

RELATÓRIO DE

Sustentabilidade

2016

[esta página está intencionalmente em branco]



Índice

1 – Mensagem do Presidente	6
2 – Perfil do Relatório	8
3 – Perfil da EPAL	10
3.1 Princípios e Indicadores de Sustentabilidade	10
3.2 Factos e dados chave 2016	12
3.3 A EPAL	16
3.4 Modelo de governação e organização	27
4 – Estratégia - Riscos, Partes interessadas, Impactos e oportunidades	35
4.1 Riscos	35
4.2 Partes interessadas / Stakeholders	37
4.3 Impactos	38
4.4 Aspectos materiais identificados e medidas	38
4.5 Oportunidades	46
5 – Desempenho e Abordagem da Gestão	49
5.1 Indicadores de desempenho económico	49
5.2 Indicadores de desempenho ambiental	53
5.3 Indicadores de desempenho social	64
Índice GRI	76







Mensagem do Presidente

O ano de 2016 foi de consolidação face às alterações e desafios profundos, ocorridos em 2015, resultantes da reestruturação do setor público da água e saneamento. Não obstante a complexidade e as dificuldades foi possível operar melhorias dignas de registo, nomeadamente ao nível do resultado líquido, da EPAL, no valor de 49,7M€, o melhor de sempre e uma redução no endividamento de 18 M€.

Foi, ainda, concretizado, durante 2016, um investimento de 13 M€ e feita uma aposta nas atividades de manutenção, a robustecer, nos próximos anos.

A qualidade da água fornecida também evidenciou uma evolução positiva, com a redução do número de incumprimentos, sendo de salientar que houve meses em que o cumprimento dos valores paramétricos atingiu os 100%.

Para além da gestão própria, também a gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, que lhe foi outorgada pelo Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, revelou melhorias generalizadas, concretamente ao nível da qualidade do serviço prestado e do relacionamento com os clientes. Foi, ainda, promovida, sempre que possível, a uniformização de procedimentos e das melhores práticas existentes, objetivando a otimização do funcionamento das infraestruturas e a redução dos respetivos gastos de exploração, garantindo, sempre, a continuidade do serviço.

Foi possível concretizar a ambiciosa transformação da ETAR da Guia, a maior do país, numa instalação energeticamente autossustentável, projeto que contou integralmente com a capacidade e *know-how* das suas trabalhadoras e trabalhadores e que, ao possibilitar enormes vantagens ambientais e económicas coloca a organização na liderança do setor do saneamento.

Com uma gestão orientada para a criação de valor para si e para os seus Stakeholders, a EPAL viu, mais uma vez, reconhecido o seu contributo ao nível da proteção do meio ambiente e da Investigação, Desenvolvimento e Inovação, tendo sido distinguida com uma Menção Honrosa na categoria "Ambiente: Redução e Impactos", pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial, na 2ª edição do Prémio Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social, a garrafa Fill Forever. A Ordem dos Engenheiros atribuiu o Troféu OE/80 anos, ao WONE, pelo valor que veio acrescentar à Engenharia Nacional.

De entre as campanhas desenvolvidas, destaca-se a de incentivo ao consumo de água da torneira, alicerçada em iniciativas inovadoras focadas na oferta e venda da garrafa Fill Forever, que obteve grande sucesso, refletindo-se na transação de cerca de 26 mil unidades.

Com o apoio de todos os envolvidos conseguimos uma melhoria substancial da sustentabilidade da organização, espelhada ao longo do presente relatório e continuamos empenhados e confiantes na concretização dos reptos que nos são colocados, mantendo a EPAL como a empresa referência do setor.

José Manuel Sardinha
Presidente do Conselho de Administração





2 – PERFIL DO RELATÓRIO

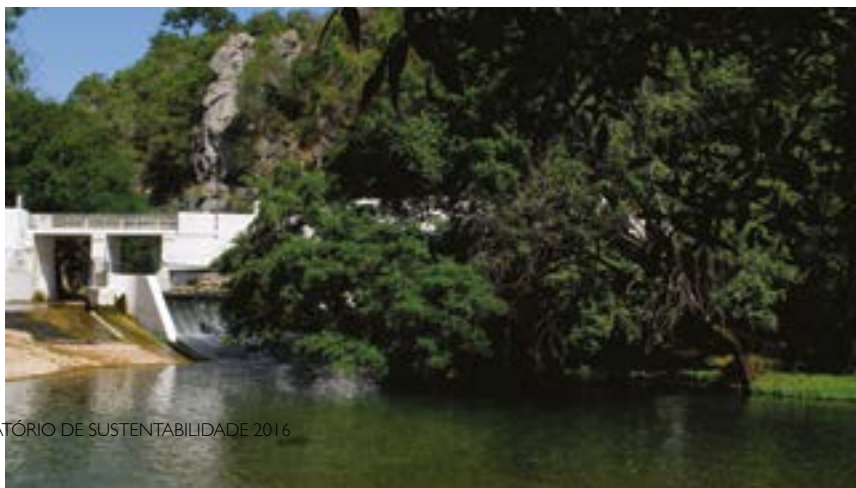
O presente relatório respeita ao período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2016 e, à semelhança dos anteriores, foi elaborado de acordo com a 4ª geração (G4) das “Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade” da *Global Reporting Initiative*, mantendo assim os critérios e métodos anteriormente adotados.

A EPAL publica há onze anos o seu Reporte de Sustentabilidade, tendo optado, desde 2012, pelo modelo In Accordance – Abrangente. Não inclui informação nem aspetos sobre os quais a organização não tem controlo nem informação detalhada (ver índice GRI – capítulo 6 deste relatório).

Para além da comunicação da informação relevante sobre o desempenho da organização aos seus *stakeholders*, este relato serve como resposta às Nações Unidas, no âmbito do compromisso assumido, pela EPAL, desde a adesão, em 2009, ao Global Compact e para efeitos da Comunicação On Progress (COP), que deve, anualmente, ser submetida àquela organização.

Por razões de contenção de custos, o presente relatório não foi verificado por entidade externa. Dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser remetidos à Direção de Sustentabilidade Empresarial (mcristovao@adp.pt).

Considera-se ainda importante referir que ao longo do ano de 2016, por via do estabelecido no Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, a EPAL deu continuidade à gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e saneamento de Lisboa e Vale do Tejo (LVT). No entanto, a componente relativa à operação do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, está descrita em relatório autónomo (Relatório de Sustentabilidade LVT 2016).





3 – PERFIL DA EPAL

3.1 Princípios e Indicadores de Sustentabilidade

A EPAL desempenha uma função ativa na sociedade e no ambiente e desenvolve uma gestão adequada dos seus recursos, de forma a promover uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a comunidade.

A escassez de água identificada como principal risco mundial com impacto na sociedade, constitui uma grande ameaça ao crescimento económico e à estabilidade, em todo o mundo. Assim, a Organização das Nações Unidas (ONU) aprovou, na cimeira realizada em Nova Iorque em setembro de 2015, os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que têm por objetivo criar um modelo global para acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar de todos, proteger o ambiente e combater as alterações climáticas.



A EPAL está comprometida com os ODS, concretamente com o ODS 6 - Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos", em que as metas definidas passam por alcançar o acesso universal e equitativo à água potável, melhorando a sua qualidade, reduzir as águas residuais não tratadas e aumentar a eficiência no uso da água em todos os setores, promovendo a reciclagem e reutilização de água e combatendo a sua escassez a nível global. Para além disso está, também, estabelecido o objetivo de, até 2020, manter protegidos e restaurados os ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, pântanos, rios, aquíferos e lagos.

Para além do ODS 6, focalizado na água, esta está presente em vários outros, designadamente no ODS 2 porque, o abastecimento de água em quantidade é vital para a produção de alimentos e essencial para atingir a segurança alimentar, os sistemas de saneamento e de produção de água potável e segura são necessários para a saúde, como exigido nos ODS 3 e 6, a água é necessária para alimentar indústrias e criar empregos de acordo com os ODS 7 e 8 e sem água não é possível alimentar os serviços dos ecossistemas do planeta identificados nos ODS 13, 14 e 15.

Assim, atendendo às enormes exigências no setor (alterações no plano setorial – PENSAAR, ao novo enquadramento do grupo e sua relação com os *stakeholders*, ao seu comprometimento com os objetivos definidos nas políticas nacionais e com os compromissos internacionais- Crescimento Verde, ODS, Global Compact, Visão 2050, o futuro que nós queremos (Rio + 20), etc., o Grupo AdP reviu em 2015 a sua Estratégia de Sustentabilidade, que a EPAL subscreve, ajustando os princípios e compromissos, definindo novos objetivos e metas para o período de 2016-2020, concretamente seis grandes princípios e 20 compromissos, abrangendo temas como a conservação das massas de água e da biodiversidade, a adaptação às alterações climáticas, o desenvolvimento de uma economia local responsável, a valorização da relação com os trabalhadores e uma aproximação crescente à comunidade, entre outros.

Para além de subscrever a Estratégia de Sustentabilidade do Grupo AdP, em 2016, a EPAL manteve os 5 Princípios de Desenvolvimento Sustentável seguintes:

Valor Económico e Social do Serviço

Prestar o serviço essencial de abastecimento público de Água para consumo humano seguro, de Qualidade, com Fiabilidade e a Preço adequado viabilizando um retorno justo.

Ecoeficiência e Proteção Ambiental

Promover, na sua área de intervenção, a Proteção, a Conservação e o Uso Eficiente, em todas as etapas do ciclo de vida da Água, desde a sua produção até ao seu uso e descarga pelos clientes.

Proteção e Desenvolvimento das Pessoas

Promover a Integridade, a Confiança e a Transparência na forma de estar com as partes interessadas internas (trabalhadores, fornecedores e prestadores de serviços) e externas (clientes, entidades governamentais e comunidade) promovendo um ambiente de trabalho seguro e saudável, através da formação e do desenvolvimento de competências, o emprego e a igualdade de oportunidade.

Envolvimento da sociedade na Gestão Sustentável da Água

Assumir um papel ativo e de relevo na sociedade em que se compreende a dinamização e promoção de políticas de gestão racional da água, junto das suas partes interessadas e, tanto quanto possível, da comunidade internacional.

Inovação e Desenvolvimento

Estabelecer alianças para a aprendizagem e promover o envolvimento da comunidade científica de forma a assegurar a inovação, o desenvolvimento, a partilha e a disponibilização do conhecimento e das melhores práticas para o uso racional e sustentável da água.

3.2 Factos e dados chave 2016

FACTOS

No início de janeiro e na sequência do contrato celebrado, em maio de 2015, entre a EPAL e a Águas do Oeste (à data agregada na LVT), relativo ao Aditamento ao Contrato de Abastecimento de Água estabelecido entre as partes em 2003, a EPAL assumiu a exclusividade pelo fornecimento de água ao sistema, passando a explorar o sistema de abastecimento de água da extinta Águas do Oeste, assumindo todos os gastos de exploração e manutenção do sistema e o pessoal afeto à atividade de abastecimento de água.

No âmbito da gestão delegada do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, que teve início em julho de 2015, a EPAL prosseguiu a sua tarefa de gestão das infraestruturas afetas, ao sistema referido sistema, assim como as demais obrigações inerentes à gestão do sistema, nomeadamente a construção das infraestruturas, a aquisição, manutenção e renovação das instalações e equipamentos, o controlo dos parâmetros de qualidade da água para abastecimento público e dos parâmetros sanitários das águas residuais recolhidas, a faturação dos serviços de fornecimento e de recolha, a elaboração da contabilidade da sociedade LVT, a gestão de recursos humanos, incluindo a contratação de pessoal, a gestão financeira e controlo de gestão, o apoio jurídico, a logística, a comunicação, a gestão de sistemas de informação e suporte e apoio à atividade.

As novas tarifas de água para 2016, entraram em vigor a partir de 1 de janeiro, dando cumprimento ao disposto no Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, que veio fixar as tarifas para o período 2016-2020. As tarifas para a atividade de distribuição na cidade de Lisboa incorporam o efeito da componente tarifária acrescida que produziu efeitos a partir de 1 de janeiro. No Decreto-Lei n.º 94/2015, havido sido criado o regime de uniformidade tarifária, entre a EPAL e a LVT e que implica que a EPAL:

- Transfira para a LVT o montante relativo à “Componente Tarifária Acrescida” (Anexo IV do Diploma) cobrado pela EPAL aos seus clientes em “alta”; esta operação não tem implicação direta nos gastos e rendimentos da EPAL, mas apenas em termos financeiros, uma vez que estes movimentos contabilísticos são registados em contas de terceiros;
- Pague à LVT o montante relativo à “Componente Tarifária Acrescida” sobre os volumes fornecidos pela EPAL em alta à atividade de distribuição domiciliária em Lisboa (EPAL Baixa).

Em termos de investimentos destaca-se, pela dimensão, a empreitada de reabilitação e modernização da Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra, cuja primeira pedra foi colocada no final de março. A obra de reabilitação e modernização da ETA é um investimento de 13 milhões de euros, importante para a preservação da qualidade da água para consumo humano. Com início em março e um prazo de execução de 970 dias, a obra irá permitir a reabilitação e modernização da ETA de Vale da Pedra, construída em 1963 e que faz parte do subsistema Tejo, o 2º mais importante da empresa.

Iniciou-se igualmente a reabilitação do reservatório de Campo de Ourique, originalmente construído na década de 80 do século XIX e constitui parte integrante do Sistema de abastecimento de água à Cidade de Lisboa sendo, em razão do seu volume de armazenamento, o principal reservatório da Zona Média.

Destaca-se, ainda, a construção do Parque de Lamas da Asseiceira, uma instalação coberta com proteção lateral do perímetro norte dotado de uma parede em grelha, que permitirá a ventilação do espaço, o que associado ao revolvimento das lamas permitirá obter condições de eficiência adequadas à evaporação da água e a subsequente secagem das lamas até aos níveis pretendidos. O principal desígnio da EPAL com este projeto foi garantir o cumprimento integral da legislação, em vigor ao mesmo tempo que assegurava a implementação de uma solução ambiental e economicamente sustentável.

A empresa continuou a apostar numa ampla divulgação e promoção do consumo de água da torneira, tendo, em meados de junho, inaugurado o Pátio da Água, que se manteve em funcionamento até setembro, todos os dias da semana. Localizado no número 14 da Avenida da Liberdade, o pátio era um espaço fresco e confortável onde foi incentivado o consumo da água da torneira, sendo para o efeito disponibilizada, gratuitamente, água a todos os lisboetas e turistas.

Ao longo do ano de 2016 a Fill Forever, garrafa 100% nacional, concebida pela EPAL para receber e transportar a água da torneira e já merecedora de prémios, foi amplamente divulgada nas iniciativas da empresa para sensibilização para o consumo da água da torneira.

No contexto da promoção da água da torneira, prosseguiu-se a estratégia de entrega de garrafas de vidro “Água de EPAL” a diversas entidades públicas e privadas, que aderiram ao desafio do consumo exclusivo de água da rede, disponibilizando nas suas áreas comuns as garrafas que permitem fazer a afirmação da marca EPAL e a promoção de atitudes sustentáveis.

A EPAL voltou a inovar e a surpreender o setor da água, abrindo, na Academia das Águas Livres, a Pós-Graduação em “Tecnologias e Gestão da Água”, curso que junta as competências de duas faculdades de referência nacional e internacional – a FCT, na área da engenharia sanitária, e a NOVA SBE, na área da gestão – que se aliam às competências de um conjunto de formadores oriundos do mundo empresarial do setor.

O ano de 2016 ficou, também, marcado por um desempenho económico extremamente positivo, tendo-se alcançado um resultado que, expurgando efeitos não recorrentes de outros anos, consubstancia-se no melhor resultado de sempre da Empresa ao longo da sua existência.

Decorreu em dezembro de 2016 a Assembleia Geral da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, onde com o apoio unânime dos votos expressos, foi aprovada a criação das duas novas empresas, a “Águas do Tejo Atlântico” e a “Simarsul”, por cisão da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, que passará a designar-se Águas do Vale do Tejo.

Tratou-se de uma solução construída com espírito de abertura e intensa colaboração entre o Grupo Águas de Portugal e os municípios. A solução encontrada visou garantir um equilíbrio entre todos os parceiros e utilizadores envolvidos, seguindo os princípios de contenção tarifária, solidariedade, equidade, incentivo à eficiência e estabilidade. Já em 2017 foi promulgado pelo Presidente da República o Decreto-Lei de constituição das novas empresas, esperando-se que daqui advenha um impacto relevante na atividade futura da EPAL, com a alteração da área abrangida pela gestão delegada, que passará a integrar apenas a Águas do Vale do Tejo e com a saída de parte relevante do quadro de pessoal para as duas novas empresas.

DADOS

Produção e distribuição de água

O volume de água captada foi de 219,5 Mm³, ligeiramente superior ao verificado no período homólogo (+0,3%).

- 83% da água captada teve origem na Albufeira de Castelo do Bode, mantendo-se assim o valor de 2015, embora em 2016, devido às intervenções na ETA de Vale da Pedra e nas condutas de água bruta de Valada e de água tratada de Vale da Pedra, a exploração desta origem de água tenha sofrido algumas limitações.
- os restantes 17% provieram da captação superficial do rio Tejo - Valada Tejo - (22,2 Mm³) e de origens subterrâneas (16,0 Mm³).

O volume de água não faturada na rede de distribuição manteve-se num nível de excelência, apresentando um valor de 10,3 milhões de m³. No sistema de adução o volume de água não faturada foi de 13,5 milhões de m³, o que corresponde a 6,2% da água entrada no sistema.

O desempenho da Rede em 2016 foi positivo, com uma redução de 14% no número de avarias, face a 2015. O sistema Oeste, cuja gestão a EPAL assumiu apenas em 2016, apresentou um total de 30 avarias.

No ano de 2016 o desempenho em termos de avarias e roturas foi bastante positivo, com uma redução do número de avarias em condutas e do número de roturas em condutas e ramais. Verificaram-se 382 avarias em condutas (menos 62 que em 2015) e 637 roturas em ramais (menos 46 que em igual período do ano anterior). O indicador de avarias em condutas por 100 km de rede atingiu em 2016 o valor de 26 avarias/100 km rede/ano, o que representa o valor mais baixo desde que se iniciou o seu cálculo. Recorde-se que o referencial considerado como desempenho “Bom” pela ERSAR é de 30 avarias/100 km rede/ano.

Negócio

O volume vendido em 2016 foi de 195,6 milhões de m³, apresentando um decréscimo de 1,4 milhões de m³ relativamente ao volume vendido em 2015

A redução em 0,7% no volume total de água vendida resulta do crescimento de 0,4 milhões de m³ nos clientes municipais e multimunicipais e de uma redução de 1,8 milhões de m³ nos clientes diretos.

Aumento de 5,5% do Resultado Líquido, face a 2015, de 47,1MEuros para 49,7MEuros.

Trabalhadores e comunidade

Promoção do uso de água da torneira mediante acordos com diversas entidades públicas e privadas para uso exclusivo de água da rede, utilizando garrafas de vidro “Água da EPAL”, bem como através da utilização da garrafa Fill Forever.

Continuidade da aposta do CA na Academia das Águas Livres (AAL) para qualificação de quadros e de técnicos do Setor da Água e Ambiente. Em 2016 foi concedido o alargamento da certificação da EPAL, como entidade formadora, a uma nova área de educação e formação - Eletricidade e Energia. Desde 13 de outubro, a Empresa é reconhecida pelas suas competências para intervir

nesta nova temática, entre outras ações, com o lançamento da primeira edição da inovadora Pós-Graduação "Tecnologias e Gestão da Água", que visa proporcionar o desenvolvimento sistemático de competências técnicas e de gestão, orientadas para a criação de valor no sector.

No âmbito do dia Universal da Criança decorreu, na EPAL, uma iniciativa inédita e de grande responsabilidade social e empresarial dirigida aos filhos dos trabalhadores nascidos durante este ano. Na presença de pais, crianças e dirigentes, o Conselho de Administração e os Órgãos Representativos dos Trabalhadores entregaram o Cabaz de Nascimento aos "Bebés EPAL".

Retoma do horário alargado de atendimento presencial na Loja da Sede, em Lisboa, para o período entre as 8:30 e 19:30, todos os dias úteis.

Inovação, criação de valor e partilha

O investimento na Investigação e Desenvolvimento (I&D) e a partilha de conhecimento está sustentado na visão estratégica da EPAL que, de forma continuada, promove a valorização dos seus Clientes, dos Acionistas e dos seus Colaboradores.

Dando cumprimento à estratégia de I&D e na componente de inovação, no ano de 2016 realizou-se:

- 3ª edição do Prémio EPAL in, concurso de inovação que se apresenta como catalisador do envolvimento dos colaboradores de diversas áreas, da EPAL e que este ano distinguiu 10 trabalhos: 2 com o prémio, 3 com Menção Honrosa e 5 como finalistas, concretamente:

Projetos Premiados:

- Dispositivo de paragem automática por deteção de falhas em Sobrepressores de Êmbolos Rotativos;
- Fast Way.

Projetos com Menção Honrosa:

- Gestão Operacional de Viaturas – Frota Online;
- WOTSE – Water Optimization for Tele-management System Efficiency;
- Watt4.

Projetos Finalistas:

- Na Rota do Património da Água em Lisboa;
- Painéis didáticos com reaproveitamento de material abatido;
- Um por dois;
- Simulador de uma Estação de Tratamento de Águas Residuais;
- IVOH2.

- Aqua Techno Fóruns, lançados em 2016, que representam uma outra valia do processo de criação de inovação tecnológica. Nestes fóruns a EPAL, representada pela gestão de topo e pelos facilitadores internos de inovação, juntou-se às empresas tecnológicas com créditos reconhecidos no tema em debate. O primeiro Aqua Techno Fórum sobre o tema Mobility pretendeu potenciar a identificação de oportunidades de desenvolvimento da mobilidade, proporcionando, aos agentes que dominam os processos internos das organizações, o contacto com as novas tecnologias e a sua aplicabilidade promovendo a reflexão das potenciais melhorias decorrentes da sua implementação.

Na componente de Desenvolvimento, a EPAL focalizou-se na procura do estabelecimento de Parcerias com centros de conhecimento, desde os níveis académicos bases, representados por estabelecimentos de ensino técnico e profissional, até aos de excelência, representados pelas

Universidades e Centros de Investigação. Acreditamos que esta estratégia de parcerias irá permitir à EPAL acompanhar os desenvolvimentos tecnológicos numa conjectura em que a velocidade da transformação digital nas empresas, e no mundo em geral, obrigando a uma mudança organizacional da forma de encarar os processos geradores de inovação tecnológica e de investigação, sendo cada vez mais necessário optar pela construção de sistemas em rede.

Na componente de projetos de investigação, mantiveram-se em desenvolvimento o BINGO, o LIFE IMPETUS, o EnviHealth&Co e AquaVIR - *Portable Automated Water Analyser for Viruses*", teve início o projeto RES URBIS - *Resources from URban Blo-waSte*, detalhados mais à frente, no presente relatório.

Em 2016 a empresa recebeu dois prémios. Um devido ao valor que o WONE veio acrescentar à Engenharia Nacional e outro como Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social atribuído à Fill Forever.

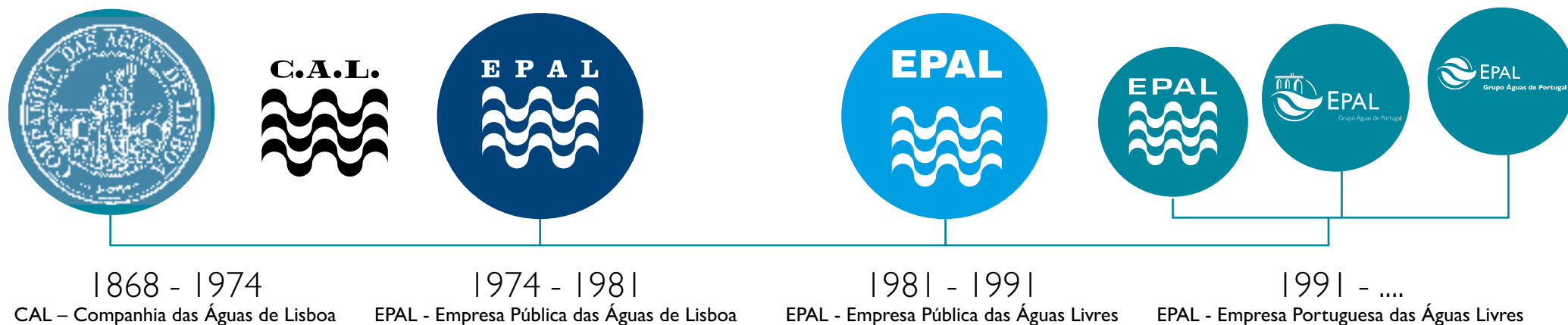
O quadro seguinte apresenta a evolução de alguns dos Indicadores de Sustentabilidade:

The poster features the EPAL logo at the top, with 'in' in a stylized font above 'PRÉMIO INOVAÇÃO'. Below the logo, the text reads: 'A EPAL convida todas as trabalhadoras e trabalhadores a participar na 3ª edição do concurso interno "EPAL in - Prémio Inovação". O prazo para apresentação das candidaturas termina dia 31 de maio.' It also includes a URL for the regulations: 'Consulte o regulamento, o formulário de candidatura e os prazos das várias fases do concurso em http://intranetepal/sites/epalin/Paginas/epalin2016.aspx.' The main slogan 'Participe! Inove! Faça a diferença!' is prominently displayed in the center. At the bottom right, the EPAL logo is repeated with the text 'Grupo Águas de Portugal'.

INDICADORES SUSTENTABILIDADE EPAL			
	2014	2015	2016
Eixo Económico			
Volume de negócios (M€)	142,0	143,9	151,0
Volume de água vendida (Mm ³)	192,0	197,0	195,6
Resultado líquido (M€)	54,0	47,1	49,7
Eixo Social			
Trabalhadores (n.º)	675	1 494	1 467
Acidentes de trabalho (n.º)	28	76	97
Clientes directos (n.º)	349 151	351 041	354 302
Clientes municipais (n.º)	17	17	17
Clientes multimunicipais (n.º)	3	2	2
Municípios I (direta e indiretamente) abastecidos (n.º)	34	34	34
Consumidores (n.º)	2 846 875	2 842 185	2 843 632
Área abastecida (km ²)	7 095	7 095	7 095
Eixo Ambiental			
Água não faturada (%)	9,4	10,0	10,9
Energia não renovável consumida (GJ)	427 376	448 224	447 917
CO ₂ emitido - emissões diretas e indiretas (ton CO ₂)	40 734	51 547	45 159
CO ₂ evitado (microgeração - venda) (ton CO ₂)	6	25	16
CO ₂ evitado (microgeração - autoconsumo) (ton CO ₂)	26	33	29
Resíduos produzidos (ton)	9 499	7 523	6 466

3.3 A EPAL

A figura seguinte concentra a História da EPAL:



A área de intervenção da EPAL, até 1935, limitava-se ao abastecimento e distribuição de água ao concelho de Lisboa. A partir desse ano, a EPAL passa, também, a abastecer em Alta o município de Oeiras, tendo ao longo do tempo vindo a expandir esta atividade a outros municípios, servindo, à data, 35 municípios em Alta (incluindo Lisboa).

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA, é uma empresa do setor empresarial do Estado, detida a 100% pela AdP – Águas de Portugal, SGPS, SA e rege-se pelo Decreto-Lei n.º 230/91, de 21 de junho, e respetivos Estatutos, anexos a esse diploma.

Desde julho de 2015, a EPAL é responsável pela gestão delegada do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo (LVT), atribuída pelo Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, sistema que integra um universo de 86 municípios. Atualmente a

área servida pela EPAL e LVT abrange 95 municípios que ocupam uma área territorial correspondente a um terço do território continental português, servindo 3,8 milhões de habitantes (figura seguinte). Esta alteração, no quadro legislativo e organizativo afetaram, significativamente a atividade da EPAL. Desde logo, ao nível da sua Missão, que passou a incluir a gestão e exploração de sistemas de saneamento e a gestão delegada do sistema multimunicipal de Lisboa e Vale do Tejo.

No âmbito desta última situação a EPAL assumiu a posição contratual da LVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, pelo que, a partir de julho, as trabalhadoras e trabalhadores, da LVT, ou seja, os trabalhadores originários das oito empresas agregadas, foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, passando, esta última, a contratar, em nome próprio, o pessoal necessário à gestão do sistema LVT.

3.3.1 Abastecimento de água para consumo humano

O sistema de Produção e Transporte da EPAL é constituído pelos subsistemas de Castelo de Bode, Tejo e Alviela, que se desenvolvem com recurso aos elementos apresentados no quadro abaixo, com uma capacidade nominal de produção que pode atingir mais de um milhão de m³/dia e uma capacidade de reserva de cerca de 370 000 m³, acrescida de cerca de 41 000 m³ associada ao sistema de Oeste Abastecimento (AA) e que possibilitam efetuar transferências de caudal entre si, conferindo, aos sistemas, grande versatilidade e uma fiabilidade reforçada.

Infraestruturas de Captação:

- 2 Captações superficiais (Rio Tejo e Rio Zêzere - Albufeira de Castelo de Bode);
- 3 Captações subterrâneas (Alenquer, Lezírias e Ota).

A água produzida é aduzida ao sistema por meio dos adutores de Castelo do Bode e do Tejo. No percurso até Lisboa e para entrega aos municípios clientes são ainda utilizadas outras importantes infraestruturas de transporte como o aqueduto Alviela, o adutor Vila Franca de Xira-Telheiras, o adutor de Circunvalação e o adutor da Costa do Sol e outras também apresentadas na tabela abaixo:

Infraestruturas	2014	2015	2016	
	EPAL	EPAL	EPAL	Oeste AA*
Extensão de Condutas (km)	710	695	694	377
Estações Elevatórias (n.º)	31	31	31	31
Reservatórios (n.º)	28	28	28	38
Estações de Tratamento de Água (n.º)	2	2	2	-

*As infraestruturas do Oeste AA pertencem à LVT, mas são exploradas pela EPAL no âmbito do contrato celebrado, em maio de 2015, entre a EPAL e a Águas do Oeste

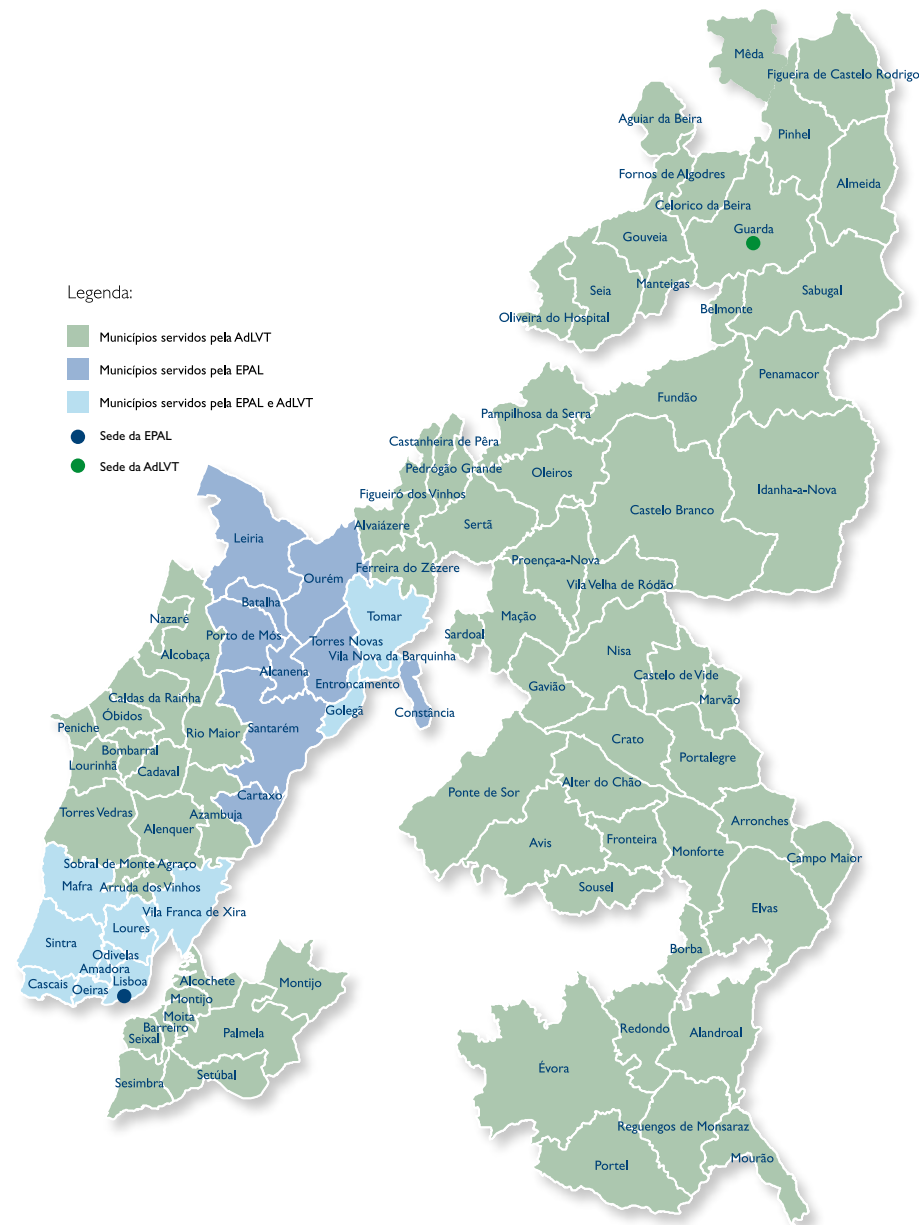


DIAGRAMA DE FLUXOS DE ABASTECIMENTO DA EPAL



A rede de distribuição de água na cidade de Lisboa, com uma extensão de 1 446 km de condutas, é bastante complexa devido às características topográficas da cidade, com quatro zonas altimétricas distintas: Zona Baixa (Cota Rio Tejo até 30 m), Zona Média (cota 30 a 60 m), Zona Alta (cota 60 a 90 m) e Zona Superior (Z.S.) (composta por duas redes independentes, Z.S. de Monsanto e Z.S. da Charneca, que abastecem acima da cota 90 m).

Cada Zona é composta por reservatórios, para reserva de água e regulação das solicitações de caudal, e é abastecida por uma ou mais estações elevatórias. As Zonas estão interligadas por estações elevatórias e válvulas denominadas de válvulas de Ligação de Zona, que são manobradas como recurso e alternativa ao normal regime de exploração. A rede de distribuição de Lisboa possui 158 Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC), abrangendo a quase totalidade da rede, de forma a monitorizar e controlar em contínuo os caudais, consumos e pressões.

No ano de 2016 o desempenho em termos de avarias e roturas foi bastante positivo, com uma redução do número de avarias em condutas e do número de roturas em condutas e ramais.

Verificaram-se 382 avarias em condutas (menos 62 que em 2015) e 637 roturas em ramais (menos 46 que em igual período do ano anterior).

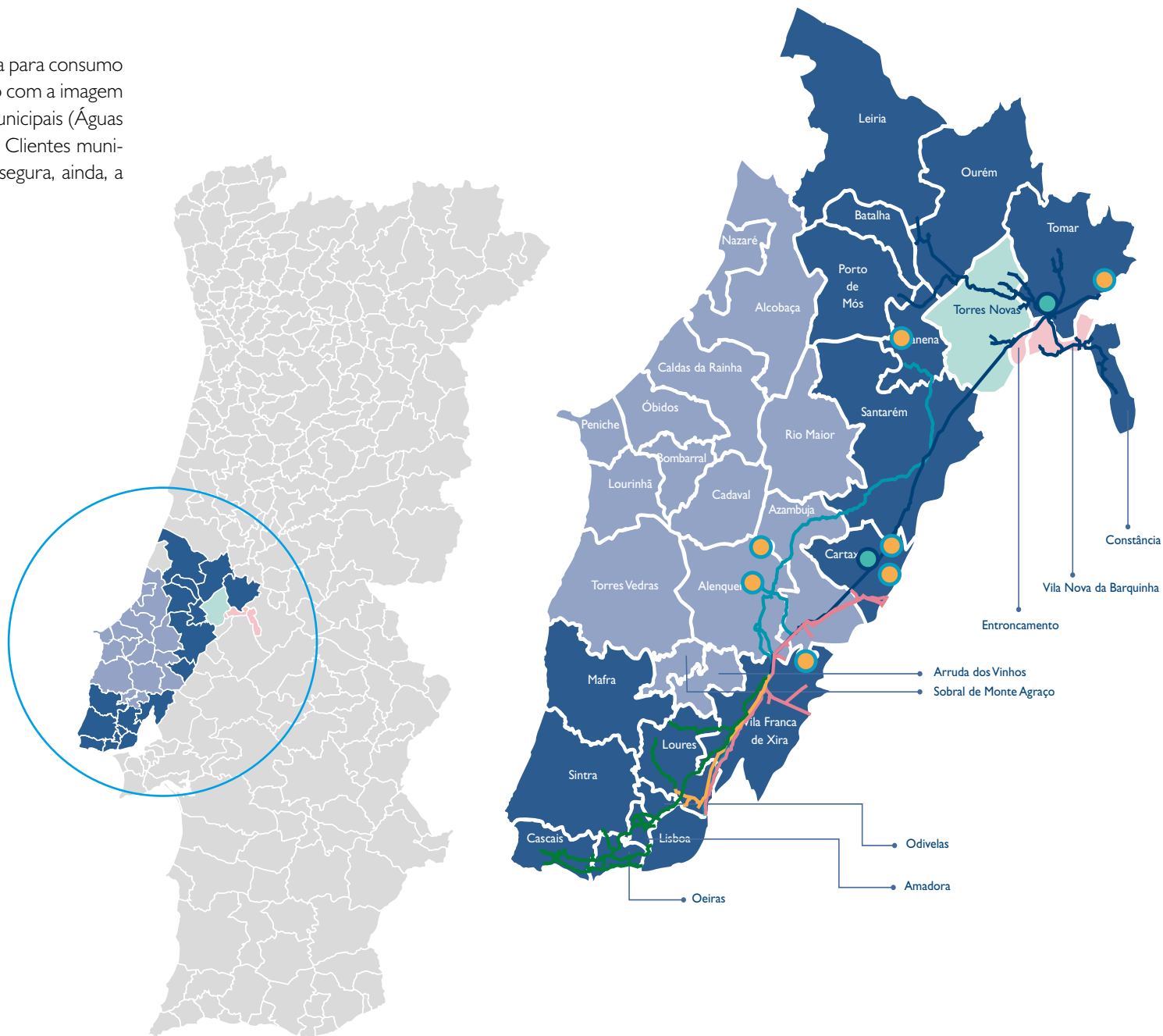
O indicador de avarias em condutas por 100 km de rede atingiu em 2016 o valor de 26 avarias/100 km rede/ano, o que representa o valor mais baixo desde que se iniciou o seu cálculo. Recorde-se que o referencial considerado como desempenho "Bom" pela ERSAR é de 30 avarias/100 km rede/ano.

Cientes

No ano em análise, a EPAL abasteceu, em "Alta", água para consumo humano, a 35 municípios, incluindo Lisboa, de acordo com a imagem anterior; repartidos por 2 entidades gestoras multimunicipais (Águas de Lisboa e Vale do Tejo e Águas do Ribatejo) e 17 Clientes municipais, localizados na margem norte do rio Tejo. Assegura, ainda, a distribuição, "em Baixa", no município de Lisboa.

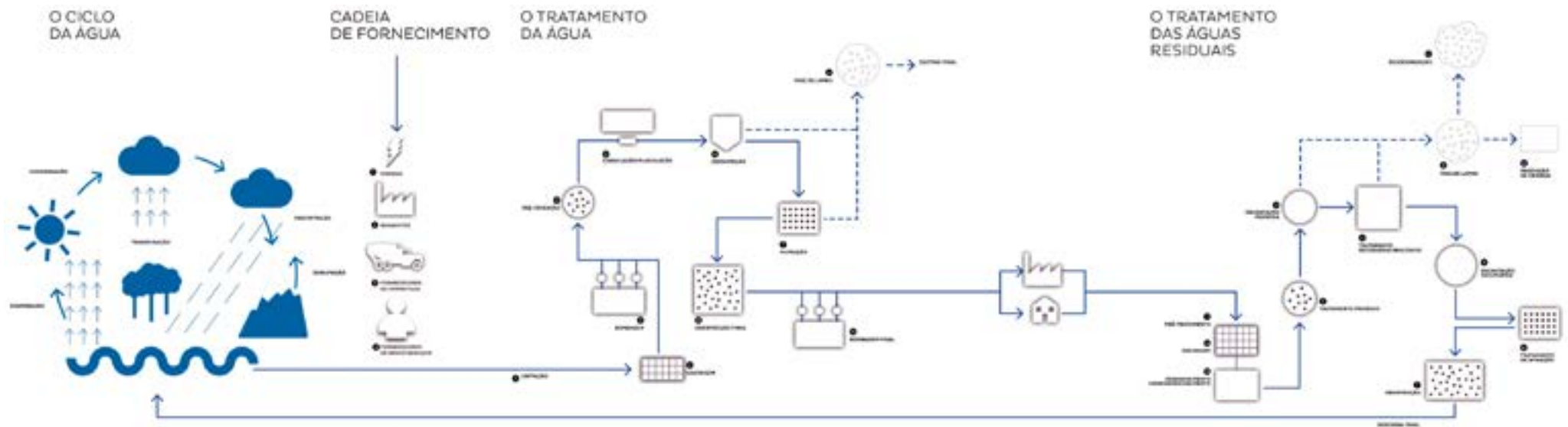
Clientes da EPAL

- Concelhos diretamente abastecidos pela EPAL
- Concelhos abastecidos pela EPAL através da Águas do Oeste
- Concelhos abastecidos pela EPAL através da Águas do Centro
- Concelho abastecido pela EPAL através da Águas do Ribatejo
- Aqueduto Alviela
- Adutor Castelo do Bode
- Adutor Circunvalação
- Aqueduto Tejo
- Adutor Vila Franca de Xira-Telheiras
- Estação de Tratamento de Água
- Captação de Água



Produção, Venda e Perdas de Água

Para cumprir a Missão que lhe foi outorgada a EPAL, conta, para além do seu desempenho, com a colaboração, a montante, da cadeia de fornecimento, bem como de outras empresas do grupo na gestão eficiente, do ciclo urbano da água.



Cadeia de fornecimento da da EPAL

A evolução do volume de água captada, tratada, vendida e não faturada pode ser analisada, no quadro abaixo.

Captação			Tratamento			Adução			Armazenamento			Distribuição		
2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Água Captada (Mm ³)			Água Tratada (Mm ³)			Água Vendida (Mm ³)			Água Vendida (Mm ³)			Água Vendida (Mm ³)		
212,0	218,9	219,5	211,7	218,3	219,3	192,1	197,0	195,6	192,1	197,0	195,6	192,1	197,0	195,6
						Não Faturada (Baixa Mm ³)			Não Faturada (Baixa Mm ³)			Não Faturada (Baixa Mm ³)		
						8,2			8,7			10,3		
						Não Faturada (Alta Mm ³)			Não Faturada (Alta Mm ³)			Não Faturada (Alta Mm ³)		
						11,8			13,2			13,5		

Serviços Pós Venda

No âmbito do serviço prestado ao Município de Lisboa, a EPAL disponibiliza um serviço de atendimento telefónico, durante 24H00, sete dias por semana, assim como serviços de Assistência Domiciliária. Os resultados obtidos, no ano em análise, ao nível do atendimento, refletem um aumento no número de clientes que recorreu ao Contact Center, cerca de 5% e um decréscimo de 9% no atendimento presencial, em consonância com os restantes índices apresentados.

Atendimento a clientes – Contact Center	2014	2015	2016
Clientes atendidos (n.º)	279 830	310 882	
Tempo médio de espera (seg.)	20	159	80
% de atendimento	97	83	91
Atendimento presencial	2014	2015	2016
Clientes atendidos nas lojas (n.º)	145 520	157 032	142 996
Clientes c/ tempo de espera na loja da sede inferior a 15 min. (%)	75	43	52
Tempo médio de espera loja da sede (min.)	9	20	16
Serviços de Assistência Domiciliária	2014	2015	2016
N.º de leituras de contadores *	659 295	682 200	658 699
Serviços domiciliários realizados (n.º)	169 033	199 833	182 741
Instalação de Telemetria (n.º)	1 376	1 956	2 808

* Taxa de realização da leitura primária (n.º locais a ler com contrato/ n.º de leituras realizadas): 85%.

3.3.2 Marcas, produtos e serviços complementares e conexos com o ciclo urbano da água

A partir do 2º semestre de 2015, a crescer às atividades de abastecimento de água, em Alta e em Baixa, anteriormente mencionadas, a EPAL passou a fazer a gestão delegada do sistema da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, que envolve a atividade de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, ambos em Alta, para além de um conjunto de atividades acessórias e complementares.

Paralelamente com a sua atividade principal, a EPAL tem vindo a desenvolver e a potenciar outros serviços e produtos relacionados com o ciclo da água, de onde se destaca:

- Aquamatrix - Sistema de informação e gestão comercial;
- WONE- Sistema de redução de perdas de água;
- Waterbeep - Sistema de informação e incentivo à eficiência de utilização de água;
- Prestação de serviços de monitorização e diagnóstico de redes;
- Prestação de serviços de análise e controlo laboratorial;
- Prestação de serviços de aferição e reparação de contadores;
- Cursos de formação profissional através da Academia das Águas Livres, atividade que conta com o apoio do Instituto de Emprego e Formação Profissional.

Manutenção de Contadores de Água e Medidores de Caudal

A EPAL assegura a gestão e manutenção do respetivo parque de contadores de água e de medidores de caudal, constituído atualmente por mais de 350 000 unidades, dando sequência à prática adotada, desde a sua fundação em 1868, pela Companhia das Águas de Lisboa. Herdeira deste conhecimento, a Área de Laboratório de Contadores congrega competências nos domínios da medição, gestão do parque, planeamento da manutenção, reparação, controlo metrológico e calibração de contadores mecânicos de água fria e de medidores de caudal eletromagnéticos.

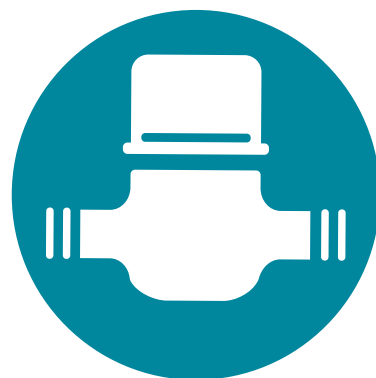
No ano de 2016 a oficina e o laboratório de contadores renovaram a qualificação de Reparador Qualificado de contadores de água e de Organismo de Verificação Metrológica (OVM) de contadores de água. Foi igualmente mantida a acreditação do laboratório de ensaios e calibração de contadores de água e medidores de caudal eletromagnéticos.

Ao longo de 2016, a EPAL retirou da rede 36 700 contadores, que deram entrada na Oficina de Contadores, tendo-se reparado e verificado metrologicamente cerca de 7 000 que foram disponibilizados para instalação.

A área do laboratório de contadores da EPAL realizou, ainda, trabalhos de reparação, ensaio e calibração de contadores e medidores de caudal para entidades externas.

Trabalhos do Laboratório de Contadores para Entidades Externas	2014	2015	2016
Total (n.º)	147	117	163
Valor faturado (€)	51 919	49 388	44 537

7 000 Contadores
reparados e verificados



36 700 Contadores
retirados da rede



Amostragem e monitorização da qualidade de águas

A Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água da EPAL é detentora de grande credibilidade no meio laboratorial nacional, facto que é comprovado pelas instituições que recorrem aos seus serviços, com especial relevância para a própria Administração Central.

Detém 2 laboratórios (Laboratório de Lisboa e Laboratório de Vale da Pedra) devidamente acreditados para o processo de amostragem e para ensaios de qualidade da água, que contribuem para assegurar a segurança da água para consumo humano produzida e distribuída aos clientes da EPAL e a outras partes interessadas.

Relativamente ao ano 2015, registou-se uma redução no número de propostas apresentadas para prestações de serviços a entidades externas, bem como uma redução do número de propostas adjudicadas, decorrentes do facto da EPAL/Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água ter assumido a execução da amostragem e das análises realizadas para controlo da qualidade da água dos subsistemas das regiões de Lisboa-Oeste e Alentejo Norte, as análises realizadas para controlo da qualidade da água dos subsistemas da região da Beira Baixa (zona Raia) e as análises efetuadas no âmbito do cumprimento de Contratos de Concessão de captações superficiais utilizadas por LVT para produção de água destinada ao consumo humano.

Trabalhos da Direção de Laboratórios para Entidades Externas	2014	2015	2016
Serviços realizados (n.º)	36	49	21
Número de amostras (n.º)	1 943	2 226	1 915
Determinações de substâncias individualizadas (n.º)	14 130	14 107	10 284
Valor faturado (€)	94 276	111 056	82 584

1 915
amostras realizadas



10 284
Determinações de substâncias
individualizadas

Os clientes mais importantes da Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água da EPAL, no que concerne ao quantitativo das análises efetuadas e ao montante financeiro envolvido, foram as autarquias, através das Câmaras Municipais ou dos seus Serviços Municipalizados e as empresas do Grupo AdP.

Sistema de informação e gestão comercial – AQUAmatrix

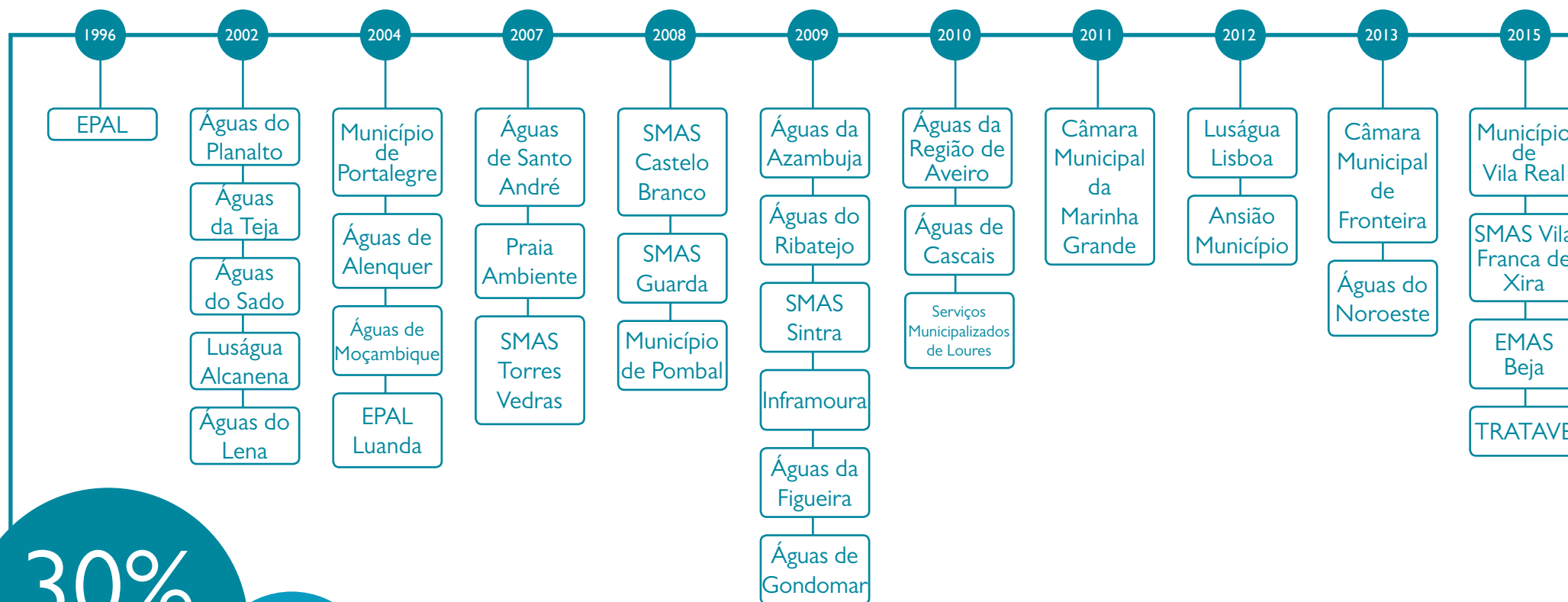
O AQUAmatrix é um projeto criado no seio da EPAL em 1995, que teve o seu arranque em novembro de 1996. Desde então que a EPAL tem vindo a desenvolver a aplicação e a comercializa-la a outras entidades. Tem por objetivo melhorar o modelo de gestão através de uma abordagem integrada da gestão comercial e técnica, suportada em sistemas

de informação que garantem o aumento da eficiência e eficácia. Tem vindo a ser sistematicamente enriquecido com funções de mobilidade e incrementado ao nível da informação estratégica, operacional e tática.



Neste momento está a decorrer uma migração tecnológica adequando o AQUAmatrix às tendências das Tecnologias de Informação e tornando o produto mais versátil e adaptado aos novos paradigmas de CLOUD, o que irá permitir, mais facilmente, a internacionalização.

No final de 2016 o AQUAmatrix encontrava-se implementado em 34 entidades (32 em Portugal e 2 fora do país).



30%
quota de mercado

32
empresas em Portugal

Sistema de redução de perdas de água – WONE



O WONE® - Water Optimization for Network Efficiency é um sistema que, com base na Implementação de zonas de monitorização e controlo (ZMC) e na análise dos respetivos dados de caudal e pressão, permite combinar processos e integrar a informação relevante para a gestão de redes e o controlo de perdas de água.

O WONE® é vocacionado para uma estratégia focada na eficiência, na redução de perdas e na otimização do sistema de abastecimento, cujos resultados são relevantes em termos económicos, sociais e ambientais. É suportado por uma aplicação informática que permite automatizar a integração dos dados de monitorização das ZMC. A aplicação WONE® inclui indicadores de desempenho das ZMC, hierarquizando-as com base nos consumos totais diários e no consumo mínimo noturno e possibilita análises de tendência e a geração de alertas de intervenção.

Se 2015 tinha sido o ano em que se havia registado o maior volume de faturação desde o início da prestação de serviços WONE®, em 2016 foi ainda possível superar essa fasquia. Dos trabalhos realizados no ano, que abrangem o diagnóstico de redes, a deteção de fugas e a comercialização do sistema WONE®, destacam-se os seguintes:

- Companhia Olga Roriz - Deteção de Fugas
- Infratroia - Deteção de Fugas/Licença WONE
- Município de Alandroal – Deteção de Fugas/ Licença WONE
- Município de Alter do Chão – Deteção de Fugas/Licença WONE
- Município de Borba – Deteção de Fugas/ Licença WONE
- Município de Fronteira – Licença WONE
- Município de Montemor-o-Novo – Deteção de Fugas/ Licença WONE
- Município de Mourão – Deteção de Fugas/Licença WONE
- Município de Portel - Deteção de Fugas/ Licença WONE
- Município de Redondo – Deteção de Fugas/Licença WONE

- Município de Reguengos de Monsaraz – Deteção de Fugas/Licença WONE
- Município de Vendas Novas - Deteção de Fugas/ Licença WONE
- Município de Viana do Alentejo - Deteção de Fugas/ Licença WONE
- SILVIP - Deteção de Fugas
- SMAS de Torres Vedras – Consultoria/Licença WONE

O volume de faturação gerado em 2016 pela prestação de serviços WONE® foi de 153 980€ (valor sem IVA) sendo este o maior valor anual registado desde o início da prestação de serviços desta natureza (2011).

WONE	2014	2015	2016
Prestações de Serviços ao exterior (n.º)	6	11	18
Valor faturado (€)	47 740	152 840	153 980

myAQUA

A aplicação (app) myAQUA, desenvolvida pela EPAL, permitiu a todos os utilizadores de telemóveis gerir o seu contrato, comunicar leituras, consultar contas de água e muito mais através de um smartphone, garantindo a universalidade de acesso a esta aplicação pioneira. Dois anos após o seu lançamento, o myAQUA traduz uma aposta tecnológica de aproximação ao mercado essencial nos dias de hoje, contando já com mais de 35 000 utilizadores.



Para além de estar disponível para os clientes da EPAL, a app está implementada noutras entidades gestoras, servindo assim o universo de clientes destas – SIMAR Loures e Odivelas, grupo AQUApor e SMAS de Torres Vedras.



Sistema de monitorização e alerta de consumos anómalos em redes privadas – Waterbeep



O waterbeep® é um serviço inovador em Portugal através do qual é possível disponibilizar aos clientes informação sobre o consumo de água, permitindo-lhes otimizar o uso da água nas suas habitações, espaços comerciais, industriais ou escritórios. Este serviço inclui ainda a emissão de alertas, cujo envio pode ser efetuado por sms ou e-mail, sinalizando consumos de água diferentes do padrão habitual e ainda possíveis roturas, permitindo, assim, ao cliente minimizar as perdas e gastos desnecessários de água.

O waterbeep® apresenta-se em quatro modalidades, com diferentes níveis de detalhe de informação, podendo os clientes optar pela que melhor se adequa às suas necessidades.

Waterbeep	2014	2015	2016
Adesões (acumulado) (n.º)*	2 820	4 194	6 698
Waterbeep home	2 280	3 543	5 653
Waterbeep plus	504	591	933
Waterbeep pro	36	55	106
Waterbeep premium	-	5	6
Valor faturado (€)	2 425	11 923	15 497

* Os dados apresentados correspondem ao total de clientes aderentes que usufruíam do serviço no final de 2016.

WattWater



WattWater é a nova tecnologia 100% portuguesa, desenvolvida integralmente na EPAL, com o objetivo de

promover a otimização da gestão energética em Entidades Gestoras de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, tendo sido lançada no mercado em 2015, durante o ENEG.

O WattWater é um SaaS (*Software as a Service*) que permite, de uma forma eficiente e inovadora, assegurar o complexo processo de integração dos dados relevantes para a monitorização das variáveis associadas à gestão de energia, constituindo-se como um sistema flexível, objetivo e intuitivo.

Esta nova aplicação de gestão tem como principais vantagens: automatizar a recolha e tratamento dos dados, efetuar a correlação entre o consumo de energia, os seus custos e os volumes movi-

mentados. Permite, ainda, a configuração de alertas, por parte do utilizador, para qualquer uma das variáveis.

Academia das Águas Livres



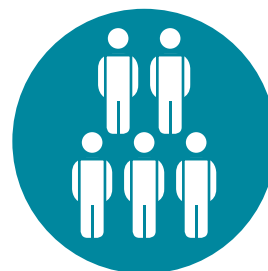
Em 2016, o terceiro ano completo da sua atividade, a Academia das Águas Livres (AAL) realizou 75 ações de formação, abrangendo

1 062 formandos da EPAL-LVT, de empresas do grupo AdP, empresas municipais, autarquias locais, entidades

reguladoras e entidades privadas do setor da água e ambiente, dos quais destacamos a Águas do Algarve, a Águas Públicas do Alentejo, a ERSARA, os SMAS de Sintra e a Inframoura.

Foi, ainda, iniciada em setembro a primeira edição da Pós-Graduação em Tecnologias e Gestão da Água, a terminar em junho de 2017, cujos participantes são oriundos da Águas do Algarve, Águas do Centro Litoral, AdP Serviços, AdP SGPS, Águas do Norte, Águas Públicas do Alentejo, Águas da Região de Aveiro, Águas de Santo André, EPAL-LVT e SIMAS Oeiras Amadora. Esta Pós-graduação agrega uma componente eminentemente técnica com uma componente de gestão orientada para a visão estratégica do setor e para o desenvolvimento de capacidades avançadas de liderança e de criação de valor. A coordenação científica do programa é assegurada por Professores da Faculdade de Ciências e Tecnologia e da Nova School of Business and Economics, ambas pertencentes à Universidade Nova de Lisboa.

O volume de formação concretizou-se em 25 470 horas e o montante da faturação aumentou 28%, face ao ano anterior, o que ilustra o reconhecimento da qualidade dos serviços prestados pela AAL para formação do setor.



1 062 formandos

25 470 horas
de formação



Fill Forever

A Fill Forever é uma garrafa 100% nacional, inovadora, elegante, discreta, sofisticada, reutilizável, ecológica, ultra leve e funcional na sua utilização, concebida para receber e transportar a água da torneira.

Todos os pormenores do seu design foram considerados no seu desenvolvimento, de modo a otimizar a quantidade de material e energia utilizados na sua produção. Ao disponibilizar no mercado esta garrafa ergonómica a EPAL lança aos munícipes, clientes e público fill forever em geral, o desafio de se fazerem acompanhar sempre de água da torneira. Leve no preço. Leve no ambiente.

A Fill Forever foi já distinguida com o prémio iF Design Award, um dos prémios de design de maior prestígio a nível mundial, reconhecido internacionalmente há mais de 60 anos como um símbolo da excelência em design. O júri deste prémio avaliou cerca de 5 000 projetos provenientes de 53 países para determinar quais é que seriam merecedores do selo de excelência da iF.

Ao longo do ano de 2016 a Fill Forever continuou a ser utilizada nas iniciativas da empresa para sensibilização para o consumo da água da torneira, designadamente:

Em junho, numa iniciativa exclusiva foi criado o “Pátio da Água” que consistiu na criação de um espaço ao ar livre, onde a sensibilização ao consumo da água da torneira foi o principal conceito veiculado através da garrafa Fill Forever. Dado que a abertura deste espaço coincidiu com o mês das Festas de Lisboa foi lançada uma edição limitada, desta garrafa, cuja ilustração foi inspirada nas colinas da cidade, com as suas cores garridas, ilustrando o espírito das festas



populares e com a representação de alguns monumentos históricos como o Terreiro do Paço, a Sé de Lisboa e, claro, o Castelo. Na noite de encerramento, em setembro, em parceria com a Vogue Fashion Night Out, a EPAL lançou mais uma edição especial da Fill Forever com o mote “beber água está na moda”. Mais de 10 000 pessoas usufruíram deste espaço e 7 500 garrafas foram adquiridas;

- Junto dos velejadores do famoso circuito de Vela Extreme Sailing Series 2016 que passou por Lisboa, pela primeira vez, oferecendo-lhes garrafas Fill Forever;
- No evento ROAD 2 WEB SUMMIT, apoiando desta forma a inovação e o empreendedorismo em Portugal, numa iniciativa da StartUP Portugal, em parceria com Web Summit.

ESQ. (em baixo) Edição especial da garrafa Fill Forever para o evento Fashion Night Out

CENT. (em cima) Pátio da Água

DIR. (em baixo) Vista interior do Pátio da Água,



3.4 Modelo de governação e organização

3.4.1 Estrutura e Composição do Modelo de Governação

O modelo de governo da EPAL é conforme ao modelo definido no Código das Sociedades Comerciais para as Sociedades Anónimas (art.º 271 a art.º 350) e assegurado pela assembleia geral, o conselho de administração e conselho fiscal ou o fiscal único. Junto do conselho de administração funciona o conselho consultivo para o desenvolvimento sustentável.

Assembleia Geral

A Mesa da Assembleia Geral é constituída por um presidente, um vice-presidente e um secretário, eleitos pela assembleia geral, de entre acionistas ou outras pessoas, por períodos de três anos, conforme previsto no artigo 9.º dos estatutos da sociedade. O mandato dos membros da mesa da assembleia geral é renovável, mantendo-se estes em efetividade de funções até à posse dos membros que os venham substituir.

Em 2016, estiveram em funções os membros da Mesa da Assembleia Geral da sociedade eleitos em 30 de junho de 2015, para o mandato 2015-2017, abaixo identificados.

Presidente AMEGA - Associação de Municípios para Estudos e Gestão da Água, representada pelo presidente do Conselho Diretivo, António Pombinho, vereador da Câmara Municipal de Loures

Vice-presidente AdP – Águas de Portugal SGPS SA

Secretária Dr.ª Ana Cristina Rebelo Pereira

Administração e Supervisão

Conselho de Administração (CA)

Em termos de administração e supervisão o modelo de governo é assegurado por um Conselho de Administração e a respetiva fiscalização cometida ao Fiscal Único.

As disposições que regulam a composição e funcionamento do Conselho de Administração constam do Capítulo III, Secção II, artigos 12.º a 17.º dos estatutos da empresa. O CA tem os poderes

de gestão e representação da sociedade cometidos por lei, pelos artigos 13.º e 14.º dos estatutos da sociedade e pelas deliberações dos acionistas.

O Conselho de Administração só poderá funcionar estando presente ou representada a maioria dos seus membros, sendo as suas deliberações tomadas por maioria de votos expressos. As deliberações constarão sempre em ata, que consignará os votos de vencido.

Durante o 1.º semestre do ano de 2016, manteve-se em funções o Conselho de Administração que havia sido eleito, a 30 de junho de 2015, por deliberação unânime para o mandato 2015/2017, composto por cinco membros, todos eles executivos.

Presidente Eng.º José Manuel Leitão Sardinha

Vice-Presidente Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas

Vogal Dra. Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura

Vogal Dra. Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado

Vogal Eng.º José António Afonso Calmeiro

A 22 de junho de 2016, considerando:

- a demissão por mera conveniência, nos termos do artigo 26.º n.º 1 e 2 do Estatuto do Gestor Público, da Dra. Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura, do cargo de Vogal Executiva do Conselho de Administração;
- as renúncias apresentadas pelo Eng.º José Manuel Leitão Sardinha, pela Dra. Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas, pela Dra. Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado e pelo Eng.º José António Afonso Calmeiro, respetivamente aos cargos de Presidente e Vogais do Conselho de Administração da Sociedade, por cartas de renúncia datadas de 20 de junho de 2016, foi deliberado por unanimidade de votos da acionista única, eleger para o mandato 2016-2018, o Conselho de Administração, composto por cinco membros, todos eles executivos.

Presidente Eng.º José Manuel Leitão Sardinha

Vogal Dra. Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado

Vogal Dra. Ana Sofia Pereira da Silveira

Vogal Eng.º Barnabé Francisco Primo Pisco

Vogal Dr. Rui Manuel Gonçalves Lourenço

Em 2016 realizaram-se 49 reuniões:

- 25 primeiras no âmbito do mandato que terminou a 22 de junho de 2016;
- 24 restantes realizadas pelo Conselho de Administração eleito por deliberação unânime escrita do Acionista, de 22 de junho de 2016.

Secretário da Sociedade

Este órgão manteve a sua constituição ao longo de 2016.

Efetivo Dr. José Manuel Zenha

Suplente Dr. Luís Durão

Órgão de Fiscalização

A este órgão compete a fiscalização da sociedade e a certificação legal das contas de cada exercício. Atualmente a fiscalização da sociedade é assegurada por um Fiscal Único, o qual assegura também as funções de Revisor Oficial de Contas.

No 1º semestre de 2016 a fiscalização da sociedade foi assegurada por:

Fiscal Único Efetivo PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda, representada por Dr. João Rui Fernandes Ramos ou Dr. Jorge Manuel Santos Costa

Fiscal Único Suplente Dr. José Manuel Henriques Bernardo

No 2º semestre de 2016, a fiscalização da sociedade é assegurada por um Fiscal Único, o qual assegura também as funções de Revisor Oficial de Contas.

Fiscal Único Efetivo Ernst & Young Audit & Associados – SROC S:A., representada por Dr. Rui Manuel da Cunha Vieira

Fiscal Único Suplente Dr. Rui Abel Serra Martins

Auditor Externo

O auditor externo da EPAL, a Ernst & Young Audit & Associados, SROC, SA, foi contratado através de um concurso público feito pela AdP – Águas de Portugal, SGPS, SA, para os serviços de auditoria financeira externa para as empresas do Grupo.

Comissão de Vencimentos

Os órgãos estatutariamente competentes para a determinação das remunerações dos órgãos sociais são a Assembleia Geral e a Comissão de Vencimentos. Sem prejuízo das competências da assembleia geral, as remunerações dos membros dos órgãos sociais podem ser fixadas por uma comissão eleita pelos acionistas em Assembleia Geral.

A Comissão de Vencimentos da EPAL tem a seguinte composição:

Presidente (ainda não nomeado)

Vogal Dr. Paulo Jorge Pinto da Silva

Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável (CCDS)

Os membros do Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável são eleitos pela assembleia geral sob proposta do conselho de administração. A sua eleição ocorreu em 30 de março de 2012.

Em 2016 o CCDS não reuniu.

Presidente Eng.º Carlos Pimenta

Vogal Eng.ª Maria Paula Batista Antunes

Vogal Eng.º Manuel Duarte Pinheiro

Delegação de Autoridade/Competências

O Conselho de Administração, da EPAL e os órgãos da sua macroestrutura, são responsáveis pelos aspetos económicos, ambientais e sociais da sua atividade, nos termos das Ordens de Serviço seguintes:

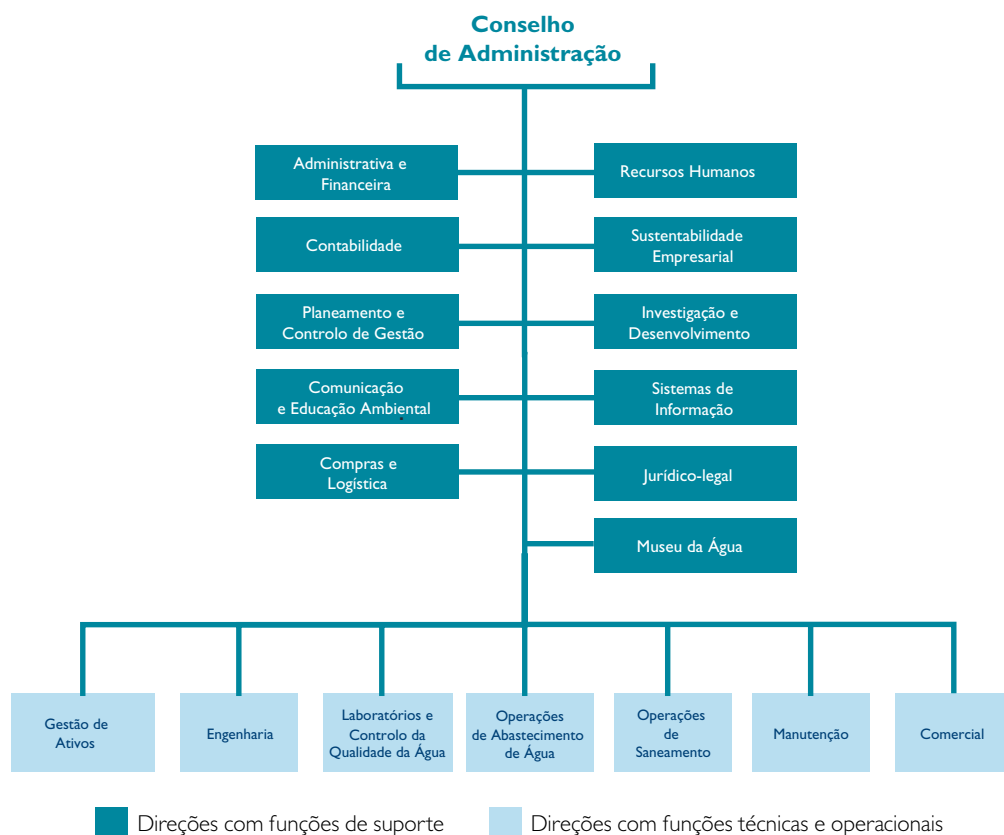
- Ordem de Serviço OS-CA-002 – Estrutura Orgânica da EPAL
- Ordem de Serviço OS-CA-003 – Constituição de Pelouros (alterada em 2016)
- Ordem de Serviço OS-CA-006 – Delegação de Competências (alterada em 2016)

Os documentos normativos acima referidos encontram-se disponíveis na INTRANET da EPAL, no sítio Normas e Manuais e na área do Sistema de Responsabilidade Empresarial.

De seguida é apresentada a estrutura orgânica da organização, bem como a atribuição de pelouros, pelos Elementos do CA e a estrutura orgânica da EPAL vigente a 31 de dezembro de 2016.

Estrutura Orgânica da EPAL

Organograma:



Em reunião de 26 de junho de 2016, foram constituídos os seguintes pelouros:

Presidente – Eng.º José Manuel Leitão Sardinha

- Secretário da Sociedade
- DOA – Direção de Operações de Abastecimento de Água
- DOS – Direção de Operações de Saneamento
- CEA – Direção de Comunicação e Educação Ambiental
- MDA – Direção do Museu da Água

Vogal – Dr.ª Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado

- DGA – Direção de Gestão de Ativos
- LAB – Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água
- DSE – Direção de Sustentabilidade Empresarial
- JUR – Direção Jurídico-Legal

Vogal – Dr.ª Ana Sofia Pereira da Silveira

- PCG – Direção de Planeamento e Controlo de Gestão
- DCL – Direção de Compras e Logística
- DSI – Direção de Sistemas de Informação

Vogal – Eng.º Barnabé Francisco Primo Pisco

- ENG – Direção de Engenharia
- MAN – Direção de Manutenção
- DID – Direção de Investigação e Desenvolvimento

Vogal – Dr. Rui Manuel Gonçalves Lourenço

- DAF – Direção Administrativa e Financeira
- DCT – Direção de Contabilidade
- DRH – Direção de Recursos Humanos
- DCM – Direção Comercial

A delegação de competências da EPAL, nomeadamente a Ordem de Serviço n.º 6, cuja edição, em vigor a 31.12.2016 era a edição 7, de 21 de setembro de 2016.

A Ordem de Serviço, em apreço, estabelece os princípios de delegação de competências na Empresa e aplica-se a todos os responsáveis hierárquicos.

Como princípios gerais estabelece-se que os responsáveis pela apresentação e aprovação de propostas de aquisição de bens e serviços de que resultem encargos para a Empresa têm a responsabilidade de verificar a existência de suporte orçamental adequado, sendo que a ausência desse suporte implica obrigatoriamente a intervenção do Conselho de Administração. Encontra-se expressamente vedado o desdobramento de despesas de forma a iludir os limites fixados na Ordem de Serviço em apreço.

Processo e Critérios de Seleção e Nomeação da Gestão de Topo

Nos termos estatutários, os membros do Conselho de Administração são eleitos em Assembleia Geral para mandatos trienais, renováveis, em função dos respetivos currículos e experiência profissional, os quais evidenciam capacidades e competências para assegurar, no seu conjunto, a boa gestão da empresa nas vertentes económica, técnica, ambiental e social.

Na seleção dos administradores propostos à assembleia-geral intervêm os ministros da tutela e o acionista.

Prevenção de Conflitos de Interesses

Os membros do Conselho de Administração da EPAL têm conhecimento do regime de impedimentos definido na Lei n.º 64/93, de 26 de agosto, relativo ao regime jurídico de incompatibilidades e impedimentos dos titulares de cargos políticos e altos cargos públicos, alterada pela Lei n.º 28/95, de 18 de agosto e pela Lei 42/96, de 31 de agosto.

Não existem incompatibilidades entre o exercício dos cargos de administração na EPAL e os demais cargos desempenhados pelos membros do Conselho de Administração, no cumprimento de todas as disposições legais relativas à comunicação dos cargos exercidos em acumulação.

Os membros do Conselho de Administração, de acordo com o estipulado no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, alterado pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, e pelo Decreto-Lei n.º 39/2016, de 28 de julho, comunicaram à Inspeção-Geral de Finanças todas as participações e interesses patrimoniais que detinham, direta ou indiretamente, nas empresas onde exercem funções.

Entregaram ainda a outras entidades, como o Tribunal Constitucional e a Procuradoria-Geral da República, as devidas declarações, no estrito cumprimento do estabelecido na Lei n.º 4/83, de 2 de fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, no Decreto Regulamentar n.º 1/2000, de 9 de março, na Lei n.º 28/82, de 15 de novembro, na Lei n.º 64/93 de 26 de agosto e o estabelecido no Código das Sociedades Comerciais.

Ainda no domínio do estabelecido no DL n.º 133/2013, de 3 de outubro, relativo aos princípios aplicáveis ao setor público empresarial e empresas públicas, no que respeita a esta matéria, designadamente ao disposto no Artigo 52., e na Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção de 7 de novembro de 2012, relativa à Gestão de Conflitos de Interesse no Setor Público, os membros do Conselho de Administração entregaram as devidas declarações relativas às relações que mantenham com os seus fornecedores, clientes instituições financeiras ou quaisquer outros parceiros de negócio, suscetíveis de gerar conflitos de interesse.

Os membros do Conselho de Administração abstêm-se de interferir nas decisões que envolvam os seus próprios interesses, designadamente na aprovação de despesas por si realizadas.

Têm ainda conhecimento da Lei n.º 4/83, de 02 de fevereiro na redação da Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, relativa ao controlo público da riqueza dos titulares de cargos políticos.

No domínio da prevenção de conflitos de interesse, dando cumprimento à recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, de 1 de julho de 2009- Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, destaca-se ainda:

- Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- O Código de Ética e de Conduta;
- Consagração e prática, no relacionamento com as Partes Interessadas, dos valores de;
 - Integridade e Transparência;
 - Competência e Rigor;
 - Respeito pela Lei;
 - Melhoria Contínua;
- Existência de processos de auditoria autónomos e independentes;
- Contratos de comissões de serviço em regime de exclusividade;
- Cumprimento rigoroso do Código de Contratação Pública;
- Composição organicamente diversificada dos júris constituídos quer no âmbito dos procedimentos de recrutamento e seleção, quer nos de aquisição de bens e serviços.

Política de Remuneração da Gestão de Topo

A política de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais da EPAL, bem como o respetivo regime remuneratório, decorre do regime jurídico aplicável ao Setor Público Empresarial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, e do Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março.

A política de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais da EPAL, bem como o respetivo regime remuneratório, decorre do regime jurídico aplicável ao Setor Público Empresarial, é comum à das empresas do grupo Águas de Portugal e segue, rigorosamente, o disposto nos vários diplomas e recomendações sobre a matéria, nomeadamente quanto à:

Definição de categorias de empresas para efeito de remunerações dos respetivos órgãos sociais, em função da sua dimensão, complexidade e estágio de desenvolvimento;

Celebração de contratos de gestão com todos os gestores das empresas participadas do Grupo, nas condições exigidas pelo estatuto do gestor público;

Divulgação nos relatórios de gestão das remunerações e outros benefícios e regalias auferidas pelos membros dos órgãos sociais.

No que respeita à remuneração variável, em 2016, não houve lugar a prémios de gestão.

Processo de Definição de Remunerações

Os responsáveis hierárquicos e funcionais detêm contratos individuais de trabalho, que regulam as respetivas comissões de serviço, nos quais são estabelecidas as remunerações.

Os trabalhadores encontram-se abrangidos pelo Acordo de Empresa, que é um contrato negociado com os sindicatos representativos dos trabalhadores, no qual são estabelecidos direitos, deveres e garantias de ambas as partes e onde são definidas negociações anuais das cláusulas de expressão pecuniária e respetiva tabela salarial.

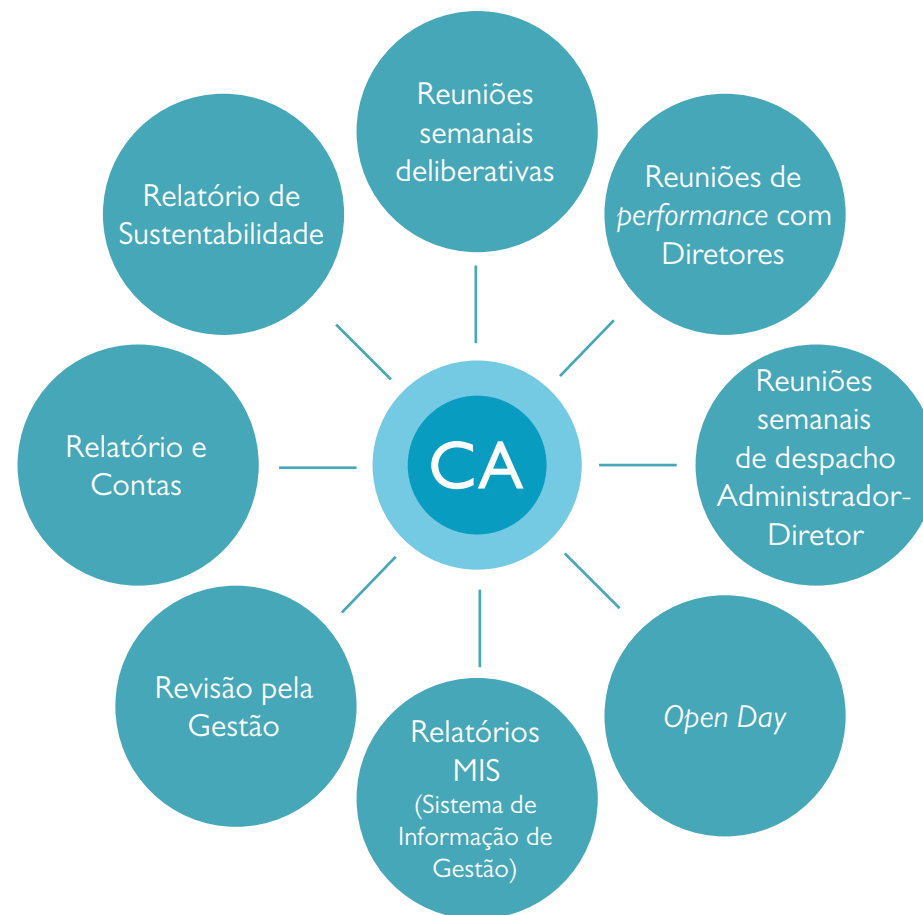
Desde janeiro de 2011 e em consequência da legislação relativa ao Orçamento do Estado, ficou vedado o processo de atualização de remunerações.

Processo de Comunicação à Gestão de Topo de Preocupações Críticas e Mecanismos Utilizados para a Sua Resolução

Relativamente à comunicação das preocupações críticas, não existe um procedimento formal, podendo ser utilizados qualquer meio, nomeadamente:

- Despachos presenciais;
- E-mails;
- Documentos escritos.

À semelhança dos anos anteriores, o Conselho de Administração adotou várias práticas, apresentadas no esquema abaixo, com o objetivo de conseguir um processo de comunicação eficaz.



Como reforço da informação, existe ainda o Sistema de Informação de Gestão (MIS), que emite relatórios referentes a cada unidade da estrutura orgânica, com a monitorização dos dados da gestão corrente, das atividades programadas e realizadas. O MIS possibilita ainda a inclusão de comentários e preocupações dos responsáveis de cada unidade da estrutura orgânica que definem, sempre que se justifique, medidas adequadas à resolução dos problemas.

3.4.2 Missão, Estratégia, Política e Objetivos 2016 e sua Avaliação



A missão, a estratégia e a política de responsabilidade empresarial são definidas e aprovadas pelo Conselho de Administração com o envolvimento dos responsáveis da estrutura orgânica da empresa.

Face ao disposto no Programa do XXI Governo Constitucional que preconiza a reversão das agregações realizadas pelo anterior Governo em 2015, nas empresas das águas, os gestores das empresas do Grupo Águas de Portugal cujas orientações setoriais, objetivos, indicadores e metas lhes foram fixadas no âmbito do anterior Governo, ainda não foram atualizadas.

No que respeita aos objetivo e respetiva avaliação, face à não definição de orientações setoriais, objetivos, indicadores e metas para o mandato 2016/2018, a serem fixadas ao Conselho de Administração da AdP – Águas de Portugal, SGPS, SA, não foi possível proceder à revisão ou fixação de novas orientações ao Conselho de Administração da EPAL, para o mandato em curso, por entender que as mesmas deverão decorrer das que lhes vierem a ser fixadas pela Tutela.

Entende-se assim que não poderão vir a ser quantitativamente avaliados pelo cumprimento de objetivos, indicadores e metas aprovados em assembleia geral e que constam dos respetivos contratos de gestão, por se encontrarem em contradição com o atual Programa de Governo aprovado em Assembleia da República.

Não tendo sido fixadas as orientações estratégicas gerais para o mandato de 2016/2018 não foram igualmente fixados novos Objetivos de Gestão para o Conselho de Administração da EPAL.

Considerando que em cumprimento do disposto no Programa do XXI Governo Constitucional,

se encontra em curso um processo de reestruturação do Grupo AdP – Águas de Portugal que abrange a EPAL, foi despachado conjuntamente pela tutela setorial e das finanças, ao abrigo do disposto no n.º 4 do art.º 96.º do Decreto-Lei n.º 18/2016, de 13 de abril, na redação conferida pelo art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 35-A/2016, de 30 de junho, que a EPAL se encontra dispensada do cumprimento das medidas estipuladas no n.º 3, em conjugação com o n.º 1, do artigo 96.º do Decreto-Lei n.º 18/2016, de 13 de abril.

Destaca-se, em 2016, a maioria do investimento associado à realização de projetos com importância ambiental e social:

- Reabilitação da ETA de Vale da Pedra – 4,5 milhões de euros;
- Intervenção nas condutas de água bruta de Valada e de água tratada de Vale da Pedra – 1,2 milhões de euros;
- Reabilitação das condutas da rede de distribuição – 1,0 milhões de euros;
- Reabilitação do reservatório de Campo de Ourique – 0,8 milhões de euros;
- Recuperação do troço final do Adutor Castelo Bode – 0,7 milhões de euros;
- Aquisição e instalação de Contadores – 0,7 milhões de euros
- Sistema Secagem de Lamas ETA Asseiceira – 0,5 milhões de euros;
- Reabilitação de um troço do Adutor da Costa do Sol – 0,4 milhões de euros;
- Intervenções em instalações – 0,4 milhões de euros.

Participação em Associações Nacionais /Internacionais e Cartas e Princípios subscritos

Em 2016, a EPAL manteve a sua adesão ao Pacto Global, uma iniciativa das Nações Unidas no âmbito da responsabilidade empresarial, onde estão consagrados dez Princípios nos domínios dos Direitos Humanos e do Trabalho, da Proteção do Ambiente e de Mecanismos Anticorrupção.



**Global Compact
Network Portugal**

Em 2016, a sociedade participou nas seguintes instituições de índole fundacional ou associativo:

- ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais;
- APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas;
- APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial;
- APMI – Associação Portuguesa de Manutenção Industrial;
- ATL - Associação Turismo de Lisboa;
- EPIS - Empresários Pela Inclusão Social;
- Foundation for the Global Compact;
- IPQ - Instituto Português da Qualidade;
- IWA - International Water Association;
- Lisboa E-Nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente;
- PSAT - Associação de Promoção e Segurança de Ativos Técnicos;
- RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal;
- Water Footprint Network;
- SWAN – Smart Water Network Forum;
- Wsmart-Water Security Management Assessment, Research & Tec..

Ética e Integridade

A EPAL dispõe de ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a atuação de acordo com os seus princípios e valores, destacando-se, o Código de Conduta e Ética, os Sistemas de Gestão da Responsabilidade Empresarial e os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

A atuação da EPAL, enquanto empresa que presta um serviço público, tem-se pautado por valores de integridade, rigor e responsabilidade no desempenho da sua missão. O Código de Conduta e Ética expressa o compromisso da empresa, órgãos sociais e trabalhadores da EPAL em prosseguir a missão com transparência, diálogo e ética.

Mais do que um compromisso, este código reflete a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de uma empresa que assume como princípios estruturantes da sua ação o respeito pelos direitos dos trabalhadores, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável, nas suas vertentes ambientais, sociais, económicas e culturais.

Todos aqueles que se relacionam com a empresa nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais, têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética da empresa e dos seus trabalhadores, podendo fazer chegar contributos à Empresa através do correio eletrónico eticaadp@adp.pt.

Este código referencia, ainda, a existência de uma Comissão de Ética do Grupo Águas de Portugal, a qual foi constituída em 2010, com o objetivo de acompanhar, com isenção e independência, as atividades desenvolvidas pelos órgãos sociais de cada Sociedade, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta e Ética em todas as empresas do Grupo. A Comissão é constituída por 5 (cinco) membros e pode ser contactada através do correio eletrónico eticaadp@adp.pt.

Para além do referido código foi adotado, na Empresa, um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, cujos objetivos passam, em grande medida, por identificar as áreas que potencialmente poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os riscos daí decorrentes e os controlos instituídos visando a sua mitigação. O Plano pretende, também, reforçar a cultura do grupo e dos respetivos trabalhadores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades. Compreendendo toda a Empresa, este Plano dá cumprimento à recomendação do CPC - Conselho de Prevenção da Corrupção, de 1 de julho de 2009.

Em conformidade com o definido no artigo n.º 46 do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, as Empresas estão obrigadas à elaboração de um relatório anual das ocorrências identificadas ou risco de ocorrências de factos mencionados na alínea a) do n.º 1 do artigo n.º 2 da Lei n.º 54/2008, de 4 de setembro. A EPAL submete anualmente, à CPC e ao seu acionista, os resultados da sua monitorização interna, tendo elaborado um relatório síntese relativo ao ano de 2016.

Por forma a ser possível, a cada um, identificar e participar questões relacionadas com o incumprimento de princípios e valores consignados no referido código, para além da via postal a comunicação pode ser enviada para o endereço eletrónico, criado para o efeito: etica@epal.pt.

Para além dos três documentos, mencionados, que se encontram disponíveis, para consulta na internet, no sítio: <http://www.epal.pt> existem outros mecanismos internos e externos para apoio do comportamento ético, concretamente:

- Cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º49/2007, de 28 de março;
- Existência de Gabinete Jurídico na macroestrutura da empresa;
- Ações da Direção de Recursos Humanos nas áreas da formação e informação;
- Existência do site GestãoTransparente.Org.

4

4 – ESTRATÉGIA - RISCOS, PARTES INTERESSADAS, IMPACTOS E OPORTUNIDADES

4.1 Riscos

A definição do modelo de gestão do risco empresarial no Grupo AdP, foi revisto e contemplou a definição e aprovação de uma Matriz de Riscos aplicável ao universo das suas empresas, assente na metodologia COSO, na qual os riscos se encontram definidos e são revistos periodicamente, considerando a realidade operacional e empresarial existente.

Anualmente, a empresa procede à avaliação do seu risco, através da autoavaliação realizada pelas direções, aos riscos que lhe sejam aplicáveis, tendo por base uma análise do risco inerente e residual, atendendo ao sistema de controlo interno existente e à eficácia e eficiência dos controlos implementados.

Quando, na avaliação de risco anual da empresa, são identificados riscos enquadrados num patamar acima do considerado aceitável para o Grupo AdP, é definido por risco um Plano de Tratamento, aprovado pela Administração, identificando-se para o efeito qual a(s) ação(ões) corretiva(s) a desenvolver; a estratégia de tratamento que esta(s) consubstancia(m) (evitar, aceitar, reduzir ou partilhar o risco), a periodicidade de tratamento associada, o responsável e respetivo plano de implementação. Consoante a duração do período de tratamento definido, poderão ser definidas datas de monitorização e os respetivos responsáveis, sendo o impacto das ações desenvolvidas aferido na avaliação subsequente efetuada.

Na sequência da avaliação do risco efetuada, pela EPAL, no final de 2016, encontram-se a ser identificadas pelo Conselho de Administração, as ações corretivas a incorporar nos Planos de Tratamento do Risco, que serão monitorizados, periodicamente, de forma a acompanhar a sua implementação, o impacto na mitigação dos riscos identificados e aferir o respetivo nível de controlo.

A Auditoria Interna e Controlo de Risco (AICR) é a Direção da AdP SGPS que tem por missão a identificação dos riscos inerentes aos negócios da empresa, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto, a execução de testes de conformidade para avaliar os resultados e a realização de auditorias internas à empresa. Enquanto elemento supervisor no processo de avaliação de risco e da eficácia e eficiência dos sistemas de controlo interno da empresa, reporta diretamente ao Conselho de Administração da AdP SGPS, encontrando-se dotada de um adequado grau de autonomia na realização dos trabalhos, otimizando os recursos disponíveis e evitando a duplicação de estruturas.



Para além da AICR, outras áreas funcionais da EPAL desenvolvem competências no controlo de risco, designadamente o Secretário da Sociedade, a Direção Jurídico-Legal, a Direção Financeira e a Direção de Comunicação, em áreas como a Legal, Financeira e Reputacional.

Anualmente, a empresa procede à avaliação do seu risco, através da autoavaliação levada a cabo por cada direção, aos riscos que lhe sejam aplicáveis, tendo por base uma análise do risco inerente e residual, atendendo ao sistema de controlo interno existente e à eficácia e eficiência dos controlos implementados.

Quando, na referida avaliação de risco, são identificados riscos enquadrados num patamar acima do considerado aceitável para o Grupo AdP, é definido por risco um Plano de Tratamento, aprovado pela Administração, identificando-se para o efeito qual a(s) ação(ões) corretiva(s) a desenvol-

ver, a estratégia de tratamento que esta(s) consubstancia(m) (evitar, aceitar, reduzir ou partilhar o risco), a periodicidade de tratamento associada, o responsável e respetivo plano de implementação. Consoante a duração do período de tratamento definido, poderão ser definidas datas de monitorização e os respetivos responsáveis, sendo o impacto das ações desenvolvidas aferido na avaliação subsequente efetuada.

O Conselho de Administração instituiu ações de monitorização periódicas sobre os principais riscos identificados, de forma a acompanhar a sua evolução e aferir o nível de controlo, estando as mesmas a ser realizadas conforme previsto.

Em resultado da referida avaliação de Risco a EPAL identificou que os principais riscos a que está exposta são:



Impacto Ambiental

Risco de uma ineficiente utilização dos recursos ambientais ou contaminação dos mesmos, decorrente direta ou indiretamente da atividade da empresa ou do incumprimento da legislação / regulamentação ambiental vigente.



Tecnologias de Informação

Risco de incapacidade ou dificuldade na resposta às necessidades do negócio, devido a inexistência ou desalinhamento do planeamento estratégico das Tecnologias de Informação (equipamentos, infraestruturas, software), face a estratégia da Organização.



Gestão de Ativos

Risco de perdas patrimoniais tangíveis ou intangíveis para a Organização, decorrentes de erros financeiros/contabilísticos ou de falhas no processo de identificação, registo e titularidades dos ativos.



Catástrofe

Risco de ocorrência de eventos catastróficos com impacto ao nível da continuidade do negócio



Gestão da Dispersão Geográfica

Risco de incapacidade ou dificuldade na potencialização de ganhos de escala e na gestão dos recursos humanos, materiais e tecnológicos, devido a dispersão geográfica do negócio.



Gestão da saúde pública

Risco de consequências adversas para a Saúde Pública, decorrentes de falhas, acidentes a nível técnico ou humano ao longo da cadeia de abastecimento ou de saneamento.

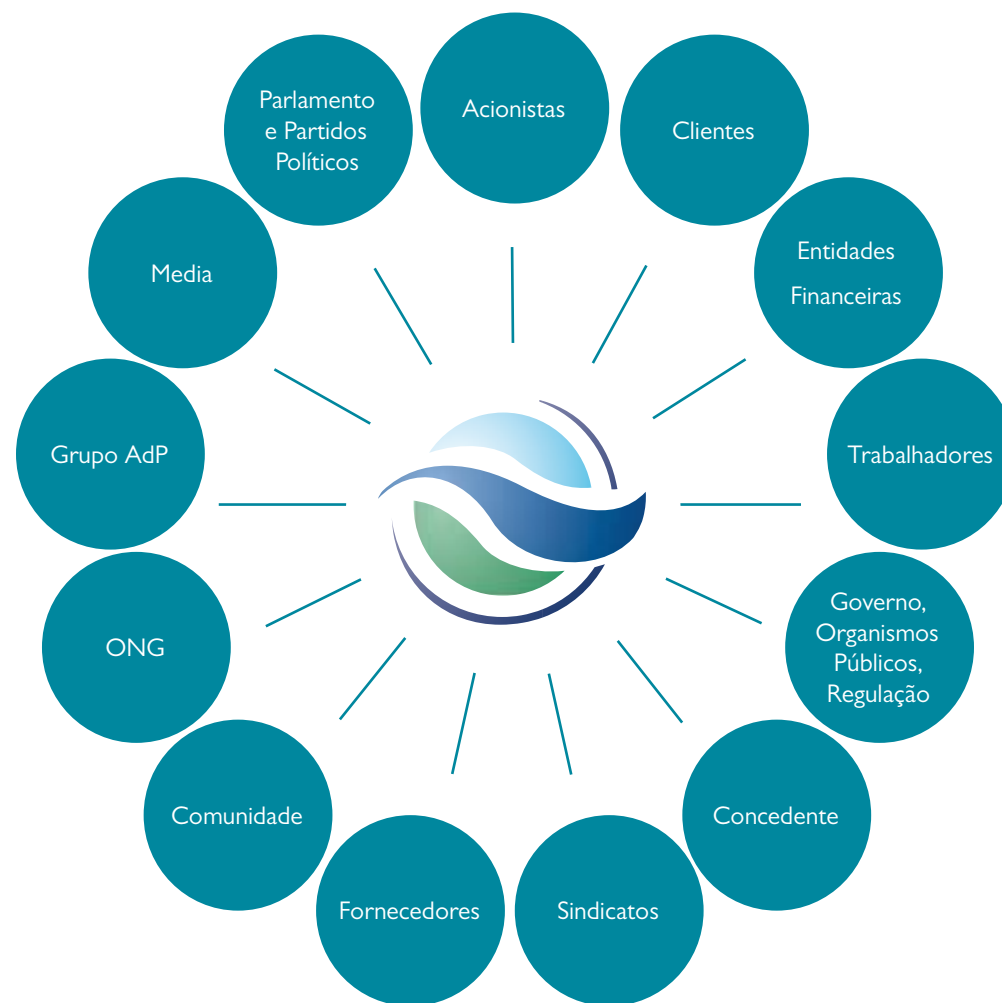
4.2 Partes interessadas / Stakeholders

Consideramos partes interessadas (ou Stakeholders) todas as entidades que afetam e/ou podem ser afetados pelas atividades, produtos e serviços, incluindo a gestão delegada da EPAL na LVT. O relacionamento da empresa com estas partes interessadas é um procedimento intrínseco ao desenvolvimento da gestão da sustentabilidade da empresa na sua vivência diária.

Os Grupos de Partes Interessadas foram revistos, em 2015, em virtude da nova realidade. A EPAL, identificou 13 grupos conforme figura, ao lado, tendo em conta os critérios apresentados no quadro, abaixo.

Em 2016 não ocorreu nenhuma alteração

Responsabilidade	Aqueles perante os quais a organização tem, ou pode vir a ter no futuro, responsabilidade legal, operacional e financeira, sob a forma de regulamentos, contratos, políticas e códigos (ex.: empregados, autoridades locais).
Influência	Aqueles que têm influência ou poder de decisão sobre a organização (ex.: autoridades locais, acionistas, grupos de pressão).
Proximidade	Aqueles com os quais a organização interage mais, incluindo os internos à organização (ex.: empregados, autoridades locais, parceiros de negócio, fornecedores locais).
Dependência	Aqueles que estão, direta ou indiretamente, dependentes das atividades da organização em termos económicos ou financeiros, ou em termos de infraestruturas locais ou regionais, bem como os que estão dependentes de produtos fornecidos pela organização.
Representação	Aqueles que legitimamente reclamam representar alguém, ou uma causa (ex.: Organizações Não Governamentais [ONG], sindicatos).
Política e Orientação Estratégica	Aqueles a quem a organização, direta ou indiretamente, se dirige, através das suas políticas e valores, incluindo aqueles que podem dar alertas para assuntos emergentes e riscos (ex.: sociedade civil, escolas).



(em cima) Partes Interessadas da EPAL

4.3 Impactos

Da atividade da EPAL decorreram, em 2015, os resultados líquidos e impactos principais seguintes:

- 220 Mm³ de água captada;
- 24 Mm³ de água perdida, na totalidade do sistema (10,9% da água entrada no sistema);
- Serviço prestado a 2 843 632 Consumidores, abrangendo uma área de 7 095 km²;
- Investimento: 13,0 MEuros.

4.4 Aspectos materiais identificados e medidas

Tendo em conta que todas as alterações que têm vindo a ocorrer e se perspetivam, no setor, têm uma influência, muito significativa, na análise de materialidade do negócio da EPAL, a organização decidiu adiar, para uma fase posterior, a avaliação que estava prevista realizar, em articulação com a Holding.

Pese embora o adiamento referido, a EPAL mantém uma incessante preocupação com as suas Partes Interessadas, pelo que tem vindo a desenvolver, consistentemente, esforços para ir ao encontro das suas preocupações. O acompanhamento que tem sido feito revela que a garantia da capacidade, da fiabilidade, da segurança e da qualidade do serviço de abastecimento, bem como do uso eficiente e sustentável da água, são os temas sobre os quais recaem, de forma continuada, um maior número de questões. Assim, a Administração, tem vindo a integrá-las, de forma perma-

nente na gestão e nas atividades da empresa, percorrendo um caminho que conduza à melhoria contínua, compromisso que estabeleceu na sua Política de Gestão.

Neste enquadramento revelam-se de máxima importância os investimentos listados, abaixo, praticamente a totalidade dos realizados em 2016:

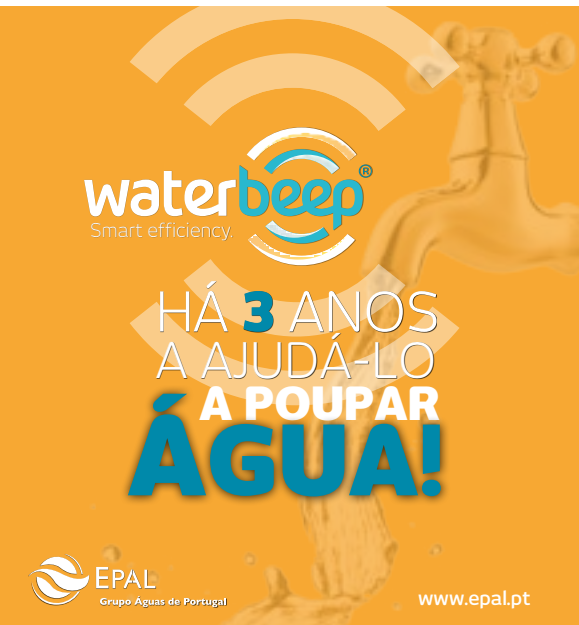
Medida/Investimento	
Garantia da Capacidade	Ampliação da Rede de Distribuição: 0,3 MEuros
Garantia da Fiabilidade e Segurança	Renovação da Rede de Distribuição: 1,2 MEuros Renovação da Rede de Adução: 2,8 MEuros Reabilitação de Estações Elevatórias e Reservatórios: 1,1 MEuros Outros: 0,9MEuros
Garantia de Qualidade	Reabilitação da Est. Tratamento de Vale da Pedra: 4,5 MEuros Monitorização e Controlo: 0,2 MEuros
Sustentabilidade e Inovação	Sistema de Gestão de Lamas: 0,5 MEuros Investimentos em tecnologias de informação e comunicação: 0,4 MEuros

Relativamente à solidez económico-financeira da Empresa, foi elaborado e disponibilizado, na página da internet, o Relatório e Contas 2016, auditado pela Ernst & Young, Audit & Associados - SROC, Lda., aprovado, em assembleia-geral, pelo acionista Águas de Portugal, SGPS, SA.

Para além das medidas enquadradas na rubrica investimento, foram implementadas outras, que serão descritas de seguida, identificadas como mais relevantes consoante o Grupo, ou Grupos, de Partes Interessadas, a que se destinam.

CLIENTES

- A Garrafa Fill Forever, reciclável, reutilizável, ecológica e ultra leve continuou a ser divulgada e disponibilizada, incentivando o consumo da água da torneira;
- No contexto da promoção da água da torneira aderiram ao desafio do consumo exclusivo de água da rede diversas entidades públicas e privadas, as quais receberam garrafas de vidro “Água de EPAL”, que passaram a estar disponíveis nas suas áreas comuns fazendo a afirmação da marca EPAL e a promoção de atitudes sustentáveis.



- Ao longo do ano de 2016 realizaram-se diversas iniciativas para promover este serviço que ajuda os Clientes a pouparem água nas suas casas e empresas. Em comemoração do seu 3º Aniversário, o **waterbeep** apagou as velas com os Clientes na Loja da Sede, oferecendo uma fatia de bolo, ação que causou surpresa e agrado junto dos Clientes e dos trabalhadores do atendimento presencial. A divulgação deste serviço, que conta já com mais de 6 200 aderentes, fez-se, também, através de anúncios nos jornais Público e Diário de Notícias, nas Lojas, no site EPAL e nas Redes Sociais, da empresa.

- No verão teve início uma campanha que se prolongará em 2017 focada na promoção deste serviço no Parque das Nações. Para o efeito foram dirigidas comunicações aos residentes e contactadas as empresas de gestão de condomínios, visando obter parcerias para uma divulgação mais assertiva e eficaz. Foram também visitados os comerciantes locais, tendo sido divulgadas as vantagens do controlo de consumos de água junto dos proprietários dos cafés, escritórios, infantários, entre outros lojistas da zona.

- Para assinalar o Dia Mundial da Poupança, realizou-se uma ação focada no uso eficiente junto dos Clientes na Loja da Sede, aos quais foi disponibilizado um “kit Poupança waterbeep”;
- No ano de 2016 a app **myAQUA** patrocinou diversos eventos com incidência de público jovem, seguindo as mais modernas tendências de uma sociedade cada vez mais digital. Com renovação da assinatura e da imagem, marcou presença em tons de preto

e branco na apresentação da Instalação Techno “The Club” na Mãe de Água das Amoreiras, evidenciando que a EPAL tem “tecnologia à medida dos ritmos de vida”. O **myAQUA** apoiou também a Conferência Toastmasters - Outono Divisão M, no Mercado das Culturas de Arroios, destinada à dinamização das capacidades de comunicação e liderança dos participantes. Por fim, a app esteve presente no 3º Mercado de Música Independente, realizado com o apoio da junta de freguesia de Sto. António na Garagem da EPAL. Este evento contou com algumas das mais ativas marcas da música nacional, tendo sido promovido o registo da app **myAQUA** junto dos participantes, que a reconheceram como uma solução de modernidade, adaptada à agitação da vida urbana;

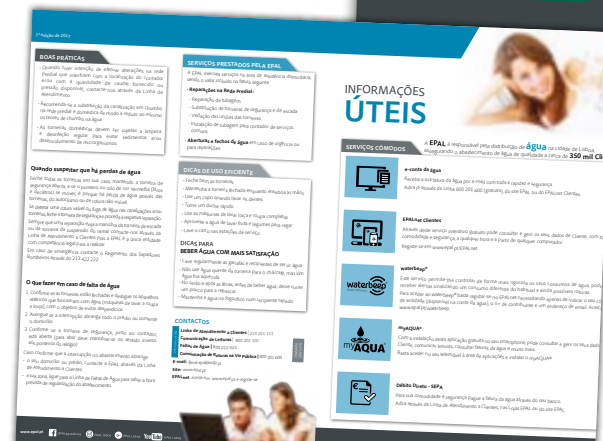


- A EPAL possui Tarifas dirigidas a determinado tipo de clientes, com o objetivo de minimizar o valor pago, concretamente:

- **Tarifa Social** que apresentava no final de 2016, 3 463 clientes;
- **Tarifa Familiar**, destinada a agregados familiares com 5 ou mais pessoas, baseando-se no princípio da equidade e evitando que os maiores consumos resultantes da dimensão do agregado sejam faturados aos escalões mais elevados;

- A EPAL passou a disponibilizar ao cliente num único folheto todas as informações necessárias para a gestão do contrato de abastecimento de água. Este folheto pode ser consultado no site <http://epal.pt>.

- Foi levada a cabo uma campanha de sensibilização para a reciclagem de embalagens, junto dos clientes diretos da EPAL, em Lisboa, que durante os próximos meses receberão com a Conta da Água informação sobre a reciclagem de vidro, papel, plástico e metal.



ACIONISTAS E GRUPO AdP

A EPAL promove um relacionamento estreito com os acionistas e com o Grupo AdP por via da participação em Assembleias-Gerais e outras reuniões, bem como do envio de relatórios periódicos.

TRABALHADORES

- Promoção da Comunicação Interna com recurso ao Jornal “**Águas Livres**” (8 edições) e à **intranet**, meios acessíveis a todos, por via digital, onde são publicadas notícias e informação considerada relevante, para a organização;
- Manutenção da Certificação do **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho**, segundo a norma OHSAS 18001:2007;
- Foi realizado um **Open Day**, com o objetivo de permitir, aos trabalhadores, expor, diretamente, à administração, os seus problemas e propostas para um melhor funcionamento, da organização;
- **Conclusão do Projeto EPAL- Amianto ZERO**, lançado em 2014, com a colaboração de várias Direções, que permitiu a erradicação de amianto das instalações da EPAL através da Substituição de 15 000 m² de Coberturas em Materiais Contendo Amianto, em 30 locais diferentes. A EPAL é a primeira empresa do grupo a atingir este objetivo, numa contribuição decisiva para a melhoria das condições de trabalho;
- **Programa de Bolsas de Estudo**, para os ensinos superior e especial, a atribuir a descendentes pertencentes ao agregado familiar dos trabalhadores do grupo AdP, para o ano letivo 2016/2017; Estas Bolsas são financiadas com as receitas obtidas com o Projeto Corporativo “Cartões de Natal”, desenvolvido pelo Grupo;

- A EPAL realizou novamente a **Campanha de Vacinação contra a Gripe**, para os trabalhadores que pretenderam ser vacinados, disponibilizando, de forma gratuita, a respetiva vacina;
- Oferta de Cabaz, Jantar e Bolo-Rei para celebrar a quadra Natalícia
- Oferta do Cabaz de Nascimento aos “Bebés EPAL”, iniciativa que teve lugar, pela primeira vez, no ano em análise;
- Realização de sorteios e **distribuição de Convites para eventos** a que a EPAL se associa, permitindo aos trabalhadores e família desfrutar de acontecimentos, nas mais diversas áreas. Em 2016, foram exemplo a Futurália, o Jardim Zoológico de Lisboa, o Mexefest, Disney on Ice, Concerto de Reis (Mafra), entre outros;
- Para assinalar Dia Mundial das Zonas Húmidas, dedicado ao tema “Zonas Húmidas para o nosso futuro - Modos de vida sustentáveis” e sensibilizar os colaboradores, foram publicadas fotografias obtidas junto à descarga de água residual tratada na ETAR de Beirolas (sob gestão da EPAL), no Estuário do Tejo, que evidenciam a biodiversidade naquele local, com destaque para a importância da participação pública na conservação destes ecossistemas; (CEA:colocar FOTOS)
- A EPAL apoiou e promoveu a participação dos seus trabalhadores numa ação de sensibilização ambiental e limpeza da Albufeira de Santa Maria de Aguiar, organizada pelo Município de Figueira de Castelo Rodrigo. A iniciativa contou com a participação de mais de seis dezenas de voluntários que depois da recolha do lixo e da plantação de algumas árvores participaram num convívio que terminou com almoço e magusto;
- Prossecução da aposta na Academia das Águas Livres (AAL) para formação de Técnicos e Quadros. No ano em análise, a AAL, voltou a ultrapassar os 1 000 formandos abran-



gendo, trabalhadores, participadas do Grupo, empresas municipais, autarquias locais e entidades privadas do Setor da Água e Ambiente. Foi, ainda, iniciada a primeira edição da Pós-Graduação em Tecnologias e Gestão da Água que agrega uma componente eminentemente técnica com uma componente de gestão orientada para a visão estratégica do setor e para o desenvolvimento de capacidades avançadas de liderança e de criação de valor;

- Foi instalado no terraço da garagem da sede da EPAL o H2O Sky Lounge e está disponível para todos os Trabalhadores.
- Adesão ao iGen-Fórum empresas para a Igualdade de Género, constituído por organizações dos setores privado, público e cooperativo que, face aos desafios da competitividade assumem, incorporando nas suas estratégias de gestão, os princípios de igualdade entre mulheres e homens, num compromisso claro com a promoção da igualdade profissional e com o fim de todos os processos discriminatórios, converge para a concretização dos objetivos da estratégia europeia 2020, bem como das prioridades do Estado Português, relativo à igualdade de género, no quadro da referida estratégia. Este fórum é constituído por algumas dezenas de empresas que acordam desenvolver ações de promoção de igualdade de género, nas suas organizações, assumindo compromissos de melhoria em dimensões que incorporam os princípios da Igualdade e da não discriminação entre homens e mulheres no trabalho e no emprego, bem como na conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar e proteção da parentalidade.
- No âmbito do Sistema de Responsabilidade Empresarial, foi disponibilizado um sítio na intranet denominado “Ideias em rede” que possibilita a recolha e análise de comentários e sugestões dos trabalhadores para melhoria aos sistemas de gestão. É solicitada a inserção do comentário ou da sugestão de melhoria mediante o preenchimento de um formulário, que permite anexar ficheiros, ficando arquivado em base de dados criada para o efeito. Todos os comentários ou sugestões são analisados, objeto de avaliação e resposta direta ao trabalhador, desde que se identifique. O trabalhador pode optar pelo anonimato sendo o resultado da avaliação incluído no grupo “perguntas frequentes”, disponível no mesmo sítio da intranet.

GOVERNO, ORGANISMOS PÚBLICOS E REGULAÇÃO

- Com a publicação do Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, ficaram estabelecidas as tarifas que a EPAL deveria co-

brar em 2015 e para o período 2016-2020, a preços de 2015. Decorre por isso que, durante o ano de 2016, a ERSAR aprovou a atualização tarifária nos termos da legislação, o que se veio a verificar a 23.10.2015, mediante parecer da Entidade Reguladora;

- Divulgados os dados relativos ao “Controlo da Qualidade Água”, aos clientes diretos, municipais e multimunicipais, ERSAR e Direção Geral da Saúde (DGS), através de meios digitais, cartas e jornais;
- Publicados e distribuídos, em suporte digital, os Relatório e Contas, Relatório do Governo Societário e o Relatório de Sustentabilidade de 2015, através do site da EPAL;
- A EPAL participou no exercício **FIREX 2016**. O Polo das Beiras da Direção de Manutenção participou, em Ferreira do Zêzere, num exercício de Proteção Civil do Comando Distrital de Operações de Socorro de Santarém que consistiu no simulacro de incêndio de grandes proporções envolvendo mais de 250 pessoas de várias entidades daquela região. O exercício teve como objetivo treinar e avaliar a capacidade de resposta das várias forças de segurança e socorro intervenientes em situações desta natureza;
- Convidada pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, a EPAL, através da Direção de Laboratórios e Controlo de Qualidade da Água (LAB) integrou a comissão científica do **3º simpósio para a promoção de uma alimentação saudável e segura**;
- A pedido da Secretaria Geral do Ministério da Justiça (SGMJ), a EPAL realizou, naquelas instalações, uma ação de sensibilização/informação, para mais de 30 pessoas, onde foram abordadas as temáticas da qualidade da água, uso eficiente e incentivo ao consumo de água da torneira.

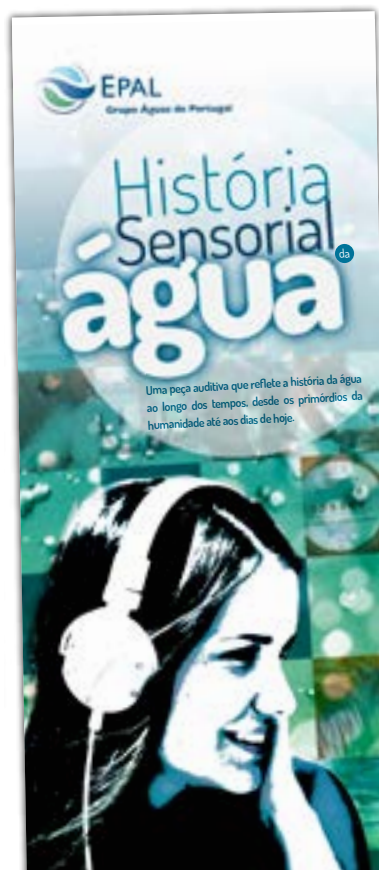


COMUNIDADE

- A EPAL, como empresa do grupo AdP, associou-se, novamente, ao programa Ciência Viva no Verão e voltou a abrir as portas de algumas das suas infraestruturas, concretamente as ETAR de Évora, Castelo Branco e Foz do Lizandro, desta feita dando oportunidade, ao público em geral, de conhecer os processos de tratamento de água residual; No dias da Criança e do Ambiente, 1 e 5 de junho, respetivamente, a EPAL associou-se, novamente ao Jardim Zoológico de Lisboa em duas iniciativas que visam promover e divulgar as vantagens do Waterbeep e do uso responsável da água junto do público infantil; No âmbito das comemorações do Dia Mundial do Ambiente, a EPAL associou-se aos Municípios do Cadaval, Celorico da Beira, Loures e Mafra e desenvolveu um conjunto de atividades

que deram a conhecer a milhares de jovens a atividade da nossa empresa e a sua importância na gestão do ciclo urbano da água;

- Cerca de 30 pessoas participaram na Visita aos Esgotos de Lisboa. Com início no Terreiro do Paço, os visitantes conheceram a Estação Elevatória das Agências, o Caneiro de Alcântara e a ETAR de Alcântara. Um percurso que começou com água residual e terminou com a água tratada, mesmo antes de ser devolvida ao rio Tejo;
- Organizada pelo Município de Figueira de Castelo Rodrigo, a ação de sensibilização e de limpeza da Albufeira de Santa Maria de Aguiar contou com a participação de mais de seis dezenas de voluntários e com o apoio e a presença de dirigentes e trabalhadores da EPAL. Depois de recolhido o lixo e da plantação de algumas árvores os voluntários participaram num convívio que terminou com almoço e magusto;
- A exposição itinerante de fotografia "Aquedutos de Portugal" foi apresentada, em 2016, no Museu da Ciência da Universidade de Coimbra integrada no 4th IWA International Symposium on Water and Wastewater Technologies in Ancient Civilizations. Neste simpósio o Museu da Água apresenta, também, a comunicação: Lisbon Water Museum: the identity of a space;
- Promoção da "História Sensorial da Água", um "filme" auditivo, sem recurso a imagens ou narração, que, através de um processo de escuta imaginativa, leva o público a perceber a história da água ao longo dos tempos, desde os primórdios da Humanidade até aos dias de hoje e a importância da sua poupança;
- Sob o lema Educar para a Sustentabilidade realizaram-se, entre outras, ações com experiências áudio-sensoriais, jogos lúdico-pedagógicos no **Programa Eco-Escolas** e sensibilização ambiental nas praias que envolveram centenas de jovens;
- Promoção da utilização da água da torneira, já mencionadas na descrição da garrafa Fill Forever;
- A EPAL está entre as empresas e entidades que participam no projeto "**Lisboa Aberta**", uma plata-



forma online e interativa - <http://dados.cm-lisboa.pt/>, da Câmara Municipal de Lisboa, que disponibilizará informação diversa sobre serviços, transportes, cultura entre outra com o objetivo de promover o envolvimento dos cidadãos com a cidade e a partilha de dados. Para assinalar o dia Internacional dos Monumentos e Sítios que se comemora a 18 de abril, a EPAL convidou os adeptos da bicicleta a atravessarem, gratuitamente, o Aqueduto das Águas Livres, sobre o Vale de Alcântara;

- A EPAL associa-se à comemoração do Dia Internacional dos Museus com abertura, gratuita, do Museu da Água, do Aqueduto das Águas Livres, da Mãe d'Água das Amoreiras e da Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos. No mesmo âmbito, para assinalar a noite dos Museus, a EPAL realiza visitas comentadas, gratuitas e com animação histórica à Galeria subterrânea do Loreto, entre o reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras e o Reservatório da Patriarcal, no jardim do Príncipe Real;
- Numa iniciativa pioneira na história da empresa, a EPAL levou a cabo, na época natalícia, uma ação de promoção de água da torneira na Baixa Lisboeta, em estreita articulação com as Juntas de Freguesia de Sto. António, Sta. Maria Maior e Misericórdia e da Associação de Dinamização da Baixa Pombalina, com especial destaque para a colaboração do Bairro Alto Hotel. Nesta quadra, em que milhares de pessoas e turistas visitam as artérias comerciais icónicas do coração da cidade, Aguadeiros da EPAL desceram do Castelo à Baixa e subiram ao Largo Camões, servindo, a quem passeava, água fresca e água quente para o chá, oferecendo um Cartão de Boas Festas com receitas de doces da época feitas com água da torneira e uma saqueta de chá para consumo imediato. Promovendo também a dinamização do Comércio Local, a EPAL contou com o apoio das pastelarias e cafés da envolvente da Sede na Av. da Liberdade, as quais, em troca do nosso Cartão de Boas Festas, ofereceram uma chávena de água quente para o chá.
- EPAL celebrou, com a PT, uma Parceria Tecnológica para promover Smart Cities mais sustentáveis. A abordagem conjunta, da organizações, para o desenvolvimento, dinamização e sustentabilidade das Smart Cities em Portugal tem como objetivo promover e disponibilizar as soluções desenvolvidas pela EPAL - Wone, AQUAmatrix e waterbeep, no âmbito da otimização do ciclo urbano da água.

ONG

- No âmbito das comemorações do **Dia da Floresta Autóctone**, cerca de 60 pessoas, entre Trabalhadores e respetivas famílias, representantes de entidades oficiais de Tomar (CM e Bombeiros de Tomar) e elementos da Quercus, **plantaram 800 árvores na ETA da Asseiceira**. Esta ação foi desenvolvida no âmbito do Protocolo celebrado a entre a



EPAL e a Quercus, tendo por base a iniciativa “Criar Bosques”, à qual a EPAL se aliou identificando locais da empresa onde se possa promover a plantação de espécies autóctones, de forma planeada e faseada, contribuindo para minimizar a pegada do carbono;

■ A EPAL participou no Minuto Verde, programa transmitido na RTP 1 e produzido pela QUERCUS, em mais de uma ocasião, tendo abordados seguintes temas

- Telhado verde onde mostrou o exemplo da ETAR de Alcântara uma das maiores da cidade de Lisboa e por diversas vezes premiada;
- Água da torneira, reforçando a sua excelente qualidade e a dupla vantagem de ser mais económica e amiga do ambiente.
- Dia Mundial do Saneamento (ETAR de Alcântara).



■ Em 2016, a EPAL manteve a parceria, com a **Associação EPIS-Empresários pela Inclusão Social**, no seu programa Vocações-Programas de Voluntariado de Formação, que assenta nos pilares da orientação, vocação e inserção profissional e cria oportunidade aos jovens EPIS de viverem experiências e apreenderem conhecimentos, em ambiente profissional e com profissionais de referência.

No âmbito desta parceria e tendo em conta o sucesso que a visita de um grupo de alunos, a instalações EPAL, obteve, provocou que os seus professores, bem como elementos da direção e da equipa EPIS solicitassem uma visita à Galeria Subterrânea do Loreto, parte do Sistema Aqueduto das Águas Livres.

Ainda no mesmo contexto, um grupo de alunos do 8ºano do curso Vocacional de Ambiente e Empreendedorismo visitou a ETAR de Chelas.

■ Em 2016 a EPAL participou no Projeto Girl MOVE, desenvolvido pela Fundação, com o mesmo nome, que tem como missão a criação de um movimento de vida, de apoio e capacitação no feminino através da sua educação e da criação de redes humanas de entreajuda e cooperação entre pares, inter-geracional e internacional. Objetiva, assim, promover a educação e formação de jovens raparigas moçambicanas potenciando a sua ação enquanto agentes de mudança.

Nesse sentido a EPAL recebeu, uma Girl MOVER que veio a Portugal realizar o seu “Estágio de Vida” e durante o qual lhe foi proporcionado o contacto com as várias áreas da empresa e a visita às principais infraestruturas.

A EPAL divulgou a 4ª Caminhada pela Saúde Mental, organizada pela Federação Nacional de Entidades de Reabilitação de Doentes Mentais, com o objetivo de promover a integração e valorização do indivíduo com experiência de doença mental.

MEDIA

- Realizados em parceria com a QUERCUS e exibidos na RTP dois filmes “Minuto Verde” que destacaram a ETAR de Alcântara, uma das maiores na cidade de Lisboa, como um exemplo de boas práticas para a sustentabilidade ambiental, quer pela sua cobertura verde quer pela atividade desenvolvida.
- Em 2016:
- O site da EPAL teve 1 011 736 visitas;
- Foram publicadas 756 notícias acerca da EPAL, distribuídas por:



- 214 Imprensa escrita;
- 479 Meio digital;
- 43 Televisão;
- 20 Rádio.

- 14 Anúncios publicados por iniciativa da empresa;
- 27 Notas de imprensa.
- Participação em exposições nacionais e internacionais do setor da água, destacando-se a presença na Futurália, Festival In, *Green Business Week*, 28º Congresso Nacional da Hotelaria e Turismo e a *Productized Conference 2016*, bem como diversos congressos/seminários/jornadas que permitem a partilha do conhecimento, identificados no ponto 7.

SINDICATOS

Os trabalhadores da EPAL estão abrangidos pelo Acordo de Empresa, que é um contrato negociado com os sindicatos representativos dos trabalhadores, no qual são estabelecidos direitos, deveres e garantias de ambas as partes e onde estão definidas negociações anuais das cláusulas de expressão pecuniária e respetiva tabela salarial.

I&D, INOVAÇÃO e ESTABELECIMENTOS DE ENSINO

- A aposta permanente, da EPAL, no desenvolvimento tecnológicos e na criação de novos produtos e serviços leva à definição de objetivos ambiciosos ao nível de I&D e Inovação e à consequente participação em projetos que constituem uma afirmação na investigação e no desenvolvimento empresarial, criando novas oportunidades e novos desafios.

Em 2016 devem referir-se:

- O **BINGO - *Bringing INnovation to onGOing water management – a better control of our future under climate change***, é um projeto europeu, liderado pelo LNEC. O objetivo do projeto é avaliar os impactes das alterações climáticas no ciclo integrado da água, das águas superficiais, às subterrâneas ou costeiras, promovendo estratégias de gestão do risco e de medidas de adaptação (ver indicador EC2);
- Projeto Europeu **LIFE IMPETUS: *Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants***, tem como participante a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A., através da sua Direção de Laboratórios e de Controlo de Qualidade da Água. Os outros beneficiários deste projeto europeu são as entidades seguintes: Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), que coordena o

projeto, Águas do Algarve, S.A., *Environment and Regional Development Consulting, Lda.* (EHS), Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa (FCUL), Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL) e Universidade do Algarve (UAAlg). Este projeto iniciou-se em 2014 e tem a duração de 4 anos.

- LIFE SWSS . Projecto Europeu LIFE (SWSS) com a referência LIFE14 ENV/PT/000508, *Smart Water Supply Systems*, é a designação do projeto de I&D que tem por principal objetivo a criação de uma plataforma de apoio à decisão e gestão operacional das entidades gestoras tendo em vista diminuir o consumo de energia e consequentemente as emissões de gases com efeito de estufa. Este projeto conta com os parceiros, ISQ (coordenador), AdP, Hidromod, AdA e EPAL. Quando o projeto foi submetido à União Europeia em 2014, as empresas Águas do Oeste e Águas do Centro integraram o consórcio da candidatura.
- Projeto **EnviHealth&Co.:** novo Programa Doutoral da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), aprovado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) e que será desenvolvido em ambiente empresarial, nomeadamente na EPAL, sendo inteiramente devotado à Saúde Ambiental e áreas afins. Este projeto terá a duração de 4 anos, sendo o primeiro ano (2016) foi um ano curricular, que decorreu na Faculdade de Medicina de Lisboa. Entre 2017 e 2019 a EPAL irá receber dois estudantes de doutoramento para a execução do trabalho experimental da tese de doutoramento;
- Projeto Europeu *AquaVIR - Portable Automated Water Analyser for Viruses*, coordenado pela Universidade Técnica da Dinamarca, contou com a participação de um total de 15 instituições europeias de 9 países (universidades, instituições de investigação, indústrias e entidades/empresas governamentais) agrupadas em Consórcio. O projeto AquaVIR teve por objetivo concretizar o desenvolvimento de um novo sistema portátil, de baixo custo, de instalação e deteção no local, para monitorização de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de massas de água. O projeto teve a duração de três anos e terminou em outubro de 2016.
- A EPAL, através da Direção de Laboratórios, foi a organização anfitriã do Workshop de encerramento do projeto, promovido pela Comissão Europeia no âmbito do *7th Framework Programme for Research, Technological Development and Demonstration*.
- Projeto de investigação *RES URBIS Resources from URban Blo-waSte*, tendo como caso de estudo nacional as lamas da ETAR de Frielas, o projeto de Investigação e Desenvolvimento Internacional aprovado no âmbito do programa comunitário H2020 CIRC-05-2016: *Unlocking the potential of urban organic waste* conta com a participação da EPAL através das Direções de Investigação e Desenvolvimento, Operações de Saneamento e Comunicação. Com um orçamento de cerca de 3,3 milhões de euros e financiado em

cerca de 90% pelo H2020 e duração de 3 anos, o projeto RES URBIS é coordenado pela Universidade de Roma "La Sapienza", reunindo 21 parceiros, dos quais 3 nacionais - a EPAL, a Universidade Nova de Lisboa e a Biotrend.

- Realização da 3ª edição do concurso de inovação EPALin, que visa dinamizar a inovação empresarial, premiando o desenvolvimento interno de projetos que contribuam para a eficiência e eficácia dos processos e atividades da empresa e para a valorização e afirmação da marca EPAL no Setor da água, tendo sido recebidas 10 candidaturas, com projetos de elevado nível de qualidade, revelando uma participação ativa do capital humano da EPAL neste processo.

Para além dos projetos no âmbito do I&D e Inovação a EPAL promove e participa noutros eventos de carácter científico, numa relação estreita com as instituições de ensino e/ou outras ligadas ao Conhecimento. Assim, em 2016 a EPAL:

- Participou, como convidada, no Comité do Congresso da Água 2016, da IWA, que se realizou em Brisbane- Austrália;
- Por solicitação da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa disponibilizou a maquete de lego da ETAR da Charneca, que voltou àquela instituição, com o objetivo de ilustrar o debate "A Engenharia e a Ciência enfrentam novos desafios", um dos muitos debates entre alunos e investigadores realizados por ocasião da abertura do novo ano letivo e que foram acompanhados por Suas Excelências o Primeiro-ministro e o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
- Apresentou a exposição CARTHA on the form of form, na Mãe d'Água das Amoreiras, uma mostra de artigos científicos dedicados à Trienal de Arquitetura de Lisboa 2016, promovida pela revista digital internacional de teoria da arquitetura CARTHA MAGAZINE;
- Viu a tese de doutoramento sobre "Monitorização de Fármacos na Água Bruta e na Água para Consumo Humano por Cromatografia Líquida de Ultra Eficiência Associada à Espectrometria de Massa Tandem", realizada no Laboratório de Química Orgânica sob orientação da Direção de Laboratórios da EPAL, em colaboração com a Faculdade de Farmácia, obter o 2º lugar e receber uma Menção Honrosa. Este trabalho de investigação contribuirá, significativamente, para o conhecimento aprofundado dos contaminantes emergentes nos recursos hídricos servindo de base para outros projetos de I&D;
- Participou no projeto Best Inside View, tendo acolhido, na ETAR de Beirolas, uma aluna de engenharia do ambiente, do Instituto Superior Técnico, que acompanhou o dia de trabalho da supervisora do Centro Operacional, por forma a promover/estabelecer a ligação entre a universidade e as empresas;

- Foi convidada a participar numa training session, subordinada ao tema *Assessing Climate & Energy Performance of Water and Wastewater Utilities*, que proporcionou um primeiro contacto com a ferramenta desenvolvida, no âmbito do projeto WaCCliM, para identificar oportunidades de redução de emissões GHG e estabelecer um roadmap para a implementação de medidas de mitigação (redução das emissões de CO₂ e do consumo de energia) de alterações climáticas no setor. Estão presentes 114 Organizações e mais de 200 congressistas sendo a maior parte de entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de saneamento, como a Anglian Water, Severn Trent Water, Scottish Water, SUEZ, Thames Water, Veolia, Wessex Water e Yorkshire Water. Igualmente relevante foi a presença de mais de 19 centros de investigação, como universidades e instituições de investigação;
- Intervenção em diversos congressos/seminários/jornadas que permite a partilha do conhecimento, entre outros:
 - Jornadas de engenharia, VII edição, subordinadas ao tema "A engenharia como vetor de conhecimento" (Lisboa);
 - 16ªs Jornadas de Engenharia de Climatização, subordinadas ao tema "A importância da Água na Climatização Hidrogeologia e Geotermia" (Lisboa);
 - 41st IAHS World Congress subordinado ao tema "Sustainability and Innovation for the Future" (Albufeira);
 - Workshop organizado pela W-SMART (Sidney - Australia);
 - Congresso da Água da IWA (Brisbane);
 - Workshop Ibérico de projeto europeu sobre alterações climáticas (Projeto Impressions, na área das alterações climáticas) (Toledo – Espanha);
 - 17º Encontro de Engenharia Sanitária e Ambiental dedicado ao tema "A Engenharia Sanitária nas Cidades do Futuro" organizado pela APESB (Guimarães);
 - Encontro APDA "Desafios da Gestão Integrada dos Micropoluentes Emergentes no Ciclo Urbano da Água" (Lisboa).
 - IV Seminário Técnico da ERSARA, subordinado ao tema "Água e Resíduos dos Açores - Progressos e Desafios" (Horta- Açores);
 - Debate "Energia Inteligente Conectada à Eficiência Energética" (Lisboa).

4.5 Oportunidades

A EPAL mantém a convicção sobre a identificação, planeamento e gestão dos principais aspetos materiais, da sua atividade tendo em atenção os *Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?* (GRI, 2014). Na tabela, abaixo, são apresentados e sistematizados de acordo com os eixos da sustentabilidade.

Aspetos materiais - Eixo Ambiental

Eficiência Energética Operativa	<ul style="list-style-type: none"> As 9 instalações consumidoras intensivas de Energia têm implementados Planos de Racionalização Energética, para vigorar até 2016 e 2018. Está implementado um modelo de otimização energética da exploração do sistema de abastecimento de água, com qualidade de serviço nos indicadores energéticos, quer em alta quer em baixa, classificada pelo ERSAR de “Boa”. LIFE SWSS, <i>Smart Water Supply Systems</i>. Desenvolvimento do Wattwater para otimização da gestão energética para Entidades Gestoras. Campanha “Juntos somos + Energia” “ Já cuidou dos seus Equipamentos hoje?”, desenvolvida na EPAL, apelando à eficiência energética nas ações de Operação/Manutenção dos equipamentos. Certificação do Sistema de Gestão de Energia ISO5000.
Impacto Sobre as Origens	<ul style="list-style-type: none"> Está implementado um Plano de Segurança da Água. Existem contratos de concessão para a exploração das captações superficiais com o estado português. A EPAL é detentora da totalidade dos Títulos de Utilização dos Recursos Hídricos referentes às Captações de Água Subterrâneas para Abastecimento Público.
Disponibilidade de Recursos Hídricos	<ul style="list-style-type: none"> É captada água em diferentes origens (superficiais e subterrâneas), consideradas sustentáveis. Projeto Adaptaclima. Projeto BINGO (terminou durante 2016).

Poluentes Aquáticos	<ul style="list-style-type: none"> LIFE IMPETUS: <i>Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants.</i>
Tratamento de Lamas	<ul style="list-style-type: none"> Parque de lamas coberto para reduzir o tempo de secagem das lamas produzidas no processo de tratamento de água na ETA da Asseiceira. Projeto de Investigação RES URBIS: <i>Resources from URban Bio-waSte</i>, tendo como caso de estudo nacional as lamas da ETAR de Frielas.

Aspetos materiais - Eixo Social

Acesso aos Recursos Hídricos	<ul style="list-style-type: none"> Renovação nas Redes de Adução e Distribuição, dimensionadas para uma adequada cobertura das zonas abastecidas. Foi ampliada a rede de distribuição.
Qualidade do Produto Água para Consumo Humano	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Controlo de Qualidade da Água (PCQA). Plano de Segurança da Água (PSA)
Segurança do Produto Água para Consumo Humano	<ul style="list-style-type: none"> Projeto Europeu AquaVIR - <i>Portable Automated Water Analyser for Viruses</i>, que tem por objetivo desenvolver um sistema portátil, de baixo custo, de instalação e deteção on-site, para realizar a monitorização de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de massas de água. Foram escolhidos os candidatos ao EnviHealth&Co, um Projeto Doutoral, em contexto empresarial, em parceria com a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, que decorrerá entre 2016-2019.
Corrupção	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas. Declaração de conflito de Interesses. Código de Conduta e Ética.

Aspetos materiais - Eixo Económico

Perdas de Água	WONE – <i>Water Optimization Network Efficiency</i> . Substituição do Parque de Contadores de Água de Lisboa (em curso).
Promoção da Eficiência do Uso pelo Lado da Procura	Waterbeep, MyAqua. AQUAmatrix, desenvolvimento do processo de migração do sistema para nova tecnologia, iniciado em 2014, que vai conferir, ao produto, maior robustez, competitividade e modernização. Implementação da ISO 27001 - Segurança da Informação.

Em 2016, a empresa foi reconhecida pelas suas boas práticas e produtos desenvolvidos tendo sido distinguida com prémios atribuídos por entidades nacionais e internacionais, destacando-se:

■ Troféu OE|80 anos



Atribuído pela Ordem dos Engenheiros, em 2016, ao WONE pelo valor que veio acrescentar à Engenharia Nacional.

■ Prémio Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social



Promovida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial, a 2ª edição (2016) do Prémio Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social atribuiu uma Menção Honrosa à Fill Forever na categoria “Ambiente: Redução e Impactos”.

■ Finalista dos European Business Awards for the Environment

A EPAL foi nomeada finalista pelos European Business Awards for the Environment (EBAE) na sequência da candidatura do waterbeep apresentada em articulação com o Green Project Awards.



5 – DESEMPENHO E ABORDAGEM DA GESTÃO

5.1 Indicadores de desempenho económico

Valor económico direto gerado e distribuído (ECI)

ECI Valor económico direto gerado e distribuído			
	2014	2015	unid.: EUR 2016
VALOR ECONÓMICO	-46 862 409	-32 056 572	-40 285 989
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	143 521 185	144 599 482	151 437 382
a) Proveitos	143 521 185	144 599 482	151 437 382
Vendas Líquidas	141 958 403	143 933 951	151 018 866
Juros Obtidos	1 536 193	643 249	355 066
Proveitos de Venda de Activos	26 589	22 282	63 450
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	96 658 776	112 542 909	111 151 393
b) Custos Exploração	31 271 683	31 119 866	33 846 647
Custo de Merc.Vendas e Mat.Consumidas	2 189 866	2 233 525	1 657 683
Fornecimentos e Serviços Externos	29 081 817	28 886 342	32 188 964
c) Remunerações dos colaboradores	12 727 011	21 118 084	26 380 939
Remunerações pagas aos trabalhadores	12 727 011	21 118 084	26 380 939
d) Pagamentos a provedores de capital	35 026 630	32 169 795	27 907 726
Dividendos Pagos	31 969 427	29 720 610	25 925 508
Juros Pagos	3 057 203	2 449 185	1 982 218
e) Pagamentos aos poderes públicos	17 514 439	28 095 888	22 922 581
IRC pago	17 312 447	27 831 331	22 678 620
Imposto Selo pago	12 923	6 361	19 084
IMI pago	189 069	258 196	224 877
f) Donativos	119 013	39 276	93 500

a) Proveitos

- As Vendas Líquidas registaram um acréscimo de 4,7% face ao ano anterior, correspondentes a mais 7,1 milhões de Euros, fixando-se em 151,0 milhões de Euros.
- O incremento nas Vendas Líquidas resultou do efeito conjugado de:
 - Descida de cerca de 1,4 milhões m³ no volume vendido, tendo-se verificado uma subida nos Clientes Municipais de 0,4 milhões m³ e um decréscimo de 1,8 milhões m³, nos Clientes Diretos;
 - A Receita de Venda de Água (incluindo Quota de serviço) aumenta 4,9% (+7,0 milhões de euros). Verifica-se um aumento de 3,6 milhões de euros nos Clientes Diretos e um aumento nos Clientes Municipais de 3,4 milhões de euros;
 - Manutenção da tendência de crescimento do número de Clientes Diretos, com um aumento de cerca de 2 500 novos clientes/ano.
 - Os juros obtidos, com uma taxa média de 0,61% (1,25% em 2015), ascenderam a 0,4 milhões de euros. A redução deve-se, essencialmente, à acentuada redução das taxas de juro praticadas pelos bancos ao nível das aplicações financeiras.

b) Custos de Exploração

- Os Custos de Exploração apresentam no ano de 2016 um acréscimo de 2,7 milhões de Euros, correspondente a +8,8%, cifrando-se em 33,8 milhões de Euros;
- Ao nível dos fornecimentos e serviços externos regista-se um aumento de cerca de 11,4% (+3,3 milhões de euros) resultante sobretudo da gestão do sistema de abastecimento do Oeste, que por si só representa 2,3 milhões de euros. Sem este efeito, o crescimento desta rubrica seria de 3,5% (+1,0 milhões de euros). De resto, a rubrica de FSE onde se verifica a maior variação é na manutenção, (+550 mil euros);

- O custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas regista um decréscimo acentuado devido à alteração do critério contabilístico, em que os materiais usados na manutenção deixaram de ser aqui registados, passando a sê-lo em FSE.

c) Remunerações pagas aos trabalhadores

- As remunerações pagas aos colaboradores ascenderam a 26,4 milhões de Euros.
- O incremento face aos exercícios anteriores decorre do facto de no 2º semestre de 2015, na sequência da assunção da gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, a EPAL ter assumido a posição contratual da sociedade LVT nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, ou seja, as trabalhadoras e trabalhadores da sociedade LVT foram integrados na estrutura orgânica da EPAL. No final do ano de 2016 a EPAL tinha 1.467 colaboradores, 820 dos quais afetos à gestão delegada da LVT.

d) Pagamentos a provedores de capital

- O pagamento de dividendos ao acionista em 2016 foi de 25,9 milhões de Euros;
- Os juros pagos a financiadores externos, liquidados na totalidade ao Banco Europeu de Investimentos, ascenderam a 2,0 milhões de Euros registando uma redução de 19% face ao período homólogo. Esta redução nos gastos financeiros resulta sobretudo de melhores condições nos financiamentos existentes da EPAL, aliada a uma criteriosa gestão da sua tesouraria. A empresa não recorreu em 2016 a qualquer novo financiamento, tendo efetuado reembolsos de capital no valor de cerca de 18,0 milhões de euros relativos a empréstimos BEI, de acordo com o plano de amortização previsto.

e) Pagamentos de impostos

- No pagamento de impostos destaca-se o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 22,7 milhões de Euros.

Alterações climáticas - implicações financeiras e outros riscos e oportunidades (EC2)

ADAPTACLIMA-EPAL

O projeto Adaptaclima – EPAL, que decorreu entre 2010 e 2013 e contou com a colaboração de várias universidades nacionais, permitiu concluir que diversas intervenções já realizadas nos

sistemas se configuram como medidas de adaptação com efeito na redução das vulnerabilidades às alterações climáticas. No que respeita ao plano de adaptação futuro, concluiu-se que a sua implementação não deverá ter um carácter rígido mas flexível, com base numa monitorização do risco, tendo sido definidos indicadores de alterações climáticas, selecionados para a quantidade (disponibilidade) e qualidade da água e estabelecidos limiares para os mesmos, que ao serem atingidos deverão despoletar uma resposta por parte da Empresa. Essa monitorização é contínua e apresentada num relatório trimestral, sendo que, até à data, não se verificaram situações de risco a assinalar.

BINGO



BINGO
a better future under
CLIMATE CHANGE

Durante o ano de 2016 continuou a decorrer o, iniciado em 2015, Projeto Bingo - Bringing INnovation to onGOing Water Management – A better control of our future under climate change. Trata-se de um estudo finan-

ciado pela Comissão Europeia (na call 2a do Horizonte 2020) e tem como objetivo avaliar os impactos das alterações climáticas no ciclo integrado da água, procurando estratégias de gestão de risco e medidas de adaptação, numa lógica de redução de vulnerabilidades e de acréscimo de resiliência dos sistemas relevantes na gestão de recursos hídricos, com enforque em eventos extremos, previsões decadais e potencial conflito de usos.

A avaliação de impactes das alterações climáticas tem por base previsões de cenários climáticos de médio prazo, para 2015-2025, numa resolução espacial adequada aos problemas a resolver e como suporte aos vários níveis de decisão de base territorial, tendo sido considerados 3 espaços geográficos distintos localizados no Norte da Europa (Noruega, Países Baixos e Alemanha) e no Sul (Espanha, Portugal e Chipre), compreendendo, assim, uma gama representativa de condições climáticas, de combinações de usos da água e de tipologias de pressões sobre o recurso, a qual poderá ser replicada para outras áreas do mundo.

No total participam no projeto 20 Parceiros europeus, de 6 países, integrando uma equipa multidisciplinar de 70 elementos, provenientes de centros de investigação e inovação, de autoridades da água, de utilizadores da água, da indústria e de empresas ligadas ao setor dos recursos hídricos. O caso português conta, além do LNEC como líder do projeto, com a participação da EPAL, da Comunidade Intermunicipal da Lezíria do Tejo (CIMLT), da Direcção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural (DGADR) e da Sociedade Portuguesa de Inovação (SPI).

O BINGO foi o projeto de Investigação e Inovação melhor classificado entre 40 Consórcios europeus, sendo a primeira liderança portuguesa no Horizonte 2020 - Desafio Societal 5 - Ação Climática. Tem um orçamento de 8 milhões de euros, dos quais cerca de 2 milhões serão para Portugal.

Cobertura das obrigações do Plano de Pensões de benefício definido oferecido pela EPAL (EC3)

A Empresa tem em vigor um sistema de benefícios sociais, para os seus trabalhadores, que tem inerente o pagamento de complementos à pensão de reforma, atribuída pela Segurança Social (por velhice ou invalidez). Este sistema de benefícios com pensões está consubstanciado em dois planos de pensões, um de Contribuição Definida e outro de Benefícios Definidos.

■ [Planos de Contribuição Definida](#)

Um plano de contribuição definida é um plano de pensões, segundo o qual a Empresa tem como única obrigação pecuniária a realização de contribuições fixas junto de uma entidade separada (um Fundo). Foi, também, facultada aos colaboradores abrangidos, a possibilidade de efetuarem contribuições próprias, de carácter voluntário.

As contribuições da Empresa para planos de benefícios pós-emprego de contribuição definida são reconhecidas como gasto no período a que respeitam, ou seja quando os empregados abrangidos pelo plano prestaram os serviços que lhes conferem o direito à contribuição da Empresa e são calculadas com base numa percentagem aplicada sobre a massa salarial de cada ativo integrante no plano.

As contribuições realizadas, durante o exercício 2016, foram:

- Contribuições da Empresa – 451 747 Euros;
- Contribuições dos trabalhadores – 21 157 Euros.

O Fundo de Pensões de Contribuição Definida ascendia a 17,6 milhões de euros no final de 2016, tendo sido feita uma contribuição no ano de 452 mil euros.

No relatório e contas do exercício de 2016, da EPAL, encontram-se mais informações referentes aos fundos de pensões.

■ [Planos de Benefício Definido](#)

É um plano de pensões que define o montante de benefício de complemento à pensão que um empregado irá receber na reforma, normalmente dependente de um ou mais fatores, como a idade, anos de serviço e remuneração.

As responsabilidades da Empresa relacionadas com este plano, são calculadas anualmente por atuários independentes, utilizando o método da unidade de crédito projetada.

O Fundo de Pensões de Benefício Definido ascendeu no final do ano a 36,8 milhões de euros, registando um nível de financiamento de 110,3%, utilizando uma taxa de desconto de 1,3%, atendendo que as responsabilidades por serviços passados eram de 33,4 milhões de euros.

Ajuda financeira significativa recebida do governo (EC4)

Não se registaram quaisquer subsídios, subvenções ou prémios atribuídos pelo Estado à EPAL em 2016.

Salários pagos comparados com o salário mínimo nacional (EC5)

Em 2016 o salário mais baixo pago pela EPAL foi de 709 Euros (superior em 25% ao salário mínimo nacional).

Apenas dois dos 647 trabalhadores da empresa receberam essa remuneração.

Contratação local (EC6)

Em 2016, na EPAL, houve 2 admissões em regime de Cedência Ocasional, 2 em regime de Cedência de Interesse Público, 2 Contratados a Termo Certo e 1 Contratado por tempo indeterminado.

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos para benefício público (EC7)

Neste domínio destaca-se:

- A continuidade do protocolo de mecenato celebrado com a Quercus, no âmbito do qual se realizou a iniciativa “Dia da Floresta Autóctone - Criar Bosques”;
- Protocolo de Cooperação com EGEAC- Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural, visando a promoção das “Festas da Cidade de 2016, sob o tema “Sons d’Água” realizado no Reservatório da Mãe d’Água”;
- No âmbito do protocolo de apoio mecenático às coleções de ourivesaria do Museu Nacional de Arte Antiga, a EPAL voltou a divulgar e a promover a cultura através do apoio concedido à exposição “O Tesouro da Rainha Santa - Imagem e Poder”;
- Continuação do Programa “Mediadores para o Sucesso Escolar”, um apoio à Associação EPIS - Empresários pela Inclusão Social, que visa premiar alunos carenciados do 3º ciclo de escolaridade que se distinguiram na recuperação das notas escolares;

- Participação na iniciativa “Passeios com Arte e Ciência - Entre as Amoreiras e o Chiado”, uma iniciativa conjunta de 8 museus de Lisboa abrangendo áreas como a Arqueologia, a História, a História da Arte, as Belas Artes e as Ciências. Este projeto, para além de articular a oferta cultural desta zona, dando-lhe maior visibilidade, integra ainda um preço especial para atrair mais turistas e novos públicos ou seja, com a aquisição de um primeiro bilhete de tarifa normal num dos museus aderentes, os visitantes têm direito a 20 por cento de desconto em todos os restantes, válido por um período de 3 dias;
- Manutenção da iniciativa “EPAL no combate aos incêndios” regida pelo Protocolo de Colaboração com o Instituto de Conservação da Natureza, a Autoridade Nacional de Proteção Civil e a Guarda Nacional Republicana no sentido de potenciar a articulação entre as diversas entidades públicas e a ajuda no combate de proximidade, aos incêndios florestais;
- Participação em novembro no Festival Vodafone Mexefest, que decorre em diversos espaços da cidade, com a cedência da garagem da Sede, na Avenida da Liberdade, para a apresentação de projetos de música independente;
- Inovação da gama das garrafas Fill Forever WaterColors by EPAL que agora dispõe do símbolo Color Add para daltónicos, para assinalar o dia Mundial da Cor.

Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos (EC8)

Em 2016, não se registaram quaisquer alterações nos impactos económicos indiretos significativos decorrentes da atividade da empresa.

Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes (EC9)

O Grupo AdP dispõe de uma unidade da AdP – Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A., que funciona como estrutura operacional de centralização, otimização e racionalização da aquisição de bens e serviços, no âmbito das atividades a que se dedicam as empresas que integram o Grupo. Neste quadro, foi estabelecido um modelo relacional no âmbito do qual se encontra listado um conjunto diferenciado de bens e serviços cuja contratação se opera através da Direção de Compras Centralizadas da AdP Serviços, que funciona como central de compras do Grupo.

De entre o universo das categorias contratadas, é de destacar a energia elétrica, que é um dos principais gastos da Empresa (ver tabela abaixo) e que, face ao conjunto vasto de instalações operadas e à escala proporcionada pelo universo do Grupo, tem permitido a obtenção de sinergias, muito significativas, com excelentes resultados ao nível da centralização da aquisição desta *utility*.

Outra das categorias relevantes é a relativa à contratação da carteira de seguros do Grupo, adaptada à realidade e às necessidades e riscos específicos decorrentes da sua atividade, que no contrato agregado são diluídos em resultado da diversificação operada. Neste campo, a solução agregada para a cobertura da responsabilidade ambiental constitui um bom exemplo das vantagens decorrentes da contratação centralizada.

Para aquisição de bens e serviços não centralizada, a empresa dispõe de um procedimento que regula a contratação de bens e serviços (PC-LG-001), que faz parte integrante do Sistema de Responsabilidade Empresarial, inserido no processo Legal e de Governança, que tem como objetivo definir a metodologia de cumprimento do estabelecido no código dos contratos públicos e cujo âmbito de aplicação versa sobre todas as propostas de aquisição e locação de bens móveis, serviços e empreitadas.

Na EPAL, durante o ano de 2016, 100% dos gastos correspondeu a gastos com fornecedores locais.

De um outro ponto de vista, a tabela seguinte apresenta a lista de fornecedores significativos, no caso, são aqueles com transações que representaram 5% dos fornecimentos e serviços externos e cujos fornecimentos ultrapassaram o valor de 1 milhão de Euros.

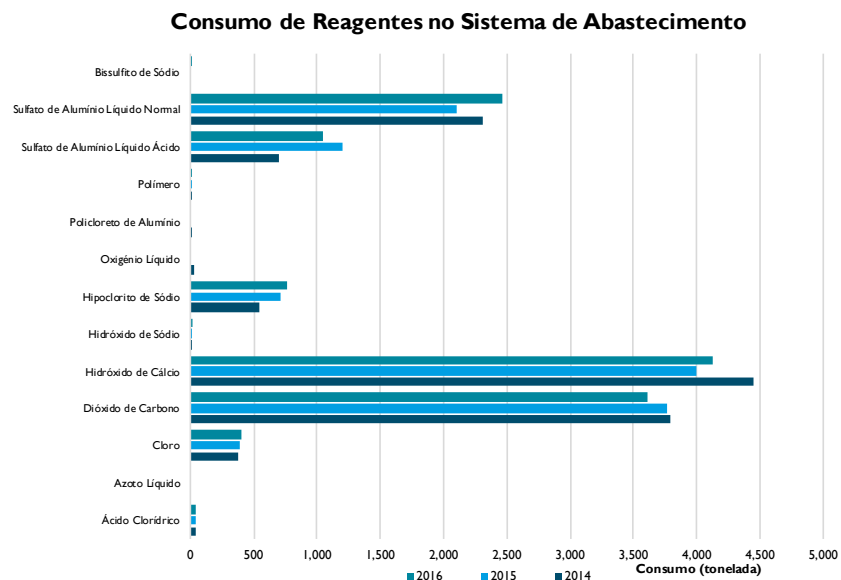
Contribuinte	Valor (euros)	Entidade
513606130	11 883 659	ÁGUAS DE LISBOA E VALE DO TEJO
502124083	11 693 790	IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL
510306624	3 527 415	AGÊNCIA PORTUGUESA DO AMBIENTE
500051070	2 664 754	CÂMARA MUNICIPAL LISBOA
501469460	2 599 031	MDS CORRETOR DE SEGUROS
503093742	2 267 621	ÁGUAS PORTUGAL SGPS
502533447	2 134 202	EFACEC ENGENHARIA E SISTEMAS
509944647	1 791 981	CONSTRUBUILD - SOC. CONSTRUÇÕES
501188622	1 653 564	GRAVINER
501157344	1 624 931	OLIVEIRAS
500612480	1 470 905	MARPE
502167610	1 131 807	LEASEPLAN PORTUGAL
505296950	1 051 126	ADP ÁGUAS PORTUGAL-SERV AMBIENTAIS

5.2 Indicadores de desempenho ambiental

MATERIAIS

Materiais usados (EN1)

Os principais materiais a considerar, na atividade da EPAL, são os produtos químicos utilizados durante o tratamento e ao longo do processo de transporte e distribuição.



Em 2016 o consumo total destes reagentes manteve-se ao nível dos consumos registados nos dois últimos anos (cerca de 12,5 ton/ano), o que corresponde a um consumo específico de 57 g de reagentes por metro cúbico de água tratada.

Nas atividades não operacionais verificou-se, relativamente ao consumo de papel e cartão, uma redução de 50%, face a 2015, mas um aumento de 25% relativamente a 2014.

Os resultados espelham o que ocorreu no período em análise, uma vez que durante 2015, com a agregação não foi possível separar os valores consumidos pela EPAL e pela LVT, tendo sido re-

portada a totalidade do consumo, na EPAL. Em 2016 a situação estabilizou e foi possível definir os valores consumidos, por cada uma das empresas. Ainda assim, tendo em conta que o sistema organizacional é transversal, às duas empresas, foi necessário, para fazer face à gestão delegada, alocar mais pessoas, provenientes das várias empresas agregadas, às várias direções da EPAL, o que justifica o aumento do consumo, face a 2014.

Materiais usados provenientes de reciclagem (EN2)

A EPAL tem vindo a fazer a gestão dos resíduos que produz, de forma responsável, optando em primeira instância, pela sua valorização ou reciclagem (demonstrado no indicador EN23) e, no caso das águas de processo provenientes das ETA, pela respetiva recuperação e reciclagem, conforme EN10.

Face às exigências ao nível das especificações técnicas e de produto que é necessário cumprir, a utilização de materiais usados provenientes de reciclagem (por exemplo na reparação da rede ou na construção de novas instalações não tem sido opção).

Por seu turno, a utilização de papel reciclado no parque de equipamentos administrativos da EPAL está vedada pelas condições contratuais dos respetivos alugueres operacionais.

ENERGIA

O consumo de energia, na EPAL, está associado, principalmente, aos processos de bombagem e tratamento de água, sendo que existem outros resultantes de trabalhos complementares de exploração, comando e monitorização de sistemas de operação da adução e distribuição de água, de manutenção e de serviços de apoio administrativo.

É consumida sob várias formas, concretamente elétrica e combustíveis fósseis (gasóleo, gasolina, propano e gás natural), sendo que a primeira aparece destacada.

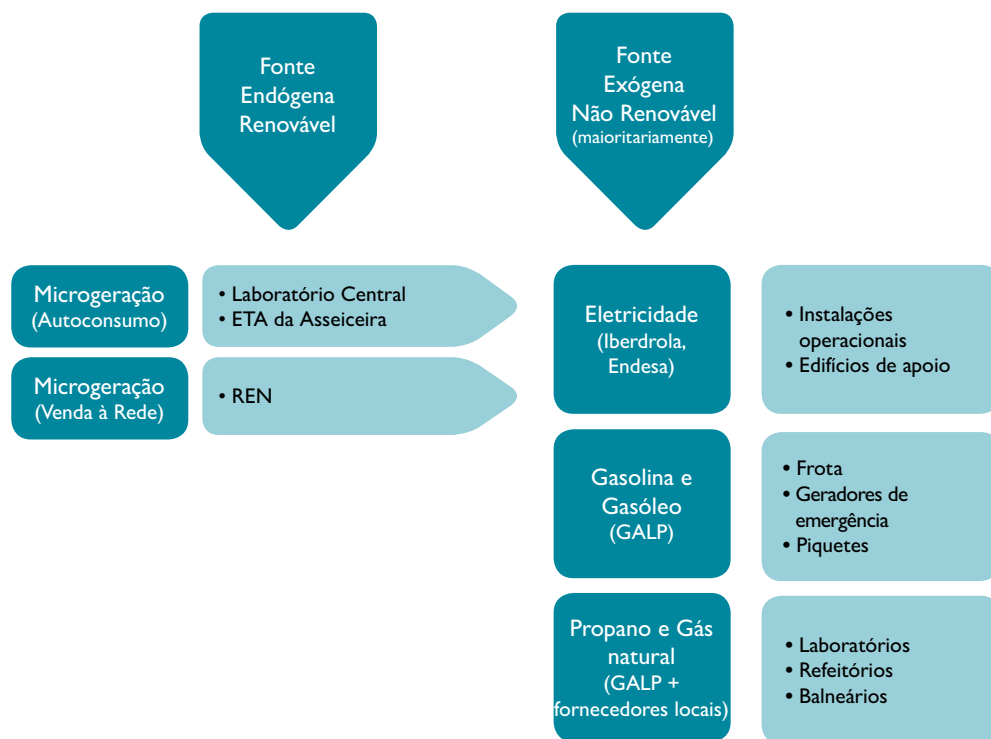
Origem da Energia

A energia elétrica consumida nas instalações da EPAL durante o ano de 2016 foi adquirida a comercializadores do Mercado Liberalizado (Iberdrola e Endesa).

Os combustíveis, gasóleo e gasolina, utilizados em viaturas, equipamentos de intervenção na rede de distribuição e geradores de emergência, foram adquiridos à Galp. São também utilizados outros combustíveis, designadamente o propano e o gás natural, em cozinhas e balneários. O propano foi adquirido a fornecedores locais e o gás natural à Galp.

Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária (EN3)

A figura seguinte representa as diversas formas de energia utilizadas, durante 2016, assim como as respetivas fontes, fornecedores e locais de consumo.



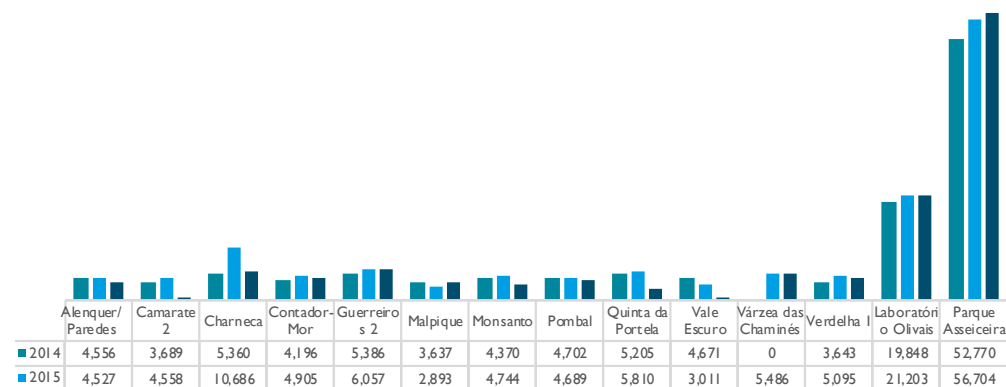
A tabela seguinte apresenta a evolução das diversas formas de energia, consumidas e produzidas, pela EPAL, esta última com recurso à microgeração, que é em parte autoconsumida e em parte vendida à rede.

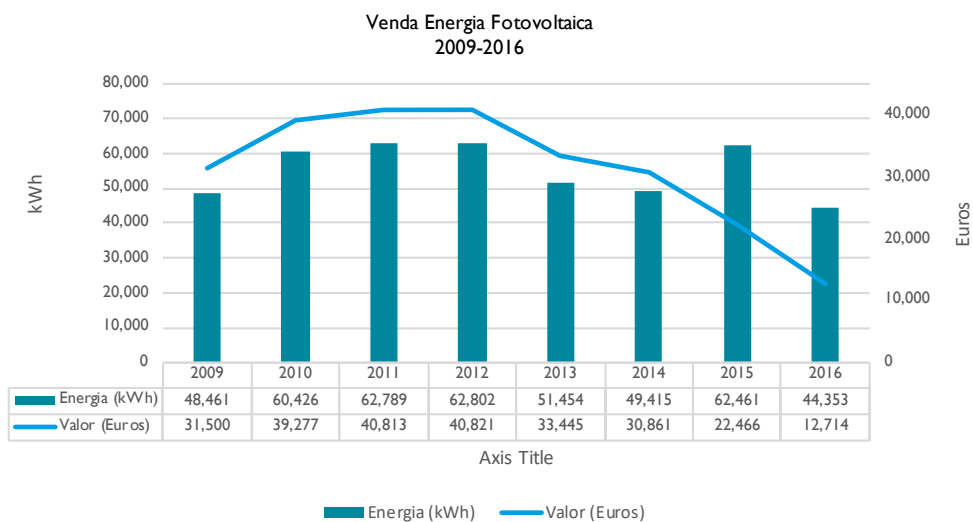
O consumo total de energia em instalações da EPAL, englobando todas as origens, no ano de 2016 foi de 447 917 GJ, praticamente sem variação face a 2015).

Forma de Energia	2014	2015	2016	2014	2015	2016	Variação
	Quantidade			Conteúdo Energético (GJ)			
Consumida							
Gasóleo (l)	403 531	395 733	510 341	14 590	14 308	18 452	29%
Gasolina (l)	4 745	6 780	4 792	159	228	161	-29%
Propano (m ³)	3 185	3 034	2 520	155	147	122	-17%
Eletricidade adquirida (kWh)	113 972 178	119 951 107	118 708 588	410 300	431 824	427 351	-1%
Eletricidade para autoconsumo (kWh)	72 618	77 907	79 153	178	280	285	2%
Vendida à rede							
Eletricidade vendida (kWh)	49 415	57 719	44 353	178	208	160	-23%
Total de Energia Consumida (GJ)				427 293	448 224	447 917	

É de referir que no ano em análise a energia proveniente de microgeração fotovoltaica apresentou uma redução, face a 2015. Foram produzidos 123 506 kWh, tendo sido possível vender 160 GJ, à rede, o que gerou uma receita superior a 12 m€.

Produção Energia Fotovoltaica (kWh por recinto) 2014-2016





Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária (EN4)

Trata-se de consumos de energia devidos ao processo produtivo da EPAL mas que têm lugar fora das instalações da empresa. Considera-se incluída neste indicador, a energia consumida no transporte de lamas das ETA para a empresa cimenteira que as recebe.

Em função do número de viagens e respetivas distâncias médias, foi apurado o consumo seguinte relativo ao ano de 2016:

- Gasóleo para transporte de lamas: 4 935 litros;
- Conteúdo energético correspondente: 178 GJ;
- Emissões atmosféricas correspondentes: 13,1 tCO₂;

Intensidade energética (EN5)

Representa o consumo de energia por unidade de produção. No caso da EPAL, calcula-se pelo quociente entre o consumo total de energia (ocorrido dentro e fora da EPAL) e o volume total de água captada. Em 2016 apresenta um aumento significativo, para o que contribuiu a integração da exploração das infraestruturas do oeste.

	2014	2015	2016
Consumo de energia (GJ)	427 669	448 224	448 095
Água captada (m ³)	211 732 490	218 908 085	219 503 820
Intensidade energética (kJ/m ³)	2 020	2 048	2 353

Redução do consumo de energia (EN6)



Em 2016 teve início a implementação formal do Sistema de Gestão de Energia de acordo com a norma ISO50001, com projeto piloto em três instalações geridas pela EPAL: EE de Castelo de Bode, EE de Vila Franca de Xira e ETAR da Guia.



Esta última instalação viria a ser oficialmente reconhecida como 100% autossustentável, mercê do trabalho que vinha sendo realizado nos últimos anos e que culminou com este resultado, graças à diminuição de consumos, melhorias na eficiência dos processos e recurso ao consumo da forma de energia gerada endogenamente (o biogás).

As três instalações foram certificadas pela APCER no primeiro semestre do ano, tendo-se no segundo semestre alargado o sistema a todos os polos da Empresa, representados por um conjunto de 37 instalações.

EMISSIONES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE)

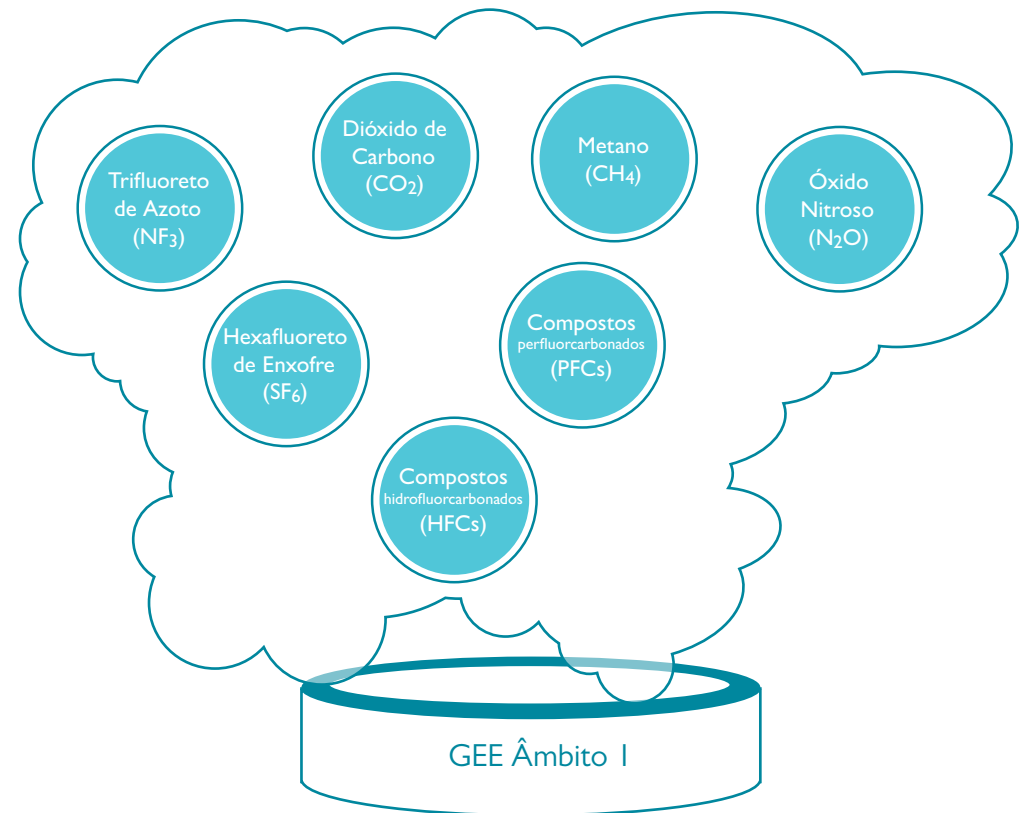
Neste contexto são considerados os indicadores relativos às emissões de gases de efeito de estufa (GEE) assim como as que provocam a depleção da camada de ozono, NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas.

No Protocolo dos Gases de Efeito de Estufa (GEE) consideram-se 3 tipos de emissões, conforme o enquadramento operacional em que ocorre a produção dos GEE:

- Emissões Diretas (Âmbito 1) – que resultam de operações detidas e controladas pela organização;
- Emissões indiretas (Âmbito 2) - resultantes da geração de eletricidade, calor, frio ou vapor adquiridos e consumidos nas instalações da organização;
- Outras emissões indiretas (Âmbito 3) - são todas as emissões indiretas (não incluídas no Âmbito 2) que ocorrem no exterior da organização, incluindo fluxos de entrada e de saída.

Total de emissões diretas GEE - âmbito I (EN15)

Este indicador expressa, em CO₂ equivalente, a libertação, direta, dos seguintes GEE.



As emissões consideradas no âmbito I, no caso da EPAL limitam-se ao CO₂ resultante da queima de combustíveis referidos no indicador EN3. Incluem-se, também, as emissões diretas resultantes de consumos efetuados fora da EPAL, referentes ao transporte de lamas desde as ETA até à cimenteira (valores do indicador EN4).

Embora sejam utilizados, nas instalações da EPAL, equipamentos que contêm HFC e SF₆, estas substâncias estão confinadas no interior dos equipamentos. Por outro lado, a adequada manutenção preventiva dos mesmos previne eventual emissão devida a avarias (ver EN20).

As emissões de GEE do Âmbito I aumentaram, face a 2015, decorrente do aumento verificado dentro da organização.

Local de produção das emissões	2014	2015	2016
	Toneladas de CO ₂ emitidas		
Dentro da EPAL	1 198	1 155	1 459
Fora da EPAL	22	13	13
Total	1 220	1 168	1 472

Total de emissões indiretas de GEE - âmbito 2 (ENI6)

Este indicador deve refletir as emissões produzidas na geração da energia elétrica adquirida, pela EPAL.

Em função do valor do consumo de energia elétrica adquirida, expressa no indicador EN3, as emissões de GEE correspondentes são as seguintes:

Forma de energia: electricidade	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (âmbito 2)		
	2014	2015	2016
Energia consumida (kWh)	113 972 178	119 951 107	118 708 588
Emissões de gases com efeito de estufa (tCO ₂)	40 734	50 379	43 700

Outras emissões indiretas relevantes de GEE - âmbito 3 (ENI7)

Este indicador reflete o valor das emissões indiretas de GEE que não estão incluídas no indicador ENI6, especificamente emissões:

- Produzidas durante o fabrico de produtos adquiridos, pela organização;
- Ocasionais ocorridas em fábricas não detidas ou controladas, pela organização.

Não existe informação disponível, da parte dos fornecedores dos produtos consumidos pela EPAL, pelo que o mesmo não é apresentado.

Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa (ENI8)

Este indicador é definido como o quociente entre o total de emissões (diretas e indiretas) e a totalidade da produção, que, no caso da EPAL, é dado pela relação entre a totalidade das emissões devidas às suas atividades e o volume total de água captada.

Em 2016 foi detetada uma redução de cerca de 13% na intensidade das emissões de GEE, de 0,235 kg CO₂/m³, para 0,206 kg CO₂/m³.

Local de produção das emissões	Intensidade das Emissões de Gases com Efeito de Estufa AA		
	2014	2015	2016
Água captada (m ³)	211 732 490	218 908 085	219 503 819
Emissões diretas (ton CO ₂ emitido)	1 219	1 168	1 459
Emissões indiretas (ton CO ₂ emitido)	40 734	50 379	43 700
CO ₂ emitido total (ton)	41 953	51 547	45 159
Intensidade das emissões (kg CO₂ / m³)	0,198	0,235	0,206

Iniciativas para reduzir as emissões GEE e reduções obtidas (ENI9)

Para apuramento deste indicador, identificam-se as iniciativas que possibilitaram a redução de emissões de GEE, nomeadamente:

- Redefinição de processos
- Remodelação e atualização tecnológica de equipamentos
- Substituição de combustíveis
- Alterações comportamentais de utilizadores de equipamentos

Outra informação importante prende-se com as emissões de CO₂ evitadas, pela EPAL, graças ao uso de energias renováveis.

Emissões GEE evitadas	Emissões evitadas (kg CO ₂)		
	2014	2015	2016
Microprodução - venda (kg CO ₂)	6 051	25 339	16 278
Produção - Autoconsumo (kgCO ₂)	25 954	32 721	29 049

Pelo exposto e, apesar do valor ser inferior a 2015, no ano em análise a EPAL evitou a emissão de cerca de 45 tCO₂, para a atmosfera.

Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono (EN20)

Nas suas instalações a EPAL utiliza diversos equipamentos que contêm substâncias suscetíveis de contribuir para a depleção da camada de ozono e para o efeito estufa: equipamentos fixos de refrigeração, ar condicionado, comutadores de alta tensão e sistemas fixos de extinção de incêndios. Em 2016, a quantidade de gases fluorados com efeito estufa detida e reportada à APA

pela EPAL rondava as 2,6 toneladas, enquanto a quantidade dos gases depletors da camada de ozono era 302 kg. Estes equipamentos foram alvo de programas de manutenção preventiva e de controlo de fugas, contribuindo para prevenir a depleção da camada de ozono e o efeito estufa

ÁGUA

Água captada por fonte (EN8)

Em 2016 a EPAL produziu água para consumo humano a partir de cinco origens, concretamente duas captações superficiais (Rio Tejo e Albufeira de Castelo de Bode) e três captações subterrâneas (Alenquer Lezírias e Ota). As captações de origem superficial são as mais importantes e têm a respetiva exploração regulada por contratos de concessão estabelecidos entre o Estado Português e a organização (Castelo de Bode - ARHT/2482.09/T/C.CAS e Valada Tejo - e ARHT 2486.09/T/C.CAS)

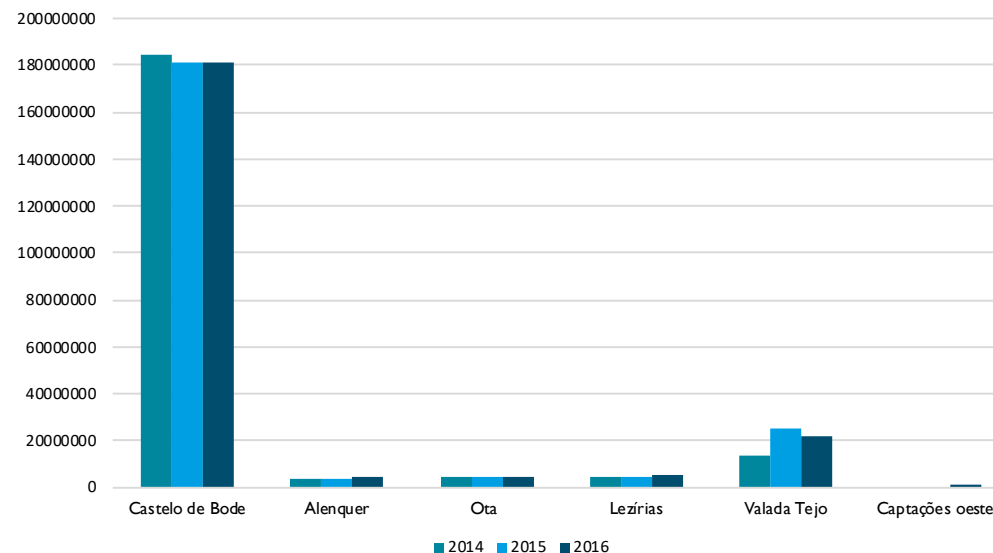
O volume de água captada em 2016 foi de 219,5 Mm³, ligeiramente superior ao verificado no período homólogo (+0,3%). A principal origem de água continuou a ser a captação na albufeira de Castelo de Bode, que representou 83% do total. Em 2016 e devido às intervenções na ETA de Vale da Pedra e nas condutas de água bruta de Valada e de água tratada de Vale da Pedra a exploração desta origem de água sofreu algumas limitações.

Durante o ano de 2016, que foi um ano mais chuvoso do que 2015, a altura média mensal da principal origem do Sistema de Abastecimento, a Albufeira de Castelo de Bode andou perto dos 114 m, recuperando para valores médios de anos anteriores.

Em 2016 o volume de água captada foi muito equiparado ao do ano anterior.

	Média Mensal			Últimos 12 meses		
	Dec-16	Dec-15	variação	Dec-16	Dec-15	variação
Altura média da albufeira do Castelo do Bode (m)	113,88	110,42	3,1%	116,35	113,43	2,6%

Evolução do Volume Captado por Origem



A EPAL captou, em 2016, mais 0,6 milhões de m³ que representam mais 0,3% de água do que em 2015, com uma repartição de 93% de água captada em origem superficiais e 7% captada em origens subterrâneas.

Água Captada (m ³)	2014	2015	2016
Castelo de Bode	184 851 872	181 588 565	181 364 700
Alenquer	4 096 118	3 567 924	4 749 863
Ota	4 628 537	4 384 796	4 254 851
Lezírias	4 505 163	4 475 599	5 476 068
Valada Tejo	13 946 310	24 891 200	22 202 320
Captações oeste	-	-	1 456 017
Total	212 028 000	218 908 085	219 503 819

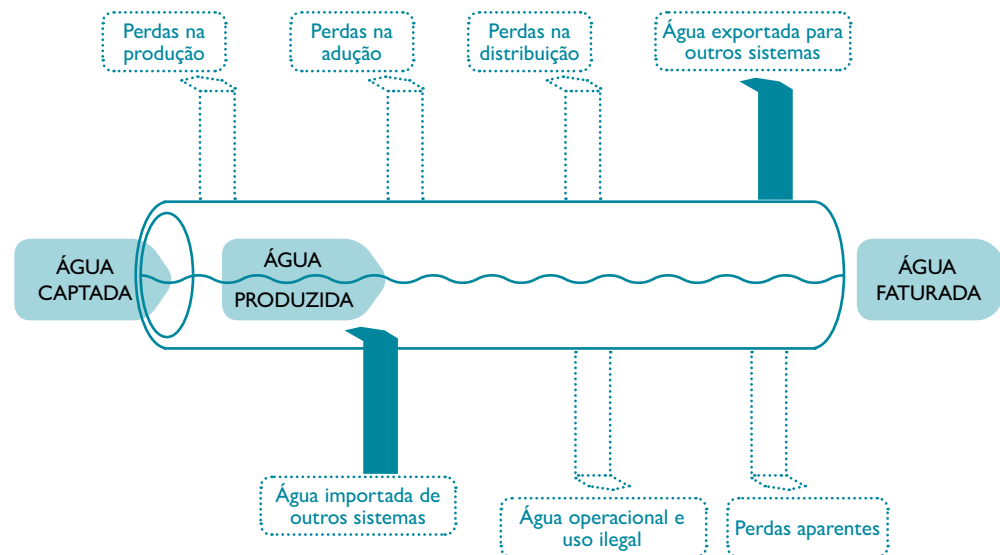
Durante 2016, as infraestruturas administrativas e operacionais da EPAL consumiram 123 015m³ de água, uma redução de 31% face a 2015.

Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água (EN9)

As origens superficiais de água da EPAL não foram durante 2016 afetadas pela captação. A captação mensal média autorizada em Castelo de Bode é de 19 Mm³ de água, tendo a EPAL durante 2016, em média, captado cerca de 15,1 Mm³ por mês. Em Valada Tejo o contrato de concessão autoriza um volume médio mensal de 7,5 Mm³, tendo sido captados durante 2016, em média, 1,3 Mm³.

Do ponto de vista da atividade operacional e do sistema de abastecimento da EPAL, o Balanço Hídrico de 2016 revela:

- Perdas em Alta: 13,5 Mm³ (6,2% da água entrada no sistema);
- Perdas em Baixa: 10,3 Mm³ (10,5% da água entrada no sistema);
- Perdas no Sistema de Abastecimento, englobando os sistemas de Produção e Transporte e de Distribuição: 24 Mm³ (10,9% da água entrada no sistema).



SISTEMA DE ABASTECIMENTO DA EPAL		Água Entrada no Sistema (água captada)		Consumo autorizado		Consumo não autorizado		Água não faturada (perdas comerciais)
		2 119 503 820	206 091 536	205 974 256	117 280	2 195 038	11 217 246	
		Consumo autorizado faturado	Consumo autorizado não faturado	Consumo faturado medido (incluindo água exportada)	205 966 356	Consumo não faturado medido	117 280	Água faturada 205 974 256
		205 974 256	117 280	Consumo faturado não medido	7 900	Consumo não faturado não medido	0	
		Perdas aparentes	Perdas reais	Perdas reais nas condutas de água bruta e no tratamento (quando aplicável)	137 728	Perdas de água por erros de medição	2 195 038	Água não faturada (perdas comerciais) 13 529 564
		2 195 038	11 217 246	Fuga nas condutas de adução e/ou distribuição	9 715 397	Perdas reais nas condutas de água bruta e no tratamento (quando aplicável)	137 728	
		Perdas de Água (água captada não fornecida)		Fugas e extravasamentos nos reservatórios de adução e/ou distribuição	1 364 121	Fuga nos ramais de ligação (a montante do ponto de medição)	0	
		13 412 284						

[valores em m³ / ano]

2014	Perdas sobre a Água entrada no Sistema	9,4%
2015	Perdas sobre a Água entrada no Sistema	9,4%

Água reciclada e reutilizada (EN10)

Ao longo do processo de tratamento das Estações de Tratamento de Água, da EPAL estão implementadas boas práticas para conservação da água, concretamente ao nível da reciclagem das águas de processo (ver linha castanha, na tabela abaixo). No ano de 2016 foram reciclados cerca de 3,1 milhões de m³, o que corresponde a evitar perdas de 1,5%, da água captada.

Água reciclada	2014	2015	2016	Variação (%)
ETA de Vale da Pedra				
Água captada (m ³)	26 716 890	13 946 310	24 882 470	78,4
Volume de água reciclada e recuperada no processo produtivo	1 373 190	797 037	1 211 592	52,0
Água reciclada no Tratamento de Lamas	932 660	441 330	769 939	74,5
Água recuperada da cisterna PCI	440 530	355 707	441 653	24,2
ETA de Asseiceira				
Água captada (m ³)	175 765 850	184 851 872	184 851 872	0,0
Volume de água reciclada no processo produtivo	1 767 584	1 995 840	2 338 656	17,2
Água de lavagem dos filtros L1	1 229 929	1 425 600	1 695 308	18,9
Água de lavagem dos filtros L2	537 655	570 240	643 348	12,8
Água captada total	202 482 740	198 798 182	209 734 342	5,5
Água recuperada e reciclada no processo produtivo total	3 140 774	2 792 877	3 550 248	27,1
% de água reciclada face à captada	1,55%	1,40%	1,69%	20,5

EFLUENTES E RESÍDUOS

Descarga total de água, por qualidade e destino (EN22)

No que se refere aos efluentes, nas instalações e atividade da EPAL apenas são de referir as águas residuais domésticas, que são tratadas com recurso a ETAR, em três recintos, previamente à respetiva descarga, no meio ambiente. Durante o ano de 2016, a monitorização trimestral realizada apresentou resultados conformes.

Apenas num dos recintos se considera existir efluente dito industrial, que resulta da atividade desenvolvida na instalação do Parque das Nações, nomeadamente pelo Laboratório Central, que

realiza análises de qualidade da água para consumo humano e pela Oficina de Reparação de contadores de água para consumo humano. Nesta instalação a descarga cumpriu durante 2016 os valores requeridos pelo Regulamento de Descarga da Câmara Municipal de Lisboa.

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 (EN 26)

A monitorização realizada às três descargas de águas residuais tratadas da EPAL para linhas de água permite assegurar que as mesmas não foram afetadas na sua qualidade.

Resíduos gerados e destino final (EN23)

A atividade da EPAL gerou durante 2016 cerca de 6 466 toneladas de resíduos (entre resíduos perigosos e resíduos não perigosos, incluindo lamas de clarificação de água), o que significou uma redução de cerca de 14%, relativamente a 2015. Já a quantidade total de resíduos perigosos produzidos, aumentou 9%, quando comparado com o mesmo ano. A quantidade de lamas de clarificação de água encaminhadas para o exterior, 3 749 toneladas, também apresenta uma diminuição (salienta-se que as referidas lamas têm uma taxa média de humidade de aproximadamente 70%), sendo que a sua produção também sofreu redução (14%).

Gestão de Resíduos	2014	2015	2016
Destino final			
Valorização	317	75	99
Eliminação	16	30	34
Armazenamento na unidade de produção	1 304	2 224	2 583
Tipologia (p, np)			
Resíduos Perigosos	11	23	25
Resíduos Não Perigosos	9 488	7 501	6 441
Total de Resíduos Produzidos	9 499	7 523	6 466
Resíduos não perigosos			
Lamas produzidas (GAR)	9 162	7 351	6 333
Outros resíduos não perigosos produzidos	326	150	107
Lamas enviadas para destino final (GAR)	5 195	5 195	3 749

Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, verificou-se um ligeiro aumento nas taxas de valorização (de 0,99% em 2015 para 1,54% em 2016), um aumento na eliminação (de 0,44% para 0,52% em 2016) e um aumento nos resíduos acumulados nas unidades de produção (em 2015, 29% das lamas de clarificação de água produzidas tinha ficado armazenado, em 2016 ficaram em parque cerca de 40% das lamas).

A EPAL colaborou na Campanha levada a cabo pela Ecopilhas, para celebrar o dia 9 de setembro – Dia Europeu da Reciclagem e Pinhas, através da distribuição de cartazes pelas infraestruturas para promoção e sensibilização da reciclagem de pilhas e baterias usadas.

Esta campanha focalizou-se na proximidade à comunidade, a fim de a sensibilizar para a adoção de atitudes ambientalmente responsáveis, através dos projetos “Pilhão de Bairro” e “Ecopilhas Online”, uma aplicação para *tablets* e *smartphones* que permite localizar o pilhão mais próximo.

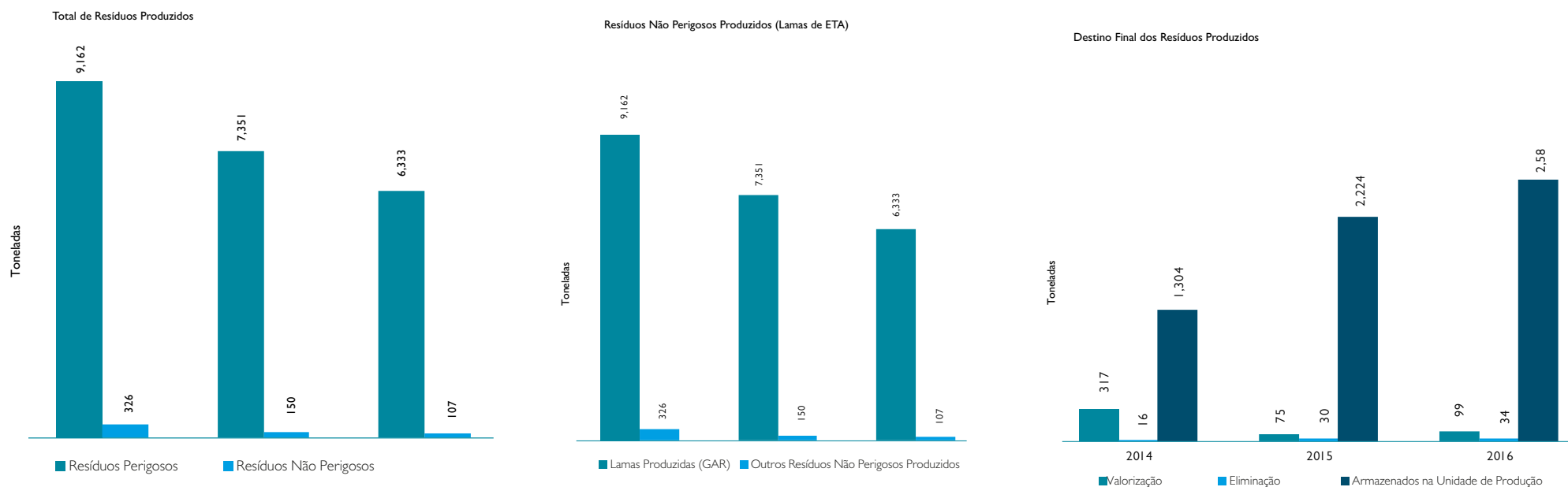
Número e volume total de derrames significativos (EN24)

Em 2016 ocorreram, no Recinto do Parque das Nações, dois Derrames de óleo hidráulico em pavimento betuminoso, que foram controlados, no imediato, com material absorvente, tendo sido efetuada, posteriormente, a limpeza e remoção dos resíduos por empresa qualificada. Ambos os derrames não extravasaram para o exterior do Recinto, nem contaminaram o solo, nem a água.

No final do ano, ocorreu outro Derrame, no Recinto de Carenque, de óleo hidráulico em pavimento betuminoso, tendo sido efetuada posteriormente a limpeza e remoção dos resíduos por empresa qualificada. Este derrame teve dimensões significativas, mas não extravasou para o exterior do Recinto.

Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia (EN 25)

Em 2016 não foram gerados resíduos perigosos nos termos da Convenção de Basileia.



BIODIVERSIDADE

Localização e tamanho de áreas da empresa em áreas protegidas (ENI1)

Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas (ENI2)

A EPAL possui instalações em duas áreas protegidas, o Parque Natural das Serras d'Aire e Candeeiros e o Parque Natural do Estuário do rio Tejo, instalações essas que ocupam uma superfície total de cerca de 35 hectares, concretamente:

Captação no Recinto dos Olhos d'Água

Localiza-se junto à nascente do rio Alviela, situada em pleno Parque Natural das Serras d'Aires e Candeeiros e que foi desativada em 2011. É uma área protegida, desde 1979, integrada na Rede Natura, desde 2000 e que consta da Lista das Terras Húmidas de Importância Internacional (sítio RAMSAR n.º 1616).

Subsistema do Médio Tejo e do Canal Alviela

Parte das instalações operacionais, deste subsistema e canal, estão situadas no Parque Natural da Serra d'Aires e Candeeiros. Trata-se de condutas instaladas no subsolo e de canal construído à superfície, não decorrendo da sua exploração quaisquer impactes negativos significativos.

Captação de Valada Tejo e Captações das Lezírias e 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) e, em 1997, na Rede Natura, como Habitat Natural. A existência e exploração das referidas infraestruturas não têm impactes ambientais negativos.

É, também, relevante o facto de a EPAL assegurar a manutenção e salvaguarda das faixas de proteção das suas condutas adutoras e intervir, através de pareceres, nos processos de licenciamento de obras, nos terrenos adjacentes, o que permite controlar os potenciais impactes ambientais.

A EPAL integra o Conselho Consultivo da Reserva Natural Local do Paul de Tornada, Reserva Natural, localizada no concelho das Caldas da Rainha, que assume um papel relevante no estudo da biodiversidade local. Em 2016 participou numa mesa redonda sobre "A Reserva como plataforma de Educação para o Desenvolvimento Sustentável".

Habitats protegidos ou restaurados (ENI3)

No ano em análise e no âmbito das comemorações do Dia da Floresta Autóctone, cerca de 60 pessoas plantaram 800 árvores na ETA da Asseiceira. Esta ação foi desenvolvida no âmbito do Protocolo de Mecenato celebrado entre a EPAL e a Quercus e integrada na iniciativa "Criar Bosques", à qual a EPAL se aliou identificando locais da empresa onde se possa promover a plantação de espécies autóctones, de forma planeada e faseada, contribuindo para minimizar a pegada do carbono.

Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção (ENI4)

A Lista Vermelha das espécies ameaçadas da União Internacional para a Conservação da Natureza e dos Recursos Naturais (IUCN) avalia riscos de extinção das espécies florísticas e faunísticas, fornecendo informações diversas sobre as mesmas, nomeadamente, sobre a sua taxonomia, distribuição geográfica, populações, habitats e ecologia, principais ameaças e medidas de conservação aconselháveis.

A lista resulta da resposta a critérios precisos, que permitem a classificação da probabilidade de extinção (espécie com Baixo Risco, Ameaçada ou Extinta) de cada espécie num determinado período, tendo em conta as condições passada, atual e futura.





Do projeto “Nascentes para a Vida”, que a EPAL publicou em 2011 resultou a classificação da fauna e flora existentes na Albufeira de Castelo de Bode, tendo-se concluído que apenas existe uma espécie considerada “Em Perigo”, concretamente o sável, que está sob risco elevado de extinção na natureza e três espécies “Quase Ameaçadas”, i.e., perto de serem classificadas na categoria de ameaçadas num futuro próximo: o cágado de carapaça estriada, o lagarto de água e o coelho bravo.

PRODUTOS E SERVIÇOS

CONFORMIDADE

Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais (EN29)

A EPAL não pagou, em 2016, multas significativas nem foi alvo de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e Regulamentos Ambientais.

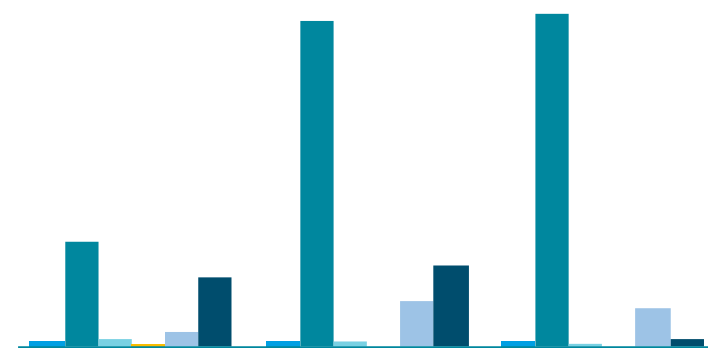
Total de custos em proteção ambiental (EN31)

A EPAL despendeu, em 2016, aproximadamente 134 000 Euros em atividades relacionadas com a proteção ambiental, com a maior fatia atribuída à gestão de resíduos, com 88%, valor muito superior ao do ano anterior e da realização de Auditoria Ambientais com uma percentagem de 10%, acima do valor de 2015.

Custos em Proteção Ambiental	2014	2015	2016
Gestão de resíduos	36 881	114 717	117 435
Monitorização ambiental (ETAR)	2 711	1 627	1 248
Renovação de Licenças	150,0	-	-
Auditorias ambientais (certificação, internas)	4 715	15 914	13 147
Estudos	24 545	28 330	2 279
Total	69 001	160 588	134 109

- Custos em proteção ambiental
- Gestão de resíduos
- Monitorização ambiental (ETAR)
- Renovação de licenças
- Auditorias ambientais (certificação, internas)
- Estudos

Custos em proteção ambiental



5.3 Indicadores de desempenho social

PRÁTICAS LABORAIS - Emprego

Número total de trabalhadores e taxas de rotatividade e de novas contratações, por faixa etária e género (LAI)

Nos termos do artigo 11º do Decreto-Lei nº 94/2015, de 29 de maio, a EPAL, no âmbito da gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, assumiu a posição contratual da sociedade LVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, passando a EPAL a contratar, em nome próprio, o pessoal necessário à gestão do sistema LVT.

No final do ano de 2016, a EPAL tinha 1 467 trabalhadores, dos quais 820 associados à gestão delegada da LVT.

Trabalhadores - 31 de dezembro	2014	2015	2016	Varição 2015/2016
EPAL	675	647	647	0
Gestão delegada LVT	-	847	820	-27
Total	675	1 494	1 467	-27

A EPAL manteve o mesmo número de trabalhadores do ano anterior: 647 trabalhadores.

Trabalhadores - 31 de dezembro	2014	2015	2016	Valor percentual 2016
Mulheres	192	388	380	26%
Homens	483	1 106	1 087	74%
Total	675	1 494	1 467	100%

Numa análise ao universo global de trabalhadores, obtemos 26% de mulheres e 74% de homens, decorrente da predominância destes últimos, em funções operacionais.

Quando a análise recai, apenas, sobre os trabalhadores, pertencentes aos quadros da EPAL, 72 % são Homens e 28 % Mulheres, sendo que a maioria dos Homens tem mais de 50 anos (52%) e a maioria das mulheres tem entre 30 e 50 anos (60%).

Trabalhadores da EPAL por faixa etária e género	H	M	Total	% H	% M
< 30	6	1	7	1%	1%
>30<50	218	110	328	47%	60%
>50	239	73	312	52%	40%
Totais	463	184	647	72%	28%

A percentagem dos contratos sem termo ficou em 99,7%.

O quadro de pessoal associado à gestão delegada da LVT, à data de 31 de dezembro de 2016 contava com 820 trabalhadores, 24% são Mulheres e 76% dos quais são Homens, diferença que resulta, principalmente, do predomínio de colaboradores do sexo masculino em funções operacionais.

Colaboradores EPAL associados à Gestão delegada da LVT	2015	2016	Valor Percentual
Mulheres	204	196	24%
Homens	643	624	76%
Total	847	820	100%

A maioria dos trabalhadores da gestão delegada da LVT localizam-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos, independentemente de ser homem ou mulher.

Colaboradores EPAL associados à Gestão delegada da LVT	H	M	Total	% H	% M
< 30	18	3	21	3%	2%
>30<50	465	167	632	75%	85%
>50	141	26	167	23%	13%
Totais	624	196	820	76%	24%

A Águas de Lisboa e Vale do Tejo em 31 de dezembro de 2016, contava com menos 27 trabalhadores.

Estão contratados através de contrato de trabalho sem termo, cerca de 99%.

Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período (LA2)

Todos os trabalhadores oriundos da EPAL estiveram em 2016 abrangidos por Acordo de Negociação Coletiva, e todos puderam usufruir dos mesmos benefícios sociais, independentemente de se encontrarem na situação de efetivos ou de contrato a termo.

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

Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar, com as seguintes coberturas:

Coberturas	Valor (€)
Assistência Clínica em Regime Hospitalar	12 500 00
Parto, Cesariana, Interrupção Involuntária de Gravidez	1 500 00
Assistência Clínica em Regime Ambulatório	1 000 00
Estomatologia	500 00
Medicamentos	275 00
Próteses e Ortóteses	1 000 00

- Por imposição legal decorrente do Orçamento do Estado não houve lugar a distribuição de lucros em 2016;
- 23 dias de férias por ano (mais um dia de férias do que o estipulado por lei);
- 5 Refeitórios e Bares, localizados nos seguintes recintos: Asseiceira, Olivais, Sede, Vale da Pedra e Vila Franca de Xira;
- Complemento de subsídio de doença, calculado da seguinte forma:

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

- Fundo de Pensões/ Complemento de Reforma (para trabalhadores admitidos até Março de 2008);
- Programa de Ocupação de Tempos Livres para os filhos dos trabalhadores com idades entre os 18 e os 25 anos, com atividades preenchidas por Ações de Formação ministradas pela Academia das Águas Livres, em diversos polos da empresa, estando a frequência dos participantes limitada a uma semana e beneficiando de refeições e de uma bolsa no valor de 15€, por cada dia efetivo de participação no programa.

- Bolsas de Estudo para frequência de Cursos do Ensino Superior e do Ensino Especial para filhos de Trabalhadores.

Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género (LA3)

Em 2016, 28 trabalhadores (18 Homens e 10 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo todos regressado ao trabalho, após a licença.

Licença Parental	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total	15	9	23	9	18	10
	24		32		28	

No que se refere à LVT, 55 trabalhadores (38 homens e 17 Mulheres) usufruíram de licença parental, tendo 44 regressado ao trabalho após a licença.

PRÁTICAS LABORAIIS - Relações Laborais

Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais (LA4)

Nos termos do Acordo de Empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais, encontra-se previsto um pré-aviso de 48h para mudanças de área ou de local de trabalho, bem como a necessidade de acordo do trabalhador para mudança da área geográfica.

PRÁTICAS LABORAIIS - Segurança e Saúde no Trabalho

Representação de trabalhadores em Comissões de Segurança (LA5)

A 7 de dezembro de 2016 tomou posse nova Comissão de Segurança e Saúde no trabalho de composição paritária, integrando os Representantes dos Trabalhadores eleitos (6 efetivos e 5 suplentes) e os Representantes da Empresa nomeados pelo CA (6 efetivos e 6 suplentes).

Durante 2016 esta Comissão reuniu 9 vezes.

Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género (LA6)

Lesões

Tendo em conta a gestão delegada, da LVT, na EPAL, este indicador passou a contabilizar todos os trabalhadores, pelo que os valores só são comparáveis com os apresentados em 2015.

No ano em análise, destacam-se, dois tipos de lesões, concretamente as relacionadas com deslocações, entorses e distensões e com feridas e lesões superficiais, salientando-se que esta última tipologia é bastante inferior à anterior: O número de lesões, nos Homens, é muito superior ao verificado, nas mulheres, o que tem implicações na taxa de lesões (maior no sexo masculino), ainda assim é importante não esquecer que o número de trabalhadores Homens é muito superior ao de mulheres.

Os dias perdidos nos Homens, comparativamente com as Mulheres, foram muito superiores, enquanto a Taxa de Absentismo é inversamente proporcional, isto é superior para as mulheres.

Tipo de Lesões (nota 1)	2015		2016	
	H	M	H	M
Feridas e lesões superficiais	7	1	11	1
Fracturas	3	2	4	0
Deslocações, entorses e distensões	22	2	41	6
Amputação	0	0	0	0
Concussões e lesões internas	25	10	8	6
Queimaduras, escaldaduras, congelação	3	0	3	1
Envenenamentos (Intoxicações)	0	0	1	1
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	0	0	0
Lesões múltiplas	0	1	4	3
Outras lesões	0	0	7	0
Total	60	16	79	18

nota 1 - Inclui *In Itinere*

Taxa de Lesões (nota 1)	2015		2016	
	H	M	H	M
Número de lesões	60	16	78	19
Taxa de lesões	9,1	6,7	7,8	5,8
Horas de Trabalho Prestado	1 322 454	477 497	2 003 884	656 280

(nota 1) - Inclui *In Itinere* Taxa de Lesões (TL) = N° de lesões x 200.000 / N° de horas trabalhadas

Dias Perdidos

Taxa de Dias Perdidos	2015		2016	
	H	M	H	M
Dias Perdidos	1 504	180	3 332	144
Taxa de Dias Perdidos	291	39	318	40
Horas Possíveis de Trabalho	1 033 392	927 165	2 095 501	727 326

Taxa de Dias Perdidos (TDP) = N° de dias perdidos x 200.000 / N° de horas potenciais

Destacam-se os dias perdidos nos Homens, comparativamente com as Mulheres.

Absentismo

Taxa de Absentismo	2015		2016	
	H	M	H	M
Dias de Absentismo	6 593	5 537	1 1963	9 393
Taxa de Absentismo	1	2	4	10
Dias de Trabalho Possíveis (nota 2)	713 242	238 187	276 615	96 729

Taxa de absentismo (TA)= total de dias de absentismo x 100 /n° de dias de trabalho possíveis

Óbitos

Óbitos	2015		2016	
	H	M	H	M
Número de óbitos	0	0	0	0
Número de dias perdidos (nota 2)	1 504	180	3 332	144

(nota 2) - AT's + *In Itinere* (Ano + Anos anteriores)

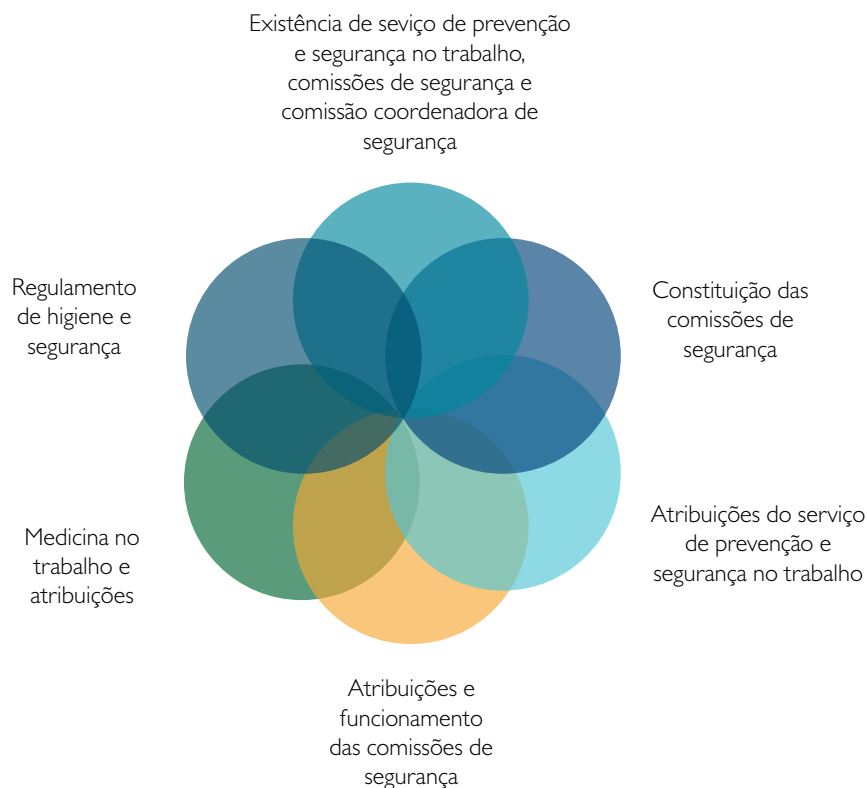
Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais (LA7)

Na EPAL foram reportados em 2016 dois casos de doenças profissionais, ambas de surdez.

No âmbito da gestão delegada da LVT foram reportados três casos de doenças profissionais, concretamente duas de lesões Músculo-esqueléticas e uma de surdez.

Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa (LA8)

Os mecanismos implementados, ao nível da Segurança e Saúde, abrangem a totalidade dos trabalhadores. O Acordo de Empresa, tal como aplicável à EPAL, integra as seguintes orientações relativas aos tópicos de segurança e saúde no trabalho que se apresentam na figura seguinte.



O Regulamento de Higiene e Segurança, abrange questões como:

- Conservação e limpeza;
- Arejamento e ventilação;
- Iluminação;
- Condições atmosféricas dos locais de trabalho;

- Áreas dos locais de trabalho;
- Água potável;
- Lavabos;
- Sanitários;
- Poluição acústica;
- Assentos;
- Vestiários;
- Locais subterrâneos e semelhantes;
- Primeiros socorros;
- Refeitórios;
- Equipamento de proteção individual.

Foi assinalado o Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho que teve como objetivo homenagear as vítimas de acidentes de trabalho e doenças profissionais, sendo comemorado oficialmente como parte integrante da estratégia para a Segurança e Saúde no Trabalho, promovendo a criação de uma cultura global de segurança através da sensibilização de todos os atores laborais.

Neste âmbito foram agendadas várias ações, em todo o território sob gestão da EPAL, de que é exemplo a realização um ciclo de conversas sobre "Alimentação, bem-estar e vida saudável" que contou com a colaboração de técnicos especializados do Centro de Saúde local que abordaram os temas "Stress no trabalho" e "Alimentação saudável".



PRÁTICAS LABORAIS - Formação e Educação

Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional (LA9)

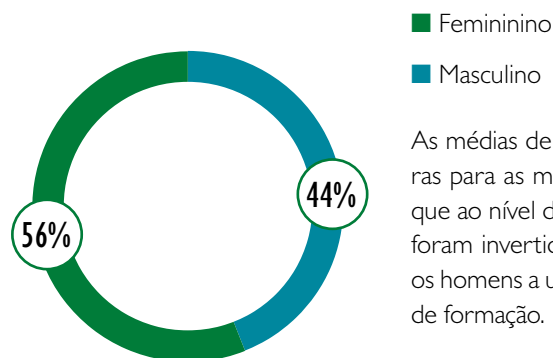
Durante 2016, com apoio da Academia das Águas Livres, foi possível facultar aos trabalhadores uma média de 17 horas de formação por trabalhador.

Total de trabalhadores (31 dezembro de 2016)	1 467
Total de horas de Formação de trabalhadores	25 496
Nº de Trabalhadores Envolvidos	737
Média Horas de Formação por Trabalhador	17

Horas de Formação por género

Género	Total de Trabalhadores	N.º de Trabalhadores com formação	% de Trabalhadores com formação	Horas Formação	N.º médio de horas de formação por Género	% de horas Formação
F	388	264	68	8 648	22	33
M	1 106	627	57	17 874	28	67

Distribuição das horas de formação por género



As médias de formação por género são próximas (20 horas para as mulheres e 16 horas para os homens), sendo que ao nível da distribuição percentual, no ano em análise, foram invertidas, relativamente ao ano anterior, passando os homens a usufruir de 44% e as mulheres 56%, das horas de formação.

Programas para gestão de competências e formação contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gestão de fim da carreira (LA10)

Em 2016 são alvo de destaque as ações de formação listadas, abaixo:

Ações de Formação

Acordo Europeu Relativo ao Transporte Internacional de Mercadorias Perigosas por Estrada (ADR)
Alterações Climáticas e Gestão do Risco no Setor da Água
Autocad
Como reduzir consumos de energia em sistemas de ventilação e desodorização
Contratação pública
Curso Europeu de Primeiros Socorros
Eletricidade geral
Equipamentos de primeira intervenção
Excel Intermédio e avançado
Medição de caudais (formação avançada)
Fundamentos de inspeção e manutenção de infraestruturas de construção civil
Furos de captação de águas subterrâneas
Gestão eficiente de resíduos
Identificação de perigos e avaliação de riscos químicos
Instalações elétricas - verificação e testes
Instrumentação
Licenciamento de equipamentos sob pressão
Manutenção de postos de cloragem com doseamento em cloro gás ou com doseamento em hipoclorito
Medidas de Autoproteção
Metrologia Geral
Movimentação Manual de Cargas e Ergonomia
Operação de equipamentos de ETA e de ETAR
Operação de equipamentos e controlo de processos de tratamento de ETA
Patologia e Inspeção de Infraestruturas de Construção Civil
Planos de Segurança da Água
Tecnologias e Gestão da Água (pós- graduação)
Implementação de Sistemas de Gestão de Energia / ISO 50001 - Desempenho Energético (programa avançado)
Segurança nas operações em instalações de média e alta tensão
Sistemas de Gestão de Segurança da Informação
Sistemas de tratamento de água residual - caracterização e processos de tratamento
Trabalhos em Altura e Espaços Confinados
Asset Management (Workshop)

Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional (LA11)

Em 2016 a avaliação de desempenho, processo que abrange todos os trabalhadores da empresa, apenas contemplou a avaliação de competências.

PRÁTICAS LABORAIIS - Diversidade e Igualdade de Oportunidades

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 (LA12)

Em 2016 a composição do CA foi alterada, conforme indicação já reportada, no ponto 3.4. Modelo de Governação e Organização. A 31 de dezembro de 2016 o CA era constituído por duas mulheres e três homens, conforme tabela abaixo.

No que se refere a Diretores, em 2016, oito eram do género feminino e nove do género masculino, sendo que 59% tinha entre 30 e 50 anos de idade.

Conselho de Administração por Género e Faixa Etária	2014		2015		2016	
	H	M	H	M	H	M
[46 – 55]	1	2	2	3	2	1
[56 – 65]	0	0	2	0	1	1
Total	1	2	4	3	3	2

Quadro de Diretores por Género e Faixa Etária	2014		2015		2016	
	H	M	H	M	H	M
< 30	0	0	0	0	0	0
[30 – 50]	7	1	9	4	6	4
>50	5	1	4	1	3	4
Total	12	2	13	5	9	8

PRÁTICAS LABORAIIS - Igualdade de remuneração entre homens e mulheres



Em 2016 no âmbito da 11.ª Edição da Semana da Responsabilidade Social®, a EPAL aderiu ao Programa Women's Empowerment Principles (WEP) definido pela ONU Mulheres e pelo UN Global Compact, reforçando, assim, o seu papel no apoio à Igualdade de Género e ao Empoderamento das Mulheres e contributo para uma sociedade mais justa e equilibrada.

Por forma a reforçar a preocupação e o papel da empresa no apoio à Igualdade de Género e ao Empoderamento das Mulheres num contributo para uma sociedade mais justa e equilibrada, ocorreu a adesão ao fórum da Igualdade de Género, iGen, organizado pela CITE

Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria profissional (LA13)

Os salários médios mensais, por categoria profissional, apresentam variação quando se considera o género, tal como se verifica na tabela seguinte, exceção para a Categoria Técnico de Apoio Administrativo.



Conselho de Administração por Género e Faixa Etária	2014		2015		2016	
	H	M	H	M	H	M
[36-45]	0	0	0	0	0	1
[46-55]	1	2	2	3	2	1
[56-65]	0	0	2	0	1	0
TOTAL	1	2	4	3	3	2

Quadros de Diretores por Género e Faixa Etária	2014		2015		2016	
	H	M	H	M	H	M
<30	0	0	0	0	0	0
[30-50]	7	1	9	4	6	4
50	5	1	4	1	3	4
TOTAL	12	2	13	5	9	8

DIREITOS HUMANOS - Investimento

Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (HR1)

Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados em 2016, contemplaram disposições de salvaguarda e/ou garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde dos trabalhadores e dos direitos humanos. No início dos trabalhos, por regra, é distribuído a todos os contratados o "Manual de Acolhimento de Entidades Externas", que também está disponível no site da empresa e onde constam os direitos e deveres das partes interessadas que trabalham com a EPAL.

Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados (HR2)

O Plano de Formação da EPAL, em 2015, não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

DIREITOS HUMANOS - Não Discriminação

Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas (HR3)

Não há registo de qualquer caso de discriminação sexual, política, religiosa ou racial em 2016.

DIREITOS HUMANOS - Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

Operações e fornecedores em que o direito de liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar em risco significativo e medidas tomadas para apoiar esse direito (HR4)

Não foram identificadas durante 2015 operações ou fornecedores em que o direito de liberdade de associação ou de negociação pudesse estar comprometido.

DIREITOS HUMANOS - Trabalho Infantil

Operações e fornecedores identificados com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas tomadas (HR5)

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho infantil, estando implementados mecanismos que eliminam este risco.

DIREITOS HUMANOS - Trabalho forçado ou análogo ao escravo

Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas (HR6)

Não foram identificadas operações nem fornecedores que oferecessem risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, estando implementados mecanismos que eliminam este risco.

DIREITOS HUMANOS - Práticas relativas a segurança

Percentagem de trabalhadores da vigilância com formação em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para a atividade (HR7)

A formação realizada em 2016 não contemplou ações de formação em políticas ou procedimentos de direitos humanos.

DIREITOS HUMANOS - Avaliação de direitos humanos

Número total e percentagem de operações que foram sujeitas a revisão e avaliação de impacto quanto aos direitos humanos (HR9)

Em 2016, não se realizaram procedimentos formais de avaliação dos eventuais impactos das operações desenvolvidas na empresa quanto a direitos humanos.

DIREITOS HUMANOS - Avaliação de direitos humanos de fornecedores

Empresas contratadas e fornecedores críticos submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (HR10)

O Sistema de Gestão de Fornecedores da EPAL (SGF), prevê a recolha de informação nos seguintes domínios:

- 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.

Não foram desenvolvidas avaliações relativas ao respeito pelos direitos humanos, em empresas contratadas e fornecedores críticos.

DIREITOS HUMANOS - Mecanismos para queixas sobre direitos humanos

Reclamações, relativas a direitos humanos, preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa (HR12)

Não há registo, referente a 2016, de reclamações relativas a direitos humanos.

SOCIEDADE - Comunidades Locais

Programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local (SO1)

Para além das operações de ampliação e beneficiação da rede de distribuição, que devem ser consideradas nas suas implicações de desenvolvimento local, destacam-se algumas ações promotoras do envolvimento da Comunidade servida pela empresa, nomeadamente:

- Requalificação do Museu da Água, Arquivo Histórico e Galerias Técnicas do Aqueduto para usufruto pela comunidade, entre outras já divulgadas ao longo de presente relatório:
 - No âmbito das Jornadas Europeias do Património, dedicadas ao tema “Comunidade e Cultura”, o Museu da Água integra o programa das, proporcionando a entrada gratuita em todos os seus núcleos, bem como atividades gratuitas;
 - “Exercícios com História” sessão de ginástica com animação histórica no jardim do Aqueduto das Águas Livres.
 - “Os Arquitetos do Aqueduto” - visita guiada/animada ao troço do Aqueduto das Águas Livres sobre o Vale de Alcântara orientada por alguns dos arquitetos estrangeiros responsáveis pela construção desta infraestrutura hidráulica.
- Promoção do uso eficiente da água na Comunidade e em Clientes (Waterbeep, consumo bi-horário, Fill Forever, Wattwater- amplamente descrito em vários pontos deste documento);

Envolvimento nos eventos e festividades da cidade de Lisboa, promovendo o uso sustentável da água e a cultura:

- Espetáculo poético-teatral, intitulado “Reservado” esteve em cena na Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos;
- Concerto de música instrumental, de entrada livre, com a participação de Diogo Clemente na guitarra, Miroca Paris em percussões, Sandra Martins no violoncelo, clarinete e flauta e de Rão Kyao.

- Foi lançada, em 2016, a campanha de solidariedade "Juntos somos + solidários" que contempla quatro ações anuais. A primeira ação, realizada em dezembro, os bens doados pelos Trabalhadores/as (roupas para crianças e adultos, brinquedos, produtos alimentares e de higiene) e os Cabazes de Natal não reclamados foram entregues a 13 instituições de solidariedade social, em Castelo Branco, Guarda, Portalegre, Évora, Asseiceira, Península de Setúbal e Lisboa; e a Trabalhadores/as e Reformados/as com situações económicas mais desfavoráveis.
- Divulgação interna., através da utilização do serviço do projeto social "Cozinha com Alma", um *catering/ takeaway* solidário, aberto ao público, em que todo o lucro obtido reverte para uma bolsa social destinada a apoiar as famílias em dificuldades económicas proporcionando-lhes acesso a uma alimentação completa e equilibrada e a um programa de acompanhamento e formação.

Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais (SO₂)

A empresa assegura práticas que visam a minimização dos impactos ambientais e sociais negativos decorrentes da operação e manutenção das suas infraestruturas, nomeadamente:

- A reposição integral das condições existentes antes do início de obras, efetuando beneficiações na zona envolvente;
- 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;
- Reuniões com as Entidades Gestoras de Sistemas de Abastecimentos, clientes da empresa, para articulação de eventual realização de obras ou suspensões no abastecimento a essas entidades.

As empreitadas suscetíveis de impactos negativos, nomeadamente as de ampliação e renovação da rede de distribuição em Lisboa e a de remodelação da ETA de Vale ad Pedra, foram sistematicamente realizadas com práticas, meios e ações redutoras dos respetivos impactes.

Foi dada continuidade ao processo de alteração dos postos de cloragem, promovendo a substituição do reagente cloro gás por hipoclorito de sódio, sendo que com esta reconversão eliminam-se os riscos inerentes associados ao cloro gás, bem como uma diminuição dos custos de manutenção e de operação. Em 2016 foi reconvertido o posto de cloragem de Alfragide.

SOCIEDADE - Combate à corrupção

Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados (SO₃)

Durante 2016 foi avaliado o cumprimento Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas, bem como certificadas, por entidade externa, as contas referentes a 2015, constantes do Relatório e Contas aprovado em Assembleia Geral Ordinária de 2016.

Comunicação e formação em políticas e procedimentos anticorrupção (SO₄)

Em 2016 não se realizaram ações de formação específicas em políticas, práticas e procedimentos anticorrupção.

Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas (SO₅)

Não foram detetadas quaisquer situações relativas a casos de corrupção em 2016.

SOCIEDADE - Políticas Públicas

Ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados (SO₇)

Não se registaram em 2016 ações legais, queixas ou reclamações, por comportamento anti-concorrencial e práticas antimonopolistas.

SOCIEDADE - Conformidade

Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos (SO₈)

Em 2016, não foram registadas quaisquer multas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Saúde e Segurança do Cliente

Produtos e serviços significativos com avaliação de risco para a segurança e saúde no trabalho realizadas (PR1)

Deu-se continuidade, em 2016, à Avaliação de Risco para a Segurança e Saúde dos Trabalhadores, associada à implementação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.

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 (PR2)

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 de qualidade para cada parâmetro cujo controlo é obrigatório.

Qualquer incumprimento de valor paramétrico detetado é alvo de uma investigação desenvolvida para pesquisa e identificação de causas potencialmente relacionadas com a ocorrência em questão, bem como para definição de eventuais medidas preventivas e/ou corretivas a adotar para a resolução do problema detetado.

Incumprimentos de valores paramétricos em 2016 (Controlo Legal e Operacional do Sistema de Abastecimento da EPAL)

	Nº de determinações (substâncias individualizadas)	Nº de Incumprimentos	%
Adução*	52 329	39	0,07
Distribuição	28 919	20	0,07
Consumo**	33 140	48	0,14

* 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.

Todas as ocorrências de incumprimento de valores paramétricos registadas nas torneiras dos consumidores em 2016 foram comunicadas de imediato à Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (Departamento de Saúde Pública) e à ERSAR e os valores não conformes detetados nos pontos de entrega a Entidades Gestoras foram comunicados à Direção Geral de Saúde, à ERSAR e à Entidade Gestora respetiva.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Rotulagem de Produtos e Serviços

Informação sobre produtos e serviços exigida referente a informação e rotulagem de produtos e serviços (PR3)

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.

Em 2016 foram mensalmente publicados no site www.epal.pt e trimestralmente na imprensa nacional, os resultados das determinações realizadas aos parâmetros microbiológicos, organoléticos e químicos termos legais definidos no Decreto – Lei nº 306/2007.

Casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados (PR4)

Não há registo de casos de não conformidade relativamente à divulgação de informação sobre a qualidade e características da água fornecida pela EPAL.

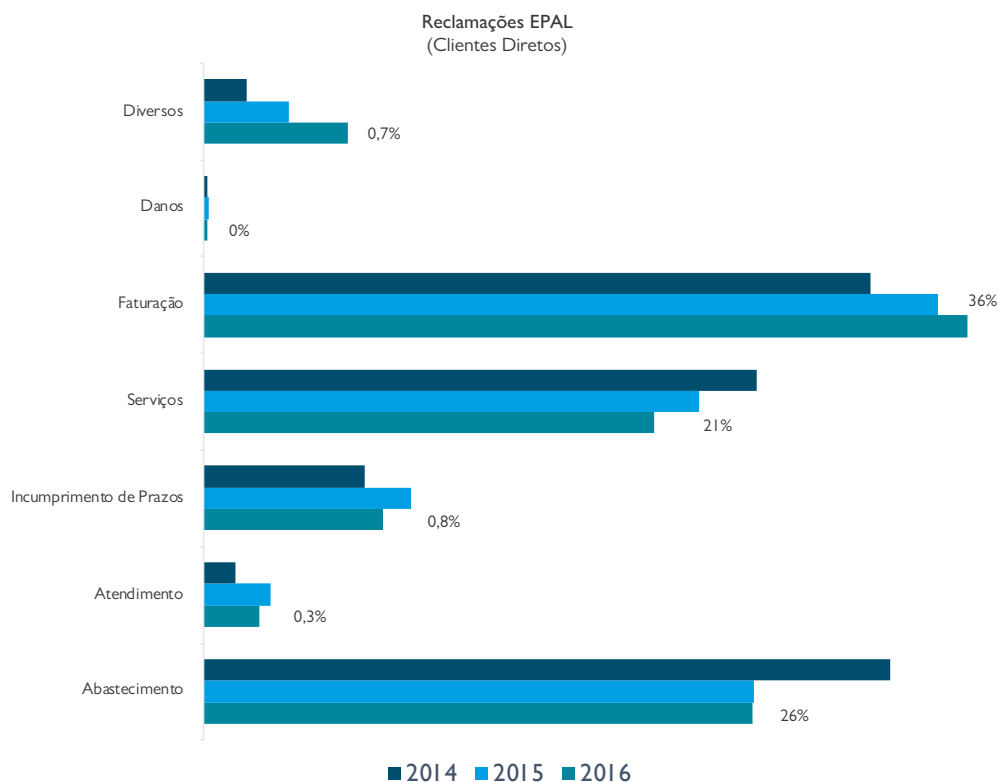
Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes (PR5)

Em 2015, com a reestruturação, foi necessário focar a gestão na reorganização das empresas do setor, pelo que não foram efetuados inquéritos, com exceção dos clientes diretos, até porque os resultados poderiam, de certa forma, desfocar do essencial. Neste período deu-se prioridade a outras componentes críticas da satisfação de clientes em lato senso, com especial relevo no que toca à gestão de reclamações, tendo sido implementada uma metodologia que define, sistematiza e gere de forma integrada as reclamações, permitindo dispor de um sistema de tratamento de reclamações global.

Depois de um ano de 2015 com a agregação, em 2016, verificou-se a necessidade de consolidação da operação, pelo que o foco se manteve nesta atividade, pensando-se estarem apenas reunidas as condições no final do ano para iniciar a preparação de uma metodologia integradora a implementar em 2017 que, de forma coerente e sistematizada, consiga responder às necessidades de auscultação e avaliação da opinião dos Clientes face aos diferentes serviços prestados e que terá que ser avaliada.

Considerando a estabilidade evidenciada pelo índice global ECSI - Índice Nacional de Satisfação do Cliente ao longo dos tempos, em 2016 a EPAL decidiu não participar neste inquérito por considerar que poderia passar a fazer a avaliação de dois em dois anos. Atendendo à evolução do mercado e à capacidade da empresa em responder de forma inovadora e eficaz às necessidades e expectativas dos seus Clientes, em 2017 a EPAL retomará a sua participação no estudo, cuja metodologia é bastante abrangente pois, não só permite às aderentes conhecerem a satisfação dos Clientes relativamente à qualidade do serviço, como também apresenta o posicionamento de cada uma das empresas relativamente à média da avaliação do setor e ainda face às congéneres.

Para além da Avaliação da Satisfação dos Clientes, a organização procede, sistematicamente, à gestão das suas reclamações. Em 2016 deu resposta atempada à totalidade das reclamações reacionadas.



De referir que em 2016, para um universo de 354 302 clientes diretos, foram recebidas 7 369 reclamações, com uma distribuição que, à semelhança dos anos anteriores, destaca a faturação.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Comunicação e Marketing

Venda de produtos proibidos ou contestados (PR6)

Não houve em 2016 venda de quaisquer produtos proibidos ou contestados.

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 (PR7)

Não há registo, em 2016, de quaisquer inconformidades relativas a legislação aplicável nas vertentes de marketing ou de publicidade.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Privacidade do cliente

Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes (PR8)

Não há registo de qualquer reclamação referente a violação de privacidade e perda de dados de clientes. Deu-se continuidade à implementação de um Sistema de Gestão de Segurança de Informação, de acordo com a norma ISO27001 (implementação em curso na área de negócio Aquamatrix).

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - Conformidade

Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos (PR9)

Não foram registadas quaisquer multas relativas a não conformidades sob provisão e uso de produtos.



ÍNDICE GRI 4

DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	Mensagem do Presidente	6
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório	8
G4-29	Data do relatório anterior	8
G4-22	Continuidade de informação constante em relatórios anteriores	8
G4-23	Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores	8
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	8
G4-31	Contacto em caso de dúvidas	8
G4-32	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	8
G4-33	Verificação externa do relatório	8
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
G4-3	Nome	16
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	16-26
G4-5	Localização	16-19
G4-6	Países em que está presente	16-19
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	16
G4-8	Mercados servidos (discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	16-19
G4-9	Dimensão	16-26
G4-10	Número total de empregados contratados por género	64
G4-11	Percentagem de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	65
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da empresa	20
G4-13	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	6; 12-13
G4-14	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	30-31; 33
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a EPAL subscreve ou endossa	32-33; 69
G4-16	Associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a EPAL participa	33
GOVERNANÇA 27-33		
G4-34	Estrutura de governação da organização	27-33
G4-35	Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais	28
G4-36	Responsável para aspetos económicos, ambientais e sociais	28
G4-37	Processo de consulta às partes interessadas	38
G4-38	Composição do modelo de governação da organização	27-31

DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
G4-39	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo	n.a.
G4-40	Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo	30-31
G4-41	Prevenção de conflito de interesses	30-31
G4-42	Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais	32-33
G4-43	Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo	38-46
G4-44	Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos económicos, ambientais e sociais	15; 32
G4-45	Papel da Gestão de topo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos e exigências legais, económicos, ambientais e sociais	32; 46-47
G4-46	Revisão pela Gestão de topo da eficácia dos processos de gestão de riscos económicos, ambientais e sociais	31-32; 46-47
G4-47	Frequência da revisão dos processos de gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos económicos, ambientais e sociais	35; 37
G4-48	Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável / Conselho de Impacto Ambiental	28
G4-49	Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas	31
G4-50	Reportar a natureza e número de preocupações críticas comunicadas à Gestão de topo e mecanismos utilizados para a sua resolução	31
G4-51	Política de remuneração da Gestão de topo	30-31
G4-52	Processo de definição de remunerações	31
ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		
G4-53	Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias	31
G4-2	Principais Riscos, Impactos e Oportunidades	35-36; 38; 46
G4-24	Lista de Partes Interessadas	37
G4-25	Base para a identificação e seleção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	37
G4-26	Abordagens para a interação com as partes interessadas	38
G4-27	Principais temas e preocupações as partes interessadas e medidas adotadas	38-45
G4-17	Informação económico-financeira consolidada	38
G4-18	Explicação do modo de definição do conteúdo do relatório e limites ou fronteiras dos Aspetos	8; 38; 46
G4-19	Aspetos considerados materiais na definição do conteúdo do Relatório	38; 46
G4-20	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas internas	38-46
G4-21	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas externas	38-46
II FORMA DE GESTÃO		
G4 - DMA		11; 28; 30-33; 46

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)	
	Desempenho económico	G4-EC1	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	49	5.1 Indicadores de Desempenho Económico
	Desempenho económico	G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	50	
	Desempenho económico	G4-EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	51	
	Desempenho económico	G4-EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	51	
	Presença no Mercado	G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	51	
	Presença no Mercado	G4-EC6	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	51	
	"Impactos Económicos	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio do relacionamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	51	
	"Impactos Económicos	G4-EC8	Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	52	
	Práticas de Compra	G4-EC9	Políticas, práticas e proporções de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	52	

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
	Materiais	G4-EN1	Materiais usados	53
	Materiais	G4-EN2	Materiais usados provenientes de reciclagem	53
	Energia	G4-EN3	Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária	54
	Energia	G4-EN4	Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária	55
	Energia	G4-EN5	Intensidade energética	55
	Energia	G4-EN6	Iniciativas para redução do consumo energético	55
	Energia	G4-EN7	Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços	n.a.
	Água	G4-EN8	Água captada por fonte	58
	Água	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água	59
	Água	G4-EN10	Água reciclada e reutilizada	60
	Biodiversidade	G4-EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	62
	Biodiversidade	G4-EN12	Descrição dos impactos 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	62
	Biodiversidade	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	62
	Biodiversidade	G4-EN14	Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção	62
	Emissões GEE	G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (âmbito 1)	56
	Emissões GEE	G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (âmbito 2)	57
	Emissões GEE	G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (âmbito 3)	57
	Emissões GEE	G4-EN18	Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa	57
	Emissões GEE	G4-EN19	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	57
	Emissões GEE	G4-EN20	Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono	57
	Efluentes e Resíduos	G4-EN22	Descarga de águas residuais	60
	Efluentes e Resíduos	G4-EN23	Resíduos gerados e destino final	60
	Efluentes e Resíduos	G4-EN24	Número e volume total de derrames significativos	61

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
	Efluentes e Resíduos	G4-EN25	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	61
	Efluentes e Resíduos	G4-EN26	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	60
	Produtos e Serviços	G4-EN27	Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais	ao longo do relatório
	Conformidade	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais	63
	Generalidades	G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo	63

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

SUBCATEGORIA	ASPETO			Página	INDICADORES (Categoria)
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e de rotatividade, por faixa etária, género e região	64	5.3 Indicadores de Desempenho Social
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA2	Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período	65	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	65	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Relações Laborais	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	65	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5	Percentagem de trabalhadores representados em Comissões de Segurança	65	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6	Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA8	Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa	67	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA9	Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional	68	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	68	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional	69	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	G4-LA12	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	69	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	69	
Direitos Humanos	Investimento	G4-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	70	

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
Direitos Humanos	Investimento	G4-HR2	Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados	70
Direitos Humanos	Não Discriminação	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	70
Direitos Humanos	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	70
Direitos Humanos	Trabalho Infantil	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	70
Direitos Humanos	Práticas relativas a segurança	G4-HR7	Percentagem de trabalhadores da vigilância com formação em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para a atividade	70
Direitos Humanos	Direitos Humanos - Avaliação de direitos humanos	G4-HR9	Número total e percentagem de operações que foram sujeitas a revisão e avaliação de impacto quanto aos direitos humanos	70
Direitos Humanos	Avaliação de direitos humanos de fornecedores	G4-HR10	Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	71
Direitos Humanos	Mecanismos para queixas sobre direitos humanos	G4-HR12	Número de reclamações relativas a direitos humanos preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa	71
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO1	Percentagem de operações com programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local	71
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	72
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO3	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	72
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos anti-corrupção	72
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO5	Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas	72

5.3 Indicadores de Desempenho Social

SUBCATEGORIA	ASPETO			Página	INDICADORES (Categoria)
Sociedade	Concorrência desleal	G4-SO7	Número total de ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados	72	
Sociedade	Conformidade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	72	
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR1	Percentagem de produtos e serviços significativos com avaliação de riscos relativas à segurança e saúde no trabalho realizadas	73	
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	73	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	73	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR4	Número 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	73	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR5	Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes	73	
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	74	
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	74	
Responsabilidade pelo Produto	Privacidade do cliente	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	74	
Responsabilidade pelo Produto	Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	74	



EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Av. da Liberdade, 24 | 1250-144 Lisboa - Portugal
tel: +351 213 251 000
Email: geral.epal@adp.pt | Site: www.epal.pt