



# Relatório de Sustentabilidade 2011



# Índice

1	Mensagem do Presidente	3
2	Âmbito e Limites do Relatório	4
3	Índice Remissivo GRI 3.1	7
4	A EPAL e a Sustentabilidade	20
5	Indicadores Económicos	35
6	Indicadores Ambientais	45
7	Indicadores Sociais	74
8	Glossário	105





# Mensagem do Presidente

A missão da EPAL, enquanto prestadora de um serviço público essencial, pressupõe, de uma forma bem vinculada, a permanente procura do aumento da sustentabilidade das suas actividades, contribuindo assim para a comunidade onde se insere.

Nesse sentido, a estratégia e os objectivos da empresa continuam a considerar as vertentes do desempenho económico, ambiental e social da Global Reporting Initiative, cuja realização é assumida pela cultura da organização, para além de referências como a Declaração Universal dos Direitos do Homem, os princípios da Global Compact, a Ética, as Normas Internacionais de Certificação Ambiental, da Qualidade, da Higiene e Segurança e da Responsabilidade Social.

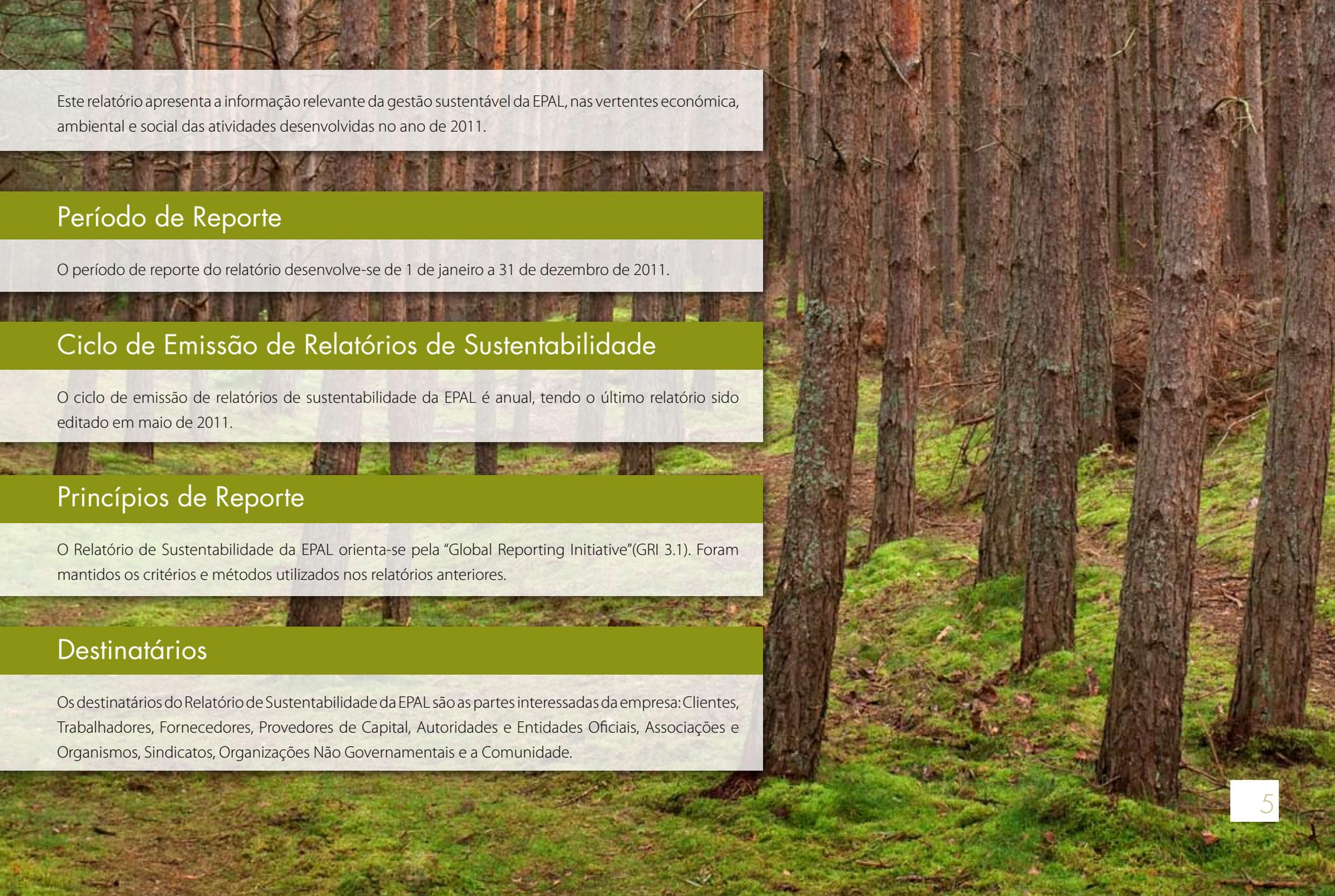
Este Relatório de Sustentabilidade 2011 pretende partilhar informação relevante que ilustra bem a actividade da EPAL e o seu compromisso de melhoria contínua, para o que muito contribuiu a competência e empenho dos seus trabalhadores e demais stakeholders.



José Manuel Sardinha



# Âmbito e Limites do Relatório



Este relatório apresenta a informação relevante da gestão sustentável da EPAL, nas vertentes económica, ambiental e social das atividades desenvolvidas no ano de 2011.

## Período de Reporte

O período de reporte do relatório desenvolve-se de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2011.

## Ciclo de Emissão de Relatórios de Sustentabilidade

O ciclo de emissão de relatórios de sustentabilidade da EPAL é anual, tendo o último relatório sido editado em maio de 2011.

## Princípios de Reporte

O Relatório de Sustentabilidade da EPAL orienta-se pela “Global Reporting Initiative”(GRI 3.1). Foram mantidos os critérios e métodos utilizados nos relatórios anteriores.

## Destinatários

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

## Publicação do Relatório

A publicitação do relatório processar-se-á sob forma digital, mediante inserção no site da EPAL e distribuição em suporte digital.

## Auto-Declaração

O nível de aplicação das diretrizes GRI no Relatório de Sustentabilidade 2011 corresponde a A.

## Verificação do Relatório

Por razões de contenção de custos, o Relatório de Sustentabilidade 2011 não foi verificado por entidade externa

## Informações Gerais

O Relatório de Sustentabilidade 2011 pode ser consultado no website [www.epal.pt](http://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](mailto:ozenha@epal.pt).





# Índice Remissivo

## Estratégia e Análise

1.1	Mensagem do Presidente	Pág. 5 RC e 3 RS
1.2	Impactos	
	Água	Pág. 37 e 38 RC e 21 RS
	População servida	Pág. 48 RC e 21 RS
	Benefícios sociais	Pág. 69 RC
	Investimentos	Pág. 24 RC
	Aquisições de bens e serviços	Pág. 26 RC
	Riscos	Pág. 20 a 22 RC
	Oportunidades	
	Participação em projetos internacionais de I&D	Pág. 78 e 79 RC
	Participação em projetos nacionais de I&D	Pág. 78 e 79 RC
	Protocolos celebrados	Pág. 32 e 33 RC

## Perfil Organizacional

2.1	Nome da organização	Pág 21 RS
2.2	Principais marcas, produtos e serviços	
	Água	Pág. 37, 38 e 51 RC e 21 RS
	Outros serviços	Pág. 59 e 60 RC e 21 RS
2.3	Estrutura orgânica da empresa	Pág. 17 RC
2.4	Localização da sede da empresa	Pág. 21 RS
2.5	Países em que está presente	Portugal
2.6	Tipo e natureza legal de propriedade	Pág. 12 RC
2.7	Mercados servidos	Pág. 48, 59 e 60 RC e 21 RS
2.8	Dimensão da organização	Pág. 12, 37, 48, 59, 60 e 62 RC e 21 a 23 RS
2.9	Principais mudanças em 2011	-
2.10	Prémios recebidos em 2011	-

## Parâmetros do Relatório

Perfil do relatório	3.1	Período coberto pelo relatório	Pág. 5 RS
	3.2	Data do relatório anterior	Pág. 5 RS
	3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Pág. 5 RS
	3.4	Contacto em caso de dúvidas	Pág. 6 RS
Escopo e limite do relatório	3.5	Processo para definição do conteúdo	Pág. 5 RS
	3.6	Limites do relatório	Pág. 5 RS
	3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	-
	3.8	Reporte de situações que possam afetar a comparabilidade entre períodos ou organizações	-
	3.9	Técnicas de medição de dados e bases de cálculos	As usadas para calcular informação financeira, ambiental e social
	3.10	Explicação das consequências de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e razões para tais reformulações	-
	3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	-
Sumário de conteúdos da GRI	3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Pág. 8 a 19 RS
Verificação	3.13	Verificação externa do relatório	-

## Governança, Compromisso e Relacionamento com as Partes Interessadas

Governança	4.1	Estrutura de governação da organização	Pág. 12 a 17 RC e 23 RS
	4.2	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo	Pág. 14 e 15 RC
	4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do Conselho de Administração	-
	4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governação	Pág. 12 e 13 RC e 30 e 31 RS
	4.5	Relação entre a remuneração dos executivos e o desempenho da organização	Pág. 11, 14 e 157 RC e 23 RS
	4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Pág. 18 RC e 25 RS
	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	Análise curricular
	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	Pág. 8 a 10, 18 e 19 RC e 24 a 27 RS
	4.9	Procedimentos do Conselho de Administração para supervisionar a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas internacionais, códigos de conduta e princípios	Pág. 18, 19 e 72 RC e 25 RS

	4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente no que respeita ao desempenho económico, ambiental e social	-
Compromissos com Iniciativas Externas	4.11	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	PPág. 20 a 22 e 74 RC
	4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Pág. 18 e 19 RC e 3 RS
	4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a organização participa	Pág. 32, 33, 78 e 79 RC
Relacionamento com as Partes Interessadas	4.14	Relação dos grupos de partes interessadas que se relacionam com a organização	Pág. 28 RS
	4.15	Base para a identificação e seleção de partes interessadas com as quais a organização se relaciona	Pág. 28 RS
	4.16	Abordagens para a interação com as partes interessadas	Pág. 53, 57 e 58 RC e 29 a 34 RS
	4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio da interação com as partes interessadas e medidas que a organização tem adotado para tratá-los	Pág. 53, 57 e 58 RC

## Formas de Gestão e Indicadores de Desempenho

### Indicadores de Desempenho Económico

Desempenho Económico	EC 1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	Pág. 81 a 83, 85 a 88, 90, 95 a 97, 100, 105, 106, 142, 143 e 148 RC e 37 a 39 RS
	EC 2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Pág. 74 e 78 RC e 40 e 41 RS
	EC 3	Cobertura das obrigações do plano de pensões de benefício definido que a organização oferece	Pág. 97 RC e 41 RS
	EC 4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Pág. 41 RS
Presença no Mercado	EC 5	Varição da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	Pág. 42 RS
	EC 6	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pág. 28 RC e 42 RS
	EC 7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Pág. 63 RC e 43 RS
Impactos Económicos Indiretos	EC 8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	Pág. 32 e 33 RC e 44 RS
	EC 9	Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	-

<b>Indicadores de Desempenho Ambiental</b>			
Materiais	EN 1	Materiais usados por peso ou volume	Pág. 46 a 48 RS
	EN 2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Pág. 48 RS
Energia	EN 3	Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária	Pág. 49 RS
	EN 4	Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária	Pág. 50 RS
	EN 5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Pág. 51 a 54 RS
	EN 6	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	Pág. 51 a 54 RS
Água	EN 8	Total de água captada por fonte	Pág. 37 a 41 RC e 54 RS
	EN 9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água	Pág. 55 RS
	EN 10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Pág. 55 e 56 RS
Biodiversidade	EN 11	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	Pág. 57 RS
	EN 12	Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Pág. 57 RS
	EN 14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na biodiversidade	Pág. 58 RS

Emissões, Efluentes e Resíduos	EN 16	Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso	Pág. 59 RS
	EN 17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito de estufa, por peso	Pág. 60 RS
	EN 18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	Pág. 60 RS
	EN 19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	Pág. 61 RS
	EN 20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	Pág. 61 RS
	EN 21	Descarga total de água, por qualidade e destino	Pág. 62 a 66 RS
	EN 22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	Pág. 67 a 69 RS
	EN 23	Número e volume total de derrames significativos	Pág. 70 RS
	EN 24	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	Pág. 70 RS
	EN 25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	Pág. 70 RS
Produtos e Serviços	EN 26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactes	Pág. 71 RS
	EN 27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	Pág. 71 RS

Conformidade	EN 28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Pág. 72 RS
Geral	EN 30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Pág. 73 RS

## Indicadores de Desempenho Social

### Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Emprego	LA 1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Pág. 62 e 65 RC e 76 e 77 RS
	LA 2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Pág. 62 e 63 RC e 77 a 79 RS
	LA 3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Pág. 69 RC e 80 e 81 RS
Relações entre Trabalhadores e Governação da Empresa	LA 4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	Pág. 82 RS
	LA 5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	Pág. 82 RS
Saúde e Segurança no Trabalho	LA 6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Pág. 83 RS

	LA 7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	Pág. 66 a 68 RC e 83 a 86 RS
	LA 8	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	Pág. 68 RC e 86 RS
Formação e Educação	LA 10	Média de horas de formação por ano, por empregado, discriminadas por nível de qualificação	Pág. 66 RC e 87 RS
	LA 11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	Pág. 88e 89 RS
	LA 12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Pág. 89 RS
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	LA 13	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	Pág. 62 a 65 RC e 90 RS
	LA 14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Pág. 91 RS

## Direitos Humanos

Práticas de Investimento e de Processos de Compra	HR 1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Pág. 92 RS
	HR 2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Pág. 28 RC e 92 e 93 RS
Não Discriminação	HR 4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Pág. 93 RS
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	HR 5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Pág. 93 RS
Trabalho Infantil	HR 6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Pág. 94 RS
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	HR 7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Pág. 94 RS

## Sociedade

Comunidade	SO 1	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	Pág. 95 RS
Corrupção	SO 2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	Pág. 96 RS
	SO 3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da Organização	Pág. 96 RS
	SO 4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Pág. 96 RS
Políticas Públicas	SO 5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Pág. 97 RS
Conformidade	SO 8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	Pág. 97 RS

## Responsabilidade pelo Produto

Saúde e Segurança do Cliente	PR 1	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	Pág. 42 a 46 RC e 98 e 99 RS
	PR 2	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	Pág. 44 e 45 RC e 99 e 100 RS
Rotulagem de Produtos e Serviços	PR 3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	Pág. 46 RC e 100 RS
	PR 4	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	Pág. 101 RS
	PR 5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Pág. 57 e 58 RC e 101 e 102 RS
Comunicação e Marketing	PR 6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Pág. 103 RS
	PR 7	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	Pág. 103 RS
Conformidade	PR 8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Pág. 104 RS

An aerial photograph of a vast, dense forest stretching to the horizon. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow across the sky and casting long, soft shadows over the trees. The text "A EPAL e a Sustentabilidade" is overlaid in white, sans-serif font across the middle of the image.

A EPAL e a  
Sustentabilidade

# A Empresa

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. com sede na Av. da Liberdade, 24, em Lisboa, foi fundada originalmente em 1868 com a designação de CAL - Companhia das Águas de Lisboa. Atualmente é uma sociedade anónima de capitais integralmente públicos detida, desde 1993, a 100% pela AdP – Águas de Portugal, SGPS

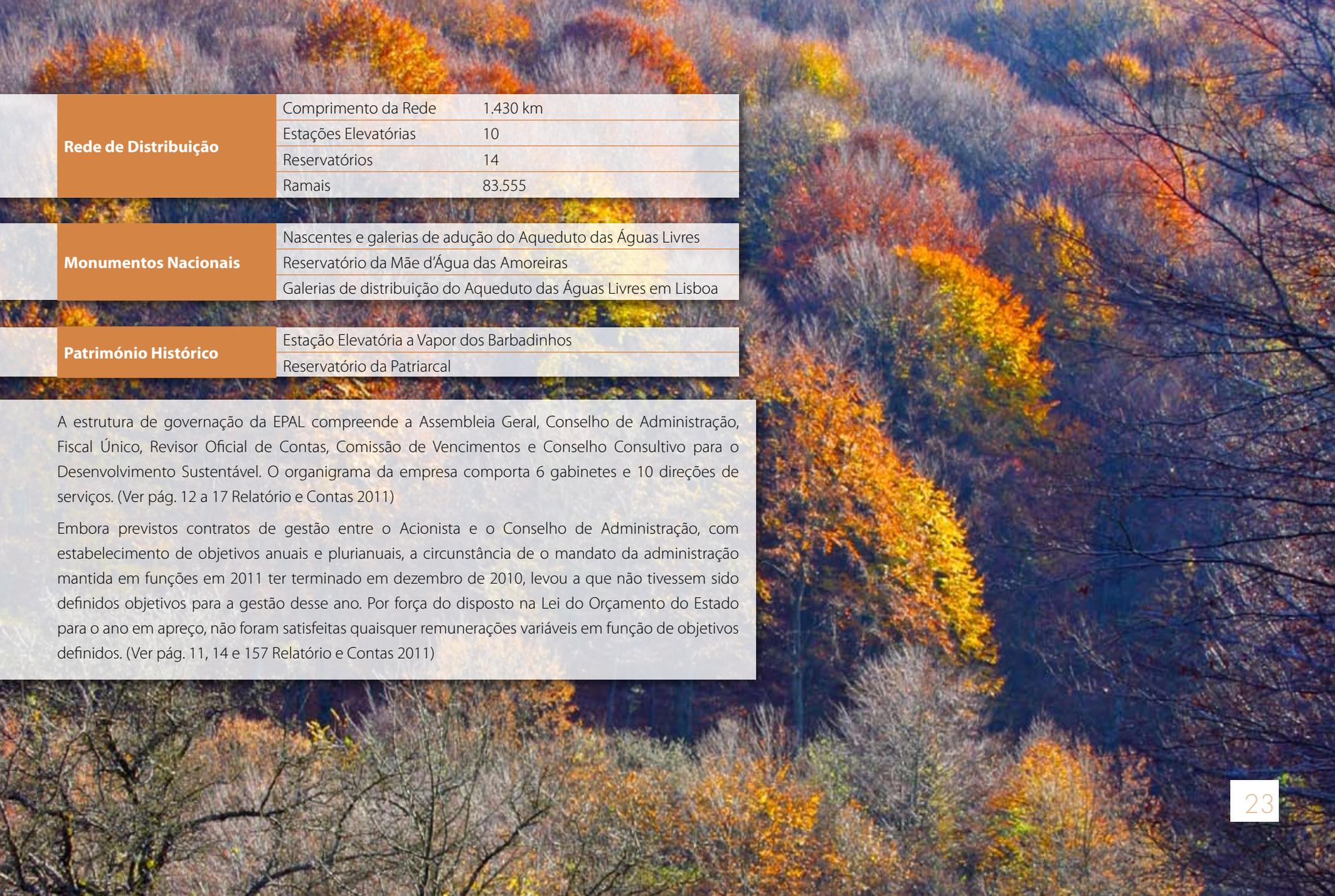
A atividade da empresa está orientada para a produção de água para consumo humano. (Ver pág. 37 e 38 Relatório e Contas 2011)

Para além da prestação dos serviços inerentes ao fornecimento de água, nomeadamente, atendimento e assistência domiciliária, são complementarmente prestados serviços de análise e controlo laboratorial, aferição e reparação de contadores e monitorização de redes. A EPAL comercializa, ainda, um sistema de informação e gestão comercial, o AQUAmatrix, destinado a entidades gestoras de água, saneamento e resíduos sólidos. (Ver pág. 59 e 60 Relatório e Contas 2011)

O mercado da EPAL na prestação dos serviços de abastecimento de água compreende uma área de 7.090 km<sup>2</sup>, com 348.790 clientes diretos no município de Lisboa, 17 clientes municipais e 3 sistemas multimunicipais, que representam, no seu todo, 17 municípios, envolvendo cerca de 2,870 milhões de consumidores. (Ver pág. 6, 48, 59 e 60 Relatório e Contas 2011)

Com a sua área de intervenção, o número de consumidores servidos, a produção anual de 234,213 milhões de metros cúbicos, um volume de proveitos da exploração na ordem dos 151,993 milhões de euros, com 739 trabalhadores, a EPAL é a maior empresa nacional no setor do abastecimento de água e uma das maiores empresas do Grupo Águas de Portugal. (Ver pág. 6, 12, 37, 48, 59, 60 e 62 Relatório e Contas 2011)

<b>Recintos Operacionais</b>	Olivais	Av. de Berlim, 15, Lisboa
	Arco	Rua das Amoreiras, 101, Lisboa
	Barbadinhos	Rua do Alviela, 12, Lisboa
	Vila Franca	Quinta da Boa Hora, Areias de Cima, Castanheira do Ribatejo, V.F. de Xira
	Vale da Pedra	Casais de Vale da Pedra, Cartaxo
	Asseiceira	Asseiceira 2305-101, Asseiceira, Tomar
<b>Outros Recintos Operacionais</b>	31 recintos na região de Lisboa,	
	25 em Vila Franca de Xira,	
	9 em Vale da Pedra	
	18 na região do Médio Tejo	
<b>Captações Superficiais</b>	Castelo do Bode	
	Valada Tejo	
<b>Captações Subterrâneas</b>	Alenquer	
	Lezírias	
	Ota	
<b>Estações de Tratamento</b>	Asseiceira	
	Vale da Pedra	
<b>Rede de Adução</b>	Comprimento de Conduitas	710 km
	Estações Elevatórias	31
	Reservatórios	28
	Pontos de Entrega	128



<b>Rede de Distribuição</b>	Comprimento da Rede	1.430 km
	Estações Elevatórias	10
	Reservatórios	14
	Ramais	83.555

<b>Monumentos Nacionais</b>	Nascentes e galerias de adução do Aqueduto das Águas Livres
	Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras
	Galerias de distribuição do Aqueduto das Águas Livres em Lisboa

<b>Património Histórico</b>	Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos
	Reservatório da Patriarcal

A estrutura de governação da EPAL compreende a Assembleia Geral, Conselho de Administração, Fiscal Único, Revisor Oficial de Contas, Comissão de Vencimentos e Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável. O organigrama da empresa comporta 6 gabinetes e 10 direções de serviços. (Ver pág. 12 a 17 Relatório e Contas 2011)

Embora previstos contratos de gestão entre o Acionista e o Conselho de Administração, com estabelecimento de objetivos anuais e plurianuais, a circunstância de o mandato da administração mantida em funções em 2011 ter terminado em dezembro de 2010, levou a que não tivessem sido definidos objetivos para a gestão desse ano. Por força do disposto na Lei do Orçamento do Estado para o ano em apreço, não foram satisfeitas quaisquer remunerações variáveis em função de objetivos definidos. (Ver pág. 11, 14 e 157 Relatório e Contas 2011)

# Políticas e Princípios

A EPAL tem formalizados e aprovados a sua Missão, Visão e Valores. (Ver pág. 8 a 10 Relatório e Contas 2011)

No âmbito do Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial (SIRE), a EPAL está comprometida com os seguintes princípios que constituem a sua política:

1. Desenvolve as suas atividades e presta serviços no quadro de referenciais normativos e legais do seu Sistema Integrado, organizando, simplificando e otimizando os processos e recursos, enquanto fatores instrumentais de melhoria contínua, promovendo iniciativas e projetos de desenvolvimento, inovação e investigação conducentes à eficácia e eficiência do Sistema e da Empresa;
2. Desenvolve o conhecimento e o pleno potencial de todos os colaboradores, essenciais para o reforço de uma cultura de desenvolvimento sustentável do negócio da Empresa, implementando práticas de acordo com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas;
3. Revê, partilha e trabalha, sistematicamente, os compromissos assumidos com todas as partes interessadas, internas e externas, para a satisfação das necessidades e expectativas, capacitando as áreas de melhoria identificadas, vocação que assume como um objetivo de todos os colaboradores;
4. Garante a qualidade do serviço prestado, recorrendo a profissionais qualificados para a realização das respetivas atividades, e assegura, a partir de Planos, Processos e Procedimentos adequados, a garantia e a salvaguarda da qualidade do seu produto essencial para saúde pública;
5. Cumpre a legislação aplicável e outros requisitos que venha a subscrever e compromete-se a melhorar, continuamente, a eficácia do seu desempenho, assim como atuar de acordo com o seu Código de Ética e Conduta, bem como com o Plano de Gestão de Riscos Anti-Corrupção e Infrações Conexas;
6. Promove os valores e as preocupações ambientais com o objetivo de contribuir ativa e responsabilmente para um futuro ambientalmente sustentado prevenindo a poluição e acidentes ambientais graves;

7. Avalia e controla os perigos e riscos ao nível da saúde e segurança dos colaboradores e de todos os que trabalham para a Empresa, estimulando a sua participação ativa no encontro de soluções que reduzam a possibilidade de danos para a saúde e a ocorrência de incidentes;
8. Apoia, promove e desenvolve ações socialmente responsáveis, assegurando o bem-estar dos seus colaboradores, contribuindo para o da sociedade em geral, reforçando a relação com os seus fornecedores e prestadores de serviços, estimulando a sua adesão e compromisso de respeitar e aplicar práticas de acordo com estes princípios;
9. Identifica e avalia oportunidades e ameaças no que se refere à sua atividade, definindo e planeando estratégias e táticas, de forma a minimizar e mitigar riscos inerentes a situações de emergência para poder responder a situações de força maior ou de disrupção, garantindo a continuidade do negócio com base em Planos de Emergência adequados.

Aprovado em dezembro de 2007, o Código de Ética e de Conduta da EPAL foi distribuído a todos os trabalhadores da empresa e está disponível, para consulta, no site [www.epal.pt](http://www.epal.pt).

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas foi aprovado em dezembro de 2009 e está disponível, para consulta, no site [www.epal.pt](http://www.epal.pt).

A adesão da EPAL à United Nations Global Compact data de dezembro de 2008, tendo, em janeiro de 2011, integrado a Rede Nacional da Global Compact.

Em julho de 2010 a empresa aprovou os princípios que definem a política de utilização de equipamentos informáticos e de comunicação, os quais pode ser consultados na intranet da EPAL.

A EPAL aprovou em janeiro de 2010 os princípios que definem a política de concessão de patrocínios da empresa.

O projeto de sustentabilidade na empresa justificou a formalização específica dos seguintes princípios:

- 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, selecionando 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 atividade
  - 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 proteção necessários
  - Disponibilizar meios de proteção da saúde dos trabalhadores

- 
- A photograph of a forest path covered in fallen leaves, with sunlight filtering through the trees, creating a warm, golden glow. The path leads into the distance, flanked by tall, thin trees. The overall atmosphere is serene and peaceful.
- Respeitar os compromissos assumidos com os fornecedores
    - Aplicar critérios objetivos de seleção
    - 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 ações dirigidas à participação na vida em sociedade

# Partes Interessadas

## Critérios de Identificação

Em função dos serviços prestados pela EPAL, são consideradas Partes Interessadas da empresa as entidades e pessoas que possam ser beneficiadas ou afetadas pelas suas atividades.



## Meios de envolvimento

A EPAL utiliza, entre outros, os seguintes meios de envolvimento com as suas Partes Interessadas:

### Clientes

- Através do site da empresa [www.epal.pt](http://www.epal.pt) foram atendidos 18.134 clientes, em 2011
- Nas lojas de atendimento foram atendidas, presencialmente, 190.323 pessoas
- No Contact Center foram registadas chamadas de 260.747 pessoas
- A instalação de novo sistema de gestão no Contact Center permitiu
  - Maior autonomia na informação automática ao cliente
  - Atendimento telefónico automático com menu de opção para o cliente
  - Melhor funcionamento da gestão das linhas verdes
- Foram recebidas e tratadas 8.011 reclamações
- Realizaram-se inquéritos/estudos com vista à avaliação do Índice de Satisfação dos Clientes Diretos e dos Clientes Municipais
- Enviados 2.343.313 fax, e-mails e cartas, na sua maioria relativos a faturas e cobranças postais
- Editadas 14 e-newsletter destinadas a cerca de 60 mil Clientes
- Implementadas as seguintes campanhas:
  - Tarifário de Preços de Venda de Água 2011
  - Boas Práticas de Manutenção da Rede Predial e Acessórios
  - Dicas para beber água com mais Satisfação
  - EPAL e a Biodiversidade – Aves Aquáticas das Captações
  - Campanha de incentivo ao consumo da água da torneira sublinhando a sua natureza ecológica e a sua vertente económica

- E-conta da água
- Comunicação de Leituras
- Rede Predial e Acessórios – Boas Práticas no regresso de férias
- Nova Conta da Água
- Uso Eficiente da Água

### **Trabalhadores**

- Através da Intranet, disponível nos 726 computadores da empresa ligados em rede
- Nove edições do jornal interno “Águas Livres”
- 15 Edições do EPAL Destaque
- Aprovados e distribuídos 46 procedimentos internos
- Divulgadas 11 Comunicações de Serviço do Conselho de Administração e 8 Comunicações Internas de diversas áreas
- Realizada reunião de performance com responsáveis hierárquicos e coordenadores funcionais da empresa

### **Fornecedores**

- Realização de reunião para que foram convidados os fornecedores da empresa para apresentação do respetivo sistema de gestão
- Em desenvolvimento uma matriz de avaliação de fornecedores, em função de políticas e práticas de responsabilidade social
- Realização de reuniões periódicas com fornecedores para acompanhamento e gestão dos contratos de prestação de serviços

## Provedores de Capital

- Entre os meios de envolvimento do Acionista destacam-se as assembleias gerais realizadas, o envio de reportes mensais e a participação em reuniões.
- A única entidade bancária com quem a EPAL detém contratos de financiamento é o BEI – Banco Europeu de Investimentos. Em 2011 foi apresentado um relatório de execução física e financeira dos projetos financiados pelo Banco e realizada uma visita técnica às instalações da empresa.

## Comunidade

- O site da EPAL foi visitado, em 2011, por 698.548 pessoas
- A página do Facebook da empresa teve 89.395 visualizações
- Foram registados 48.891 visitantes ao Museu da Água
- Realizadas 14 exposições de artes plásticas, individuais e coletivas
- Desenvolvidas diversas ações de responsabilidade social junto de escolas e juntas de freguesia
- Realização da 6ª edição da Regata Troféu EPAL – Vela pelo Ambiente, integrada nas Festas de Lisboa, com a participação de mais de 350 velejadores
- Patrocínio mecenático do programa “Lisboa na Rua”, realizado pela EGEAC, empresa municipal de gestão de equipamentos e animação cultural
- Apoio mecenático ao Festival Rota das Artes que promoveu diversos concertos em espaços de monumentos nacionais
- Implementação de ação de apoio social a famílias carenciadas, mediante protocolos a celebrar com as Juntas de Freguesia do Concelho de Lisboa
- Apoio mecenático ao Museu Nacional de Arte Antiga para o restauro do Tesouro da Vidigueira e realização do Dia da EPAL no museu, com entrada gratuita a todos os visitantes
- Edição do Livro “Abastecimento de Água à Região de Lisboa – Subsistema de Castelo do Bode” do Prof. Armando Lencastre

- Lançamento da coleção de 5 livros editados no âmbito do projeto Nascentes para a Vida
- Edição do Livro de Ana Almeida “Eduardo Nery: Os desafios do Olhar, Arte pública na EPAL”
- Edição do Livro de Paulo Oliveira Ramos “O Projeto de Louis-Charles Mary para distribuição de água na cidade de Lisboa, 1856”
- Reunião com Stakeholders no contexto do Plano de Segurança da Água
- Realização da campanha EPAL Solidária, que compreendeu a criação de um banco de bens usados e de um banco de alimentos, angariados junto dos trabalhadores da empresa, bens que foram distribuídos a trabalhadores que se encontravam em situação crítica e à Associação de Moradores do Bairro do Condado, de Marvila, instituição recomendada pela Câmara Municipal de Lisboa. A empresa associou-se à campanha com um donativo no montante de 1.500 euros
- Workshop de encerramento do projeto “Nascentes para a Vida” no qual foram envolvidos os municípios circundantes da albufeira do Castelo do Bode, o Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade, a APENA e o GEOTA.

### **Comunicação Social**

- Publicadas 988 notícias acerca da EPAL, assim distribuídas:
  - 381 Imprensa escrita
  - 467 Meio digital
  - 89 Televisão
  - 51 Rádio
- 13 Anúncios publicados por iniciativa da empresa
- 10 Notas de imprensa

## **Associações e Ong's**

- Realização das terceiras jornadas da Techneau “O caso de Estudos EPAL: a experiência e os resultados”
- Organização de reunião da EUREAU, subordinada ao tema “Qualidade da Água”
- Realização de workshop sobre gestão de situações críticas nos sistemas de abastecimento de água
- Apoio à TESE – Associação para o Desenvolvimento, no âmbito do projeto de assistência técnica e formação à Associação de Saneamento Básico, Proteção da Água e Ambiente de Bafatá
- Patrocínio à edição de publicação da APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas referente a “Apontamentos sobre Telegestão”
- Apoio à edição de monografias temáticas relacionadas com os Desafios da Gestão da Água, iniciativa da APRH – Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos
- Cedência de computadores usados à AREPAL – Associação para o Serviço de Apoio Social a Reformados da EPAL
- Oferta de viatura recuperada à Associação Frei Fabiano de Cristo

## **Estabelecimentos de Ensino e de Investigação**

- Registadas 303 visitas de estabelecimentos de ensino ao Museu da Água
- Realizadas exposições relativas ao tema “educação ambiental”, junto de 14 escolas
- Aprovado o patrocínio do ciclo de concertos promovido pela Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, no âmbito da comemoração do centenário da universidade, da faculdade e da Sociedade Portuguesa de Química
- Outorga de protocolo com a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, com vista ao estabelecimento de formas de cooperação entre a EPAL e aquela faculdade nos domínios de projetos de investigação, do desenvolvimento de atividades de prestação de serviços e de ações de divulgação do saber científico
- Celebração de protocolo de cooperação técnica e científica com o Instituto Superior Técnico

- Assegurada a realização da 15ª edição do Serviço Pedagógico Águas Livres
- Oferta de computadores ao atelier pedagógico da Escola EB1 D. Nuno Álvares Pereira, de Tomar
- Realização de workshop do projeto “AdaptaClima”, em desenvolvimento articulado entre a empresa e a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, com vista à identificação das mudanças a que a EPAL terá de se adaptar na sequência das alterações climáticas no horizonte de finais do século XXI

### **Autoridades e Administração Pública**

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



# Indicadores Económicos

# Abordagem de Gestão

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

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

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

## EC1 - Valor económico direto gerado e distribuído

	2009	2010	2011
<b>VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO</b>			
a) Proveitos	150.060.230	148.705.827	150.271.422
Vendas Líquidas	149.068.299	147.454.719	147.038.145
Juros Obtidos	955.851	1.227.652	3.219.894
Proveitos de Venda de Ativos	36.080	23.456	13.383
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO</b>			
b) Custos Exploração	40.543.796	42.041.456	38.092.368
Custo de Merc.Vendas e Mat.Consumidas	2.753.673	2.810.388	2.949.696
Fornecimentos e Serviços Externos	37.790.123	39.231.068	35.142.673
c) Remunerações dos colaboradores	19.279.717	19.073.719	16.095.751
Remunerações pagas aos trabalhadores	19.279.717	19.073.719	16.095.751
d) Pagamentos a provedores de capital	24.198.297	28.361.345	29.890.263
Dividendos Pagos	18.672.746	24.024.062	24.000.000
Juros Pagos	5.525.551	4.337.283	5.890.263
e) Pagamentos aos poderes públicos	7.417.549	15.258.784	15.604.779
IRC	7.120.424	15.021.979	15.434.692
Imposto Selo	133.025	68.035	30
IMI	164.099	168.771	170.057
f) Donativos	88.682	193.539	56.411

### **a) Proveitos**

- As Vendas Líquidas registaram um decréscimo de 0,3% face a 2010, atingindo o montante global de 147,0 milhões de Euros
- O valor da venda de água, incluindo a quota de serviço, teve um ligeiro aumento de 0,2%, apenas justificado pela facturação de volumes mínimos contratualmente estabelecidos com algumas entidades gestoras
- Os volumes fornecidos pela empresa registaram uma diminuição significativa de cerca de 3,5 M de m<sup>3</sup>
- Em 2011, não foi efectuada qualquer atualização tarifária
- Os serviços prestados pela empresa diminuíram globalmente 30%, tendo-se verificado uma redução de receitas em todas as prestações de serviços, com maior incidência nos serviços de construção e reparação de ramais

### **b) Custos de Exploração**

- Nos Custos de Exploração verifica-se um decréscimo de 3,9 milhões de Euros, o que corresponde a menos 9,4% face ao ano anterior. Esta variação decorre da redução de 10,4% nos fornecimentos e serviços externos, que totalizaram 35,1 milhões de Euros em 2011
- Os trabalhos especializados e a manutenção são as rubricas que mais contribuíram para a redução dos fornecimentos e serviços externos em 2011, tendo apresentado variações de -17,9% e -26,0%, respetivamente
- A energia, factor fundamental no processo de abastecimento de água, representou um custo de cerca de 24,9% no total dos fornecimentos e serviços externos, tendo aumentado 1,4 milhões Euros face ao ano anterior. Atendendo a que a energia tem sofrido aumentos de preços muito significativos desde de 2010, os esforços da empresa na melhoria da eficiência e na racionalização de consumos não têm permitido compensar o efeito adverso da subida do preço

### **c) Remunerações pagas aos colaboradores**

- As remunerações pagas aos colaboradores registaram um decréscimo superior a 15%, ascendendo a 16,1 milhões de Euros. A redução verificada resulta essencialmente dos cortes salariais previstos na Lei do Orçamento de Estado – redução média de 5% nas remunerações - e da sobretaxa extraordinária aplicada ao subsídio de Natal

### **d) Pagamentos a provedores de capital**

- O pagamento de dividendos ao acionista em 2011 foi de 24,0 milhões de Euros
- Os juros pagos a financiadores externos, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos, ascenderam a 5,9 milhões de Euros, valor superior em 35% ao do período homólogo
- O aumento verificado nos gastos financeiros foi resultado do aumento da dívida bancária, decorrente do desembolso de 50 milhões de Euros no final de 2010 e do aumento do custo médio de financiamento (2,35% em 2011 e 1,92% em 2010), que resultou do aumento das taxas de mercado (taxa média de 2,47% em 2011 e 1,38% em 2010)

### **e) Pagamentos de impostos**

- No pagamento de impostos destaca-se o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 15,4 milhões de Euros



## EC 2 – Implicações financeiras das alterações climáticas nas atividades da empresa

- No PSA – Plano de Segurança da Água da EPAL, aprovado em 2010 e revisto em 2011, estão especificamente contemplados os riscos decorrentes das alterações climáticas, para a quantidade de água disponível para abastecimento, bem como as implicações na respetiva qualidade e ao nível da vulnerabilidade das infraestruturas
- Por outro lado, os projetos Adaptaclima – EPAL e Prepared, a que já se fez referência em 2010, contemplam as vertentes da adaptação às alterações climáticas
  - No Adaptaclima, a ser desenvolvido em parceria com a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, foram concluídos, durante o ano 2011, os cenários climáticos e socioeconómicos, análise que consistiu numa regionalização, para a área de influência da EPAL, de cenários de modelos globais internacionalmente reconhecidos. A próxima atividade contempla a modelação dos recursos hídricos superficiais e subterrâneos em cenários de alterações climáticas, para identificação dos impactos sobre o sistema da EPAL e das respetivas medidas de adaptação
  - No Projeto Prepared, desenvolvido no âmbito do 7º Programa-Quadro de Investigação, Desenvolvimento Tecnológico e Demonstração da Comissão Europeia, em que a EPAL participa em conjunto com o Laboratório Nacional de Engenharia Civil, o principal objetivo é a preparação das cidades participantes para a adaptação aos impactos esperados resultantes das alterações climáticas, nomeadamente a nível dos sistemas de abastecimento de água e saneamento
- No sentido de dar resposta a cenários em que ocorra uma descida acentuada do nível da albufeira da barragem de Castelo do Bode, têm vindo a ser estudadas soluções alternativas para realizar a captação. Na mesma linha de preocupação, mas tendo em consideração as variações de qualidade da água no rio Tejo, prossegue o projeto para a remodelação da captação de Valada Tejo
- Com grandes benefícios ambientais, na redução da água captada, do consumo de energia na elevação e de reagentes, prossegue uma política de combate sistemático às perdas de água, com resultados

muito relevantes, cuja importância será ainda maior num hipotético cenário futuro de escassez de água nas origens

- Na vertente de mitigação das alterações climáticas, e tendo em vista a redução de emissões de gases com efeito de estufa, a EPAL tem vindo a implementar um conjunto de projetos de melhoria da eficiência energética, nomeadamente a instalação de variação de velocidade para comando de motores das bombas, revestimento de bombas hidráulicas para redução de perdas por atrito, instalação de sistemas de iluminação eficiente, complementadas com a monitorização de energia consumida. Paralelamente têm sido concretizadas outras medidas, como auditorias e certificação energética de instalações e ações de sensibilização visando alteração comportamental dos colaboradores. Na área da microgeração com recurso a fontes renováveis, têm sido feitos investimentos em projetos de energia fotovoltaica, estando em curso estudos para aproveitamento de energia hídrica e eólica

## EC3 - Cobertura das obrigações decorrentes do plano de benefício definido

Em 2011 não se registaram quaisquer alterações na estrutura e características dos planos de pensões da EPAL, quer no Plano de Benefício Definido, quer no Plano de Contribuição Definida.

A evolução dos valores dos fundos de pensões pode observar-se na página 97 do Relatório e Contas de 2011.

## EC 4 – Auxílio financeiro recebido dos poderes públicos

Não se registaram quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado à EPAL em 2011.

## EC5 – Salários pagos comparados com o salário mínimo Nacional

Em 2011 o salário mais baixo pago na EPAL foi de 709 Euros, montante superior em 46% ao salário mínimo nacional.

Apenas três dos 739 trabalhadores da empresa recebem essa remuneração.

## EC6 – Políticas, práticas e proporção de compras a fornecedores locais

A EPAL cumpre a legislação nacional relativa à contratação pública e faz parte do sistema nacional de compras.

Em 2011 a percentagem de fornecedores com volume de negócios em Portugal foi de 99,5%.

Ver páginas 26 a 28 do Relatório e Contas 2011.

## EC7 – Quadros superiores de instalações significativas recrutados localmente

Em 2011 os recrutamentos realizados pela empresa foram sistematicamente conduzidos numa perspectiva local.

Foram registadas as seguintes admissões:

	Cargo	Total
Lisboa	Quadros	8
	Técnicos Especializados	1
	Técnicos Operacionais	8
Vale da Pedra	Técnicos Especializados	4
Vila Franca de Xira	Técnicos Operacionais	2

## EC 8 – Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estruturas e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades “pro bono”

Neste domínio destaca-se:

- Apoio ao 11º Torneio Internacional de Basquetebol em Cadeiras de Rodas, organizado pela Associação Portuguesa de Deficientes
- Financiamento à Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, para aquisição de sistemas de água e saneamento, no âmbito do projeto “Casas da Granja – Piscina Terapêutica”
- Apoio à 23ª edição da Festa de Natal das Pessoas sem Abrigo, organizada pela Comunidade Vida e Paz
- Cedência de computadores para o atelier pedagógico da escola EB1/D. Nuno Alvares Pereira, de Tomar
- Distribuição do Cabaz de Natal a todos os trabalhadores, pré-reformados e reformados da EPAL
- Contrato de apoio mecenático à coleção de ourivesaria: exposição e catálogo “Viagens: O Tesouro da Vidigueira”
- Lançamento do portal de pesquisa on-line do AHEPAL – Arquivo Histórico da EPAL com gestão de consultas orientadas para trabalhos científicos, edições e pesquisas técnicas
- Doação de 300 exemplares da edição “Eduardo Nery: Os Desafios do Olhar – Arte Pública na EPAL” ao Museu Nacional do Azulejo e de 400 exemplares ao Museu Monográfico de Conímbriga com reversão das receitas provenientes da sua comercialização para essas entidades



# Indicadores Ambientais

# Abordagem de Gestão

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

Do Programa de Gestão Ambiental de 2011-2012 constavam 99 ações, agrupadas em 5 objetivos e 19 metas, que tiveram uma taxa de execução de 64%. As ações que não foi possível executar no prazo previsto (36%), transitaram para 2012, com a devida justificação.

Durante 2011, a execução do PGA foi acompanhada semestralmente.

## EN 1 - Produtos e Materiais Utilizados

Nas atividades de captação, tratamento, adução e distribuição de água para consumo humano, a EPAL utiliza sobretudo produtos químicos, condutas e tubagens.

Consumo de Produtos Químicos

	Evolução no triénio		
	2009	2010	2011
Consumo Total de Produtos Químicos (ton)	13.498	14.450	13.509

Em 2011 registou-se um decréscimo de 941 toneladas no consumo total de reagentes face ao ano anterior, o que corresponde a cerca de menos 6,5%.

Consumo de Produtos Químicos por reagente (ton)	2009	2010	2011
Ácido Clorídrico	37	26	34
Azoto Líquido	10	11	9
Cloro	597	631	609
Dióxido de Carbono	3.219	3.273	3.149
Hidróxido de Cálcio	3.796	4.256	4.228
Hidróxido de Sódio	10	5	9
Hipoclorito de Sódio	124	179	253
Oxigénio Líquido	538	716	183
Polímero	20	21	18
Sulfato de Alumínio Líquido Ácido	3.082	3.056	2.881
Sulfato de Alumínio Líquido Normal	2.066	2.278	2.138
	<b>13.498</b>	<b>14.450</b>	<b>13.509</b>

Relativamente ao uso de produtos químicos por reagente, sublinhe-se o aumento do consumo de Hidróxido de Sódio e de Hipoclorito de Sódio e o decréscimo do Oxigénio Líquido e do Sulfato de Alumínio Líquido Ácido, face ao ano anterior.

	2009	2010	2011
Consumo de Produtos Químicos por m <sup>3</sup> fornecido(g/m <sup>3</sup> )	62	68	64

Em 2011 foram consumidos 64 g de reagentes por cada m<sup>3</sup> de água fornecida, menos 4 g que no ano anterior.

## Tubagem Instalada

			2011
Ampliação de rede			6,3
	Ø<400	km	5,3
	Ø>=400	km	1,0
Reabilitação de rede			14,2
	Ø<400	km	11,6
	Ø>=400	km	2,6
Total			20,5

Durante o ano de 2011, foram instalados 20 479 metros de tubagem, dos quais 16 945 de diâmetro inferior a 400 milímetros, correspondendo a cerca de 87%.

## EN 2 - Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem

A maioria dos materiais utilizados pela empresa não provém de reciclagem. As condutas e tubagens têm especificações técnicas precisas quanto aos respetivos materiais. Os produtos químicos usados no tratamento obedecem a parâmetros rigorosos não compatíveis com operações de reciclagem. A utilização de materiais e papeis reciclados no parque de equipamentos administrativos da EPAL está vedada pelas condições contratuais dos respetivos alugueres operacionais.

A gestão dos resíduos produzidos na empresa salvaguarda e assegura as condições adequadas à respetiva valorização e reciclagem.

## EN 3 – Consumo de energia direta discriminada por fonte de energia primária

Na EPAL, a energia direta representa apenas 3,27% do total da energia consumida.

A gasolina e o gasóleo são utilizados maioritariamente nas viaturas, embora se registe consumo em grupos motobomba e em geradores de emergência. O gás natural e o GPL são usados nos refeitórios, balneários e laboratórios.

Consumo de energia direta			
Designação	Consumo	Unidades	Conteúdo energético (GJ)
Gasolina	16.040	l	538
Gasóleo	419.094	l	15.153
Gás natural	18.947	m <sup>3</sup>	729
GPL	3.285	kg	159
<b>Total</b>			<b>16.579</b>

Evolução no triénio			
Designação	Energia (GJ)		
	2009	2010	2011
Gasolina	1.242	976	538
Gasóleo	14.834	15.300	15.153
Gás natural	1.519	2.375	728,68
GPL	173	208	159,49
<b>Total</b>	<b>17.768</b>	<b>18.859</b>	<b>16.579</b>

Em relação ao ano anterior, regista-se um decréscimo de cerca de 12% no consumo de energia direta, devido sobretudo à diminuição do uso do gás natural e da gasolina.

## EN 4 – Consumo de energia indireta discriminada por fonte primária

Em 2011, o fornecimento de energia elétrica para consumo nas instalações da empresa foi efetuado pelas seguintes empresas:

- EDP
- Iberdrola
- Endesa

Consumo de energia por fornecedor				
Nível da Tensão de Alimentação	Energia (kWh)			
	Iberdrola	Endesa	EDP	Total
Alta Tensão		63.197.271		63.197.271
Média Tensão		76.363.224	639.302	77.002.526
Baixa Tensão Especial	653.205			653.205
Totais (kWh)	653.205	139.560.495	639.302	140.853.002
Totais (GJ)	2.352	502.418	2.301	507.071

Evolução no triénio			
Energia	2009	2010	2011
Totais (GWh)	150,426	150,550	140,853
Totais (GJ)	541.535	541.983	507.071

Comparativamente aos dois últimos anos, verificou-se um decréscimo do consumo de energia, justificado pela redução dos volumes produzidos e elevados e por alteração dos modelos de exploração.

## EN 5 e EN 6 – Energia economizada e iniciativas para aumentar a eficiência energética

Em 2011, a EPAL dispunha de nove instalações consumidoras intensivas de energia, as quais foram responsáveis por cerca de 85% do total de energia elétrica consumida pela empresa.

Energia consumida por instalação			
Maiores consumos de energia	[kWh]	[GJ]	[%]
Estações elevatórias de Vila Franca de Xira	47.691.050	171.688	33,86%
Estações elevatórias dos Olivais	25.067.198	90.242	17,80%
Estações elevatórias de Castelo de Bode	9.315.848	33.537	6,61%
Estação elevatória da Amadora	9.644.221	34.719	6,85%
Estação de tratamento de água de Asseiceira	6.190.373	22.285	4,39%
Estação de captação de Valada Tejo	8.062.352	29.024	5,72%
Estação elevatória de Telheiras	6.235.520	22.448	4,43%
Estação de tratamento de água de Vale da Pedra	5.604.535	20.176	3,98%
Estação elevatória de Barbadinhos	2.527.691	9.100	1,79%
Outros	20.514.214	73.851	14,56%
<b>Total</b>	<b>140.853.002</b>	<b>507.071</b>	<b>100,00%</b>

## Variação do consumo específico de energia nas instalações CIE (Consumidoras Intensivas de Energia)

O quadro seguinte apresenta uma comparação dos consumos específicos de energia, verificados em 2010 e 2011, nas instalações consumidoras intensivas de energia.

O consumo específico de energia representa a quantidade de energia consumida numa instalação para a elevação ou tratamento de 1 m<sup>3</sup> de água.

### Variação do consumo específico de energia 2010-2011

Instalações CIE	CE - 2010 [kWh/m <sup>3</sup> ]	CE - 2011 [kWh/m <sup>3</sup> ]	Variação [kWh/m <sup>3</sup> ]	Variação [%]
Estações elevatórias de Vila Franca de Xira	0,461	0,455	-0,007	-1,48
Estações elevatórias dos Olivais	0,400	0,382	-0,018	-4,50
Estações elevatórias de Castelo de Bode	0,060	0,060	-0,001	-0,97
Estação elevatória da Amadora	0,404	0,394	-0,010	-2,45
Estação de captação de Valada Tejo	0,144	0,144	0,000	0,02
Estação elevatória de Telheiras	0,170	0,154	-0,015	-9,09
Estação de tratamento de água de Vale da Pedra	0,106	0,101	-0,006	-5,25
Estação de tratamento de água de Asseiceira	0,0011	0,0009	-0,0003	-23,81
Estação elevatória de Barbadinhos	0,059	0,049	-0,010	-17,39

De um ano para o outro, verifica-se a redução ou estabilização dos consumos específicos de energia, embora não tenham sido atingidas as metas estabelecidas no Plano de Racionalização do Consumo de Energia. As pequenas variações ou estabilização de valores resultam principalmente das medidas de manutenção preventiva, enquanto que as maiores reduções se ficam a dever a alterações nos regimes de exploração. Excetua-se o caso das instalações dos Olivais onde a redução do consumo específico se deve principalmente à utilização de variadores de velocidade em todos os grupos eletrobomba da EE da Zona Alta, sendo que é para este patamar altimétrico que é elevado o maior volume de água nos Olivais.

### **Observações relativas às instalações CIE**

As instalações da ETA da Asseiceira e EE dos Barbadinhos foram objeto de auditorias em 2011 de que resultaram Planos de Racionalização de Energia, os quais, após aprovação pela DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia, foram convertidos em Acordos de Racionalização. Estes acordos têm a duração de 6 anos, para a ETA da Asseiceira e 8 anos, para a EE dos Barbadinhos.

As restantes instalações dispunham de Planos de Racionalização do Consumo de Energia que, em 2011, atingiram o último ano de vigência. Em consequência foram já integradas no SGCIE e serão objeto de auditoria durante o ano de 2012.

### **Medidas de racionalização de energia**

- Plano de manutenção preventiva e sistemática, aplicado a todos os grupos eletrobomba com potência igual ou superior a 75 kW.
- Em 2011 prosseguiram os trabalhos de instalação de sensores em grupos eletrobomba que permitirão a visualização, em tempo real, de parâmetros relevantes para a manutenção através da utilização de software adequado.
- No âmbito do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo (PPEC), promovido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e pela EDP Corporate, procedeu-se à instalação de variadores eletrónicos de velocidade nos grupos eletrobomba nº 1, 2, 4 e 5, da Estação Elevatória de Zona Alta, nos Olivais. Com esta intervenção, todos os grupos desta estação ficaram equipados com variadores de velocidade, facto que permitirá uma significativa redução do consumo de energia.

### **Produção de energia fotovoltaica**

A EPAL dispõe de sistemas de microprodução fotovoltaica instalados em 12 recintos. No ano de 2011 a produção atingiu os 62.789 kWh, correspondendo a 226 GJ. Esta energia foi injetada na Rede de Distribuição de Energia Elétrica, gerando proveitos no montante de 40.500 €.

Salientam-se ainda os sistemas fotovoltaicos instalados no Laboratório Central e no parque de estacionamento da ETA de Asseiceira, cuja produção de energia é utilizada para consumo nas próprias

instalações. Em 2011, foram produzidos 21.000 kWh no Laboratório Central e 62.000 kWh na ETA da Asseiceira.

### Energia eólica

No final de 2011 cumpriu-se o período de monitorização do vento que decorreu em 2 recintos da EPAL, com o objetivo de avaliar a possibilidade de instalação de geradores eólicos destinados à produção de energia. Os resultados obtidos confirmam a ocorrência e intensidade do recurso eólico com aptidão para a instalação de geradores. Está em desenvolvimento a avaliação técnico-económica dos dois projetos.

## EN 8 - Captação, Tratamento, Adução e Distribuição de Água

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

		m <sup>3</sup>		
		2009	2010	2011
Captações Superficiais	Castelo do Bode	165.749.660	162.443.362	156.334.720
	Valada Tejo	57.573.521	56.626.190	55.963.950
Captações Sub Superficiais	Olhos d'Água	7.558	3.512	0
Captações Subterrâneas	Alenquer	6.491.690	7.283.112	6.402.526
	Ota	5.675.656	5.514.972	6.279.390
	Lezírias	7.457.427	10.631.072	9.524.497
	Total	242.955.512	242.502.220	234.505.083

Ver páginas 37 a 41 do Relatório e Contas 2011

## EN 9 – Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água

Os volumes de água captada pela EPAL em 2011 não afetaram as fontes hídricas usadas, na medida em são irrelevantes face às massas de água das origens superficiais e foram sistematicamente controlados e preservados os níveis adequados das captações subterrâneas.

## EN 10 – Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada

Para minimizar o impacto ambiental do consumo do recurso água, a EPAL procede, nas suas Estações de Tratamento (ETA) à reciclagem de parte dos efluentes da produção de água, reintroduzindo-os no seu processo produtivo. Paralelamente a EPAL tem vindo a minimizar as perdas onde tal é viável.

Durante 2011 foram reciclados 3,5 milhões de m<sup>3</sup>, o que corresponde a uma diminuição de 0,05% da água reciclada face à água captada, comparativamente com o ano de 2010.

A tabela seguinte apresenta o volume de água reciclada nos últimos 2 anos face ao volume de água captada no meio hídrico.

Reciclagem de água	2010	2011
ETA de Vale da Pedra		
Volume de água captada	56.626.190	55.963.950
Volume de água reciclada e recuperada no processo produtivo	2.036.210	1.766.020
Água reciclada no tratamento de lamas	1.615.010	1.427.420
Água recuperada da cisterna PCI	421.200	338.600
ETA de Asseiceira		
Volume de água captada	162.443.362	156.334.720
Volume de água reciclada no processo produtivo	1.701.000	1.764.900
Água de lavagem dos filtros L1	1.296.000	1.382.400
Água de lavagem dos filtros L2	405.000	382.500
VOLUME TOTAL de água captada	219.069.552	212.298.670
VOLUME TOTAL de água recuperada e reciclada no processo produtivo	3.737.210	3.530.920
% de água reciclada face à captada	1,71%	1,66%

## EN 11 e EN 12 – Localização e tamanho de área possuída dentro de Áreas Protegidas e impacte nas mesmas

A EPAL possui instalações em duas áreas protegidas, o Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros e o Estuário do rio Tejo, ocupando uma superfície de 35 137,2 m<sup>2</sup>.

- O Recinto dos Olhos d'Água, na nascente do rio Alviela, fica situado em pleno Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros, área protegida desde 1979, integrada na Rede Natura em 2000 e constante da Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616). A captação existente no recinto foi desativada em 2010, facto que permitiu eliminar os impactes decorrentes da sua utilização e garantir o caudal natural do rio Alviela.
- Parte das instalações da empresa pertencentes ao Subsistema do Médio Tejo e do Aqueduto Alviela ficam, também, situadas no Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros. Trata-se de condutas instaladas no subsolo e de aqueduto construído à superfície, não decorrendo da sua exploração quaisquer impactes negativos consideráveis.
- As captações subterrâneas das Lezírias e as respetivas condutas situam-se na fronteira do Estuário do rio Tejo, constituído como Reserva Natural em 1976 e como Zona de Proteção Especial em 1994. O Estuário do rio Tejo foi integrado na Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 211). Em 1997, foi integrado na Rede Natura, rede ecológica europeia, como Habitat Natural. A existência e exploração das referidas infraestruturas não têm impactes ambientais negativos. A EPAL assegura a manutenção e salvaguarda das respetivas faixas e intervém nos processos de licenciamento de obras nos terrenos adjacentes, controlando assim os impactes ambientais potenciais.

## EN - 14 Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactes na Biodiversidade

Foi concluído, em 2011, o Projeto “Nascentes para a Vida”, iniciativa da EPAL no quadro da ação europeia “Business & Biodiversity”. Tendo como parceiros o ICNB – Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade, o GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente e a APENA – Associação Portuguesa de Engenharia Natural, o projeto foi desenvolvido ao longo de quatro anos e teve como objetivo a conservação das ribeiras e zonas húmidas da bacia drenante adjacente à Albufeira de Castelo do Bode e como meta a identificação e caracterização biofísica dos sistemas aquáticos da Albufeira.

Os estudos e resultados alcançados permitiram a edição, pela EPAL, de uma coleção de cinco volumes, a saber:

- Volume I – Castelo do Bode: Uma Nascente de vida – Caracterização da Bacia Afluente e Linhas de Água da Albufeira de Castelo do Bode
- Volume II – Introdução à Engenharia Natural
- Volume III – Limpeza e Gestão de Linhas de Água – Pequeno guia prático
- Volume IV – Gestão de Serviços dos Ecossistemas em Bacias Hidrográficas
- Volume V – Manual de Boas Práticas de Gestão dos Espaços Florestais na Bacia Drenante da Albufeira de Castelo do Bode

No âmbito do projeto foram, desenvolvidas ações tendentes ao envolvimento das comunidades e entidades locais, das quais se destaca a criação de uma Comissão de Acompanhamento do Projeto, constituída por representantes dos parceiros envolvidos e dos municípios de Abrantes, Ferreira do Zêzere, Figueiró dos Vinhos, Sardoal, Vila de Rei, Sertã e Tomar. A Comissão criada constitui um elo de ligação entre os diversos grupos de utilizadores da área envolvente da Albufeira de Castelo do Bode e irá promover, dinamizar e divulgar as ações de sensibilização ambiental que visem a preservação da qualidade da água, da flora e da fauna.

## EN 16 – Emissões diretas e indiretas de gases causadores do efeito de estufa

Em 2011 a EPAL foi responsável pela emissão direta de gases causadores de efeito de estufa resultantes da queima de gasolina, gasóleo, gás natural e gás de petróleo liquefeito.

Emissões Diretas				
Designação	Consumo	Unidades	Conteúdo Energético (GJ)	Emissões CO2 (t/ano)
Gasolina	16.040	l	538	36,50
Gasóleo	419.094	l	15.153	1.111,58
Gás natural	18.947	m <sup>3</sup>	728,68	40,67
GPL	3285	kg	159,49	10,01
<b>Total</b>				<b>1.198,77</b>

A empresa foi também responsável pela emissão indireta de gases com efeito de estufa resultantes da geração da eletricidade adquirida.

Fornecedor	Emissões Indiretas			Total
	Iberdrola	Endesa	EDP	
Consumo de energia (kWh)	653.205	139.560.495	639.302	140.853.002
Emissões específicas (g CO2/kWh)	50	354	259,98	
Emissões (t CO2)	32,660	49.404,415	166,206	49.603,28

Evolução no triénio:

	Emissões Diretas e Indiretas		
	2009	2010	2011
Emissões diretas totais (t CO2)	1.280	1.334	1.199
Emissões indiretas totais (t CO2)	27.074	48.300	49.603
<b>Total</b>	<b>28.354</b>	<b>49.634</b>	<b>50.802</b>

Regista-se uma diminuição das emissões diretas de CO2 e um aumento significativo nas emissões indiretas.

## EN 17 – Outras emissões indiretas relevantes de gases causadores do efeito de estufa

Em 2011 não se registaram outras emissões indiretas de gases causadores de efeito de estufa de valor significativo.

## EN 18 – Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores do efeito de estufa

Emissões evitadas devido à geração fotovoltaica:

Locais de produção	Produção anual (kWh)	Emissões evitadas (kgCO <sub>2</sub> )
Instalações de Microgeração	62.789	16.324
Laboratório Central	21.216	5.516
Total	84.005	21.840

Em 2011, a energia elétrica produzida a partir de sistemas de geração fotovoltaica permitiu evitar a emissão de cerca de 22 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Ver indicadores EN 5 e EN 6

## EN 19 – Substâncias destruidoras da camada de Ozono

Algumas atividades transversais e de suporte à empresa utilizam equipamentos suscetíveis 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). Para minimizar esses efeitos, tais equipamentos, que no seu conjunto detêm cerca de 390 kg de substâncias regulamentadas, são sujeitos a programas periódicos de manutenção preventiva e de controlo de fugas.

No que concerne aos gases fluorados foi concluído, em 2011, o levantamento dos equipamentos existentes em instalações elétricas, tendo-se apurado que a Empresa detém cerca de 3 385 kg de gases fluorados.

## EN 20 – NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas

Para avaliar a eventual significância em matéria de emissões atmosféricas e de emissões de NO<sub>x</sub> e de SO<sub>x</sub> provenientes de fontes fixas, a EPAL realizou durante 2011 um rastreio às fontes fixas do sistema de exaustão das oficinas existentes no Recinto dos Olivais, onde se realizam pontualmente atividades de soldadura e oxi corte. O parecer obtido junto da CCDR – LVT considerou que o impacto deste sistema não é significativo.

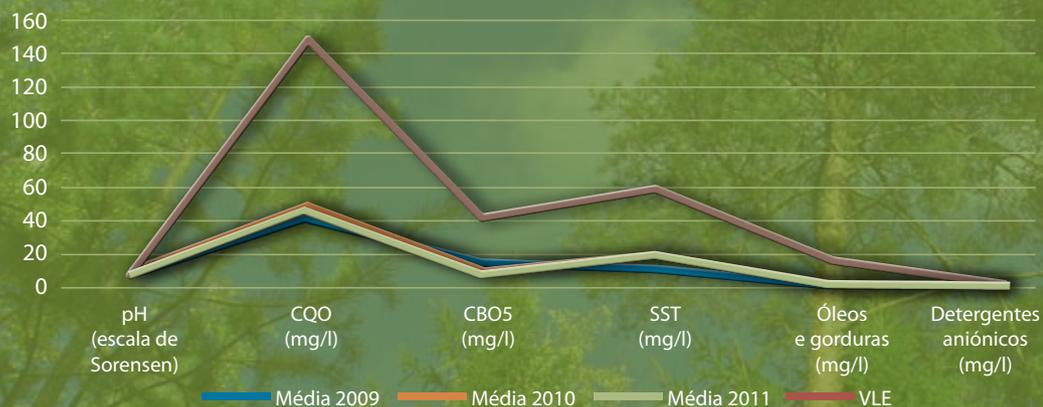
A monitorização das emissões da caldeira instalada no mesmo recinto, que trabalha a gás natural e é utilizada para aquecimento de águas e condicionamento térmico dos edifícios, transitou para 2012.

## EN 21 – 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 recintos de Vila Franca de Xira, da Asseiceira e de Vale da Pedra, existem ETAR's licenciadas para tratamento prévio dos efluentes, cuja monitorização é efetuada trimestralmente.

### Resultados da Monitorização na Asseiceira



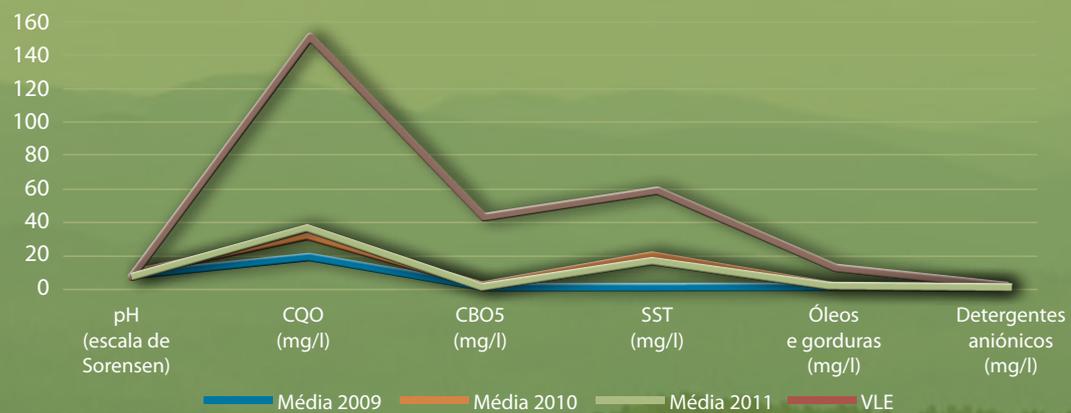
Na Asseiceira, em 2011, não se registaram incumprimentos dos VLE's controlados pelas licenças emitidas.

## Resultados da Monitorização em Vale da Pedra



Em Vale da Pedra, apenas foi registado o incumprimento do VLE estabelecido para o parâmetro SST - Sólidos Suspensos Totais, no mês de março (SST =61mg/l, para VLE de 60 mg/l).

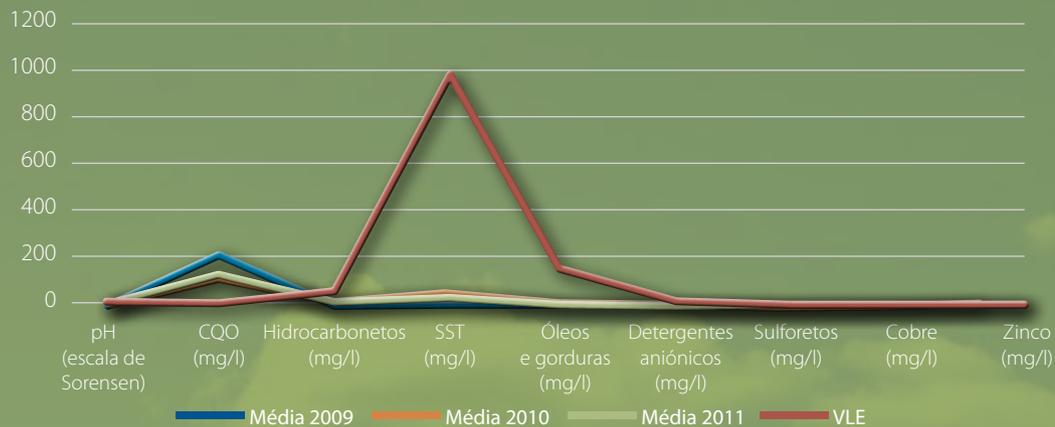
## Resultados da Monitorização em Vila Franca de Xira



Em Vila Franca de Xira, não se registaram incumprimentos.

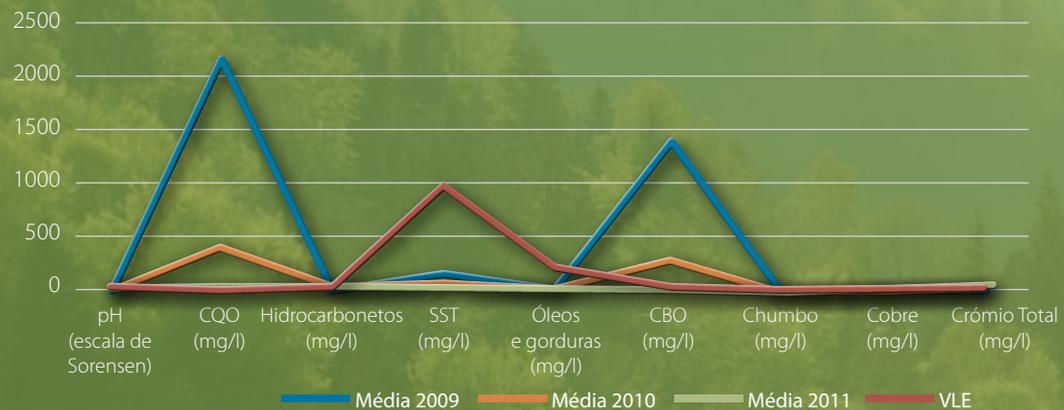
Da atividade desenvolvida pela Oficina de Contadores resultam águas residuais industriais provenientes da lavagem e pintura de contadores.

### Resultados da Monitorização da Lavagem de Contadores



Em 2011, dos resultados da monitorização sobressai o valor do parâmetro CQO que se verificou estar ligeiramente acima do VLE fixado no DL236/98.

## Resultados da Monitorização da Pintura de Contadores



Não se registaram incumprimentos nos VLE dos parâmetros controlados.

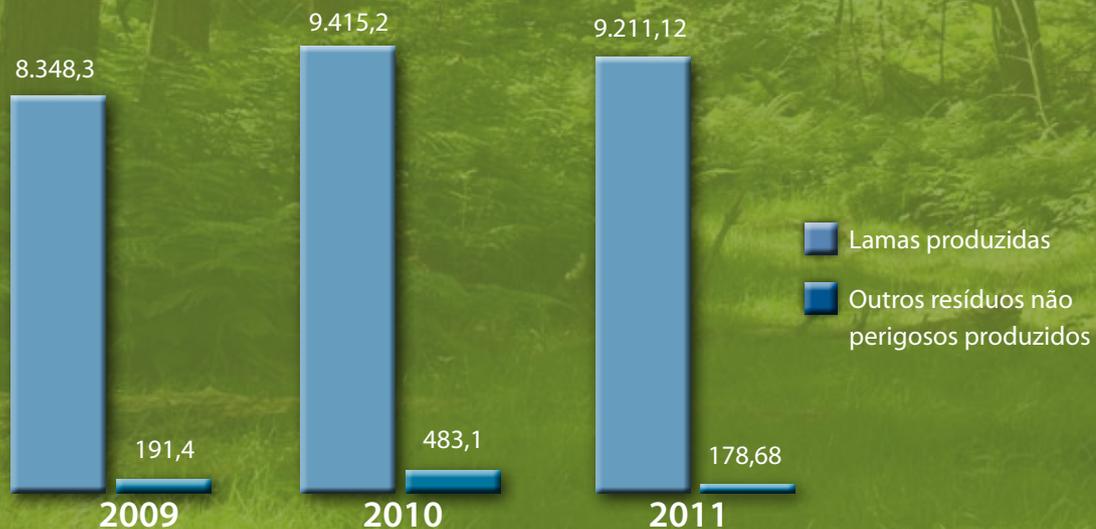
## EN 22 – Quantidade total de resíduos por tipo e destino

### Produção de Resíduos (ton)



Face a 2010, a quantidade total de resíduos produzidos – 9.412,16 ton - diminuiu 5,3%, tendo entretanto havido um aumento de 46,6% na quantidade de resíduos perigosos e uma diminuição de 5,1% na produção dos resíduos não perigosos.

## Resíduos Não Perigosos (ton)



Salienta-se que 98,09% das 9.389,80 ton de resíduos não perigosos correspondem à produção de lamas de clarificação de água, as quais têm uma taxa média de humidade de 70%.

Comparativamente com o ano de 2010, o valor representa uma diminuição de 2,17% na produção de lamas.

Registou-se uma redução de 63% na produção de outros resíduos não perigosos face a 2010.

## Destino Final dos Resíduos Produzidos (ton)



Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, 1,77 % foi valorizado, 0,36% foi eliminado e 97,86% ficou armazenado nas unidades de produção, por vicissitudes decorrentes de restrições orçamentais e do regime de contratação pública aplicável à EPAL.

## EN 23 – Número e volume total de derrames significativos

Em 2011 não foram registados derrames de volumetria significativa.

## EN 24 – 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

Em 2011 não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.

## EN 25 – Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização

Durante 2011 continuaram a ser monitorizadas as três descargas de águas residuais processadas pela empresa para linhas de água. Estas linhas não foram afetadas na sua qualidade, já que os VLE legalmente estabelecidos continuaram a ser cumpridos (ver EN 21).

## EN 26 – Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos

A avaliação dos impactos ambientais gerados pela EPAL é efetuada nos termos do seu Sistema de Gestão Ambiental, o qual prevê a existência de programas anuais.

O Programa de Gestão Ambiental 2011-2012 compreende 99 ações, 64% das quais tiveram realização plena, estabelecidas para os seguintes objetivos:

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

## EN 27 – Percentagem de produtos e embalagens recuperados em relação ao produto vendido

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

Na prestação do serviço de calibração, verificação e reparação de contadores, a EPAL colocou no mercado 790 embalagens de cartão, com um peso médio de 700 g cada, o que corresponde a 553 kg de embalagens não recuperadas.

## EN 28 – Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais

Em 2009, a EPAL foi inspecionada pela IGAOT – Inspeção-Geral do Ambiente e do Ordenamento do Território, que lavrou notificação relativa à inexistência de certificados de aprovação e autorização de funcionamento de dois RAC (reservatório de ar comprimido) utilizados nos flutuadores das linhas 1 e 2 da ETA da Asseiceira. Em 2011, foi pago o valor de 600 euros, correspondente à coima e inerentes custas do respetivo processo de contraordenação.

## EN 30 – Total de investimentos e gastos em proteção ambiental

Apresentam-se de seguida os investimentos realizados em 2011, que tiveram como objetivo a melhoria do desempenho ambiental da EPAL:

Tipo de investimento e custo	Investimentos/ Custos €
Substituição e renovação da rede de distribuição e transporte de água	4.294.689
Reabilitação de estações elevatórias e reservatórios	850.048
Implementação de zonas de monitorização e controlo (ZMC e ZMT) e Macro-medição	38.738
Projetos de otimização da eficiência energética	153.391
Remodelação de Postos de Cloragem	16.099
Seguro de Responsabilidade Ambiental	7.299
Certificação externa do Sistema de Gestão Ambiental – APCER	9.185
Serviços externos – Consultoria	9.818
Recolha, transporte, tratamento, valorização e deposição de resíduos	60.647
Manutenção de Estações de Tratamento de Águas Residuais e Monitorização dos Efluentes	12.245
Outros	26.089
<b>TOTAL</b>	<b>5.478.246</b>

- Dos investimentos referidos, cerca de 79% são relativos ao combate às perdas e fugas de água, através da beneficiação e renovação sistematizada das redes de distribuição e transporte.
- Cerca de 3% do total do investimento foi realizado em projetos de otimização da eficiência energética na empresa.



# Indicadores Sociais

# Abordagem de Gestão

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

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

Relativamente aos direitos humanos, a empresa dispõe:

- Código de Ética e Conduta, repositório dos valores e dos princípios que devem orientar as suas relações com os stakeholders
- Princípios da Global Compact

A gestão do desempenho da EPAL para com a Sociedade orienta-se em função do:

- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

A responsabilidade pelo produto é assegurada por:

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

# Práticas Laborais e Trabalho Condigno

## Emprego

### LA1 – Total de Trabalhadores

#### Trabalhadores EPAL

	2009		2010		2011	
Efetivos	747	97%	724	97%	704	95%
A termo	21	3%	22	3%	35	5%
Total	768	100%	746	100%	739	100%

Os contratos de trabalho sem termo representam 95% dos contratos existentes em 2011.

#### Trabalhadores externos pertencentes a prestadores de serviços contratados pela EPAL

Tipo de Prestação de Serviço	2010	2011	2011/10
Serviço ao Cliente	64	65	1
Serviços de Manutenção	86	67	-19
Serviços de Vigilância, Limpeza, Espaços Verdes e Refeitórios	222	160	-62
Serviços de Informática	10	10	0
Serviços de Apoio Laboratorial	11	10	-1
Trabalhadores Avençados	15	15	0
Total	408	327	-81

Cerca de 50% dos trabalhadores externos prestam serviços nas áreas da vigilância, limpeza, jardins e refeitórios, 20% na área da manutenção e 20% no serviço ao cliente.

### Trabalhadores EPAL/Trabalhadores Externos

	2009		2010		2011	
Trabalhadores EPAL	768	70%	746	65%	739	69%
Trabalhadores Externos	337	30%	408	35%	327	31%
Total	1105	100%	1154	100%	1066	100%

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

### Número total de empregados por faixa etária e género

Idade	Homens	Mulheres
<19	0	0
[19-25]	7	1
[26-35]	100	52
[36-45]	93	54
[46-55]	192	59
[56-65]	149	32
>65	0	0
Total	541	198

### Número total de trabalhadores que deixaram a EPAL em 2011, por género

Idade	Homens	Mulheres
<19		
[19-25]	1	
[26-35]		1
[36-45]	1	
[46-55]	3	
[56-65]	25	1
>65		
Total	30	2

### Rotatividade global e por género

	2009	2010	2011	2011 - H	2011 - M
Saídas de Trabalhadores na EPAL	43	48	32	30	2
Índice de Rotatividade	6%	6%		5%	1%

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

Idade	Homens		Mulheres		Rotatividade global
	Saídas	Índice de rotatividade	Saídas	Índice de rotatividade	
<19	-	-	-	-	-
[19-25]	1	0,1%	-	-	0,1%
[26-35]	-	-	1	0,1%	0,1%
[36-45]	1	0,1%	-	-	0,1%
[46-55]	3	0,4%	-	-	0,4%
[56-65]	25	3,4%	1	0,1%	3,5%
>65	-	-	-	-	-
	30	4,1%	2	0,3%	4,3%

## LA 3 – Benefícios dos colaboradores

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

Em 2011, a empresa disponibilizou 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	9.000	
Assistência Médica Ambulatória	1.000	
Medicamentos	250	
Parto	Cesariana	1.500
	Normal	750
	Aborto Espontâneo	375
Estomatologia	250	
Próteses e Ortóteses	1.000	

- Medicina dentária - Consultas gratuitas
- Fisioterapia - Recuperação física
- Um dia de férias a mais do que o estipulado por lei
- 5 Refeitórios, localizados nos seguintes recintos:
  - Av. da Liberdade, Olivais, Vila Franca de Xira, Vale da Pedra e Asseiceira
- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma:
  - Complemento de Subsídio de Doença = Salário Líquido – Subsídio Segurança Social

■ Fundo de pensões/Complemento de reforma - Coexistem dois planos de pensões:

■ Benefício Definido

O plano de pensões de Benefício Definido é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

■ Contribuição Definida

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, em duas modalidades:

■ **OTL/Infantil e Juvenil (Colónia de Férias)** – dos 6 aos 17 anos, com recurso a Campo de Férias, em regime de internato e gerido por empresas da especialidade, por um período máximo de 2 semanas. É suportado pela EPAL havendo lugar a uma pequena comparticipação dos pais a título simbólico

■ **OTL/Empresa** – dos 18 aos 25 anos, sendo proporcionada, no período de verão, a colocação de jovens em serviços da empresa, durante duas semanas, onde desenvolvem atividades de apoio, com direito a refeições e ao abono diário de uma compensação monetária

## LA4 – Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva

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

	2009		2010		2011	
Trabalhadores sindicalizados	437	57%	395	53%	372	50,3%
Trabalhadores não sindicalizados	331	43%	351	47%	367	49,7%
Total de trabalhadores	768		746		739	

## LA5 – Prazo mínimo para notificação com antecedência, referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva

Não houve alterações ao acordo de empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais

- 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
- Está estabelecida a necessidade do acordo do trabalhador para mudança de área geográfica

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

As funções relativas a segurança no trabalho são garantidas pelo Gabinete de Desenvolvimento Organizacional e as de saúde são asseguradas pela Direção de Recursos Humanos. Ambos os órgãos reportam diretamente ao Conselho de Administração

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

- Em 2011 não se registaram quaisquer acidentes fatais, quer com trabalhadores da EPAL, quer com trabalhadores de outras empresas ao seu serviço
- A EPAL regista os acidentes de trabalho e doenças profissionais de acordo com as recomendações da OIT – Organização Internacional do Trabalho
- Os acidentes são comunicados à companhia seguradora e, no caso de acidentes graves, à ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho
- As doenças profissionais são comunicadas ao CNPCRP – Centro Nacional de Proteção Contra os Riscos Profissionais.

## Lesões

Tipo de Lesões	2009	2010	2011	
	H/M	H/M	H	M
Feridas e lesões superficiais	6	5	8	1
Fraturas	0	1	2	0
Deslocações, entorses e distensões	10	11	9	4
Amputação	0	0	0	0
Concussões e lesões internas	9	18	8	2
Queimaduras, escaldaduras, congelação	0	0	1	0
Envenenamentos (Intoxicações)	0	0	1	0
Afogamento e asfixia	0	0	0	0
Efeitos do ruído, vibrações e pressão	0	0	0	0
Efeitos de temperaturas extremas e radiações	0	0	0	0
Choques	0	2	1	0
Lesões múltiplas	1	0	0	0
Outras lesões	0	6	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>7</b>

## Taxa de Lesões

	2009	2010	2011	
	H/M	H/M	H	M
Número de lesões	26	43	30	7
Taxa de lesões	3,9	6,6	6,6	4,4
Horas de Trabalho Prestado	1.331.880	1.306.534	905.676	314.841

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

## Dias Perdidos

Taxa de Dias Perdidos	2009	2010	2011	
	H/M	H/M	H	M
Dias Perdidos	1.199	1.495	1.559	411
Taxa de Dias Perdidos	173	221	326	237
Horas Possíveis de Trabalho	1.387.435	1.352.960	955.360	346.857

*Taxa de Dias Perdidos (TDP) = Nº de dias perdidos x 200.000 / Nº de horas potenciais*

Notas:

- O fator 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	2009	2010	2011	
	H/M	H/M	H	M
Dias de Absentismo	6.317	6.632	5.633	3.846
Taxa de Absentismo	3,19%	3,43%	4,13	7,76
Dias de Trabalho Possíveis	198.205	193.280	136.480	49.551

*Taxa de Absentismo (TA) = Total de dias de absentismo x 100 / Nº de dias de trabalho possíveis*

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

## Óbitos

Nos anos 2009, 2010 e 2011 não se registaram quaisquer acidentes fatais, resultantes de lesões ou acidentes de trabalho.

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

A EPAL dispõe de um serviço de Medicina, Saúde e Atividades Sociais, integrado na Direção de Recursos Humanos, cujas atribuições compreendem a realização de ações de educação e sensibilização para a prevenção de doenças, a promoção de aconselhamentos específicos e a vigilância do estado geral de saúde dos trabalhadores no ativo.

Em 2011, a empresa deu continuidade às seguintes campanhas:

- Campanhas de recolha de sangue
- Promoção da vacinação sazonal gratuita
- Consultas de nutrição e reeducação alimentar

## LA10 – Média de horas de formação por ano, por empregado discriminados por nível de qualificação

### Média de horas de formação por nível de qualificação em 2011

Nível de Qualificação	N.º Total de Trabalhadores	N.º Horas de Formação	Média horas de formação/ Colaborador de cada nível
Quadros Superiores	79	4.449	56
Quadros Médios	132	6.841	52
Encarregados e Mestres	14	228	16
Profissionais Altamente Qualificados	66	1.107	17
Profissionais Qualificados	126	2.139	17
Profissionais Semi-Qualificados	2	46	23

### Média de horas de formação por trabalhador

	2009	2010	2011
Total de Horas de Formação (n.º)	17.732	15.112	14.808
Total de Trabalhadores da EPAL (n.º)	768	746	739
Média de horas de formação por trabalhador da EPAL	23	20	20

Em 2011, a participação em ações de formação totalizou 14 808 horas, o que corresponde a uma média de 20 horas de formação por colaborador.

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

Durante o ano de 2011 a EPAL desenvolveu diversas ações de formação, das quais se destacam:

### ■ Norma NP EN ISO 9001:2008

Atendendo a que a EPAL está certificada, em algumas áreas, por este conjunto normativo e pretende estender esta certificação a toda a empresa, foi iniciado em 2011 um programa de formação específico na Norma ISO 9001:2008

### ■ O Desafio da Mudança

Com o objetivo de enriquecer as competências dos colaboradores da empresa nesta matéria, em 2011 foi dada continuidade ao programa de formação “O desafio da Mudança”, ação desenvolvida pela Universidade Católica Portuguesa e dirigida a todos os Quadros da empresa em comissão de serviço

### ■ Gestão do Risco

No âmbito do Planos de Segurança da Água, foi desenvolvida uma ação de formação subordinada ao tema “Risk Management for Water and Wastewater Utilities”, cujo objetivo global visou a obtenção de competências teóricas, práticas e de enquadramento da gestão do risco aplicada ao setor

### ■ Trabalhos em altura e espaços confinados

Por se terem identificado necessidades de formação específica em trabalhos realizados em altura e em espaços confinados, foi realizado, em 2011, um curso de formação em ambiente de trabalho real, que abordou temas nas áreas da legislação aplicável, avaliação de perigos e riscos, espaços confinados, trabalhos em altura, equipamentos de proteção individual e medidas de segurança, situações de emergência, técnicas de evacuação e resgate, primeiros socorros e suporte básico de vida

## ■ Eco-condução

Em 2011, foi dada continuidade ao programa de formação em Eco-Condução, com o objetivo de sensibilizar os trabalhadores da empresa para a adoção de práticas e comportamentos mais adequados ao volante, de modo a reduzir as emissões de CO2 produzidas pela frota da empresa e a diminuir os custos com combustíveis

### Ações de formação mais significativas desenvolvidas em 2011

Áreas de formação	Nº de Horas
Língua Inglesa	2.920
Congressos/Conferências/Seminários	2.730
Gestão	2.494
Formação Superior	2.208
Qualidade e Ambiente	1.444
Laboratorial	806
Segurança	782

## LA12 – Percentagem de empregados abrangidos por análise de desempenho

Todos os trabalhadores estão abrangidos por um sistema de avaliação de desempenho que compreende critérios específicos para as diversas categorias profissionais existentes

## LA 13 – Composição da direção e do grupo responsável pela governação empresarial, incluindo o quadro de diretores

### Composição do Conselho de Administração por género e faixa etária

Faixa Etária	2011	
	Homens	
[46-55]	1	
[56-65]	3	
Total	4	

### Composição do Quadro de Diretores por género e faixa etária

Faixa Etária	2011	
	Homens	Mulheres
[36-45]	2	2
[46-55]	4	1
[56-65]	4	1
Total	10	4

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

### Salários médios mensais – Ano 2011

	Homens	Mulheres	Média
Quadros Superiores	3.576	2.884	3.319
Quadros Médios	1.770	1.513	1.651
Encarregados e Mestres	1.089	865	1.083
Profissionais Altamente Qualificados	1.192	1.206	1.195
Profissionais Qualificados	931	984	939
Profissionais Semi-Qualificados	747	741	743

# 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

Excluindo os contratos relativos à aquisição de bens materiais ou equipamentos, os demais contratos referentes a empreitadas e a prestação de serviços contemplam disposições de salvaguarda e/ou garantia dos direitos humanos, por parte dos fornecedores, no âmbito das atividades laborais. Este segundo tipo de contratos representa cerca de 87% do total das aquisições da empresa, em 2011.

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

O SGF – Sistema de Gestão de Fornecedores, em implementação desde 2011, prevê, desde logo no questionário de pré-registo, a recolha de informação dos fornecedores quanto aos direitos humanos, nomeadamente:

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

- Remunerações
- Práticas disciplinares

Nos contratos celebrados em 2011, referentes a empreitadas e a prestações de serviços estiveram envolvidas 69 empresas. Tanto nos cadernos de encargos dos procedimentos de aquisição, como no clausulado contratual constam disposições relativas ao cumprimento da legislação do trabalho.

## HR4 – Número de casos de discriminação e medidas tomadas

Não se registou qualquer tipo de caso de discriminação sexual, política, religiosa ou racial em 2011.

## HR5 – Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito

Na EPAL, qualquer trabalhador é livre de se associar sindicalmente.

Em 2011, dos 739 trabalhadores da empresa, 374 estavam sindicalizados em 14 sindicatos diferentes, o que corresponde a 51% do total dos trabalhadores.

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

Em conformidade com o disposto no Código do Trabalho, o Acordo de Empresa estipula como idade mínima de admissão os 16 anos, não se correndo o risco de trabalho infantil na EPAL.

Relativamente aos empreiteiros e prestadores de serviço à empresa, estão definidos princípios de controlo e verificação que inviabilizam a ocorrência de trabalho infantil nos serviços prestados.

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

Através do seu clausulado, o Acordo de Empresa da EPAL não permite que os trabalhadores possam vir a exercer funções que não se enquadrem nas suas categorias profissionais ou que não respeitem as suas habilitações literárias.

A empresa respeita o direito ao trabalho condigno, não forçado e não compulsório.

# Sociedade

## SO1 – Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos da atividade da empresa nas comunidades, incluindo a instalação, operação e fecho

Ao longo dos últimos anos a empresa tem vindo a adotar procedimentos e práticas que visam a minimização dos impactos ambientais e sociais decorrentes da gestão e da manutenção das suas infraestruturas, quer sejam respeitantes a recintos operacionais, quer aos grandes adutores e à rede de distribuição na cidade de Lisboa.

A EPAL, entre outras, adota as seguintes práticas:

- Identificação e sinalização das obras em curso, bem como reposição integral das condições existentes antes do início das obras, efetuando beneficiações na zona envolvente, nomeadamente em arruamentos ou zonas verdes
- Colocação de tapetes em algumas obras para reduzir poeiras e lamas, sobretudo nos acessos a lojas ou espaços comerciais
- Comunicação com as populações afetadas tendo como objetivo dar a conhecer o propósito das intervenções e a sua duração
- Aviso antecipado aos clientes nas situações de suspensão programada do fornecimento de água
- Resolução rápida de roturas e suspensões no abastecimento, mantendo canais de informação abertos, nomeadamente cedendo os contactos para o caso de reclamações ou pedidos de esclarecimento
- Reuniões com as Câmaras Municipais clientes da empresa para articulação de eventual realização de obras ou suspensões no abastecimento a essas entidades

## SO2 – Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações de riscos relacionadas com corrupção

No Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado pela EPAL em dezembro de 2009, estão identificadas as áreas de maior probabilidade de ocorrência de situações de corrupção.

Através de um questionário orientado para a monitorização do seu cumprimento, o Plano dispõe de um mecanismo de avaliação sistemática de todas as áreas funcionais da empresa.

## SO3 – Percentagem de empregados formados nas políticas e procedimentos anti corrupção da organização

Em 2011 não foi reconhecida a necessidade de se realizarem ações de formação específicas em políticas, práticas e procedimentos anti corrupção.

Destaca-se a existência de um Código de Ética e de Conduta da EPAL distribuído a todos os trabalhadores da empresa e disponível, para consulta, no site [www.epal.pt](http://www.epal.pt)

## SO4 – Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

Em 2011 não foram detetadas quaisquer situações relativas a casos de corrupção.

## SO5 – Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies

Para além da presença nas associações técnicas e profissionais de que faz parte, em 2011 a empresa participou em conferências, congressos e seminários e celebrou diversos protocolos com entidades ligadas ao setor em que opera, exercendo direta e indiretamente a sua influência em políticas públicas e lobbies no contexto do mercado da água.

Por outro lado, a EPAL cumpre com rigor as orientações emanadas da tutela governamental.

Ver páginas 32, 33, 78 e 79 do Relatório e Contas 2011

## SO8 – Valor monetário de multas significativas e nº total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos

Em 2011 o valor total das multas pagas pela empresa foi de 3.643,25€.

Deste valor, 60,00€ referem-se a multas fiscais aplicadas por pagamento fora de prazo do Imposto Único de Circulação, de 4 viaturas da empresa.

Os 3.583,25€ são relativos a multas não fiscais decorrentes de:

- Falta de pagamento de portagem na via verde - 135,25€
- Falta de certificado de aprovação de instalação e autorização de funcionamento de equipamento sob pressão - 500,00€
- Processo de contraordenação instaurado pela Autoridade para as Condições do Trabalho, decorrente da não atualização da folha de registo dos trabalhadores existente no recinto de Vale da Pedra - 612,00€
- Falta de autorização especial para instalação, sobre o tejadilho de viatura de piquete, de sinalizador especial cor de laranja - 500,00€
- Processo de contraordenação aplicado pela Autoridade para as Condições do Trabalho, devido a trabalho suplementar para além do limite fixado - 1.836,00€

# 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 garante a qualidade do seu produto - água para consumo humano - através de um plano de controlo rigoroso e sistematizado que se mantém ao longo de todo o processo de captação, produção e distribuição de água aos clientes finais.

Instrumentos de controlo e garantia da qualidade da água:

- Plano de Controlo da Qualidade da Água no Sistema de Abastecimento da EPAL (PCQA) – Estabelece o controlo legal, de acordo com o Decreto-Lei nº306/2007 de 27 de agosto (na torneira do consumidor, nas entregas a entidades gestoras e a clientes diretos do sistema de adução), o controlo operacional ou de vigilância (nas origens, na adução e na rede de distribuição na cidade de Lisboa) e o controlo dos processos de tratamento realizado nas fábricas

Ver págs. 42 a 45 do Relatório e Contas 2011

- Sistema de Telegestão - Permite o controlo à distância dos principais órgãos do sistema de produção, transporte e distribuição de água e a deteção, em tempo real, de eventuais alterações de parâmetros da qualidade, a partir de analisadores em contínuo colocados em diversos pontos do sistema de abastecimento de água

Ver pág. 71 do Relatório e Contas 2011

■ Plano de Segurança da Água (PSA) – Plano de avaliação e gestão dos riscos que podem pôr em causa a suficiência e a qualidade da água, nomeadamente:

- Falta de água
- Contaminação da Água (parâmetros químicos e microbiológicos)
- Qualidade de Serviço (pressão, sabor, cheiro, turvação, cor, ar dissolvido)

Ver pág. 74 do Relatório e Contas 2011

■ Normas Internas – Procedimentos operativos para lavagem e desinfeção de condutas e procedimentos operativos para lavagem de reservatórios, entre outros

## PR2 – N° 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

- O Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem e de análise a cumprir nos vários pontos de entrega e estabelece ainda as normas da qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório
- Todos os incumprimentos de valores paramétricos detetados são objeto de registo e de averiguação

## Incumprimentos de valores paramétricos em 2011 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento da EPAL)

	Nº de determinações	Nº de incumprimentos	%
Adução*	69.421	56	0,08
Distribuição	54.315	47	0,09
Consumo**	44.913	36	0,08

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

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

■ Os incumprimentos de valores paramétricos registados em 2011 foram comunicados à Direção Geral de Saúde e à ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos

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

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

Neste sentido, são mensalmente publicados no site [www.epal.pt](http://www.epal.pt) e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações realizadas aos parâmetros microbiológicos, organoléticos e químicos de acordo com os requisitos legais definidos no Decreto – Lei nº 306/2007.

Ver página 46 do Relatório e Contas 2011

## PR4 – N° 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 casos de não conformidade relativamente à divulgação de informação sobre a qualidade e características da água fornecida pela empresa.

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

### Meios internos:

- Atendimento, registo, análise e resposta a reclamações de Clientes incluindo um inquérito à satisfação face à resolução do problema
- Análise de sugestões de melhoria através dos canais existentes (atendimento, Site EPAL e Facebook)

### Meios Externos:

- ECSI – Estudo Nacional de Satisfação de Clientes 2010

O ECSI é um sistema de avaliação da qualidade dos bens e serviços através de um questionário à satisfação, abrangendo os setores de atividade da água, banca, seguros, combustíveis, gás, transportes de passageiros e comunicações, permitindo à EPAL dispor, não só de um índice de satisfação dos seus clientes, mas também da sua comparação face ao setor da água e a outros setores a nível nacional.

## Posicionamento da EPAL no setor da Água em 2010

A EPAL aumentou o índice de satisfação de clientes de 7,71 para 7,74, obtendo, na generalidade, valores de satisfação elevados, registando o maior valor médio na “qualidade apercebida” (7,98) e o menor no “valor apercebido” (6,90).

Variáveis latentes	EPAL			Sector da Água			Variação 2010 EPAL - Sector da Água
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	
Imagem	7.79	7.84	7.51	7.78	7.30	7.23	0.01
Expectativas	7.65	7.70	7.04	7.35	7.07	6.87	0.30
Qualidade apercebida	7.98	7.94	7.40	7.73	7.27	7.19	0.25
Valor apercebido	6.90	7.09	6.29	6.49	6.10	5.80	0.41
Satisfação	7.74	7.71	7.32	7.42	7.04	6.84	0.32
Reclamações	7.03	7.13	6.48	6.86	6.46	5.98	0.17
Lealdade	7.29	7.38	6.92	6.88	6.54	6.48	0.41

A escala de avaliação desenvolve-se de 1 a 10, considerando-se:

- ≤ 4 avaliação negativa
- 4 - 6 avaliação neutra
- ≥ 6 avaliação positiva
- ≥ 8 avaliação muito positiva

A avaliação obtida em 2011, referente a 2010, apresenta valores superiores à média do setor para todas as variáveis trabalhadas. Embora o indicador “valor apercebido” detenha a menor classificação (6,90), é nele que a EPAL melhor se posiciona face à média do setor (6,49).

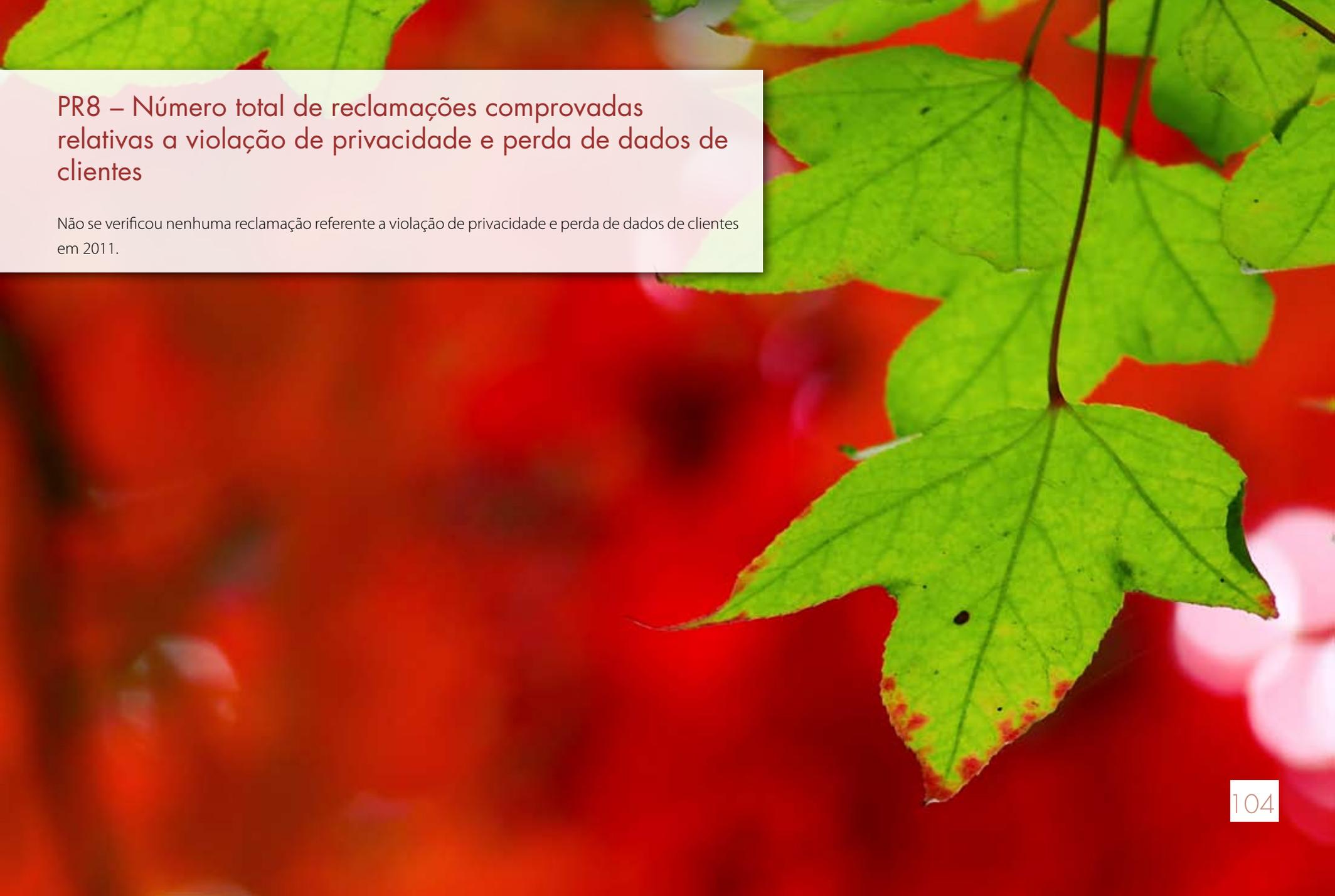
## PR6 e PR7 – Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio e N° total de casos de não conformidade nesse âmbito

Tendo em conta que a água é um produto essencial à vida, cuja produção e distribuição configura a prestação de um serviço público, as ações de marketing, publicidade e promoção não têm preocupações predominantemente comerciais, sendo orientadas por princípios de uso racional, saúde pública, natureza ambiental e de facilidade e eficiência do serviço.

Em 2011 foram desenvolvidas as seguintes campanhas de informação e de promoção:

- Tarifário de Preços de Venda de Água 2011
- Boas Práticas de Manutenção da Rede Predial e Acessórios
- Dicas para beber água com mais Satisfação (22 março - Dia Mundial da Água)
- EPAL e a Biodiversidade – Aves Aquáticas das Captações (22 de maio - Dia Mundial da Biodiversidade)
- Campanha de incentivo ao consumo da água da torneira sublinhando a sua natureza ecológica (5 de junho - Dia Mundial da Água) e a sua natureza económica (1 de outubro - Dia Nacional da Água)
- E-conta da água
- Comunicação de Leituras
- Rede Predial e acessórios – Boas Práticas no regresso de férias
- Nova Conta da Água
- Uso Eficiente da Água

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



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

Não se verificou nenhuma reclamação referente a violação de privacidade e perda de dados de clientes em 2011.



# Glossário

Acidente in itinere	Acidente que ocorre no trajeto normalmente utilizado pelo trabalhador, entre o seu local de trabalho e a sua residência principal ou secundária.
Adução	Transporte de água em condutas de grande dimensão
AE	Acordo de Empresa - Documento que 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.
CO2	Dióxido de carbono
ECSI	Índice Nacional de Satisfação do Cliente
EE	Estação elevatória
Energia direta	Energia primária que não foi objeto de transformação.
Energia indireta	Energia derivada que foi objeto de transformação fora das instalações em que é consumida.
ETA	Estação de tratamento de água
ETAR	Estação de tratamento de águas residuais
GEE	Gases de Efeito de Estufa.
GRI	Global Reporting Initiative (G3)
ICNB	Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade
ONG's	Organizações Não Governamentais
Plano de Benefício Definido	Garante um valor complementar á pensão de reforma atribuído pela empresa
Plano de Contribuição Definida	O valor das contribuições é previamente definido
Provedores de capital	Acionistas da empresa e entidades bancárias
PSA	Plano de Segurança da Água
SIRE	Sistema Integrado de Responsabilidade Empresarial – Gere as certificações da empresa referentes às NP EN ISO 9000, NP EN ISO 14000, OHSAS 18000 e SA 8000
Stakeholders	Partes interessadas da empresa, todos quantos possam estar envolvidos em relações de dependência, de interesse ou de influência, ativa e passiva, com a EPAL
VLE	Valor Limite de Emissão

