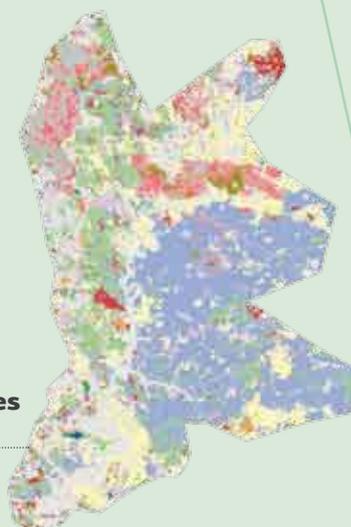
Neste ano procedeu-se ainda à caracterização da bacia afluente e das linhas de água, tendo sido actualizadas as cartas de uso do solo, de vegetação, de risco de erosão, de caracterização geológica, de fontes de poluição, de risco de incêndio, de intensidade sísmica, entre outras.

Albufeira de Castelo do Bode

Ribeiras objecto de intervenção e Pontos de Amostragem



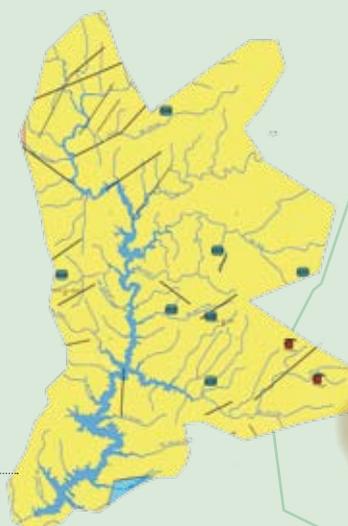
Carta de uso do solo



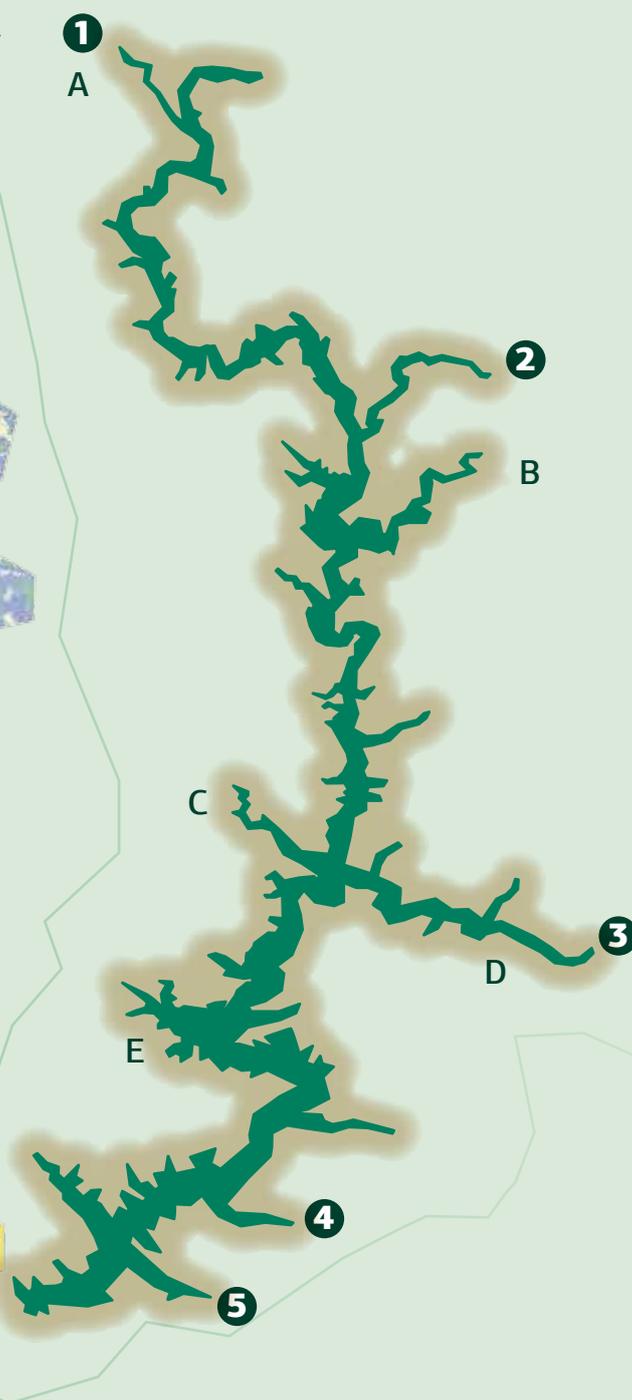
Carta de unidades de vegetação



Carta de risco de erosão



Carta de fontes de poluição



Ribeiras em estudo:

1. Ribeira de Alge
2. Ribeira da Sertã
3. Ribeira de Codes
4. Ribeira da Brunheta
5. Ribeira da Aldeia do Mato

Plano de monitorização - EPAL

Pontos de amostragem:

- A. Ribeira de Alge
- B. Ribeira da Sertã
- C. Ribeira de Codes
- D. Ribeira da Brunheta
- E. Ribeira da Aldeia do Mato

Arrancaram os trabalhos de levantamento da situação geral da bacia afluente através da acção “Watershed-watch”, em desenvolvimento pelo GEOTA.

Realizou-se, em Junho, um *Workshop* na ETA da Asseiceira, sobre “Abordagens práticas à gestão do Balanço Hidrológico e da Biodiversidade nas bacias de albufeiras”, que contou com peritos nacionais e estrangeiros, tendo tido entre os participantes convidados elementos de câmaras municipais, da ARH – Administração da Região Hidrográfica, da APA – Agência Portuguesa do Ambiente e da GNR – Guarda Nacional Republicana.

A EPAL esteve presente no Fórum Biodiversidade 2009, que decorreu entre os dias 18 e 25 de Setembro no Centro de Congressos do Estoril, no âmbito do *GreenFest*, onde realizou uma campanha de sensibilização, prevenção e influência para a preservação da biodiversidade com a divulgação do projecto “Nascentes para a Vida”.

Das acções realizadas em 2009 em domínios relevantes para este indicador, destaca-se a contribuição para a regularização do caudal ecológico do rio de Alenquer, através do lançamento de 130.750 m³ de água da captação subterrânea (poço 4) de Alenquer, não utilizada para o abastecimento, e a manutenção do caudal da ribeira da Ota, através do lançamento de 1.420m³ de água.

No dia 22 de Maio – Dia Mundial da Biodiversidade, a EPAL preparou também uma exposição denominada “EPAL e a Biodiversidade” com o propósito de divulgar as preocupações da empresa nesta matéria, reproduzindo, através de imagens e de ambientes recriados com maquetas e figuras, as áreas protegidas e ecossistemas onde a EPAL capta a água, suportando-se em imagens da fauna e flora características de cada zona.

Esta exposição teve lugar no Reservatório da Mãe d’Água das Amoreiras, com a duração de 8 dias, tendo sido visitada por escolas e público em geral.

Como suportes foram ainda utilizados painéis temáticos com os volumes de captação, um filme projectado na parede da Mãe d’Água, um folheto explicativo e apresentadas algumas das metas ambientais da empresa.

EN16 | Emissões directas e indirectas de gases causadores do efeito de estufa

Para o desenvolvimento da sua actividade, a EPAL foi responsável durante o ano 2009 pela emissão de gases com efeitos de estufa, resultantes da queima dos combustíveis directamente utilizados pela empresa, nomeadamente, gás natural e butano, bem como as emissões produzidas pelos motores de combustão interna, sejam os das viaturas ou dos geradores de emergência.

Foi ainda responsável, de forma indirecta, pela emissão de gases com efeitos de estufa resultantes da geração da electricidade adquirida.

Emissões directas

O cálculo destas emissões é efectuado com base no consumo de combustíveis, apresentado no indicador **EN3**, contabilizado em 2009 e nos factores de emissão publicados no sítio da Internet da Agência Portuguesa do Ambiente.

Fonte	Energia (GJ)	Factor de emissão (kgCO ₂ /GJ)	Emissões totais (t)
Gasóleo	14.834	74,1	1.099,18
Gasolina	1.242	68,6	85,20
Gás Natural	1.519	56,1	85,23
GPL	173	63,1	10,89
Total			1.280,49

Emissões Indirectas

Para cálculo destes valores recorreu-se à informação fornecida sobre a matéria pelos fornecedores de energia, nomeadamente a EDP e a Iberdrola.

Fornecedor	Emissão específica (gCO ₂ /kWh)	Consumo (kWh)	Emissões (t)
EDP	340,62	67.278.756	22.916,49
Iberdrola	50	83.147.679	4.157,38
Total		150.426.435	27.073,87

Fazendo o comparativo dos últimos dois anos:

Total Emissões - histórico (Unidade: t CO₂)

Tipo	2008	2009
Directas	1.267	1.280
Indirectas	54.735	27.074
Total	56.002	28.354

Também neste caso e à semelhança do referido no indicador **EN4**, houve uma alteração na metodologia de cálculo do indicador em 2008, pelo que apenas são apresentados os dois últimos anos.

Constata-se assim uma significativa redução das emissões indirectas de CO₂, estando esta relacionada com o aumento do contributo das energias renováveis, conforme foi já referido no indicador **EN4**.

EN17 | Outras emissões indirectas relevantes de gases causadores do efeito de estufa.

A maioria das emissões indirectas relevantes de gases de efeitos de estufa (GEE) está reflectida no **EN16** uma vez que:

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

Não foi possível, por ausência de dados, incluir neste relatório os consumos resultantes das actividades subcontratadas pela EPAL, ao nível de manutenção, obras e outras.

Relativamente ao transporte de lamas geradas nas ETA's da Asseiceira e Vale da Pedra, que é subcontratado pela EPAL, estima-se que, relativamente ao ano 2009, terá sido responsável pela emissão de cerca de 30,2 toneladas equivalentes de CO₂.

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

As emissões de gases com efeito de estufa (GEE), associadas à actividade da EPAL, resultam, essencialmente do consumo de energia eléctrica. Deste modo, as iniciativas

para a redução dos consumos de energia eléctrica, já descritas nos indicadores **EN5** e **EN6**, contribuem para a redução das emissões de GEE.

Importa referir, ainda, os projectos, em curso, de produção de energia a partir de fontes renováveis

Durante o ano 2009 os sistemas de microgeração fotovoltaica produziram energia eléctrica correspondente a 18,96 t de CO₂, de acordo com as taxas de emissão da EDP. Não se apresenta comparação com o ano anterior uma vez que esse valor foi estimado.

O valor estimado relativo à poupança de combustível resultante da formação em Eco Condução, permitirá evitar a emissão de aproximadamente 80 t de CO₂.

Não há ainda elementos concretos relativos ao potencial de geração de energia eólica. Relativamente às centrais mini hídricas, a poupança prevista ascende a 3689 t de CO₂ também de acordo com as taxas de emissão da EDP.

Este valor estimado é inferior ao indicado no relatório de 2008, porque as taxas de emissão da EDP passaram de 387,63 gCO₂/kWh, em 2008, para 340,62 gCO₂/kWh, em 2009.

EN19 | Substâncias destruidoras da camada de Ozono

Apesar de no processo produtivo da EPAL não serem utilizadas substâncias destruidoras da camada de Ozono, algumas actividades transversais e de suporte à empresa utilizam equipamentos susceptíveis de contribuir para a depleção da camada de Ozono (como é o caso dos aparelhos de ar condicionado, chillers, frigoríficos de refeitórios e laboratórios, sistemas fixos de extinção de incêndios e secadores de compressores).

Em 2009, procedeu-se à revisão e actualização dos mapas de equipamentos contendo substâncias regulamentadas que empobrecem a camada de Ozono utilizados pela EPAL, tendo sido criado um Plano único de Monitorização e Medição. Foram abatidos 11 equipamentos de ar condicionado, contendo um total de 5,31kg de substância regulamentada R22, em resultado de operações de manutenção e controlo de fugas previstas na legislação.

É importante referir que a EPAL é detentora de um total de 1219,75 kg de R22, no conjunto dos diversos equipamentos dispersos por todas as instalações e sob responsabilidade de diversas áreas funcionais.

EN20 | NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas

As emissões de NOx e de SOx provenientes de fontes fixas eventualmente significativas e passíveis de serem monitorizadas de acordo com o Decreto-Lei 78/2004 são a caldeira e a forja existentes no recinto dos Olivais. A caldeira trabalha a gás natural e é utilizada para aquecimento de águas e condicionamento térmico dos edifícios. A Forja está desactivada.

Para avaliar a significância das emissões atmosféricas destes equipamentos, a EPAL realizou duas monitorizações em 2008. Analisados os resultados verificou-se que tais emissões não são de todo significativas, dado que os VLE estavam conformes em todos os parâmetros, nas duas fontes. Por outro lado, os caudais mássicos de emissão de todos os poluentes medidos foram consistentemente inferiores aos respectivos limiares mássicos legais, pelo que a CCDR LVT dispensou a EPAL da monitorização anual (Ofício DAS/DLA-000101-2009). A próxima medição apenas é devida em 2011.

**Estimativa da Massa de poluentes emitidos para a atmosfera durante 2008
(em kg e para cada poluente legislado)**

	2007		2008		2009	
	Caldeira	Forja	Caldeira	Forja	Caldeira	Forja
Óxidos de Azoto	192,72		91,55		-	
Monóxido de carbono	43,8		132,74		-	
COVs (Carbono total)	43,8		34,79		-	
Partículas totais em suspensão		26,75		*		-
Arsénio		0,0029		*		-
Cádmio		0,01		*		-
Crómio		0,02		*		-
Cobre		0,0002		*		-
Níquel		0,021		*		-
Chumbo		0,406		*		-

* desactivada desde 2008.

EN21 | Descarga Total de Água por qualidade e destino

As águas residuais domésticas geradas nos diversos recintos e instalações da EPAL são encaminhadas para os esgotos municipais. Nos 3 recintos onde tal não é possível (EE de Vila Franca de Xira, ETA da Asseiceira e ETA de Vale da Pedra), foram instaladas ETAR's para tratamento prévio às descargas, que estão devidamente licenciadas e que são alvo de monitorização trimestral.

Numa lógica de melhor entrosamento com as partes interessadas locais, está em estudo a substituição das ETAR's por ligação destas três descargas aos sistemas de tratamento locais, ainda que a EPAL tenha que investir na implantação das redes necessárias para ligar os três recintos às redes municipais locais.

Instalações da EPAL com ETAR

Instalação	Local de Descarga /Licença	Sistema de Tratamento
EE de Vila Franca de Xira	Linha de água afluente do rio Tejo / Licença nº ARHT/0237.08/T/L/AR.D	ETAR compactada por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado, antecedida de um separador de gorduras (40hab.equív).
ETA da Asseiceira	Linha de água afluente de ribeira de Tancos / Licença nº ARHT/0275.08/T/L/AR.D	6 ETAR's compactadas por sistema de lamas activadas em arejamento prolongado:
ETA de Vale da Pedra	Vala da Azambuja / Licença n.º ARHT/0271.08/T/L/AR.D	- 2 ETAR's (7 hab.equív) uma antecedida de um separador de gorduras (40 hab.equív). - 2 ETAR's (10 hab.equív) - 2 ETAR's (15 hab.equív)

Os parâmetros e VLE estipulados nas Licenças foram integralmente cumpridos em 2009.

Resultados da monitorização de efluentes tratados

Monitorização de efluentes *	VLE	2007			2008			2009		
		ETAR								
		VF Xira	Assei- ceira	V. Pedra	VF Xira	Assei- ceira	V. Pedra	VF Xira	Assei- ceira	V. Pedra
Parâmetros	VLE									
pH (u.s.)	6_9	6,8	7,35	7,5	7,65	7,28	7,35	7,375	7,4	7,975
CQO (mg/l)	150	33,5	70	17,1	20	38,25	23,5	21,25	41,5	14,75
CBO ₅ (mg/l)	40	20,12	26,57	3,925	7,4	15,1	5,47	10,25	13,75	3
SST (mg/l)	60	17,25	17,25	4,62	11,63	15	6	3,5	11	2,5
Óleos e gorduras (mg/l)	15	2,3	0,3	0,75	0,35	0,525	0,3	0,3	0,525	0,3
Detergentes (mg /MBAS/l)	2	1,05	1,48	0,51	0,37	0,53	0,38	0,3475	0,2425	0,16

* valores médios resultantes das 4 medições trimestrais

Existe um único Recinto – Olivais, de cuja actividade resultam águas residuais industriais. Com efeito, na Oficina de Contadores são geradas águas de pintura e de lavagem de contadores. Também esta descarga está devidamente autorizada, por licença re-atribuída pela CM de Lisboa, sendo monitorizada uma vez por ano. O volume de águas residuais encaminhado para o colectador municipal foi de 829 m³. Os resultados da monitorização demonstraram três incumprimentos (parâmetros CBO₅ e CQO), para os quais não se encontra outra explicação que não a deficiente colheita da amostra.

Monitorização de Efluentes Industriais

Unidade de Manutenção de Medidores

Parâmetros	VLA	2007	2008	2009
Água de Lavagem				
pH (u.s.)	5,5_9,5	6,8	6	6,7
CQO (mg/l O ₂)	150	118	20	220
Detergentes (mg /MBAS/l)	50	1,62	1,8	4,9
Sulfuretos (mg/l)	2	<0,1	<0,1	<0,1
Sólidos Suspensos Totais (mg/l)	1000	33	15	46
Óleos e gorduras (mg/l)	150	7	<0,3	7,7
Hidrocarbonetos (mg/l)	60	1,4	<0,3	2,1
Cobre (mg/l)	5	0,34	1,7	0,92
Zinco (mg/l)	5	0,78	*	*
Cabine de pintura				
pH (u.s.)	5,5_9,5	7,3	7,7	7,4
CQO (mg/l O ₂)	150	15	2352	1400
CBO ₅ (mg/l O ₂)	40	4,9	91,8	2100
Sólidos Suspensos Totais (mg/l)	1000	23	20	125
Óleos e gorduras (mg/l)	150	< 0,3	15	14
Hidrocarbonetos (mg/l)	60	< 0,3	5,8	5,3
Chumbo (mg/l)	2	<0,05	< 0,2	0,04
Cobre (mg/l)	5	<0,12	0,2	0,57
Crómio (mg/l)	5	<0,05	<0,05	*
Caudal (m ³)	n.a.	1377	893	829

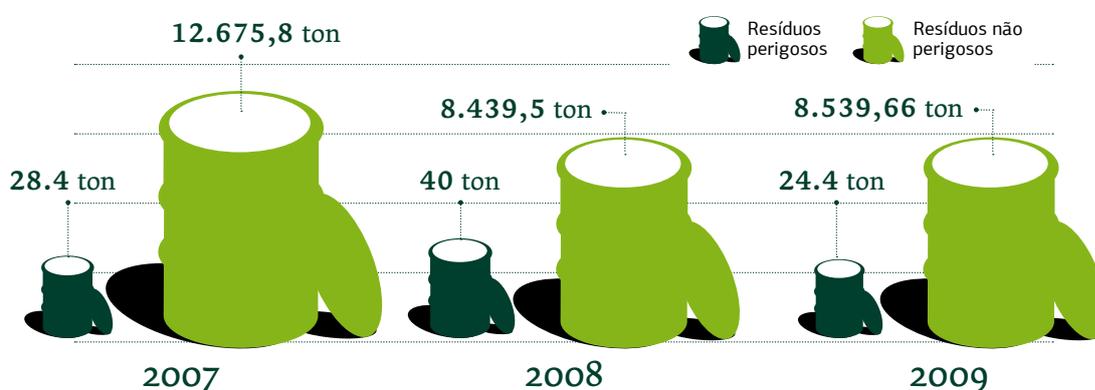
*Parâmetro não monitorizado por lapso

EN22 | Quantidade total de resíduos por tipo e destino

As lamas continuam a ser o mais importante resíduo da actividade da EPAL, representando 97,5% do total de resíduos produzidos. Estas são parqueadas para secagem, e posteriormente encaminhadas para cimenteiras, onde são incorporadas como matéria-prima no fabrico de cimento.

Para assegurar a correcta triagem e armazenamento de resíduos, a empresa dispõe de 4 ecocentros, nos recintos de Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira, todos licenciados para essas funções. Os resíduos têm como destino operadores licenciados, privilegiando-se as opções de valorização. Os resíduos de tonners e tinteiros são doados à Fundação Gil, que desta forma obtém o lucro da sua valorização.

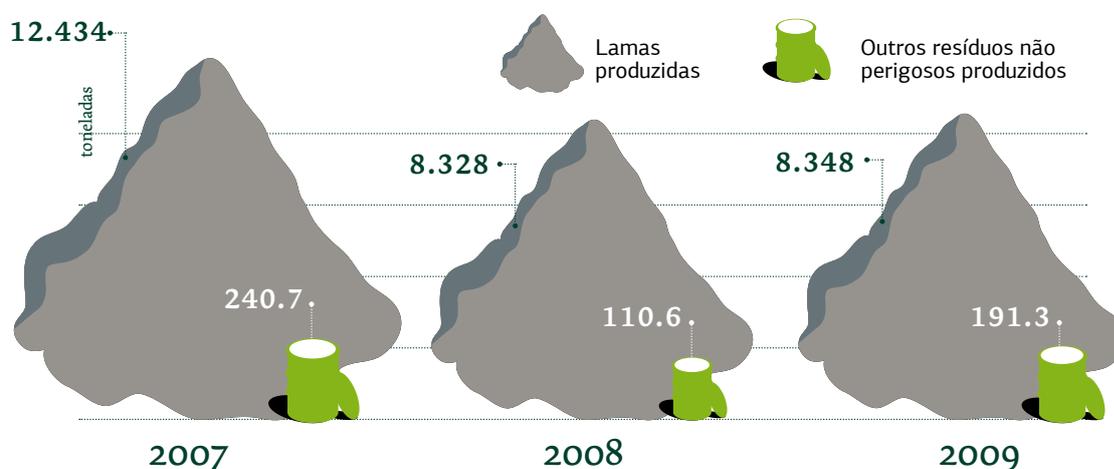
Total de resíduos produzidos



Fonte: Guias de acompanhamento de resíduos produzidos em cada recinto, reportadas à Agência Portuguesa do Ambiente via SIRAPA (Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente).

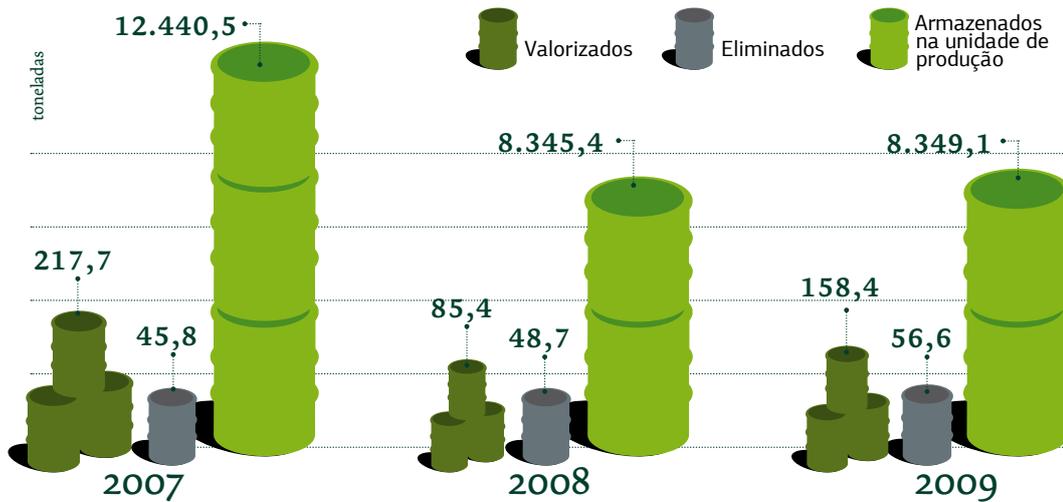
Relativamente a 2008, o total de resíduos produzidos teve um aumento de 1,0% (84,5 toneladas). Este facto resultou de uma acção de inventariação efectuada no parque de materiais da Rede de Distribuição, onde foram encontradas condutas que, pelo seu estado de conservação, foram encaminhadas para reciclagem. Este aumento reflectiu-se na maior quantidade de resíduos valorizados em 2009.

Resíduos não perigosos produzidos



Fonte: Guias de acompanhamento de resíduos produzidos em cada recinto, reportadas à Agência Portuguesa do Ambiente via SIRAPA (Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente).

Destino final dos resíduos produzidos



Fonte: Guias de acompanhamento de resíduos produzidos em cada recinto, reportadas à Agência Portuguesa do Ambiente via SIRAPA (Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente).

EN23 | Número e volume total de derrames significativos

Em 2009, não foram registados derrames de volumetria significativa, ou que tenham tido consequências financeiras.

EN24 | Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia - anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente

Não houve, em 2009, resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.

EN25 | Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afectados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização

Durante 2009 continuaram a ser monitorizadas as três descargas de águas residuais tratadas da EPAL para linhas de água. Estas linhas não foram afectadas na sua qualidade, já que os VLE legislados continuaram a ser cumpridos (**ver EN21**).

As imagens aéreas na página seguinte ilustram os locais de descarga em causa:

Descarga 1 - PMV - 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).

Descarga 2 - PMX - 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 3 - PMA - 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).



1 - Descarga 1 PMV 2 - Descarga 2 PMX 3 - Descarga PMA

EN26 | Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos

A identificação e avaliação dos impactos ambientais das actividades desenvolvidas pela empresa processa-se nos termos do seu Sistema de Gestão Ambiental, o qual prevê a existência de programas anuais de gestão.

O programa de gestão ambiental de 2009 considerou 10 objectivos, desmultiplicados em 57 metas, a atingir através de 64 acções. Dos objectivos, metas e acções relevantes ao indicador em referência há a registar o seguinte:

Objectivo 1.1 Redução de Perdas

	Meta	Resultado
Perdas anuais totais	<12,2%	10,6%
Perdas anuais na Rede de Distribuição	<16 milhões m ³ /ano	15,40 milhões m ³ /ano
Perdas anuais na rede de produção e Transporte	<12,7 milhões m ³ /ano	10,47 milhões m ³ /ano
Substituição e reabilitação de condutas da Rede de Distribuição	30 km	34,32 km
Implementação de ZMC's	35 unidades	35 ZMC's

Objectivo 1.2 Racionalização de Consumos de Água

	Meta	Resultado
Implantação do sistema de rega automática e arranjos exteriores na ETA da Asseiceira	100%	Obra em curso
Reaproveitamento das águas perdidas na ETA da Asseiceira, com inclusão de bacia de retenção e utilização destas águas na rede de rega	100%	100%

Objectivo 2.1 Certificação Energética de edifícios

	Meta	Resultado
Continuação do processo de Certificação do Edifício da Sede	Até 2010	Em curso
Análise de edifícios da Empresa para verificação daqueles que estarão sujeitos à obrigação da Certificação Energética e da Qualidade do Ar interior	100%	100%



Objectivo 2.2 Implementação de Sistemas para o aproveitamento do potencial energético da EPAL e produção de energia eléctrica a partir de fontes renováveis: foto voltaica, eólica e mini hídrica

	Meta	Resultado
Implementação de sistemas foto voltaicos ao abrigo do Programa Renováveis na Hora	100%	100%
Monitorização do potencial eólico dos recintos de Alto Carenque, Alto dos Guerreiros, Alcanhões, Vila Fria e Castelo de Bode	Até 2010	Em curso
Análise das viabilidades técnica e económica da instalação de turbinas em adutores do Castelo de Bode e da Circunvalação para produção energética	100%	100%
Lançamento de concursos para implementação das micro hídricas em Vila Fria e Amadora	Até 2010	Em curso

Objectivo 4.2 Recipientes sob pressão

	Meta	Resultado
Regularização das autorizações de funcionamento dos equipamentos sobre pressão das instalações operacionais de Vila Franca de Xira, Lisboa e Amadora	48 ESP	16 regularizados

Objectivo 5.1 Controlo de equipamentos com gases frigogénicos e fluorados

	Meta	Resultado
Assegurar a implementação do plano de abate dos equipamentos ainda existentes na EPAL contendo R22	100%	100%
Assegurar que as intervenções efectuadas em equipamentos de refrigeração, ar condicionado e bombas de calor são registadas de acordo com a nova legislação	100%	ap. 100%

Objectivo 7.1 Diminuição e Valorização dos resíduos produzidos

	Meta	Resultado
Valorização dos resíduos produzidos na EPAL (exceptuando as lamas).	50%	73,7%

Objectivo 7.2 Gestão de lamas geradas nas ETA's

	Meta	Resultado
Lançamento de concurso para instalação de sistema de secagem térmica solar de lamas na ETA da Asseiceira	Até 2010	Em curso
Encaminhamento de lamas na Asseiceira	6000 toneladas	6306,40 ton
Encaminhamento de lamas em Vale da Pedra	3000 toneladas	3065,50 ton

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

No âmbito do seu processo produtivo, a EPAL não recupera o produto vendido, uma vez que se trata de água para consumo humano.

No entanto, na prestação de serviços de calibração, verificação e reparação de contadores, assegurada pela Unidade de Manutenção de Medidores existente nos Olivais, a empresa colocou no mercado 1043 embalagens de cartão, com um peso médio de 700 gr. cada, o que corresponde a 730 kg de embalagens.

A EPAL aderiu ao Sistema Integrado da Sociedade Ponto Verde, entregando anualmente a sua declaração simplificada, uma vez que o peso colocado anualmente é inferior a 20 toneladas.

EN28 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais

No ano de 2009 não se verificou qualquer multa, sanção monetária ou processo movido por mecanismos de arbitragem respeitantes a incumprimentos ambientais.



EN30 | Total de investimentos e gastos em protecção ambiental

Os investimentos com impacto ambiental positivo, realizados em 2009, tiveram principal incidência em projectos e obras para a redução das perdas de água, valorização de lamas e optimização do consumo energético.

Relativamente aos custos correntes com o Sistema de Gestão Ambiental, salientam-se os custos incorridos com a certificação do sistema, recolha, transporte, tratamento, valorização e deposição de resíduos e o seguro de responsabilidade ambiental.

Tipo de investimento e custo	Investimentos/ Custos
Substituição e renovação da rede de distribuição e transporte de água	8.963.925 €
Reabilitação de estações elevatórias e reservatórios	2.601.774 €
Implementação de zonas de monitorização e controlo (ZMC's e ZMT's)	467.224 €
Macro-medição na Adução – Segmentação e sectorização dos adutores para permitir o balanço hídrico	111.545 €
Reabilitação de condutas e adutores	921.498 €
Projectos de optimização da eficiência energética	164.943 €
Remodelação de Postos de Cloragem	126.485 €
Protecção da Biodiversidade	126.170 €
Seguro de Responsabilidade Ambiental	13.267 €
Certificação externa do Sistema de Gestão Ambiental – APCER	4.457 €
Serviços externos - Consultoria	3.525 €
Recolha, transporte, tratamento, valorização e deposição de resíduos	215.069 €
Manutenção de Estações de Tratamento de Águas Residuais e Monitorização dos efluentes	23.213 €
TOTAL	13.743.094 €



Montado de sobreiro - entardecer estuário do Tejo





Lontra (*Lutra lutra*) - discreta mas comum nos muitos recantos ribeirinhos da Lezíria do Tejo



I

7.

ndicadores de desempenho Social



Abordagem de Gestão

A dimensão social do desempenho da EPAL afirma-se nas vertentes das práticas laborais e no trabalho condigno, dos direitos humanos, da sociedade e da responsabilidade pelo produto. A EPAL dispõe de meios eficazes de acompanhamento e controlo do seu desempenho social.

Relativamente às práticas laborais e à dignidade do trabalho há a considerar e existência, entre outras realidades e meios, do Acordo de Empresa, objecto de revisões anuais negociadas com todas as organizações sindicais representativas dos trabalhadores e no qual se consagram os direitos e deveres das partes e se regulam os aspectos fundamentais das relações de trabalho.

Funciona ainda, regularmente, na empresa, a Comissão de Trabalhadores, eleita periodicamente por estes, cujos membros dispõem de um dia por semana para desenvolvimento das suas actividades, podendo reunir com o Conselho de Administração sempre que considerado necessário e oportuno.

No domínio dos direitos humanos, a EPAL dispõe do seu Código de Ética e de Conduta, publicamente divulgado, onde estão consagrados os valores da empresa e os princípios que devem nortear as relações desta com os seus stakeholders e destes com a empresa.

Existem práticas sistemáticas e consistentes, nomeadamente ao nível da contratação de serviços, em que se exige o cumprimento da legislação aplicável e o controlo dos aspectos fundamentais dos direitos humanos.

Quanto ao desempenho da empresa para com a sociedade, o aspecto mais relevante é o dos serviços prestados de fornecimento de água com qualidade e na quantidade necessária, a cerca de 2,9 milhões de pessoas.

No entanto, tanto histórica como culturalmente, a EPAL está atenta à sociedade em que se compreende e mantém com ela espaços de diálogo e de interacção que compreendem iniciativas culturais e sociais de várias naturezas.

A responsabilidade pelo produto é demonstrada pela existência de exigentes planos de monitorização e controlo da qualidade, de avançados sistemas de telegestão dos processos e infra-estruturas, de redes de analisadores em contínuo, de equipas operacionais disponíveis 24 horas por dia.

O desempenho da EPAL nas vertentes acima consideradas é acompanhado, controlado e decidido pelo Conselho de Administração, cujos 5 membros, todos executivos, se reúnem semanalmente para o efeito.

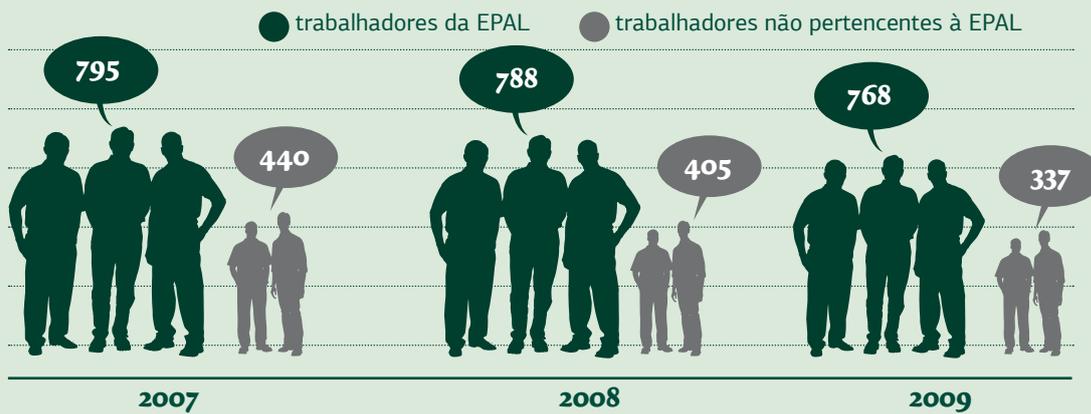
Práticas Laborais e Trabalho Condigno

Emprego

LA1 | Total de Trabalhadores

Total de trabalhadores

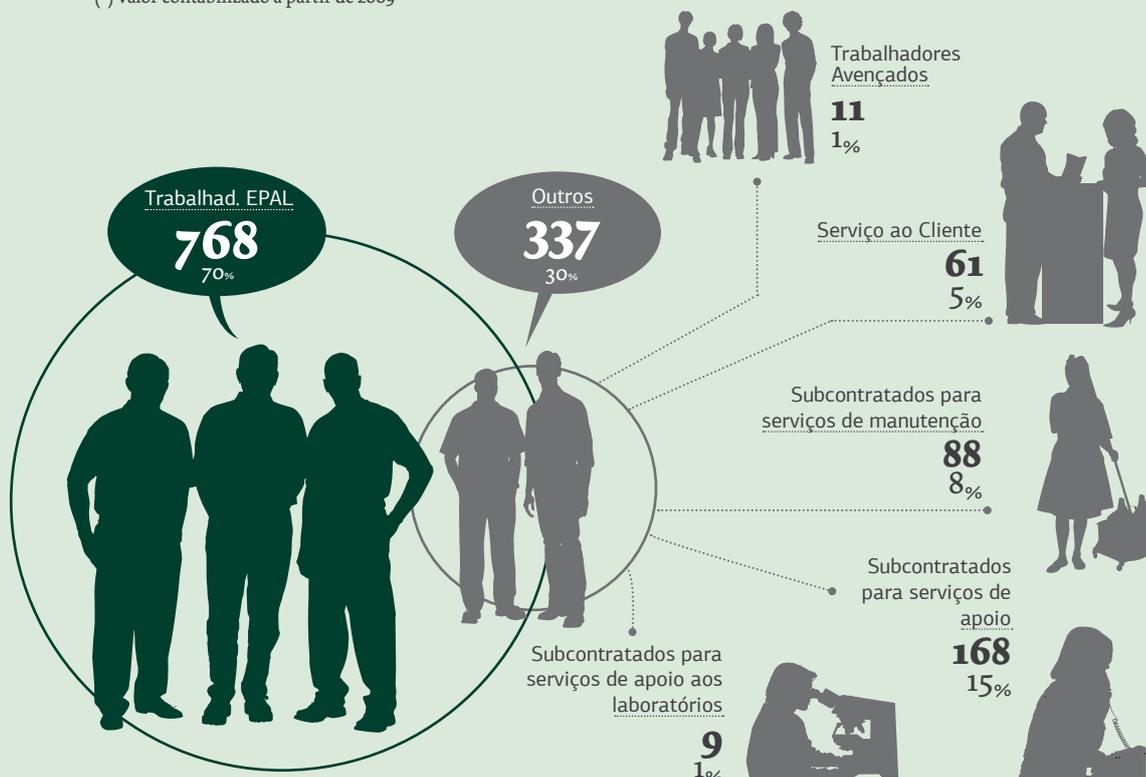
	2007		2008		2009	
Trabalhadores da EPAL	795	64%	788	66%	768	70%
Trabalhadores não pertencentes à EPAL	440	36%	406	34%	337	30%
TOTAL	1235	100%	1194	100%	1105	100%



A EPAL recorre à contratação de empresas para a prestação de diversos tipos de serviços. Estes serviços encontram-se discriminados na tabela seguinte, na categoria “Trabalhadores não pertencentes à EPAL”.

	2007	2008	2009
Trabalhadores da EPAL	795	788	768
Trabalhadores não pertencentes à EPAL	440	406	337
Serviço ao cliente (contact center, leituras e serviços domiciliários)	64	59	61
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 equipamentos)	173	129	88
Trabalhadores avançados	16	15	11
Subcontratados para serviços de apoio (refeitórios, vigilância, espaços verdes, limpeza, medicina, informática e jurídicos)	187	203	168
Subcontratados para apoio aos laboratórios (*)	-	-	9

(*) Valor contabilizado a partir de 2009

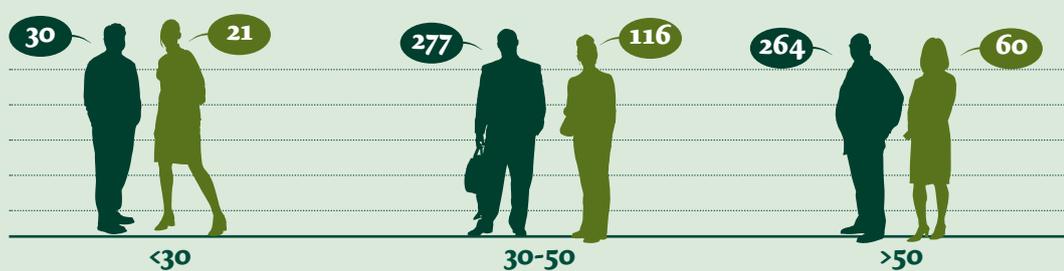


TOTAL DE TRABALHADORES	2007		2008		2009	
Trabalhadores efectivos	762	96%	756	96%	747	97%
Trabalhadores a prazo	33	4%	32	4%	21	3%
TOTAL	795	100%	788	100%	768	100%

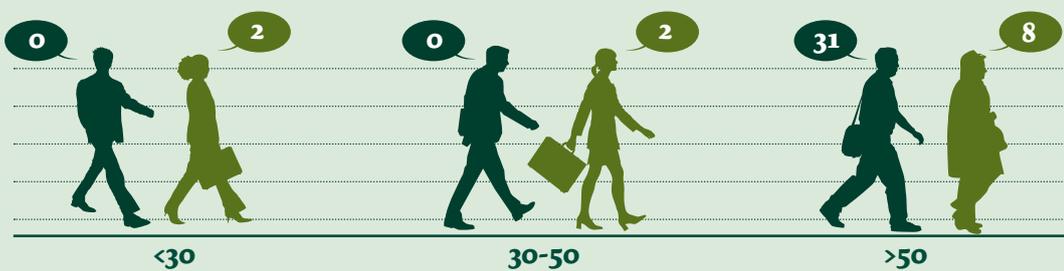
Os contratos de trabalho existentes na EPAL são, na sua maioria, contratos de trabalho a termo incerto. Devido à entrada no regime de reforma antecipada de vários trabalhadores, entraram na empresa novos colaboradores, os quais, de acordo com o prazo permitido por lei, ainda não se encontram efectivos.

LA2 | Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária e género

Número de empregados por faixa etária e género - 2009



Número de empregados que deixaram a organização em 2009



Rotatividade Global:

	2007	2008	2009
Saídas de Trabalhadores na EPAL	36	22	43
Índice de Rotatividade	5%	3%	6%

A taxa de rotatividade é dada por:

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

Rotatividade por Faixa Etária

	2007			2008			2009		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Saídas de Trabalhadores da EPAL	2	4	30	0	2	20	2	2	39
Índice de Rotatividade	0,3%	0,5%	3,8%	0,0%	0,3%	2,5%	0,3%	0,3%	5,1%

Rotatividade por Género

	2007		2008		2009	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Saídas de Trabalhadores da EPAL	28	8	15	7	31	12
Índice de Rotatividade	3,5%	1,0%	1,9%	0,9%	4,0%	1,6%

LA3 | Benefícios dos colaboradores

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

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

- **Seguro de saúde:** Assistência Médica Ambulatória, Assistência Médica Hospitalar, Próteses, Partos, Medicamentos, com as seguintes coberturas:

COBERTURA	VALOR (EUR)	
Assistência Médica Hospitalar	9000	
Assistência Médica Ambulatória	1000	
Medicamentos	250	
Parto	Cesariana	1500
	Normal	750
	Aborto Espontâneo	375
Estomatologia	250	
Próteses e Ortóteses	1000	

- **Medicina dentária:** consultas gratuitas.

No final de 2009 foi adquirida uma nova cadeira de estomatologia para o Consultório do Edifício Sede, apresentando um equipamento actualizado e ergonómico, com mais conforto para os utentes e melhores condições de trabalho para o médico dentista, resultando numa melhoria geral do serviço prestado.

- **Fisioterapia:** recuperação física.
- **Distribuição de lucros:** os estatutos da EPAL prevêm a distribuição de lucros aos trabalhadores.
- **Prémio de desempenho:** atribuído de acordo com um método de cálculo que inclui 3 factores:
 - o absentismo;
 - a avaliação de desempenho anual;
 - o enquadramento profissional.
- **Um dia de férias a mais** do que o estipulado por lei.
- **5 Refeitórios** localizados nos recintos da Av. da Liberdade, Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira. Existia mais um refeitório no recinto do Arco, que foi desactivado em meados de 2009, pelo facto de a maioria do pessoal que laborava no recinto ter sido colocado nos Olivais.

- **Consultas de Nutrição e Reeducação Alimentar** destinadas a proporcionar aos trabalhadores acompanhamento específico relativamente à dieta alimentar e aos bons hábitos alimentares.
- Aconselhamento e acompanhamento de trabalhadores interessados em deixar de fumar, nos termos de protocolo de prevenção antitabágica assinado, em Março, com o INCP - Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva
- **Complemento de subsídio de doença**, calculado da seguinte forma:

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

- **Fundo de pensões/Complemento de reforma:**

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:

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

O plano de pensões de Contribuição Definida é financiado de acordo com a seguinte fórmula:

$$CD = (\text{Vencimento Total} + \text{Subsídio de férias} + \text{Subsídio de Natal}) \times 3,5\%$$

- Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idade dos 6 aos 25 anos, com duas modalidades:
 - **OTL/Infantil e Juvenil** (Colónia de Férias) – dos 6 aos 17, com recurso a Campo de Férias, em regime de internato e gerido por empresas da especialidade, por um período máximo de 2 semanas. É suportado pela EPAL havendo lugar a uma pequena participação dos pais a título simbólico.
 - **OTL/Empresa** – dos 18 aos 25 anos, sendo proporcionada, no período de verão, a colocação de jovens em serviços da empresa, durante duas semanas, onde desenvolvem actividades de apoio, com direito a refeições e ao abono diário de uma compensação monetária.

LA4 | Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva

Todos os trabalhadores da EPAL estão cobertos pelo Acordo de Empresa, independentemente do vínculo contratual (efectivos ou a termo), ou de se encontrarem ou não sindicalizados.

	2007		2008		2009	
Trabalhadores sindicalizados	495	62%	470	60%	437	57%
Trabalhadores não sindicalizados	300	38%	318	40%	331	43%
Total de trabalhadores da EPAL	795		788		768	

LA5 | Prazo mínimo para notificação com antecedência, referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva.

Não tendo havido alterações ao acordo de empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais representativas dos trabalhadores ao serviço da empresa, mantém-se o estabelecido no capítulo VII do AE, que define um pré-aviso de 48 horas para mudanças de área ou de local de trabalho. Determina também a necessidade de acordo do trabalhador para mudança de área geográfica, acordo não exigido para mudança de local de trabalho dentro da mesma área.

Em Maio de 2009 foi implementada uma nova estrutura orgânica na empresa resultante do Projecto Visão EPAL II. Este projecto foi amplamente comunicado nas suas diversas fases a todos os trabalhadores, tendo sido criado um plano de comunicação em cascata a toda a organização e efectuadas diversas reuniões de apresentação do projecto, para além da sua divulgação através de meios internos de comunicação escrita. A prática adoptada pela EPAL de manter os colaboradores informados da alteração estrutural, constituiu um dos princípios basilares da sua actuação ao longo do processo.

LA6 | Percentagem de empregados representados em comités formais de segurança e saúde, que ajudam na vigilância e aconselhamento sobre programas de SST.

Na EPAL, as funções relativas a saúde e segurança no trabalho são asseguradas por uma área especializada da Direcção de Recursos Humanos, existindo 37 trabalhadores espalhados pela empresa com formação nos domínios da prevenção, segurança e actuação em situações de sinistro ou acidente, designados prevencionistas. Para este efeito, não estão constituídos comités formais de segurança e saúde.

Em 2009, no âmbito do plano de contingência da Gripe H1N1 e como medida preventiva de combate à pandemia de Gripe A, foram designados 32 gestores de gripe para as diversas instalações da empresa, aos quais foi ministrada formação específica nessa área, com o objectivo de colaborarem no controlo de ocorrências e de gerir os fluxos de informação aos restantes colaboradores.

LA7 | Tipos de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho

São apresentados os valores relativos aos trabalhadores da EPAL nos anos 2007, 2008 e 2009.

Os registos e as notificações dos acidentes de trabalho e doenças profissionais, são efectuados, pelo serviço competente da empresa, de acordo com a legislação em vigor, a qual se baseia nas recomendações da OIT – Organização Internacional do Trabalho. As comunicações são feitas às entidades competentes, nomeadamente a IGT – Inspecção Geral do Trabalho, quanto aos acidentes de trabalho, e o CNPRP - Centro Nacional de Protecção Contra os Riscos Profissionais, no que diz respeito às doenças profissionais.

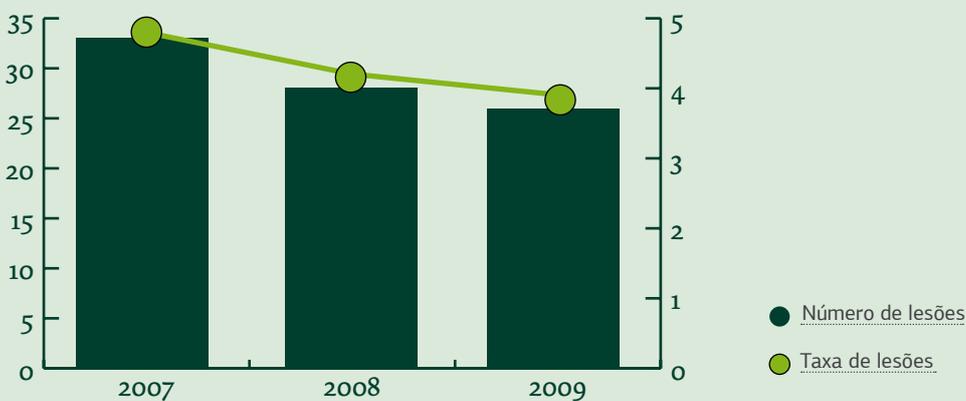
Lesões

Tipo de Lesões	2007	2008	2009
Feridas e lesões superficiais	5	5	6
Fracturas	1	2	0
Deslocações, entorses e distensões	10	16	10
Amputação	0	0	0
Concussões e lesões internas	14	3	9
Queimaduras, escaldaduras, congelação	0	0	0
Envenenamentos (Intoxicações)	0	0	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	0	0	0
Lesões múltiplas	0	2	1
Outras lesões	3	0	0
Total	33	28	26

Taxa de Lesões

	2007	2008	2009
Número de Lesões	33	28	26
Taxa de Lesões	4,8	4,2	3,9
Horas de Trabalho Prestado	1.372.740	1.348.043	1.331.880

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



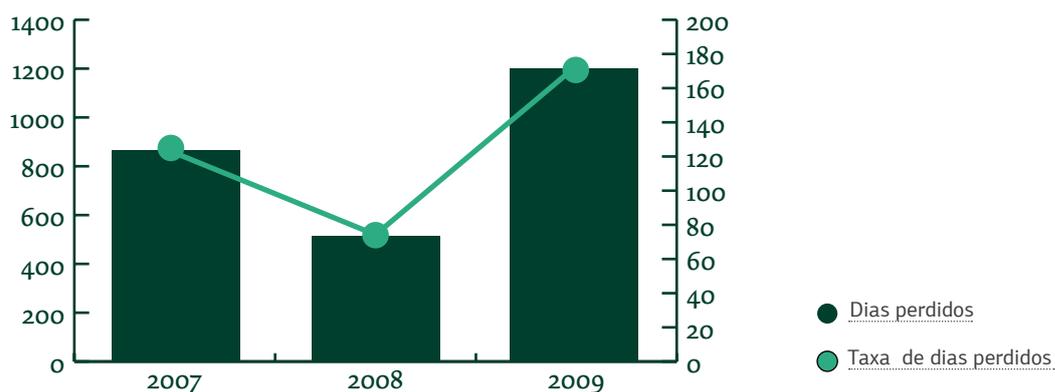
Dias Perdidos

Taxa de Dias Perdidos

	2007	2008	2009
Dias Perdidos*	867	516	1.199
Taxa de Dias Perdidos	122	74	173
Horas Possíveis de Trabalho	1.420.874	1.389.290	1.387.435

*Dias de Trabalho

Taxa de dias Perdidos (TDP) = N^o de dias perdidos x 200.000 / N^o de horas trabalhadas



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 a taxa esteja relacionada com o nº de empregados e não com o nº de horas.
- Nº de acidentes: Acidentes no local de trabalho mais acidentes *in itinere*.
- Nº de dias perdidos: São resultantes de acidentes de trabalho do próprio ano, acidentes de trabalho de anos anteriores, acidentes *in itinere*. Os dias de incapacidade são contados a partir do 1º dia útil após o dia do acidente, sem interrupções (de calendário).

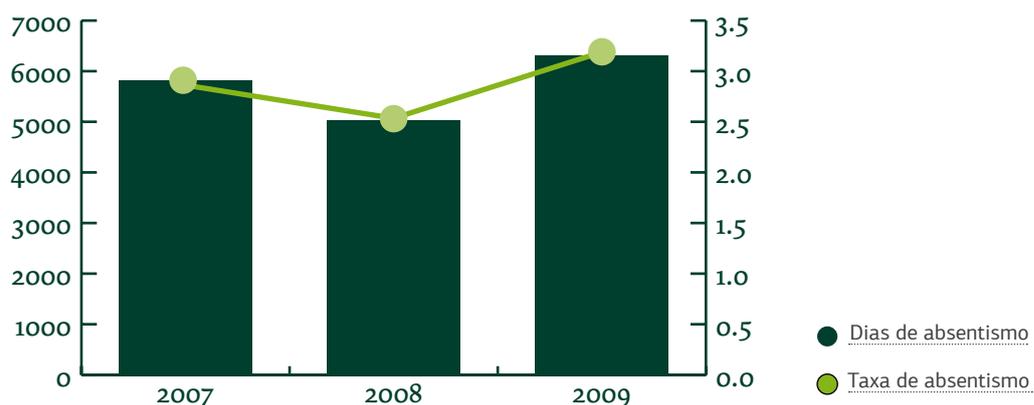
Absentismo

Taxa de Absentismo

	2007	2008	2009
Dias de Absentismo	5.814	5.021	6.317
Taxa de absentismo*	2,86%	2,53%	3,19%
Dias de Trabalho Possíveis	202.982	198.470	198.205

* Não inclui horas de absentismo por casamento, nojo, parto, aleitação, parto de esposa e trabalhador estudante

- Taxa de Absentismo (TA) = Total de dias de absentismo x 100 / Nº de dias trabalhados
- Nota: Este indicador foi calculado, considerando 7 horas de trabalho por cada dia de trabalho.



Óbitos

Nos anos 2007, 2008 e 2009, não se registaram quaisquer acidentes fatais, resultantes de lesões ou acidentes de trabalho, com trabalhadores da EPAL, ou de outra empresa ao serviço da EPAL. O número de óbitos é assim nulo.

LA8 | Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco de doenças graves

A EPAL dispõe de um serviço de Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais (Unidade de MSS) integrado na Direcção de Recursos Humanos, cujas atribuições compreendem o compromisso de realizar acções de educação e sensibilização para a prevenção de doenças, promover aconselhamento específico e vigiar o estado geral de saúde dos trabalhadores no activo.

Entre os temas mais usuais e que suscitam mais esclarecimentos podem destacar-se:

- a gripe,
- o colesterol e as doenças cardiovasculares,
- a diabetes,
- o cancro,
- a toxicod dependência.

Durante o ano de 2009 foi dado particular relevo ao tema da Gripe A. Considerando que a EPAL viveu uma reestruturação em Maio, foi, desde logo, realizada uma reunião com o Conselho de Administração, os Directores e os elementos do grupo coordenador do Plano de Contingência da EPAL, com o objectivo de rever a reconstituição do Gabinete de Crise e a equipa de Gestores de Gripe, bem como a actualização dos Activos Prioritários.

Nesta reunião foi abordada a situação da Gripe A, a activação das medidas previstas no Plano relacionadas com a formação e informação aos trabalhadores sobre Etiqueta Respiratória, com o objectivo de minimizar a possibilidade de propagação dos vírus através das vias aéreas e das mãos, e sobre Normas de Higiene, nomeadamente lavagem e desinfecção das mãos. Outro dos temas em debate relacionou-se com a intensificação da limpeza e desinfecção de instalações e de equipamentos, dando cumprimento às acções aconselhadas pela DGS para cada fase da pandemia.

Já no final do ano foram distribuídos a todos os trabalhadores do quadro de pessoal kits de desinfecção com o propósito de reduzir a possibilidade de propagação do vírus e relembrar que os hábitos de higiene são determinantes na minimização do contágio.

	Informação (artigos, folhetos)		Sensibilização/ Formação		Aconselhamento		Prevenção/ Controlo de risco		Tratamento	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Gripe	●		●		●		●		●	
Gripe A	●		●		●			●		●
Doenças cardiovasculares, obesidade, stress, diabetes	●			●	●		●		●	

Outro tema com particular relevo refere-se ao protocolo de prevenção antitabágica assinado em 31 de Março com o INCP, Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva, com o objectivo de disponibilizar aos trabalhadores aconselhamento e acompanhamento neste contexto.

Também durante o ano de 2009, tiveram início as Consultas de Nutrição e Reeducação Alimentar destinadas a proporcionar aos trabalhadores acompanhamento específico relativamente à dieta alimentar e aos bons hábitos alimentares, uma medida fundamental na prevenção de doenças e na melhoria da qualidade de vida.

Refira-se igualmente a continuidade das campanhas de recolha de sangue e de vacinação gratuita que fazem, desde há muito, parte do conjunto de preocupações da Unidade de Medicina, Higiene, Segurança e Actividades Sociais.

LA10 | Média de horas de formação por ano, por empregado discriminados por categoria.

Nível de Qualificação	Nº total de trabalhadores	Nº de horas de formação	Média de horas Formação /Colaborador de cada nível
Quadros Superiores	99	5.546	56
Quadros Médios	165	7.314	44
Encarregados e Mestres	42	640	15
Profissionais Altamente Qualificados	133	1.630	12
Profissionais Qualificados	324	2.603	8
Profissionais Semi - Qualificados	5	0	0

Média horas Formação/Colaborador de cada nível 2009



Em termos globais as participações em acções de formação totalizaram, em 2009, 17732 horas, correspondendo a uma média de 23 horas por colaborador.

	2007	2008	2009
Total de Horas de Formação (nº)	21298	16261	17732
Total de trabalhadores da EPAL (nº)	795	788	768
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	27	21	23

LA11 | Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira

Iniciativa Novas Oportunidades (INO)

Prosseguiu, em 2009, o desenvolvimento da Iniciativa Novas Oportunidades, à qual havia aderido, em 2008, 21% da população alvo.

Entre os passos mais significativos dados no período de reporte, regista-se a entrega, no início do ano, dos primeiros certificados de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) aos trabalhadores aderentes que tiveram sucesso no percurso de aprendizagem.

Em Fevereiro, foi assinado um Protocolo de Cooperação entre a EPAL e a FDTI – Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação, o qual tem como objectivo a qualificação e valorização do quadro de pessoal, criando condições favoráveis à progressão dos níveis de escolarização e de qualificação profissional. Em consequência, foi criado, no recinto dos Olivais, o **Centro Novas Oportunidades**, considerado um passo fundamental para cativar mais aderentes, tendo sido lançada a primeira turma com 11 candidatos à certificação do Ensino Básico. Porque as sessões de RVCC para este nível de escolaridade incluíam competências de Tecnologias de Informação e Comunicação, a sala foi equipada com meios informáticos e acesso à Internet. A FDTI forneceu os computadores portáteis e a EPAL a sua manutenção e as infra-estruturas associadas.

Mais tarde, no final do ano, tiveram início mais duas turmas de colaboradores da EPAL destinadas à certificação do Ensino Básico e também do Ensino Secundário, recebendo 18 novos candidatos.

Formação Profissional

Com o propósito de dotar os colaboradores do know how e competências específicas relativamente a novas tendências, metodologias e tecnologias utilizadas no mercado, de fomentar a troca de experiências ou simplesmente de garantir uma reciclagem de conhecimentos, foram proporcionadas pela EPAL, no decurso de 2009, acções de formação sobre os mais variados temas.

Face ao ano anterior a formação foi efectivamente mais intensa e vasta, envolvendo mais candidatos, tendo em consideração a realização de diversas acções específicas que abrangeram grupos numerosos de participantes, cenário que caracterizou amplamente a formação no decurso deste ano.

Neste contexto refira-se, nomeadamente, a acção na área Comportamental “Outdoor 100% Energia em Equipa” (212 formandos), realizada nos recintos dos Olhos d’Água e da Asseiceira, destinada a fomentar os conhecimentos e práticas sobre a Missão da EPAL, a Sustentabilidade e o Código de Ética, através de actividades desportivas e lúdicas ao ar livre, reforçando o espírito de equipa, a interacção, a responsabilidade e a assunção de desafios entre os colaboradores, num ambiente salutar e de descontração.

No âmbito da Qualidade e Ambiente merece destaque a acção teórica e prática “Eco-condução” (173 formandos). Realizada no âmbito do Comité de Energia, esta acção contou, na sua sessão de abertura, com a presença do Conselho de Administração da EPAL e do Director-geral da ADENE, tendo sido dado a conhecer um conjunto de

preocupações e objectivos referentes à necessidade de redução das emissões de CO₂ produzidas pela frota da empresa, de forma a reduzir os custos com combustível e a aumentar a sustentabilidade ambiental.

Esta iniciativa teve como propósito educar os formandos para a adopção de comportamentos adequados ao volante, através de acções simples como uma maior suavidade na condução (minorando arranques e travagens bruscas), a antecipação de obstáculos e de sinais de trânsito, a verificação regular da pressão do ar nos pneus, o aproveitamento da inclinação das estradas, entre outras, tendo no final da formação sido dados a conhecer os perfis individualizados de condução dos participantes. Esta iniciativa foi amplamente divulgada nas notícias televisivas, tendo a EPAL sido apresentada como um exemplo a seguir no domínio das boas práticas ambientais.

Na continuidade do ano anterior, em 2009, a EPAL voltou a proporcionar aos seus colaboradores a formação em língua inglesa, abrangendo, desta vez, cerca de 27% dos colaboradores, o que representa um aumento significativo de formandos face ao ano anterior (2008:11%), salientando-se o interesse desta iniciativa uma vez que a formação é adaptada às necessidades específicas das funções dos colaboradores.

Digna de relevo é também a realização do ENEG 2009 – Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento, neste ano dedicado ao tema da Sustentabilidade na Gestão do Ciclo Urbano da Água, onde marcaram presença de 70 colaboradores da EPAL, tanto numa óptica de participantes, como de intervenientes ou de oradores.

Este espaço de reflexão sobre os principais problemas associados à problemática da gestão da água no plano nacional contou com a participação da Administração em Mesas Redondas, com a apresentação de um conjunto de comunicações por parte de quadros e técnicos da empresa, nomeadamente nos domínios do Controlo de Perdas em Redes de Distribuição e Redes Prediais, AQUAMatrix - Soluções Comerciais de Apoio à Gestão, Reabilitação de Sistemas e Qualidade da Água.

Incluiu igualmente a realização de uma exposição sobre os mais diversos equipamentos, produtos e serviços disponibilizados no mercado. A EPAL esteve presente com um stand dedicado à divulgação das aplicações AQUAMATRIX e iMC e, ainda, da candidatura portuguesa ao 9º Congresso Mundial da IWA a realizar em 2014. Este fórum contou também com um Pipe Contest e com a atribuição dos famosos Tubos de Ouro, onde a EPAL foi galeardada com o segundo lugar na categoria de «Melhor Informação sobre Qualidade da Água». À semelhança do sucedido em edições anteriores, a EPAL abriu uma vez mais as suas portas e promoveu uma visita técnica à Fábrica da Asseiceira aos participantes no ENEG 2009.

No âmbito da publicação do Decreto-Lei nº. 158/2009, de 13 de Julho, refira-se também a acção “Novas Normas Financeiras - IFRS (International Financial Reporting)” destinada a esclarecer os colaboradores das áreas envolvidas para as implicações, já em 2010, decorrentes da criação do novo sistema de normalização, designado por Sistema de Normalização Contabilística (SNC), que revoga o normativo contabilístico actualmente em vigor, o POC. Este normativo prevê ainda que em certas circunstâncias, as quais são preenchidas pela EPAL, as empresas possam também optar pela adopção das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS).

Outras temáticas tiveram destaque em 2009, nomeadamente, no âmbito Jurídico, o Novo Código dos Contratos Públicos, e no âmbito Laboratorial, a Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos em Sistemas de Abastecimento de Água para Consumo Humano, o 1º Congresso Ibérico de Cianotoxinas, e QMRA - Quantitative Microbial Risk Assessment. Registou-se ainda uma participação significativa de técnicos na

acção Segurança em Intervenções na Via Pública, e no âmbito da Informática na acção Plataforma Electrónica.

Acções mais significativas	Nº de participantes
Qualidade e Ambiente	292 participantes
Comportamental	213 participantes
Línguas (Inglês)	207 participantes
Conferências	125 participantes
Jurídica	120 participantes
Laboratorial	71 participantes
Financeira	61 participantes
Segurança	53 participantes
Informática	45 participantes

LA12 | Percentagem de empregados abrangidos por análise de desempenho

Na EPAL todos os trabalhadores estão abrangidos pelo sistema de avaliação de desempenho individual, inclusivamente as chefias e quadros com contrato individual de trabalho. O processo de avaliação é conduzido pela Direcção de Recursos Humanos, é realizado anualmente e é iniciado, habitualmente, no primeiro trimestre do ano.

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

Posteriormente, a avaliação de desempenho é tida em conta na selecção dos trabalhadores a integrar a quota de promoções por mérito, nos termos do Acordo de Empresa (Capítulo XV, Anexo III, nº 2.3).

A quota é de 40% para os trabalhadores com:

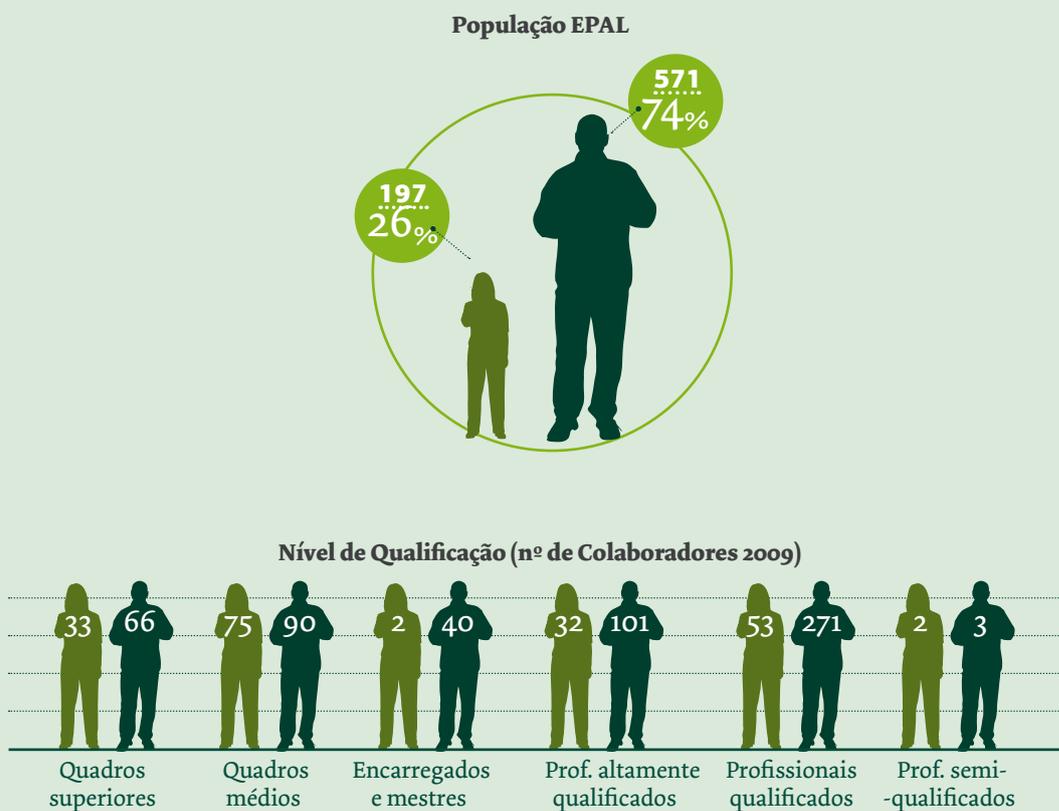
- 4 anos de permanência efectiva no último nível salarial da Carreira Base;
- Igual período de tempo de permanência efectiva em qualquer um dos níveis salariais passíveis de evolução da Extensão de Carreira.

No decurso do ano de 2009, evoluíram 31 trabalhadores ao abrigo destas disposições, mais que em 2008 onde evoluíram apenas 19.

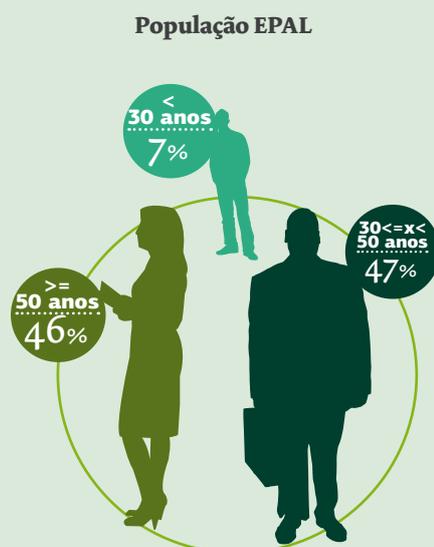
LA13 | Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial, incluindo o quadro de directores

População EPAL e nível de qualificação

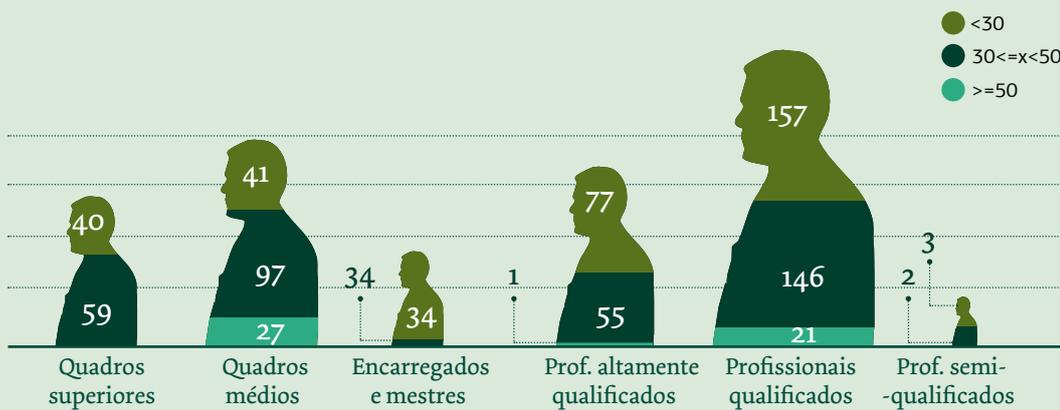
Análise por género:



Análise por faixa etária:

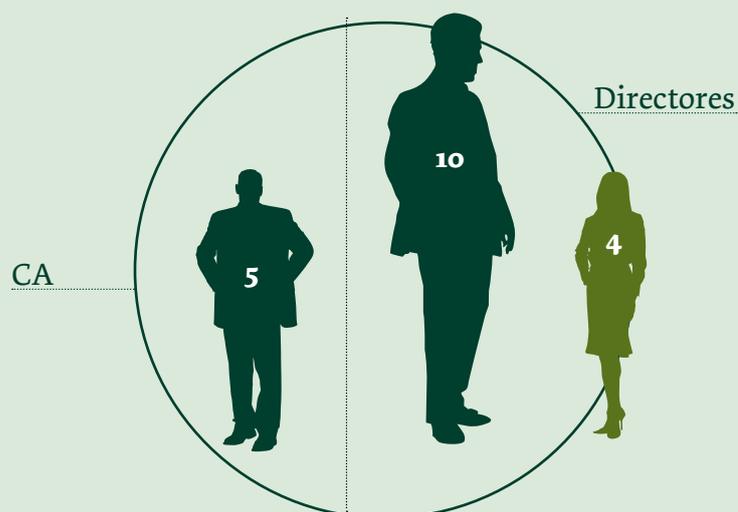


Análise por faixa etária



Composição da direcção e grupo responsável pela governação:

Composição por género:

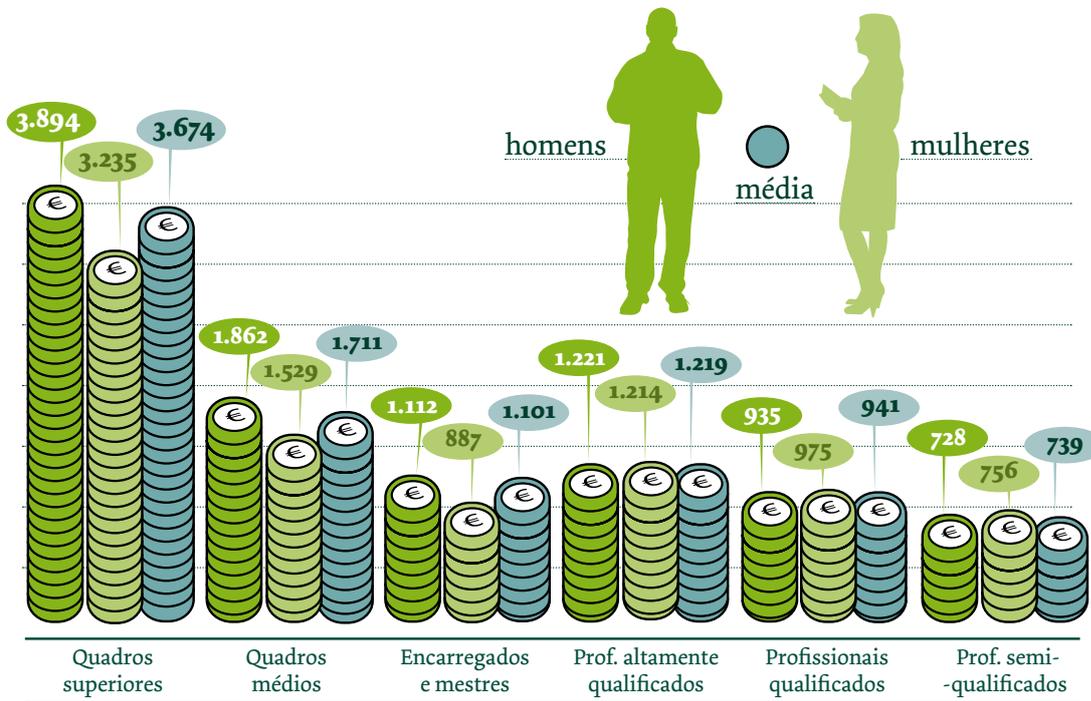


LA14 | Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

Salários Médios Mensais - Valores de 2009

Nível de qualificação	Homens	Mulheres	Média
Quadros Superiores	3894	3235	3674
Quadros Médios	1862	1529	1711
Encarregados e Mestres	1112	887	1101
Profissionais Altam. Qualificados	1221	1214	1219
Profissionais Qualificados	935	975	941
Profissionais Semi - Qualificados	728	756	739

Salário médio mensal por género e categoria profissional - 2009
(valores em euros)



Direitos Humanos

HR1 | Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos

Durante 2009, foi dada prioridade aos investimentos relacionados com a garantia da capacidade, da fiabilidade e segurança e qualidade do abastecimento, que representaram cerca de 93% do investimento total.

Todos os contratos de empreitada ou de prestação de serviço que a EPAL celebrou com qualquer fornecedor, salvaguardaram o direito ao trabalho seguro, já que integram cláusulas específicas relativas à obrigação de cumprimento da legislação em matéria de SHST. As práticas de controlo decorrentes dos Planos de Segurança e Saúde das empreitadas e obras estão rotinadas.

Estas obrigações são fiscalizadas e controladas por entidades independentes ou por fiscais da empresa e não houve conhecimento de nenhuma situação de infracção ao nível dos direitos humanos durante 2009.

Deu-se continuidade à apresentação do Código de Ética da EPAL às partes interessadas:

- Assistência Local (prestadores de serviços de leituras e assistência domiciliária que contactam diária e directamente com o cliente final, em nome da EPAL);
- Contact Center, que contacta directamente com o cliente.

HR2 | Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos

Contratos mais significativos em 2009

Tipo de Contrato	Nº Contratos	Nº Empresas
Grandes empreitadas – Subsistema Castelo Bode, Aqueduto Tejo, Novo Edifício do Laboratório Central e Acessibilidades ao MDA	9	8
Renovação da Rede	12	12
Manutenção de Adutores e Equipamento Associado (Asseiceira; Vale da Pedra; VFXira e Amadora)	4	4
Manutenção de Conduas em Lisboa	2	1
Ampliação de Rede em Lisboa	1	1
Gestão de Activos	3	4
Limpeza de Reservatórios	1	1
Assistência a Equipamentos e Estações de Tratamento da Água	2	2
Manutenção Preventiva dos Analisadores de Parâmetros de Água	1	1
Espaços verdes, vigilância e limpeza	4	4
Leitura de Contadores e Serviços Domiciliários	4	2
Contact Center	1	1
Sistemas de Informação e Equipamentos	28	15

Na região onde a EPAL actua a protecção dos direitos humanos básicos foi já interiorizada pela sociedade, sendo sobretudo necessário salvaguardar as condições de segurança no trabalho e a ocorrência de eventual trabalho infantil ou ilegal.

As eventuais situações de não conformidade relativas a trabalho infantil, discriminação, trabalho ilegal, higiene e segurança são acauteladas recorrendo aos mecanismos previstos nos Planos de Segurança e Saúde. Nas inspecções efectuadas às obras os coordenadores de segurança e os fiscais da EPAL conferem, entre outros, os seguintes documentos de cada trabalhador:

- BI;
- Passaporte;
- Seguros;
- Certidão médica.

Os contratos de empreitadas ou de prestação de serviços têm disposições de obrigatoriedade de cumprimento da legislação portuguesa relativa ao Trabalho e à Higiene e Segurança, cuja fiscalização cabe à EPAL e a entidades fiscalizadoras contratadas.

Nos estaleiros são analisadas as condições de segurança das instalações, podendo ser levantadas não-conformidades sempre que se justifique.

Os leitores de contadores e os prestadores de serviços domiciliários dispõem de cartão de identificação da EPAL para cuja elaboração é necessário apresentar BI. Este procedimento permite, desde logo, atestar a idade legal para trabalhar. Acresce que nos contratos de prestação de serviços desta natureza existe um “Manual do Trabalhador” que contempla os aspectos aqui referidos.

O “Contact Center” está localizado nas instalações da sede da EPAL, o que permite o controlo de eventuais situações de não conformidade, relativamente às pessoas que aí trabalham.

HR4 | Número de casos de discriminação e medidas tomadas

Não houve registo, nem conhecimento de algum caso de discriminação racial, sexual, política ou religiosa.

HR5 | 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

Não foram desenvolvidas quaisquer operações, nem tomadas quaisquer decisões susceptíveis de pôr em risco a liberdade de associação e a negociação colectiva. De salientar que em 2009 ocorreu a Revisão do Acordo de Empresa no que respeita à matéria salarial e cláusulas de expressão pecuniária, cujo acordo com todas as organizações sindicais participantes foi objecto de publicação no Boletim de Trabalho e Emprego de 17 de Maio de 2009.

HR6 | Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil

No Acordo de Empresa está consagrada, em conformidade com o disposto no Código do Trabalho, a idade de admissão aos 16 anos. Por outro lado, as condições de formação técnica e profissional exigidas, bem como a necessidade de habilitações iguais ou superiores ao 9º ano de escolaridade, são factores que inviabilizam o trabalho infantil.

Relativamente às forças de trabalho dos prestadores de serviços e empreiteiros, existem implementados princípios de controlo e verificação, nomeadamente mediante observação e análise dos respectivos bilhetes de identidade ou documentos oficiais de identificação.

HR7 | Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para a sua erradicação

Na actividade da EPAL não existem quaisquer situações susceptíveis de ser consideradas como de risco de ocorrência de trabalho forçado ou escravo. A empresa respeita o direito ao trabalho condigno, não forçado e não compulsório e o Acordo de Empresa dispõe de cláusulas que salvaguardam os trabalhadores quanto ao exercício de funções não enquadradas nas suas categorias profissionais ou não adequadas ao seu grau de habilitações e conhecimentos.

Relativamente a serviços contratados não se considera que existam situações de risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Sociedade

SO1 | 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

Atendendo a que a actividade da EPAL está intrinsecamente associada à gestão e manutenção de infra-estruturas no subsolo, sejam respeitantes aos grandes adutores, sejam referentes à rede de distribuição na cidade de Lisboa, estão, desde há muito, implementadas pela empresa medidas de minimização dos respectivos impactos ambientais e sociais.

Tanto nas obras de grande dimensão, como nas de pequena, é necessário dispor de um planeamento rigoroso de execução e controlo da obra, compreendendo a identificação dos seus limites, a sinalização, a interrupção do trânsito, a abertura de valas com a consequente remoção dos solos e do pavimento, o policiamento quando se justifique, entre outras medidas fundamentais à boa condução e realização dos trabalhos, de modo a reduzir o mais possível, os seus impactos na vida quotidiana das populações envolvidas.

Com o objectivo de minimizar os incómodos, são desencadeadas acções de comunicação com as populações e munícipes que visam dar a conhecer o propósito das intervenções, procurando a EPAL manter canais abertos de diálogo e intervir, com prontidão e eficácia, na resolução de eventuais problemas relacionados, por exemplo, com suspensões no abastecimento e roturas.

Se considerarmos que as infra-estruturas de adução se estendem por cerca de 705 km, esta preocupação é ainda maior no contexto das grandes intervenções localizadas fora das áreas de abastecimento directo da empresa em que o acesso, por parte das populações, aos canais de comunicação da empresa é mais distante e difícil. Por este motivo, são realizadas reuniões com as Câmaras Municipais e prestada informação às populações afectadas, aos moradores e comércio local sobre o objectivo, duração e responsáveis da obra, bem como os contactos no caso de reclamações ou pedidos de esclarecimento.

Para além de desencadear um conjunto de medidas que visam, após as intervenções no subsolo, a reposição integral das condições iniciais, em certas obras a EPAL ainda tem o cuidado de efectuar pequenas beneficiações na zona envolvente, nomeadamente arruamentos ou zonas verdes evidenciando o empenho no incremento do bem-estar das populações afectadas pelas frentes de obra.

Em resumo, são cinco as grandes áreas de actuação no âmbito da mitigação de impactos pela empresa:

	Grandes Adutores	Rede Lisboa
Cadernos de Encargos	Inclusão de requisitos respeitantes à reposição integral ou melhorada das condições iniciais dos locais dos trabalhos e controlo do fecho de vala, remoção de detritos e correcta reposição dos pavimentos.	Durante os trabalhos de renovação, são ainda colocados em algumas obras com impacto significativo no comércio local, tapetes para minimizar poeiras e lamas, prevenindo a sujidade no acesso e dentro das lojas.
Informação às Populações	Reuniões com as Câmaras Municipais e esclarecimento aos munícipes e comerciantes locais sobre o propósito das obras a realizar, sua duração e impacto.	Aquando de suspensões temporárias programadas no abastecimento, são efectuados avisos com 48h de antecedência para os clientes especiais e 24h para a generalidade dos clientes.
Acompanhamento Arqueológico	Contratação de acompanhamento arqueológico de todas as obras que impliquem escavação. Reporte dos achados ao IPA e ao IPPAR a quem cabe decidir sobre as condições de preservação e salvaguarda. No âmbito das obras dos grandes adutores existe um documento formal de entendimento com o IPA que define os procedimentos a cumprir.	Em Lisboa são ocasionalmente encontrados achados arqueológicos. Dada a rotina movimentada da cidade (fluxo de transeuntes, trânsito circundante à obra, etc.) para minimizar o tempo de suspensão da obra, foi contratada uma empresa da especialidade facilitando a célere intervenção dos arqueólogos nestas situações.
Esclarecimentos e Reclamações	Uma vez notificada a empresa sobre problemas na frente de obra, os técnicos responsáveis efectuam prontamente uma deslocação à obra para identificação e resolução das reclamações por parte da empresa ou dos empreiteiros que estão a actuar no local.	Na cidade de Lisboa são promovidas vistorias pela CML com o objectivo de identificar irregularidades na reposição das condições iniciais dos pavimentos, as quais são de imediato comunicadas à EPAL para que sejam tomadas as necessárias medidas correctivas.
Gestão de Danos	Embora possam ocorrer danos aquando de obras em grandes adutores, o seu impacto é menor uma vez que se trata de terrenos relativamente isolados das populações.	Aquando de grandes roturas na rede de Lisboa com danos para terceiros é, de imediato, efectuada a peritagem e são processadas indemnizações para cobrir os estragos provocados (em viaturas, domicílios ou lojas).

De salientar, em 2009, a realização das obras do Terreiro do Paço, sob a coordenação da Câmara Municipal de Lisboa e do Ministério do Ambiente destinadas à requalificação ambiental do estuário do Tejo e urbanística e paisagística da zona, cujo impacto levou à definição de um Plano de Comunicação com o objectivo de informar os moradores e comerciantes da zona envolvente, os munícipes e o público em geral sobre a actuação das frentes de obra envolvidas – CML, SIMTEJO, EPAL e Frente Tejo.

Este Plano foi coordenado pela SIMTEJO e, dado o impacto no condicionamento do trânsito, implicou um conjunto de iniciativas abrangendo não só a explicação das vantagens das obras mas também as alternativas de circulação rodoviária. Para o efeito, foram utilizados meios de comunicação alargados como a rádio, a televisão e folhetos distribuídos a todos os moradores da cidade de Lisboa e aos condutores em geral em locais específicos da cidade de Lisboa.

As iniciativas de comunicação tiveram concretização ao longo das diversas fases da obra e deverão prolongar-se até à sua conclusão.

S02 | Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações de riscos relacionadas com corrupção

A EPAL aprovou, em 2009, o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas. O Plano dá cumprimento à recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, entidade administrativa independente de âmbito nacional, criada em 2008, a funcionar junto do Tribunal de Contas, com o intuito de promover a difusão dos valores da integridade, probidade, transparência e responsabilidade.

O Plano de combate à corrupção identifica as principais áreas que potencialmente poderão ser sujeitas à ocorrência de actos de corrupção, os riscos daí decorrentes e o controlo instituído pela empresa visando a sua mitigação. O documento pretende também reforçar a cultura dos colaboradores no que se refere a comportamentos éticos e boas práticas, designadamente na política de relacionamento com clientes, fornecedores e outras entidades externas.

Neste contexto, foram identificadas diferentes áreas passíveis de serem sujeitas a actos de corrupção, tais como:

- A contratação de empreitadas
- A aquisição de bens e serviços
- A concessão de benefícios públicos (patrocínios e donativos)
- Os licenciamentos de projectos e obras relativos a novos abastecimentos

Foram também identificados os principais riscos para cada área e classificados segundo uma escala de risco – elevado, moderado e fraco, em função do grau de probabilidade de ocorrência.

Com o intuito de avaliar o cumprimento do controlo instituído e de modo a despistar eventuais fraquezas no sistema de controlo interno nas áreas de maior risco, a empresa instituiu um mecanismo de monitorização do cumprimento do plano, assente na avaliação sistemática de todas as suas áreas funcionais – direcções e gabinetes, através da elaboração de um questionário referente às principais áreas de risco identificadas como susceptíveis de corrupção.

S03 | Percentagem de empregados formados nas políticas e procedimentos anti corrupção da organização

Não foi reconhecida a necessidade de realizar formação específica em políticas e procedimentos anti-corrupção. Regista-se, no entanto, a distribuição do Código de Ética e Conduta a todos os trabalhadores da empresa no início de 2009 e a realização de uma sessão de apresentação do mesmo ao pessoal dirigente e quadros superiores, no Centro Cultural de Belém.

S04 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

À semelhança do ano anterior, em 2009 não foram detectados casos de corrupção na EPAL.

S05 | Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies

A empresa acompanhou, com interesse, as políticas governamentais para o desenvolvimento do sector em que opera, bem como as políticas ambientais e sociais.

A administração procurou, em 2009, desenvolver e consolidar o enquadramento jurídico da EPAL, de modo a facilitar a extensão da sua actividade ao saneamento e a alargar a sua área de intervenção no domínio da distribuição de água. Para o efeito, apresentou ao governo propostas de diplomas legais que, no entanto, por circunstâncias de natureza política, não chegaram a ter seguimento.

Através da presença em congressos, conferências e seminários, nacionais e internacionais, e da divulgação das performances da empresa, procurou-se reforçar o seu modelo legal e institucional.

Não teve expressão o desenvolvimento de actividades conducentes à criação de lobbies.

S08 | Valor monetário de multas significativas e nº total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos

Ano	Valor	Comentários
2007	5.911 EUR	Inclui multa da DGCI referente à fiscalização do IRC 2003, bem como do Ministério do Ambiente (para mais detalhes q.v. EN28 nos Indicadores Ambientais).
2008	500 EUR	Inclui multa da DGCI referente à fiscalização interna do exercício de 2005 e da DGV referente à falta de inspecção periódica numa viatura
2009	2.158 EUR	Inclui coima da Comissão Nacional de Protecção de Dados decorrente das condições de utilização de câmaras de vigilância no recinto de Vale da Pedra, do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres por excesso de peso numa viatura e da Polícia Municipal por uso de telemóvel na condução de viatura.

Em inspecção realizada pela IGAOT à ETA da Asseiceira, foi lavrada notificação relativa à inexistência de certificados de aprovação e autorização de funcionamento de dois RACs utilizados nos flotores das linhas 1 e 2. Não foi recebida, entretanto, qualquer notificação para pagamento de eventual coima.

Em 2009, não foram aplicadas sanções não monetárias à EPAL, nem identificadas não conformidades com leis e regulamentos, para além das referidas acima.

Responsabilidade pelo produto

PR1 | 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 controla através de planos anuais de monitorização, de equipamentos instalados e disponíveis e de equipas técnicas especializadas, todas as etapas do processo de produção e distribuição de água, assegurando assim a qualidade adequada desde a captação até à entrega ao cliente.

Instrumentos de Controlo da Qualidade da Água

PMQA	O Programa de Monitorização de Qualidade da Água, estabelece o controlo legal de acordo com Decreto-Lei nº 306/2007 de 27 de Agosto (na torneira do consumidor, nas entregas a entidades gestoras e a clientes directos através do sistema de adução) e o controlo operacional (nas origens, na adução e na rede de distribuição da cidade de Lisboa). No controlo operacional são analisados parâmetros relevantes para a operação, embora não exigidos por lei. O programa relativo ao controlo legal, parte integrante do PMQA, é aprovado pela ERSAR.
PCOQA	Os Programas de Controlo Operacional da Qualidade da Água, são estabelecidos para cada Estação de Tratamento de Água e destinados a monitorizar a captação, parte da adução e o tratamento.
PALR	O Plano Anual de Lavagem dos Reservatórios, estabelece a calendarização das lavagens e dispõe de um conjunto de procedimentos operacionais que garantem que são mantidas as condições de salubridade adequadas nos reservatórios de água.
Sistema de Telegestão	O Sistema de Telegestão permite o controlo à distância dos órgãos principais dos sistemas de produção, transporte e distribuição, bem como a detecção, em tempo real, de situações de alarme por deficiências de funcionamento ou alterações de parâmetros da qualidade, a partir de analisadores em contínuo instalados em diversos pontos do sistema de abastecimento.
Procedimentos de condutas	Procedimentos operativos para lavagem e desinfecção de condutas, após a reparação de roturas
Piquetes	Piquetes de serviço 24 horas por dia

O número de amostras de água a colher, assim como os respectivos pontos de amostragem e frequência das colheitas estão definidos de modo a satisfazer quer os requisitos legais (Decreto -Lei nº 306/2007, de 27 de Agosto), quer o controlo operacional da qualidade da água.

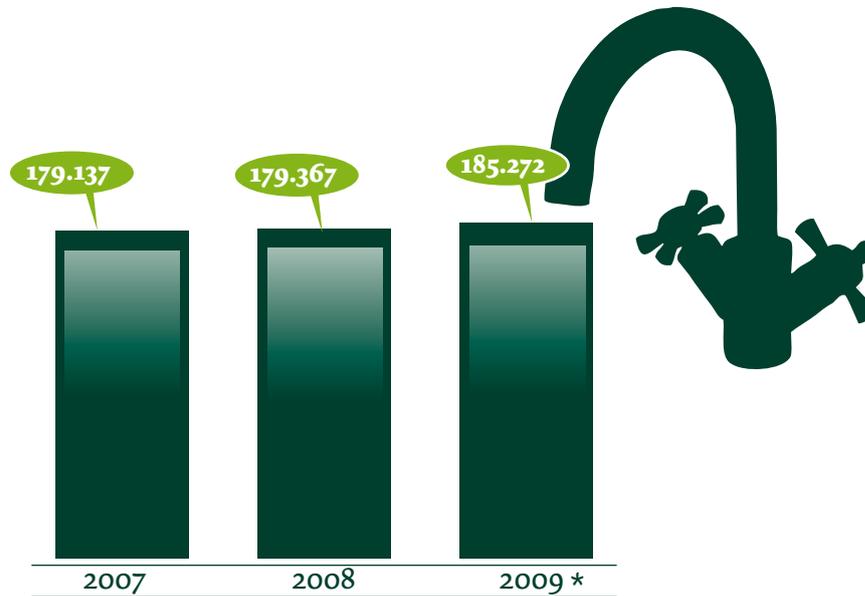
Durante o ano de 2009, no âmbito do PMQA, foram efectuadas 7 190 colheitas de amostras de água, em 333 pontos de amostragem fixos representativos de todo o sistema da EPAL (captação, adução, entregas a entidades gestoras e clientes directos do sistema de adução e rede de distribuição da cidade de Lisboa) e em 1 248 pontos de amostragem em torneiras de consumidores da cidade de Lisboa, nas quais se realizaram 185 272 determinações, de acordo com o valor apurado à data da conclusão deste relatório (2010/04/29).

Determinações realizadas no Sistema de Abastecimento da EPAL (PMQA de 2009)

	N.º Determinações (espécies)
Controlo Legal	
Clientes Directos através da Adução	891
Entregas a Entidades Gestoras de sistemas de distribuição de água	34 164
Rede de Distribuição de Lisboa - Torneiras de consumidores	17 892
Sub-total	52 947
Controlo Operacional/Vigilância	
Captações Subterrâneas	11 713
Captações Superficiais	8 422
Saídas das ETAs	6 633
Adutores e Entregas à Rede de Lisboa	40 831
Rede de Distribuição de Lisboa - Pontos fixos	64 726
Sub-total	132 325
Total*	185 272

* Valores apurados à data de 2010/04/29

Número de Determinações (espécies)



* Valores apurados à data de 2010/04/29

Na execução do PMQA de 2009, foram pesquisados 124 parâmetros (228 espécies), tendo a seguinte distribuição:

- 20 parâmetros microbiológicos (21 espécies)
- 2 parâmetros organolépticos
- 3 parâmetros biológicos
- 35 parâmetros físico-químicos (36 espécies)
- 22 parâmetros relativos a metais
- 27 parâmetros relativos a substâncias orgânicas (129 espécies)
- 15 parâmetros radiológicos

De acordo com as metodologias recomendadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e pela International Water Association (IWA), a EPAL concluiu, em 2009, a elaboração do Plano de Protecção da Água no seu Sistema de Abastecimento desde a captação até ao consumidor.

PR2 | 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 está regulamentada pelo Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de Agosto, devendo cumprir todos os valores paramétricos (VP) aí definidos.

Neste âmbito, as não-conformidades detectadas estão relacionadas com o incumprimento dos valores paramétricos, ou seja, sempre que um parâmetro registe um valor superior ao valor legislado.

Incumprimento de valores Paramétricos

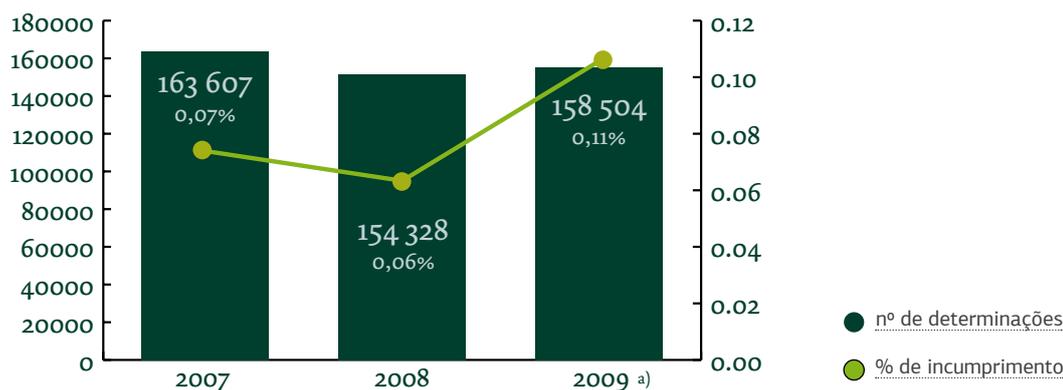
Etapa	2007		2008		2009 a)	
	Nº >VP	%	Nº >VP	%	Nº >VP	%
Tratamento	3	0,06%	6	0,10%	7	0,11%
Adução	11	0,04%	26	0,07%	33	0,08%
Distribuição	58	0,05%	42	0,11%	72	0,11%
Consumo (Controlo Legal)	49	0,22%	32	0,06%	68	0,13%

a) Valores apurados à data de 2010/04/29

- O Consumo inclui o número e percentagem de incumprimentos de VP registados nas amostras colhidas nos pontos de amostragem representativos das torneiras do consumidor, entregas a entidades gestoras e clientes directos da adução.

- O gráfico seguinte apresenta o número de determinações efectuadas nos últimos 3 anos à água para consumo humano, assim como a percentagem de incumprimentos de VP (Valores Paramétricos) em relação ao número de determinações efectuadas.

Determinações e Incumprimento de valores paramétricos



a) Valores apurados à data de 2010/04/29

Os incumprimentos registados no âmbito do controlo legal efectuado na rede de distribuição de Lisboa foram comunicados à Direcção Geral de Saúde e à ERSAR.

PR3 | Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais exigências

Neste âmbito e em função da actividade da EPAL – fornecimento de água para consumo humano, destaca-se a informação referente à qualidade da água fornecida (**PR1** e **PR2**), cuja divulgação é obrigatória.

Assim, são publicados mensalmente no site da EPAL (www.epal.pt) e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações efectuadas para os parâmetros organolépticos, químicos e microbiológicos de acordo com os requisitos legais estabelecidos no Decreto - Lei nº 306/2007.

Para além desta obrigatoriedade, é publicado anualmente um relatório da qualidade da água fornecida que se encontra disponível no site da EPAL, e onde pode ser consultada a lista exaustiva dos parâmetros e os resultados do controlo da qualidade da água entregue aos clientes directos (clientes da cidade de Lisboa) e aos clientes municipais e multimunicipais (entidades gestoras).

PR4 | 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.

Não há registo de qualquer incumprimento dos regulamentos e princípios estabelecidos referentes à prestação de informação relativa à qualidade e características da água fornecida pela EPAL.

Não foram recebidas reclamações, quer da ERSAR e das autoridades da saúde, quer de clientes, da informação disponibilizada sobre a qualidade da água.

PR5 | Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação

Em 2009, a EPAL aderiu ao ECSI – Índice Nacional de Satisfação de Clientes, uma nova metodologia de avaliação da satisfação dos seus clientes, e implementou o Barómetro da Qualidade da Água da EPAL. Manteve, ainda, outros instrumentos internos mais específicos, como a análise de reclamações, a avaliação da satisfação de clientes reclamantes e a apreciação de sugestões de melhoria comunicadas nas frentes de atendimento.

O ECSI, que resulta de uma parceria entre a APQ – Associação Portuguesa da Qualidade, o IPQ – Instituto Português da Qualidade e o ISEGI-UNL – Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa, visa medir a qualidade dos bens e serviços através da aplicação de um questionário à satisfação dos clientes. Esta metodologia abrange empresas de sectores distintos (banca, seguradoras, comunicação, distribuição, energia, transportes, etc.), disponibilizando à EPAL um índice de satisfação dos seus clientes e a sua posição comparativa, não apenas no sector em que está inserida, mas também noutros sectores.

No relatório do ECSI publicado em Julho de 2009, a EPAL obteve no índice, o primeiro lugar na “Satisfação dos Clientes”, evidenciando uma posição de liderança no sector da água analisado.

Uma observação atenta das principais conclusões aponta para a conveniência de se trabalharem as variáveis da imagem e da qualidade apercebida, nos aspectos relacionados com a inovação e com a preocupação com o cliente e com a qualidade da água e a fiabilidade dos produtos e serviços. Para responder a estas necessidades, foi proposta a elaboração de um Plano de Comunicação para implementação num horizonte de 3 anos.

No que respeita ao Barómetro da Qualidade da Água, trata-se de uma metodologia da EPAL, aplicada por uma empresa de estudos de mercado a uma amostra representativa da população da cidade de Lisboa, com o objectivo de avaliar a satisfação com o produto oferecido.

Aqui as questões centram-se muito na relação qualidade/preço e pretende-se conhecer a representatividade dos Clientes que bebem/não bebem água da EPAL e porque motivos, o grau de confiança na qualidade da água e a percepção dos clientes quanto ao preço da água.

Este estudo revelou conclusões muito positivas relativamente à avaliação da qualidade produto pelos Clientes, merecendo, todavia, análise detalhada as questões associadas à percepção do preço, tema este que será objecto de um plano de acções em 2010.

No âmbito dos Clientes Municipais e Multimunicipal, considerou-se, igualmente, pertinente, reflectir sobre os métodos de recolha de opinião utilizados, perspectivando-se a reformulação do actual Inquérito à Satisfação em 2010, e a criação de alternativas que passem por uma relação mais personalizada e directa na auscultação das suas necessidades e expectativas.

PR6 e PR7 | Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio e Nº total de casos de não conformidades nesse âmbito

As acções de marketing e de publicidade desenvolvidas pela EPAL orientam-se, sistematicamente, por preocupações de natureza institucional, com objectivos de comunicação, informação e sensibilização dos clientes e consumidores quanto ao produto fornecido – água para consumo humano, à sua qualidade, a eventuais perturbações na regularidade dos serviços prestados e à promoção do uso eficiente da água.

Com uma prática reiterada e consistente de patrocínios em prol do saber, da cultura, do ambiente, do desporto e do bem social, a EPAL viu aprovada, pela sua administração, nos primeiros dias de Janeiro de 2010, a política de patrocínios da empresa.

O cumprimento da legislação aplicável ao marketing e publicidade está patente na inexistência de quaisquer reclamações, advertências ou processos relativos a acções de comunicação de marketing realizadas pela EPAL.

PR8 | Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes

Nos anos de 2007, 2008 e 2009 não ocorreram quaisquer reclamações neste âmbito.

Os dados existentes no Sistema de Informação de Gestão de Clientes (SIGC) encontram-se devidamente protegidos, sendo apenas fornecidos aos próprios clientes desde que estes se identifiquem. Por outro lado, os colaboradores da empresa têm a perfeita noção da confidencialidade dos dados registados e com os quais trabalham.

De acordo com o estipulado pela CNPD - Comissão Nacional de Protecção de Dados, os dados podem ser transmitidos apenas a entidades legalmente reconhecidas para esse efeito, tais como Tribunais, Centros de Arbitragem, Autoridades Policiais, Câmara Municipal de Lisboa, Provedoria de Justiça, Julgados de Paz, etc.

Em finais de Dezembro de 2009, o Conselho de Administração definiu orientações para a elaboração de documentos que formalizem e enquadrem a política de privacidade da empresa quanto à recolha de dados e ao “site” da EPAL, bem como de regulamentos com a identificação do âmbito, das responsabilidades e competências para o cumprimento dos princípios estabelecidos.





Rio Tejo em Escaroupim - Colónia de garças



Índice do
conteúdo **8.**
GRI



ÍNDICE DO CONTEÚDO DAS DIRECTRIZES GRI

Págs.

Estratégia e Análise		
1.1	Declaração do Conselho de Administração	8
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	43
Perfil organizacional		
2.1	Nome da organização	13
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	13/28/104/107
2.3	Estrutura operacional da organização	18
2.4	Localização da sede da organização	13
2.5	Países em que está presente	-
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade	13
2.7	Mercados servidos	16/28
2.8	Dimensão da organização	13 a 16
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	6
2.10	Prémios recebidos no período coberto pelo relatório	-
Parâmetros para o Relatório		
Perfil do Relatório		
3.1	Período coberto pelo relatório	6
3.2	Data do relatório anterior	7
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	7
3.4	Dados para contacto em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	7
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	6
3.6	Limite do relatório	6
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	6
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	6
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	6
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	6
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	6
Sumário de Conteúdo		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	113
Verificação		
3.13	Política e prática actual relativa à verificação externa para o relatório	7
Governança, Compromisso e Relacionamento com as partes Interessadas		
Governança		
4.1	Estrutura de governança da organização	18
4.2	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um director executivo	19
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do Conselho de Administração	19

4.4	Mecanismos para que accionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governação	19
4.5	Relação entre a remuneração dos executivos e o desempenho da organização	20
4.6	Processos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	-
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	-
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	13/40
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	17/19/40
4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente no que respeita ao desempenho económico, ambiental e social	20
Compromissos com iniciativas externas		
4.11	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	-
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	-
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a organização participa	-
Relacionamento com as Partes Interessadas		
4.14	Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a organização	25
4.15	Base para a identificação e selecção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	25
4.16	Abordagens para a interacção com as partes interessadas	26
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	-
Formas de Gestão e Indicadores de Desempenho		
Indicadores de Desempenho Económico		
Desempenho Económico		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	47
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização devido a mudanças climáticas	48
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	49
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	49
Presença no mercado		
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	49
EC6	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	50
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	50
Impactos Económicos Directos		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou actividades <i>pro bono</i>	50

EC9	Identificação e descrição de impactes económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactos	51
Indicadores de Desempenho Ambiental		
Materiais		
EN1	Materiais usados por peso ou volume	55
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	56
Energia		
EN3	Consumo de energia directa, segmentado por fonte de energia primária	56
EN4	Consumo de energia indirecta, segmentado por fonte de energia primária	57
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	60
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas	60
Água		
EN8	Total de água captada por fonte	62
EN9	Fontes hídricas significativamente afectadas pela captação de água	65
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	66
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	66
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 fora das áreas protegidas	66
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na Biodiversidade	67
Emissões, Efluentes e Resíduos		
EN16	Total de emissões directas e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	69
EN17	Outras emissões indirectas relevantes de gases de efeito de estufa, por peso	70
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	70
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	71
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	71
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino	72
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	74
EN23	Número e volume total de derrames significativos	75
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	75
EN25	Identificação, tamanho, status de protecção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afectados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	75
Produtos e serviço		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes	76
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	78
Conformidade		
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	78

Geral		
EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	79
Indicadores de Desempenho Social		
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente		
Emprego		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	83
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, género e região	85
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	86
Relações entre os Trabalhadores e a Governação da Empresa		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	87
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação colectiva	88
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	88
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	88
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	91
Formação e Educação		
LA10	Média de horas de formação por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	92
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	93
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	95
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	96
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	97
Direitos Humanos		
Práticas de Investimento e de Processos de Compra		
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	98
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	99
Não-Discriminação		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	100
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	100

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	100
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	100
Sociedade		
Comunidade		
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	101
Corrupção		
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	103
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da Organização	103
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	103
Políticas Públicas		
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>	104
Conformidade		
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos	104
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	104
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	106
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	107
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	108
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	108
Comunicação e Marketing		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	109
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	109
Conformidade		
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	109





Rio Tejo em Amieira - Galeria ripícola em Salvaterra de Magos

AE

absentismo

acidente de trabalho

água fornecida

controlo e administração da empresa

G^{9.}lossário

tratamento de água

cloração

energia directa

GRI

custo de capital

energia primária

caudalímetro

risco de taxa de juro

impacte ambiental

- **Absentismo** | Quando um empregado se ausenta do trabalho devido a qualquer incapacidade, não apenas resultante de lesão ou doença relacionada ao trabalho. Licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudo, maternidade, paternidade ou por luto deverão ser excluídas.
- **Acidente de trabalho** | Todo o acontecimento inesperado e imprevisto, incluindo os actos de violência, derivado do trabalho ou com ele relacionado (ocorrido no local e no tempo de trabalho (art.º 6º da L n.º 100/97, de 13 de Setembro), do qual resulta uma lesão corporal ou mental ou a morte, de um ou vários trabalhadores. São também considerados acidentes de trabalho os acidentes de viagem, de transporte ou de circulação, nos quais os trabalhadores ficam lesionados e que ocorrem por causa, ou no decurso, do trabalho, isto é, quando exercem uma actividade económica, ou estão a trabalhar, ou realizam tarefas para o empregador (Resolução sobre as estatísticas das lesões profissionais devidas a acidentes de trabalho” adoptada pela 16ª Conferência Internacional de Estatísticos do Trabalho convocada pelo CA do BIT/OIT, 1998. Cfr. art.º 6º da L n.º 100/97 de 13-1 e art.º 6º do DL n.º 143/99, de 30-4) [“A Inspeção do Trabalho e os Inquéritos de Acidente de Trabalho e Doença Profissional”; Gabinete da IGT – Setembro de 2005].
- **Acidente de trajecto** | Acidente que ocorre no trajecto normalmente utilizado pelo trabalhador, qualquer que seja a direcção na qual se desloca, entre o seu local de trabalho ou de formação ligado à sua actividade profissional e a sua residência principal ou secundária, o local onde toma normalmente as suas refeições ou o local onde recebe normalmente o seu salário, do qual resulta a morte ou lesões corporais. A denominação de “acidentes in itinere” designa, normalmente, não só os “acidentes de trajecto”, mas, também, os “acidentes de viagem, de transporte ou de circulação”. [“A Inspeção do Trabalho e os Inquéritos de Acidente de Trabalho e Doença Profissional”; Gabinete da IGT – Setembro de 2005].
- **AE [Acordo de Empresa]** | Documento que obriga a EPAL e os trabalhadores ao seu serviço a um conjunto de direitos, deveres e garantias, livremente acordados entre as partes, que resultou da negociação com os sindicatos, que o subscrevem.
- **Água fornecida** | Água Vendida acrescida da Água de compensação. Corresponde aos consumos facturados e não facturados (Janeiro a Dezembro).
- **Água facturada** | Consumo total autorizado facturado (incluindo a água exportada) durante o período de referência englobando 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 tratada que é fornecida às condutas de adução.
- **Água de processo** | Volume de água utilizada no processo de transformação da Água Bruta em Água Tratada.
- **Água captada** | É a água bruta retirada do meio natural (água superficial e 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 / Medidores de Caudal** | Equipamento usado para medir o volume de água que passa por uma determinada secção. Usados para facturação e/ou para controlo da operação (ex.: cálculo de perdas)
- **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 diver-

dos 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 indesejadas, 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. 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** | 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** | Instalação com função de tratar a água bruta proveniente das estações de captação, de acordo com os valores paramétricos definidos para garantir a qualidade da água para abastecimento.

■ **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 (CO₂)

- Metano (CH₄)

- Óxido nitroso (N₂O)

■ **GRI** | Global Reporting Initiative.

■ **ICNB** | Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade

■ **Impacte Ambiental** | qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, dos aspectos ambientais de uma organização.

■ **Lesão** | uma lesão não fatal ou fatal decorrente do trabalho ou ocorrida no decurso do trabalho.

■ **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

■ **PEASAR** | 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.

■ **SMAS** | Serviços Municipalizados de Água e Saneamento.

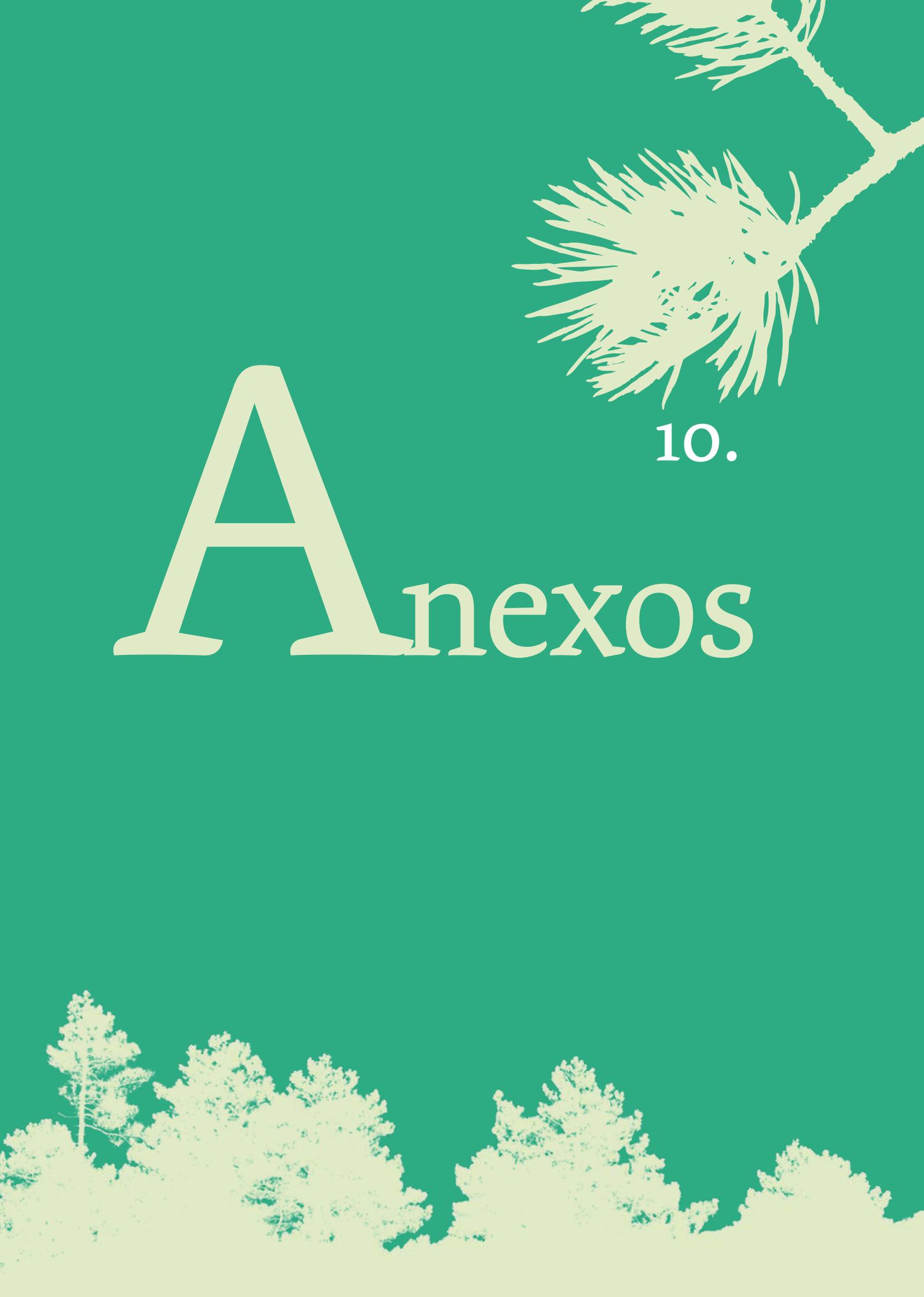
■ **Trabalho forçado ou análogo ao escravo** | todo o trabalho ou serviço exigido de um indivíduo sob ameaça de qualquer penalidade e para o qual ele não se ofereceu de espontânea vontade.

■ **Tratamento de água** | Processo de conversão da água captada em água potável que consiste em várias operações como a filtração, a desinfecção e a correcção do pH.





Rio Tejo em Palhota - Salvaterra de Magos



A nexos

10.

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 nas 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 fundamentadamente 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 ações 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 entajuda e a partilha de informação em função dos interesses da empresa e não individuais, de grupo ou de área;

- Fomentar a colaboração, o empreendedorismo 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.

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A, tem 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.

No desenvolvimento da sua Missão, a EPAL orienta-se pelos seguintes princípios que constituem a sua Política da Qualidade e Ambiente:

- I.** 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.

- II.** O Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente da EPAL tem como suporte a preocupação de organização, simplificação e optimização dos processos e recursos, enquanto factores de melhoria contínua.

- III.** O desenvolvimento do conhecimento e do pleno potencial de todos os colaboradores, ao nível do indivíduo e das equipas, é condição essencial para a Qualidade da organização e para a eficácia dos processos.

- IV.** 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.

- V.** No desenvolvimento das suas actividades, a EPAL compromete-se a cumprir a legislação aplicável e outros requisitos que venha a subscrever e a melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão.

- VI.** A EPAL promove os valores e preocupações ambientais com o objectivo de, prevenindo a poluição, contribuir activa e responsabilmente para um futuro ambientalmente sustentado.

- VII.** 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.

O Conselho de Administração, na sua reunião de 14 de Janeiro de 2010, deliberou aprovar os princípios que definem a política de concessão de patrocínios da empresa, consagrados na seguinte declaração:

A EPAL 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.

No seu Código de Ética e Conduta está considerado um conjunto de Valores que, aceites pelos seus colaboradores, orientam as actividades e práticas diárias da empresa.

Dos valores considerados no Código de Ética e Conduta da EPAL destacam-se, entre outros, o da Responsabilidade Social, o da Sustentabilidade e o da melhoria contínua das Pessoas, do Saber, das Práticas e da Sociedade.

É neste quadro de referências que a empresa define a sua Política de Patrocínios, cuja aplicação prática deve processar-se com integridade e transparência.

A Política de Patrocínios da EPAL é orientada pelos seguintes princípios:

1. Os domínios a considerar na atribuição de patrocínios são:
 - a. Saber, compreendendo o apoio a actividades de formação e investigação em escolas do ensino básico e secundário, estabelecimentos de ensino superior politécnico e universitário e organismos de investigação e desenvolvimento.
 - b. Ambiente, abrangendo o apoio a iniciativas, programas e acções orientadas para a sensibilização, educação e preservação ambiental.
 - c. Cultura, nas suas componentes de preservação, conservação, restauro e divulgação do património nacional e de edição de obras bibliográficas.
 - d. Técnica, compreendendo o apoio a congressos, seminários e conferências de cariz técnico ou tecnológico e a iniciativas de associações e entidades do sector.
 - e. Social, abrangendo o apoio a instituições de solidariedade e assistência social, incluindo a deficientes.
 - f. Desporto, nas modalidades ligadas ao meio aquático e para deficientes.
2. Deverá ser previsto no orçamento anual da empresa o montante destinado a patrocínios.
3. Todos os pedidos de patrocínios recebidos na empresa serão remetidos ao Secretário-Geral.
4. Os pedidos de patrocínio são analisados pelo Secretário-Geral (SG), que instruirá os respectivos processos, nomeadamente com o pedido, a proposta de decisão, respectiva justificação e proposta de formalização.
5. Os patrocínios são aprovados pelo Conselho de Administração.
6. Os processos dos patrocínios aprovados serão completados com relatório sobre o cumprimento das condições referentes à atribuição.
7. Os processos relativos a patrocínios, quer concedidos, quer recusados, serão mantidos por SG pelo prazo de dois anos, após o que deverão ser microfilmados e destruídos.

Enquadramento

A corrupção constitui uma ameaça para o Estado de direito, a democracia e os direitos do homem, mina os princípios de boa administração, de equidade e de justiça social, falseia a concorrência, dificulta o desenvolvimento económico e faz perigar a estabilidade das instituições democráticas e os fundamentos morais da sociedade.

Actualmente, a corrupção é uma das grandes preocupações com que as sociedades se deparam resultante da competitividade dos mercados, bem como das potenciais violações dos códigos de conduta e ética por parte dos seus intervenientes.

Os actos de corrupção e infracções conexas exercem um efeito negativo na competitividade dos agentes económicos, distorcendo a veracidade do mercado e colocando entraves ao seu próprio desenvolvimento. A ausência de medidas fortes de combate apropriado a estes fenómenos provoca não só o descrédito das instituições e dos países, como coloca também em perigo a sustentabilidade do próprio mercado e das suas empresas.

Situações como a morosidade e falta de transparência das práticas administrativas constituem contextos favoráveis à ocorrência de práticas de corrupção e infracções conexas.

No seguimento dos vários instrumentos jurídicos internacionais contra a corrupção que têm surgido nos últimos anos, em 2008 foi criada uma entidade administrativa independente de âmbito nacional a funcionar junto do Tribunal de Contas designada por Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), com o intuito de promover a difusão dos valores da integridade, probidade, transparência e responsabilidade.

Objectivos

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas identifica as principais áreas que potencialmente poderão ser sujeitas à ocorrência de actos de corrupção, bem como os respectivos riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação.

Pretende também reforçar a cultura do grupo e dos respectivos colaboradores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades.

Âmbito do Plano

Este Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas dá cumprimento à Recomendação do CPC, de 1 de Julho de 2009, abrangendo a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S A.

Missão da Entidade

A **Missão da EPAL, SA** 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.

Áreas avaliadas, Principais Riscos e formas de mitigação

Tendo em conta a missão da EPAL, SA, foram identificadas como passíveis de ser sujeitas a actos de corrupção as seguintes áreas:

1. Contratação de empreitadas;
2. Aquisição de bens e serviços;
3. Concessão de benefícios públicos (Patrocínios e Donativos);
4. Licenciamentos de projectos e obras em sede de Novos Abastecimentos.

Seguidamente apresentam-se os principais riscos identificados para cada área, classificados segundo uma escala de risco – elevado, moderado e fraco – em função do grau de probabilidade de ocorrência, bem como as medidas que foram adoptadas pelo Conselho de Administração para prevenir o seu acontecimento e/ou mitigar o seu impacto.



Libélula-vermelha *Sympetrum fonscolombei*

1. Contratação de empreitadas

RISCOS

R1.1	Planeamento das empreitadas não ser efectuado atempadamente nem devidamente avaliado (ambiental, técnica, social e economicamente)	moderado
R1.2	Elaboração de cadernos de encargos que sejam pouco claros, incompletos ou discriminatórios	fraco
R1.3	Incumprimento dos procedimentos concursais previstos na lei	moderado
R1.4	Incumprimento dos critérios de avaliação das propostas previamente definidos	moderado
R1.5	Inexistência de procedimentos formalizados para o lançamento e gestão de empreitadas	moderado
R1.6	Inexistência de contrato formalizado para a execução da empreitada e/ou trabalhos a mais/menos	fraco
R1.7	Execução inadequada do contrato de empreitada	moderado
R1.8	Realização de trabalhos a mais sem justificação e/ou sem validação dos pressupostos legais aplicáveis	moderado
R1.9	Realização de trabalhos a mais em percentagem superior aos limites quantitativos previstos na lei	fraco
R1.10	Ocorrência de desvios significativos entre o projecto e a execução física	moderado
R1.11	Realização de pagamentos sem que exista execução física correspondente e/ou aquisição de equipamentos	fraco

CONTROLOS

C1.1	Existência do Código de Conduta e Ética da EPAL
C1.2	Avaliação multicritério (técnica, económica e de qualidade de serviço) prévia de todos os projectos a integrar no plano anual de investimentos, tarefa a desenvolver em sede de gestão de activos,
C1.3	Aprovação em reunião do Conselho de Administração da EPAL
C1.4	Existência de procedimentos formalizados para o lançamento e gestão de empreitadas, prevenindo cumprimento da legislação aplicável em vigor, através de participação, no Juri, de elemento do gabinete jurídico
C1.5	Composição do júri de avaliação de propostas de concursos lançados pela EPAL inclui um colaborador qualificado da direcção técnica promotora da empreitada, da direcção utilizadora ou utente, da direcção financeira e do gabinete jurídico (empreitadas superiores a € 400.000 e projectos, assessorias e fiscalizações superiores a € 200.000)
C1.6	Empreitadas de valor superior a € 1.000.000 são acompanhadas, respectivamente, por um colaborador qualificado da direcção técnica promotora da empreitada, da direcção utilizadora ou utente, da direcção financeira e do gabinete jurídico
C1.7	Existência da função “Chefe de Projecto da Obra” que acompanha a empreitada desde o seu lançamento até à sua conclusão física, entrada em exploração, recepção provisória e conta de empreitada
C1.8	Projectos de empreitadas de valor superior a € 1.000.000 são geridos pela direcção técnica promotora da empreitada e acompanhados pela direcção de gestão de activos e direcção utilizadora ou utente
C1.9	Elaboração de uma ficha de encerramento para cada empreitada pela direcção técnica promotora da empreitada, validada pela direcção de gestão de activos e pela direcção utilizadora ou utente

CONTROLOS

C1.10	Os procedimentos em vigor prevêm a existência de contrato escrito a celebrar previamente ao início dos trabalhos (empreitada e trabalhos a mais/menos)
C1.11	Existência de Fiscalização que controla a execução física dos trabalhos e valida os autos de medição
C1.12	Segregação de funções no processo de aprovação, processamento e pagamento de facturas
C1.13	Facturas são validadas previamente ao seu pagamento pelo chefe de projecto da obra e comparadas com os autos de medição, bem como, pelo director promotor da empreitada
C1.14	Reporte periódico de informação sobre a evolução das empreitadas em curso e futuras para o gabinete de planeamento e controlo de gestão (Controlo de Investimentos)

	C1.1	C1.2	C1.3	C1.4	C1.5	C1.6	C1.7	C1.8	C1.9	C1.10	C1.11	C1.12	C1.13	C1.14
R1.1		●	●	●										●
R1.2	●	●	●	●					●					
R1.3	●		●	●	●				●	●				
R1.4	●		●	●	●									
R1.5				●	●		●							
R1.6			●	●	●	●	●		●	●				●
R1.7			●	●		●	●	●		●	●			●
R1.8			●	●		●	●		●	●	●		●	●
R1.9			●	●		●	●		●	●	●		●	●
R1.10			●			●	●	●	●	●	●			●
R1.11	●			●		●	●		●		●	●	●	●

2. Aquisição de Bens e Serviços

RISCOS

R2.1	Compras não serem efectuadas com procedimento de contratação adequado	moderado
R2.2	Inexistência de procedimentos formalizados para a aquisição de bens e serviços	fraco
R2.3	Aquisições de bens e serviços não decorrem de necessidades efectivas/reais	moderado
R2.4	Pedidos de compra não serem devidamente autorizados	moderado
R2.5	Inexistência de contratos entre as partes detalhando as condições de fornecimento do bem e/ou serviço	moderado
R2.6	Acesso indevido aos dados mestre dos fornecedores registados no sistema informático	fraco
R2.7	Pagamentos efectuados não estarem de acordo com o contrato/proposta	fraco
R2.8	Pagamento de bens e serviços que não foram entregues/devidamente executados	fraco

CONTROLOS

C2.1	Existência de Código de Conduta e Ética da EPAL
C2.2	Existência de um Orçamento de Exploração Anual
C2.3	Existência de delegação de competências por cada função
C2.4	O sistema de aprovação de requisições e pedidos de compra está definido no sistema informático de acordo com a delegação de competências aprovada pelo Conselho de Administração
C2.5	O acesso e registo de transacções no sistema informático é restringido em função do perfil de cada utilizador
C2.6	Existência de procedimentos formalizados para a aquisição de bens e serviços
C2.7	O Júri do procedimento para avaliação das propostas tenha, em maioria, elementos de outras direcções não integrando a função compras
C2.8	Utilização de um sistema informático integrado para agregar informação da requisição e pedido de compra, entrada de mercadoria, autorização de pagamento, pagamento da factura
C2.9	Existência de segregação de funções no processo de aquisição de bens e serviços (Requisitante – Comprador – Contabilidade – Tesouraria)
C2.10	Existência de controlos internos de operação (análise estatística de consumos, consumos históricos), bem como de recepção factual pelo serviço requisitante
C2.11	Construção de base de dados com o histórico de três anos das adjudicações de aquisições de bens e serviços, por fornecedor

Matriz de Riscos e Controlos

	C2.1	C2.2	C2.3	C2.4	C2.5	C2.6	C2.7	C2.8	C2.9	C2.10	C2.11
R2.1	●		●	●		●	●	●	●		
R2.2	●					●	●	●			●
R2.3			●	●		●	●	●	●	●	●
R2.4	●	●	●	●		●	●				
R2.5	●		●	●	●	●			●	●	
R2.6	●					●	●	●	●		●
R2.7	●				●						
R2.8	●		●		●	●		●	●	●	

3. Concessão de benefícios públicos (Patrocínios e Donativos)

RISCOS

R3.1	Inexistência de critérios formalizados para a atribuição de patrocínios e donativos	moderado
R3.2	Processo não estar documentado e organizado (pedido, decisão, justificação, contrato/protocolo, etc..)	fraco
R3.3	Decisão ser tomada por um órgão singular e não por um órgão colegial	fraco
R3.4	Condições e termos de atribuição do benefício não estarem vertidos num documento escrito	fraco
R3.5	Decisor da atribuição do benefício ter interesses com a entidade beneficiária	fraco
R3.6	Inexistência de verificação do cumprimento das condições acordadas para a atribuição do patrocínio	moderado

CONTROLOS

C3.1	Existência de uma política de patrocínios que regula a atribuição, organização e aprovação dos mesmos
C3.2	Pedidos recebidos pela EPAL são analisados pelo C.A. e direccionados a JUR ou a GIC conforme necessário
C3.3	A decisão de atribuição do patrocínio é efectuada pelo Conselho de Administração
C3.4	Existência de um orçamento anual para patrocínios/donativos
C3.5	Sistema de controlo interno que prevê a criação de uma pasta para arquivo de toda a documentação relevante
C3.6	Existência de Código de Conduta e Ética da EPAL
C3.7	Avaliação do impacto e execução dos donativos/patrocínios pelo GIC

	Matriz de Riscos e Controlos						
	C3.1	C3.2	C2.3	C3.4	C3.5	C3.6	C3.7
R3.1	●		●	●	●		
R3.2	●	●	●	●	●		
R3.3		●	●	●	●		
R3.4	●				●	●	
R3.5	●	●	●		●	●	
R3.6	●					●	●

4. Licenciamentos de projectos e obras em sede de Novos Abastecimentos.

RISCOS

R4.1	A actividade de fiscalização de redes prediais não se realizar com coerência técnica	Moderado
R4.2	Os processos de aprovação e fiscalização de projectos de redes prediais ser moroso	Moderado
R4.3	Os processos necessários ao estabelecimento de novos abastecimentos ser burocrático	Moderado

CONTROLOS

C4.1	Subcontratação da actividade de fiscalização de redes prediais
C4.2	Realização de auditorias (aleatórias) às entidades subcontratadas para a fiscalização
C4.3	Existência de Código de Conduta e Ética da EPAL
C4.4	Imposição de mecanismos de monitorização/ controlo da actividade técnica e subcontratada

	Matriz de Riscos e Controlos			
	C3.1	C3.2	C2.3	C3.4
R4.1	●	●	●	●
R4.2	●	●	●	●
R4.3			●	●

Mecanismos de Controlo

A EPAL, SA instituiu um mecanismo de monitorização do cumprimento do plano de combate à corrupção e infracções conexas, assente na avaliação sistemática, consolidada anualmente de todas as suas áreas funcionais - direcções e gabinetes - através da elaboração de um questionário relativo às principais áreas de risco identificadas como susceptíveis de corrupção, visando avaliar o cumprimento dos controlos instituídos e despistando eventuais fraquezas no sistema de controlo interno nas áreas de maior risco.

Entidades envolvidas na gestão do plano

O reporte ao CPC, relativo à execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas da EPAL, SA será efectuado anualmente até 15 de Novembro de cada ano, salvo definição de um prazo distinto pelo próprio CPC.

As entidades envolvidas nas várias fases de avaliação do cumprimento do plano são os diversos Gabinetes e Direcções, em especial, o Gabinete de Auditoria, bem como o Conselho de Administração.



Canais de comunicação de irregularidades

Consciente da necessidade de criar canais de comunicação de irregularidades, a EPAL, SA definiu dois canais dedicados para esse efeito consoante sejam colaboradores ou entidades externas, sendo que todas as irregularidades/denúncias devem ser remetidas para a Comissão de Auditoria.

- *Colaboradores*: Utilização do endereço de e-mail referente à Comissão de Auditoria.
- *Entidades Externas*: As denúncias recebidas pela empresa, via e-mail ou via postal (carta), deverão ser remetidas para a Comissão de Auditoria.

Sanções para actos de corrupção ou infracções conexas

Todas as transacções ou actos relativamente aos quais exista a suspeita de corrupção ou actividades conexas praticadas por colaboradores da EPAL, SA serão devidamente investigados pelo órgão interno responsável.

Na eventualidade das suspeitas serem confirmadas após investigação, os infractores serão objecto de instauração de processo disciplinar bem como das respectivas sanções aplicáveis em conformidade com a política interna da EPAL, SA, sendo o processo comunicado às autoridades policiais e de investigação competentes.



Lezíria da Ribeira das Enguias - entardecer estuário do Tejo



DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO

AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA EPAL – EMPRESA PORTUGUESA DAS ÁGUAS LIVRES, S.A.

NATUREZA E ÂMBITO DA VERIFICAÇÃO

Por solicitação de V.Exas, a SGS ICS efectuou a verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2009. O âmbito da verificação, baseada na metodologia da SGS de Verificação de Relatórios de Sustentabilidade, incluiu o texto, dados, gráficos e declarações contidos no relatório supra citado. Dados directamente provenientes de relatórios financeiros, objecto de certificação legal, não foram verificados à sua fonte no decurso da verificação.

RESPONSABILIDADE

O Conselho de Administração da EPAL é responsável pela informação disponibilizada e seus critérios de avaliação, bem como, pelos sistemas de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A SGS ICS não foi envolvida na preparação de qualquer informação constante no Relatório de Sustentabilidade 2009. A responsabilidade da SGS ICS consiste na elaboração de um parecer sobre a adequação da informação, supra referida, baseado no protocolo de verificação independente que efectuámos, em relação ao âmbito e objectivo do compromisso da verificação.

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E COMPETÊNCIA

O Grupo SGS é líder mundial em serviços de inspecção, testes e verificação, operando em mais de 140 países, disponibilizando serviços que incluem a certificação de serviços, de sistemas de gestão da qualidade, ambiente e social, e auditorias sobre aspectos éticos, bem como verificação de relatórios ambientais, sociais e de sustentabilidade. A SGS ICS afirma a sua independência face a favorecimentos, influências e conflitos de interesse relacionados com a EPAL e partes interessadas.

A equipa de verificação foi constituída com base no seu conhecimento, experiência e qualificação para a verificação proposta, compreendendo auditores registados nos Institute of Environmental Management and Assessment (IEMA), International Register of Certified Auditors (IRCA), Social Accountability International (SAI) e Verificadores EMAS. Os verificadores envolvidos detêm qualificações de auditores coordenadores para realização de auditorias de certificação a sistemas de gestão da qualidade ISO 9001, gestão ambiental ISO 14001, gestão da segurança e saúde no trabalho OHSAS 18001 e gestão da responsabilidade social SA8000.

METODOLOGIA E CRITÉRIOS DA VERIFICAÇÃO

O Grupo SGS desenvolveu um conjunto de protocolos para a verificação de relatórios de sustentabilidade (*Sustainability Report Assurance*) baseados nas melhores práticas providenciadas pelas Directrizes para Relatórios de Sustentabilidade de 2006 da *Global Reporting Initiative (GRI)* e *AA1000 Assurance Standard* (2003). Os protocolos referidos diferenciam-se em níveis de verificação dependentes do histórico de elaboração de relatórios e capacidade da organização reportante.

O Relatório de Sustentabilidade 2009 foi verificado em conformidade com o protocolo nível 2, consistindo em (i) identificar a existência de sistemas de controlo de gestão sustentados pelas políticas e recursos organizacionais, (ii) testar a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que

suportam a informação relatada, incluindo, quando necessário, declarações corroborativas e/ou outras evidências de partes interessadas externas, (iii) executar, numa base de amostra, certos procedimentos de substanciação da informação de desempenho ambiental e social relatada (iv) confrontar as informações de natureza financeira com os relatórios financeiros dos quais provêm, (v) entrevistar os gestores responsáveis pela elaboração da informação (vi) providenciar evidências de que os princípios fundamentais para a elaboração dos relatórios, referentes às Directrizes da GRI (2006), são considerados e aplicados, (vii) verificar a satisfação das condições de aplicação do Nível A das Directrizes da GRI (2006).

CONCLUSÕES

Com base na metodologia descrita e no trabalho efectuado, é parecer da SGS ICS que a informação e dados contidos no relatório verificado são exactos, abrangentes, fiáveis e providencia uma representação apropriada das actividades da EPAL, em Portugal, no decurso do período de doze meses findo em 31 de Dezembro de 2009.

A SGS ICS considera que o Relatório de Sustentabilidade 2009, objecto de verificação, foi elaborado de acordo com as Directrizes do GRI (2006), satisfazendo as condições de aplicação do Nível A+.

RECOMENDAÇÕES

Com base na verificação realizada foram identificadas áreas de progresso, face a relatórios anteriores, bem como áreas de melhoria que possibilitem o reforço do contexto de Responsabilidade Social da EPAL. As observações identificadas foram incluídas no Relatório de Gestão Interno dirigido ao Conselho de Administração da EPAL.

A formalização da 'Política de Patrocínios', e a elaboração do 'Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas', em 2009, reforçaram o compromisso da EPAL para com a prática da Sustentabilidade.

EM REPRESENTAÇÃO DA SGS ICS



ISABEL BERGER



LUÍS NEVES

DIRECÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

LISBOA, 24 DE MAIO DE 2010

WWW.PT.SGS.COM

