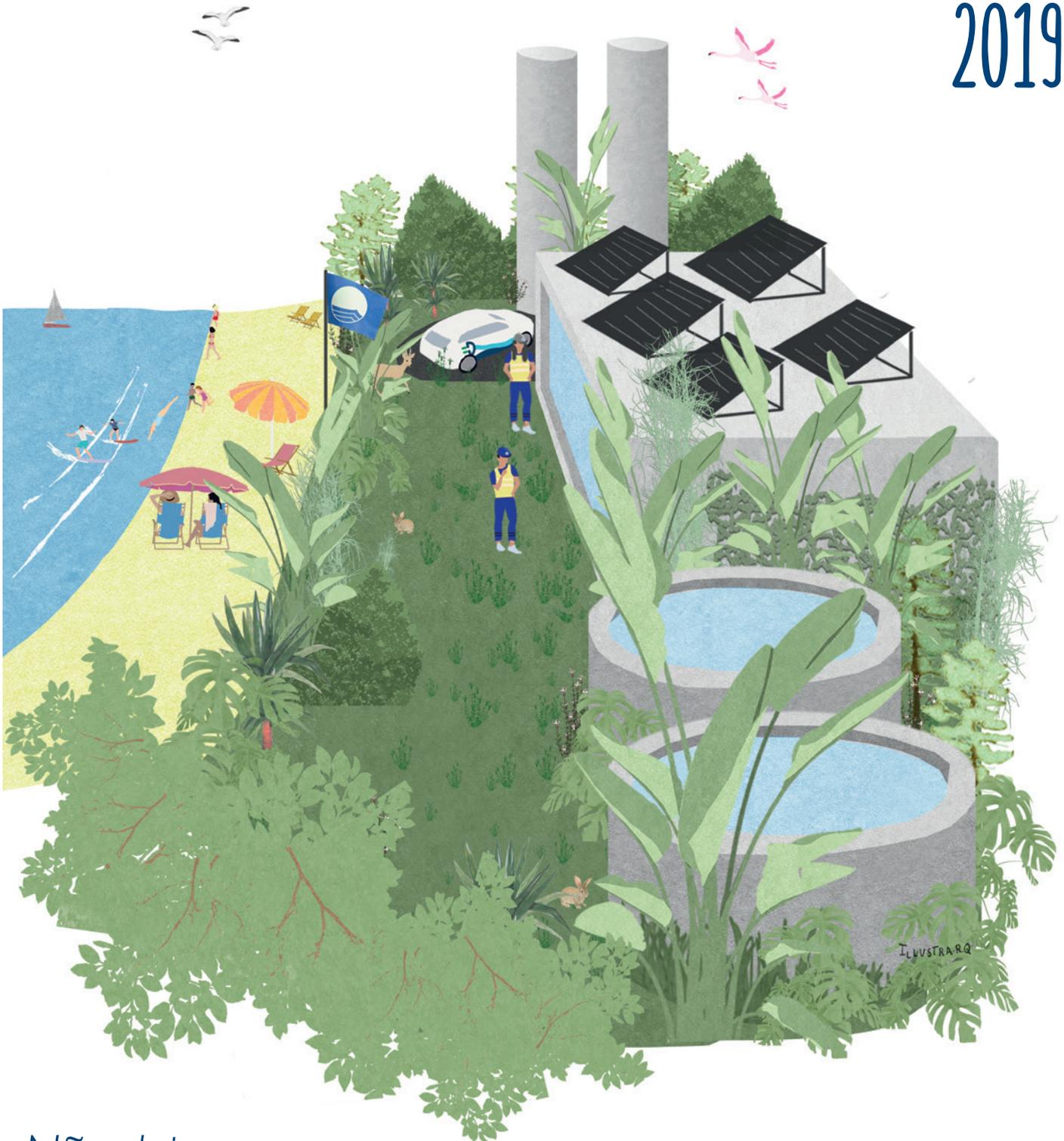


# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019



*Não deixamos  
ninguém para trás*



---

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019



# O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

É com imenso orgulho que este ano publicamos o 12º relatório consolidado do Grupo AdP - Águas de Portugal, partilhando com a sociedade o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Desde 2008 que o Grupo publica o seu Relatório de Sustentabilidade, o qual integra o balanço consolidado da atividade de todas as empresas do Grupo, reportando o seu desempenho e evidenciando as estratégias adotadas, o grau de cumprimento das metas fixadas e o relato das boas práticas protagonizadas pelas empresas participadas cujas operações abrangem o País de norte a sul e do interior ao litoral. Esta publicação permite um estreitar de relações com todos os seus *stakeholders*. A comunicação com as partes interessadas desenvolve-se através de múltiplos canais, diretos e indiretos, sendo o Relatório de Sustentabilidade o documento principal de materialização desta política de transparência.



Neste décimo segundo ano demos continuidade às edições anteriores mantendo-se a mesma estrutura de reporte, por simbioses, de acordo com o posicionamento, princípios e compromissos assumidos em matéria de sustentabilidade pelo Grupo AdP.

Voltámos a abrir portas aos nossos *stakeholders*, promovendo uma nova consulta, respondendo também este relatório aos desafios que nos lançaram. Queremos aqui aproveitar para mais uma vez agradecer a todos pelo seu interesse e participação.

O Relatório de Sustentabilidade do Grupo AdP é publicado anualmente, sendo os anteriores parte integrante do presente documento. Permite dar resposta aos requisitos legais introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, sendo, nos termos do artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais, a Demonstração Não Financeira Consolidada do Grupo AdP.

## ÂMBITO

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre janeiro e dezembro de 2019 e engloba todo o universo do Grupo AdP a 31 de dezembro de 2019.

A consolidação de dados foi efetuada com base nos indicadores definidos no “Manual de Indicadores de Sustentabilidade” do Grupo, cujo conteúdo assenta no referencial do GRI e nos indicadores de desempenho definidos pela entidade reguladora para o setor – a ERSAR.

## NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO

O relatório foi elaborado segundo as GRI Standards do Guia do Global Reporting Initiative, de acordo com a opção “De acordo - abrangente”. O presente relatório foi sujeito a verificação externa independente pela Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. para um nível limitado de garantia de fiabilidade.





# ÍNDICE

## 1. O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL

1.1 Quem somos .....	22
1.2 Onde estamos.....	26
1.3 O que fazemos.....	28
1.4 Modelo de governo.....	30
1.5 A estratégia.....	44
1.6 O compromisso com a sustentabilidade.....	47
1.7 O envolvimento com as partes interessadas .....	56

## 2. O DESEMPENHO DO GRUPO

2.1 Em simbiose com o ambiente.....	62
2.2 Em simbiose com os acionistas e clientes.....	112
2.3 Em simbiose com os colaboradores.....	132
2.4 Em simbiose com a comunidade.....	158

## 3. ANEXOS

Análise de materialidade .....	188
Siglas.....	190
Estratégia de sustentabilidade - Objetivos e metas 2016-2020.....	192
Tabela GRI Standard.....	196
Declaração de verificação externa .....	202



ILUSTRARQ

# MENSAGEM

*Prosseguindo uma missão de serviço público, o Grupo AdP - Águas de Portugal está intrinsecamente comprometido com a sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e de saneamento enquanto pilares fundamentais da qualidade de vida e da saúde das pessoas, do desenvolvimento das atividades económicas e da preservação do ambiente.*

Através das suas empresas, o Grupo promove o acesso à água e a serviços de saneamento em diversas regiões de Portugal continental, de norte a sul e do litoral ao interior, desenvolvendo uma intervenção estruturada, em parceria com os vários *stakeholders*, assente na consolidação operacional e financeira e promovendo a eficiência de exploração e a implementação das melhores práticas com vista à melhoria contínua e à universalidade dos serviços prestados.

Tendo em conta as especificidades do setor das águas, requerendo avultados investimentos com prazos longos de retorno, tem sido uma preocupação constante do Grupo AdP garantir o equilíbrio económico-financeiro necessário à sustentabilidade das operações atuais e de futuro.

Neste quadro de sustentabilidade, integra-se também o estudo, preparação e desenvolvimento de diversas iniciativas para fazer face a novos desafios, como os que decorrem das alterações climáticas, e para a promoção da neutralidade carbónica e da economia circular.

Nestes aspetos, gostaria de destacar as intervenções em sistemas de abastecimento de água situados em zonas de elevada escassez para aumento da sua capacidade, resiliência e operacionalidade, a produção de água para reutilização (ApR) e ainda a realização de ações de sensibilização para o uso eficiente da água.

No que respeita à integração do modelo sustentável de economia circular, estamos a desenvolver a valorização de subprodutos gerados pelo tratamento de águas residuais, nomeadamente a já referida produção de ApR, e também a valorização de lamas de ETA e de ETAR, a reciclagem de nutrientes presentes nas águas residuais e a produção de energia de fonte renováveis, entre outras intervenções.

Continuamos intensamente empenhados em contribuir para a concretização dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com os princípios do Global Compact. A reafirmação do nosso compromisso ficou bem patente com a subscrição da carta “*Business Ambition for 1.5°C*” em novembro de 2019.



## Governance de Sustentabilidade Empresarial e Liderança

**Critério 19:** Comprometimento do CEO e Liderança.

**Critério 20:** Adoção da Administração e Supervisão.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

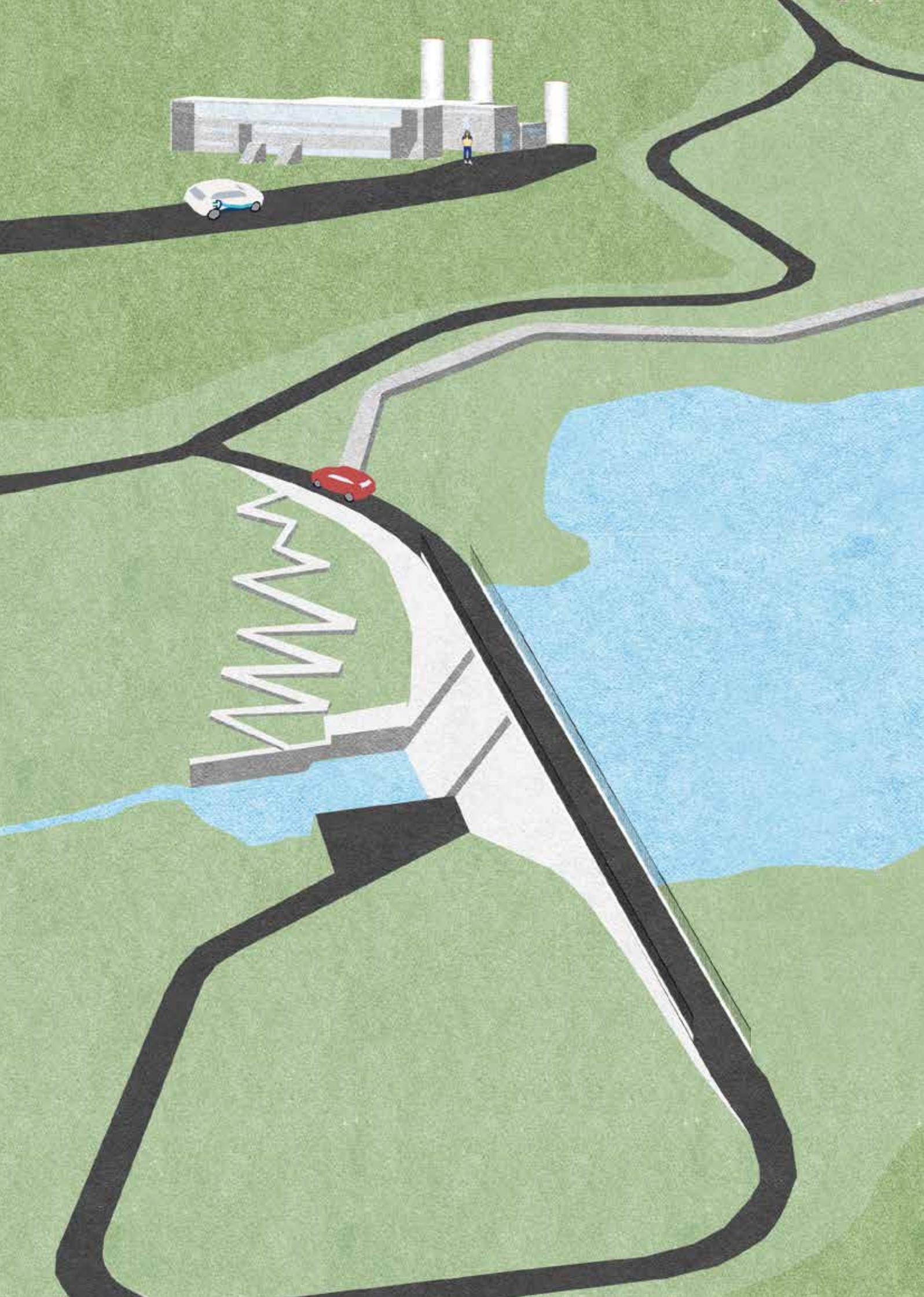
O compromisso do Grupo AdP no combate à corrupção e o empenho em desenvolver e adotar estratégias de promoção da integridade, do desenvolvimento sustentável e da criação de uma sociedade mais justa e equilibrada foram também reforçados com a resposta à *Call to Action* das Nações Unidas e subscrição, por todas as nossas empresas, da Campanha Portuguesa Anticorrupção.

Partilhamos também o grande compromisso de “não deixar ninguém para trás” e, neste âmbito, além das diferentes iniciativas que promovemos no nosso país, tanto internamente como na sociedade civil, gostaria de destacar a missão humanitária que desenvolvemos para apoiar Moçambique no restabelecimento do fornecimento de água potável às populações das zonas afetadas pelo ciclone Idai, que assolou este país em março de 2019.

As nossas equipas de peritos foram para o terreno para apoiar na identificação das condições para o restabelecimento de abastecimento de água, destacando-se pelo empenho, esforço e comprometimento solidário. A missão contemplou também a instalação de uma unidade de tratamento de água nos arredores da cidade da Beira que permitiu o fornecimento de água potável a mais de 3.000 famílias.

São efetivamente os nossos trabalhadores e trabalhadoras que nos permitem este desempenho e nos fazem andar para a frente. A todos deixo um agradecimento sentido pelo elevado empenho, resiliência e consciência social que demonstram no desempenho das suas funções, em especial no contexto de incerteza que vivemos atualmente em resultado da pandemia da infeção pelo COVID-19, que nos permite prosseguir a nossa missão de serviço público, que é a de garantir a continuidade dos serviços essenciais de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais.

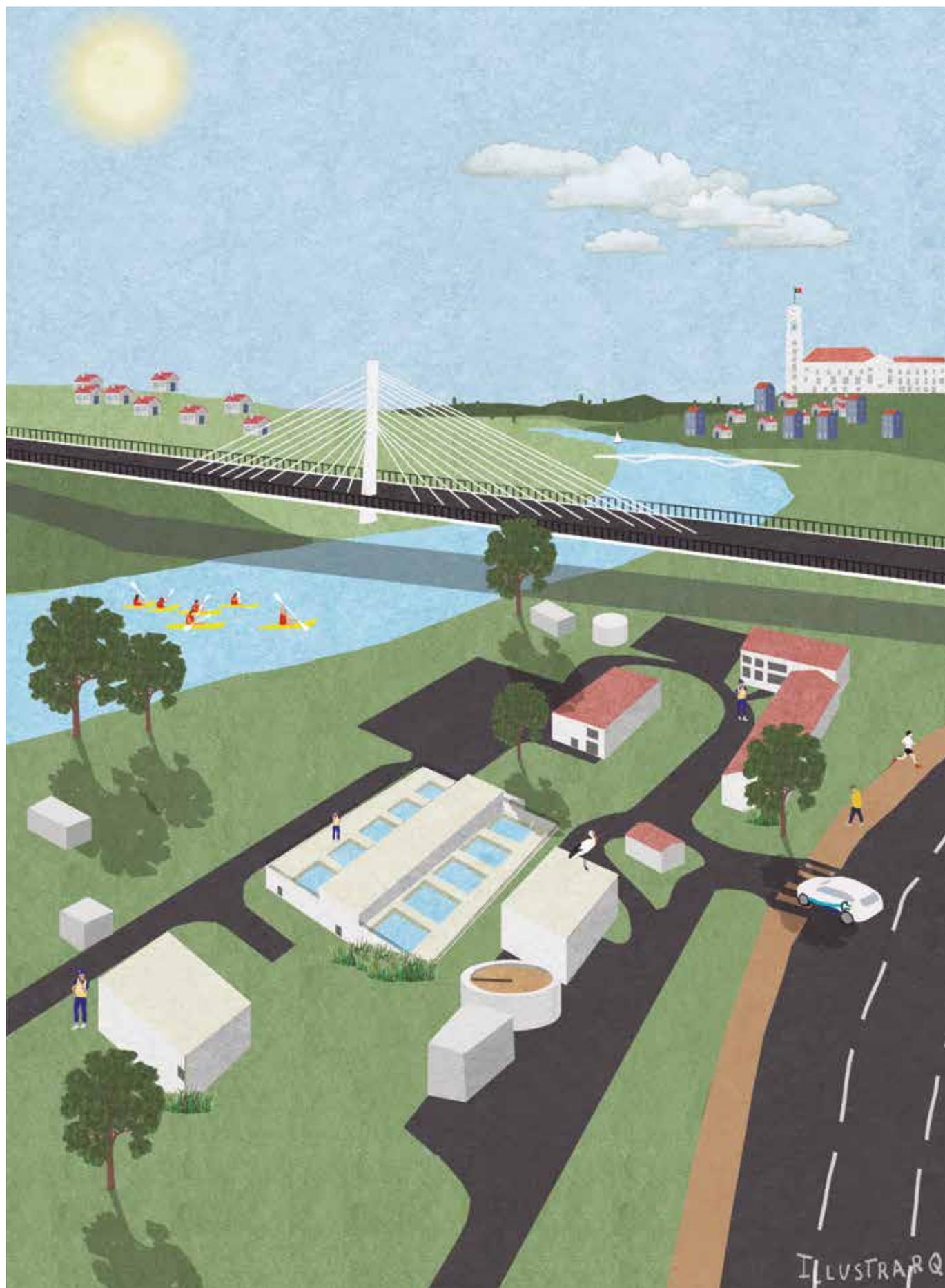
  
Vice-Presidente Executiva



# 1. O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL



ILLUSTRARQ



ILUSTRARQ

*Um Grupo comprometido com as pessoas e com o ambiente.*

## A NOSSA MISSÃO

Conceber, construir, explorar e gerir sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental, desenvolvendo um grupo empresarial português forte e de elevada competência.

## A NOSSA VISÃO

Ser um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente, de forma a promover a universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço, a sustentabilidade do setor e a proteção dos valores ambientais.

## OS VALORES QUE NOS REGEM

- Sustentabilidade na utilização de recursos naturais
- Preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida
- Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental
- Equidade no acesso aos serviços básicos
- Bem-estar através da melhoria da qualidade de vida

*O acesso à água potável e ao saneamento básico é um direito humano essencial à vida.*

# O GRUPO AdP EM GRANDES NÚMEROS

---

100%

das Empresas

com certificação em  
Gestão Ambiental

---

---

94%

das Empresas

com certificação em Gestão  
da Segurança e Saúde no trabalho

---

---

100%

das Empresas

com certificação em Gestão  
da Qualidade

---



---

691,5

milhões de euros

Volume de negócios

---



---

3.308

Número de  
trabalhadores/as

---



---

33,9

GWh/ ano

Energia produzida

---



---

587

milhões de m<sup>3</sup>

Água captada

---



---

512,5

milhões de m<sup>3</sup>

Águas residuais devolvidas  
ao meio hídrico

---



---

748,7

GWh/ ano

Energia consumida

---



56%  
das Empresas

com certificação em  
Responsabilidade Social

56%  
das Empresas

com certificação em  
Gestão de Energia

25%  
das Empresas

com certificação em Gestão  
de Ativos (das 12 operacionais)

4 Empresas

com certificação em  
Gestão da Conciliação  
entre a Vida Profissional,  
Familiar e Pessoal



## UM OLHAR SOBRE O GRUPO EM 2019

Em 2019 realçamos a ajuda humanitária do Grupo Águas de Portugal a Moçambique no âmbito das calamidades provocadas pelos ciclones Idai e Kenneth. Respondemos na primeira hora, reunimos esforços e as nossas equipas partiram para a Beira, Tete, Moatize e Pemba. Estiveram envolvidos, diretamente, 19 trabalhadores e trabalhadoras do Grupo e, indiretamente, todos os outros.



Foi constituída a empresa AdAM - Águas do Alto Minho, S.A., responsável pela gestão do Sistema Integrado de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Minho.



Integrámos os sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais do Algarve num único sistema multimunicipal de abastecimento de água e saneamento de águas residuais e foi atribuída, pelo Estado, a concessão da sua gestão e exploração à Águas do Algarve, por um período de 30 anos.



Foi atribuída a gestão das infraestruturas hidráulicas (barragens) do Azibo, da Apartadura e de Odeleite-Beliche às empresas Águas do Norte, Águas do Vale do Tejo e Águas do Algarve, respetivamente (Decreto-Lei n.º 160/2019 de 24 de outubro).



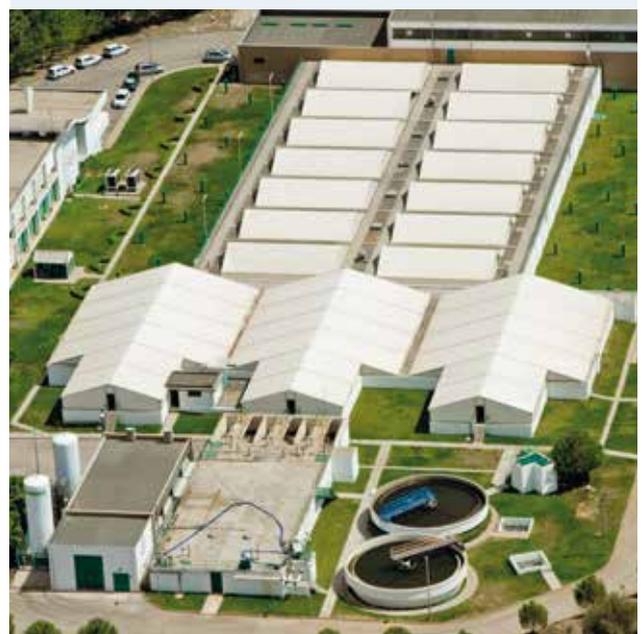
Lançamos o concurso público da Barragem de Pretarouca, visando aumentar a capacidade da albufeira em 30% para disponibilizar mais água e criar uma reserva para apoio regional em situações de seca prolongada.

*“Combatemos as alterações climáticas e tornamos os sistemas mais resilientes.”*

No Algarve, teve início a empreitada de beneficiação do processo de tratamento da ETA de Alcantarilha para reforço da capacidade de abastecimento de água nesta região.



O Grupo Águas de Portugal subscreveu o compromisso “Business Ambition for 1.5°C” da United Nations Global Compact”, que visa reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e contribuir para a sustentabilidade do planeta.





Entraram em operação novas infraestruturas na região do Baixo Alentejo por forma a garantir a resiliência do sistema gerido pela AgdA – Águas Públicas do Alentejo.

- Foi dado início à elaboração do Plano de Ação para a Reutilização do Grupo AdP, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto, que estabelece o regime jurídico de produção de água para reutilização (ApR), obtida a partir do tratamento de águas residuais, bem como da sua utilização.
- No que respeita à valorização de lamas, a AdP Energias colaborou com a APA na elaboração do Plano Estratégico de Gestão de Lamas.
- A AdP Energias deu início aos estudos técnicos e económico-financeiros necessários à criação de um novo serviço público destinado ao tratamento e à valorização dos efluentes agropecuários e agroindustriais no âmbito da Estratégia Nacional para os Efluentes Agropecuários e Agroindustriais.

Desde 2018 que o Grupo Águas de Portugal incorpora na sua frota operacional, 128 veículos elétricos tendo percorrido em 2019 mais de 1,6 milhões de quilómetros. Em 2019 conseguimos também uma redução de CO<sub>2</sub> acumulado com o uso da frota elétrica de aproximadamente 257 toneladas, o que representa uma redução superior a 70%.



Quanto à gestão da energia, em 2019 decorreu a implementação das diversas medidas previstas no PEPE – Plano de Eficiência e de Produção de Energia, destacando-se a conclusão do estudo técnico e económico relativo ao projeto SOLAR III, que prevê a instalação de 68 centrais fotovoltaicas com uma potência total superior a 21 MW, sendo que 90% da energia produzida (cerca de 32 GWh/ano) se destina a autoconsumo das instalações. Este projeto, cujo início de construção está previsto para o final de 2020, permitirá uma redução de emissões de CO<sub>2</sub> estimada em 36 mil ton/ano em 2022, o ano de funcionamento pleno.



### Guia do CEO sobre Direitos Humanos

O Presidente do Grupo Águas de Portugal foi um dos 38 líderes empresariais nacionais que se juntaram para o apoio à promoção dos direitos humanos subscrevendo o Guia do CEO sobre Direitos Humanos.

- A AdP SGPS, a AdP Serviços, a AdP Energias e a AdP Internacional foram certificadas em 2019 na Norma Portuguesa (NP) 4552:2016 – Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

A EPAL lançou o serviço de atendimento para a Comunidade Surda através de linguagem gestual.



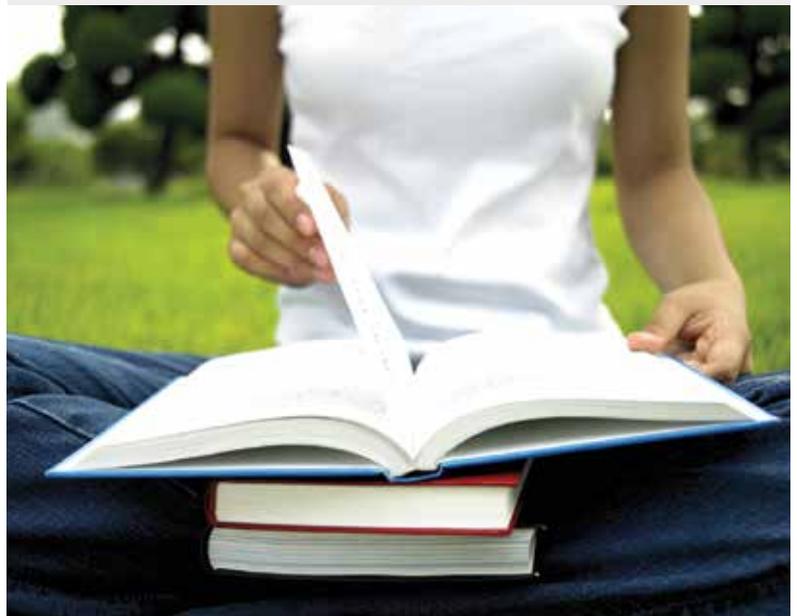
Olá!!

*Reforçamos a nossa Responsabilidade Social Corporativa.*

Todas as empresas do Grupo AdP subscreveram a Campanha Portuguesa Anticorrupção, a qual responde à *call to action* das Nações Unidas ao setor empresarial e sociedade civil no sentido de sensibilizar os Governos para o combate à corrupção e promover a integridade, a ética e a transparência junto dos seus *stakeholders* e da sociedade em geral.



Em 2019, foram atribuídas 43 bolsas de estudo a descendentes de trabalhadores e trabalhadoras do Grupo, 20 bolsas de ensino superior e 23 bolsas destinadas à educação especial, no valor de 1.200 euros cada.



## EPAL. O QUE CONTA É DAR O LITRO



As faturas das empresas do Grupo AdP com serviço direto ao consumidor final (EPAL, AdRA - Águas da Região de Aveiro, Águas do Norte e Águas de Santo André) passaram a indicar o consumo de água em litros.



Voltámos a ser parceiros do desporto paralímpico, com o apoio ao Comité Paralímpico de Portugal (CPP) rumo aos Jogos Olímpicos de Tóquio 2020.



Acolhemos este ano novamente uma estagiária no âmbito do projeto de empreendedorismo feminino “Girl Move”.

Demos continuidade à campanha de sensibilização “Água com um Pingo de Consciência” para a utilização eficiente da água visando consciencializar a população para o valor da água e para a importância de abandonar hábitos de desperdício.



Demos continuidade ao Programa de Voluntariado Corporativo, “Gota a Gota Mudamos Vidas” que estimula a participação voluntária dos colaboradores do Grupo em ações em prol da comunidade.

Voltámos a estabelecer uma parceria com a Direção-Geral de Educação e, pelo segundo ano consecutivo, apoiámos o Desporto Escolar através d distribuição de cantis a todos os atletas, num total de 7.000 jovens, sensibilizando-os para o desenvolvimento sustentável.

## PRINCIPAIS PRÉMIOS E DISTINÇÕES EM 2019

Em 2019, as empresas do Grupo AdP foram distinguidas no âmbito dos “Prémios e Selos de Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos”, uma iniciativa da ERSAR que tem por objetivo premiar as entidades que revelam um especial empenho ou uma melhoria significativa em aspetos referentes à adequação da interface com o utilizador, à sustentabilidade da gestão do serviço e à sustentabilidade ambiental:

- A Águas do Douro e Paiva foi distinguida com o “Selo de qualidade em abastecimento público de água”.
- A EPAL recebeu o “Selo de qualidade em abastecimento público de água” para os serviços em alta e em baixa.
- A Águas do Tejo Atlântico foi distinguida com o “Selo de qualidade para o uso eficiente da água”.

A Águas do Tejo Atlântico e a EPAL foram galardoadas com prémios atribuídos pela APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial, respetivamente nas categorias de Boas Práticas de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e de Responsabilidade Social – Ambiente – Redução de Impactes:

- A distinção atribuída à Águas do Tejo Atlântico destacou a marca e produto água reciclada “água+”, no eixo ODS6 - Água Potável e Saneamento, pela contribuição para uma gestão mais eficiente e sustentável dos recursos hídricos, constituindo um benefício como fonte de água alternativa para usos não potáveis.
- A EPAL foi reconhecida pelo trabalho desenvolvido com vista à recuperação das condições ambientais do Rio Tejo, designadamente pela “Operação Tejo 2018” que envolveu um conjunto de ações com vista à recuperação das condições ambientais do rio, após a ocorrência de um pico de poluição na sequência de um período de seca severa e extrema que afetou Portugal, nomeadamente a remoção, tratamento e encaminhamento a destino final da carga orgânica e nutrientes depositados na linha de água

Os prémios “Tubos de Ouro”, uma iniciativa integrada no ENEG - Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento, promovido pela APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas, distinguiram três empresas do Grupo Águas de Portugal por ações no âmbito da responsabilidade social, da comunicação e educação ambiental e na estratégia de adaptação às alterações climáticas:

- A EPAL recebeu o galardão de “Melhor Ação de Responsabilidade Social” para o projeto “Água potável para Moçambique”, referente à intervenção em Moçambique na sequência do Ciclone Idai, no âmbito da qual foi doada uma Estação de Tratamento de Água móvel que permitiu o acesso a água potável a mais a mais de 3.000 pessoas da cidade da Beira.





- A Águas do Tejo Atlântico ganhou o Tubo de Ouro para “Melhor ação de Comunicação e Educação Ambiental” com o projeto “VIRAr conceitos e mentalidades”, uma iniciativa que visa demonstrar que a água residual tratada pode ser reutilizada com fonte alternativa. O projeto assentou no fabrico da cerveja artesanal VIRA utilizando água reciclada (água+).
- Na categoria “Melhor Estratégia de Adaptação às Alterações Climáticas/ Economia Circular”, o júri deliberou atribuir menções honrosas aos três projetos participantes a concurso: Águas do Douro e Paiva - “Interligação dos sistemas na Águas do Douro e Paiva”; Águas do Tejo Atlântico - “Fábricas de Água” e “água+”; EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres - “Água: circular por natureza - olhar o consumo de uma nova forma”.
- A Águas do Norte também foi distinguida, com uma menção honrosa na categoria “Melhor Estratégia de Reabilitação e Renovação de Ativos”.

O projeto “Água Potável para Moçambique” também recebeu uma Menção Especial na 3ª edição dos PT Global Water Awards, uma iniciativa do jornal Água & Ambiente e da PPA - Parceria Portuguesa para a Água que tem por objetivo distinguir as empresas e entidades que integram o cluster português da água que e concretizaram um importante sucesso de uma crescente internacionalização deste setor da economia portuguesa.

A EPAL recebeu dois prémios que representam um reconhecimento da empresa pela inovação no contexto da transformação digital e da comunicação responsável, designadamente:

- A aplicação “H2O Quality” conquistou um galardão na categoria “Best Digital Strategic Tools” no evento Portugal Digital Awards 2019.
- O projeto “Água sobre Rodas”, realizado em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e a Lisboa E-Nova, foi vencedor dos Prémios APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa na categoria “Campanha de Responsabilidade Externa – Gestão Responsável”.



A SIMARSUL foi distinguida com o prémio da categoria “Ambiente” na edição 2018 dos prémios “Rostos do Ano”, promovidos pelo Jornal Rostos, do distrito de Setúbal, para distinguir entidades da região em diferentes categorias. A obra realizada no concelho do Barreiro, com vista à ligação de toda a rede de saneamento ao subsistema Barreiro-Moita, foi um dos argumentos para que a empresa fosse premiada.

O Grupo AdP integrou a rede “Leading Utilities of the World”, onde se reúnem as empresas de serviços do setor da água que se distinguem, a nível mundial, pelo seu elevado desempenho e capacidade de inovação.



Destaca-se a certificação, a 26 de setembro de 2019, do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, ao abrigo da NP 4552:2016, da AdP SGPS, a par com a AdP Energias, a AdP Serviços e a AdP Internacional. Fomos a quarta empresa em Portugal a obter esta certificação.

A Águas de Portugal foi eleita para o Board da Water Europe, a plataforma europeia dedicada à promoção e divulgação de projetos de investigação, desenvolvimento e inovação no setor da água.



## 1.1 QUEM SOMOS

O Grupo Águas de Portugal (AdP) é o maior grupo empresarial do setor do ambiente em Portugal. Foi criado em 1993 e assume uma função estruturante, contribuindo para a gestão dos recursos disponíveis no País e para a prossecução de políticas públicas e dos objetivos nacionais no domínio do ambiente. Atualmente presta serviços a mais de oito milhões de portugueses, cerca de 80% da população e conta com 3.308 colaboradores.

Enquanto grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos, o Grupo AdP funciona como instrumento para a prossecução de políticas públicas nos domínios do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais, sendo a atividade das suas empresas fundamental para a concretização dos objetivos nacionais, através da implementação das medidas definidas e previstas nos planos estratégicos sectoriais.

**O foco do negócio do Grupo AdP é o ambiente e o serviço à comunidade. A montante, o Grupo extrai recursos naturais e distribui-os na comunidade. A jusante, a comunidade gera águas residuais que o Grupo trata, valoriza e devolve de forma ambientalmente adequada ao meio recetor.**

Exerce maioritariamente atividades (prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e saneamento de águas residuais) que constituem serviços públicos essenciais, indispensáveis ao bem-estar das populações, ao desenvolvimento das atividades económicas e à proteção do meio ambiente.

A principal atividade do Grupo AdP - Águas de Portugal é a gestão integrada do ciclo urbano da água, compreendendo todas as suas fases, desde a captação, o tratamento e a distribuição de água para consumo público, à recolha, transporte, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas, incluindo a sua reciclagem e reutilização.

Através da titularidade e gestão de uma carteira de participações em empresas predominantemente concessionárias dos sistemas multimunicipais, tem por missão conceber, construir, explorar e gerir sistemas de abastecimento de água, de saneamento e de águas residuais, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental.

No Grupo AdP são pilares essenciais o desenvolvimento e a melhoria contínua dos seus processos, a prestação de um serviço público de qualidade e a diversificação numa ótica de aumento da eficiência. A eficiência técnica, económica e financeira, a melhoria da resiliência face às alterações climáticas, a racionalidade na utilização dos recursos e a transparência dos modelos de gestão são os principais desafios com que o Grupo AdP se depara para dar resposta aos seus acionistas e demais partes interessadas.

A resposta do Grupo aos desafios está bem patente na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, bem como nos indicadores de qualidade de serviço.

“Exercemos a nossa atividade em articulação com as políticas estratégicas sectoriais definidas pelo Governo, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado.”

*in Orientações Estratégicas*

A sustentabilidade do Grupo AdP é ainda geradora de dinamismo no tecido empresarial nacional e local, pelo potencial de sustentação e crescimento que promove aos setores económicos.

Os objetivos do Grupo AdP são determinados pelas políticas governamentais para o setor, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos Acionistas.

*Ao longo das últimas duas décadas e meia o Grupo AdP investiu cerca de 8 mil milhões de euros, que aliados à capacidade de planeamento e de execução, à experiência na gestão operacional e financeira, ao desenvolvimento de soluções inovadoras e ao forte empenho e dedicação dos seus trabalhadores e trabalhadoras tem permitido a melhoria destes serviços públicos essenciais, com impactos positivos e concretos sobre a qualidade do ambiente, a saúde pública, os níveis de atendimento e a sustentabilidade global do setor.*

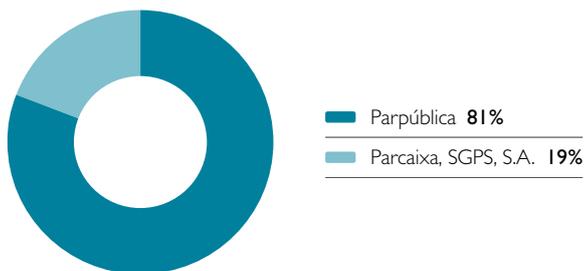


A AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. é a *holding* do Grupo, sendo uma sociedade gestora de participações sociais. A 31 de dezembro de 2019, o Grupo era constituído por 19 empresas, das quais 13 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais (a AdAM - Águas do Alto Minho só começou a operar a 1 de janeiro de 2020) e duas empresas fora de Portugal.

Dada a experiência e conhecimento adquiridos, o Grupo estrutura-se numa plataforma comum que fomenta o acesso concertado aos mercados, a integração dos recursos e a difusão da experiência acumulada entre as participadas. Estas empresas, quando consubstanciam parcerias entre o Estado e os Municípios, podem assumir o modelo de sociedades concessionárias de sistemas de titularidade estatal (“sistemas multimunicipais”) ou o modelo de sociedades gestoras de sistemas municipais em regime de parceira pública, sendo o capital social maioritariamente detido pela AdP, em representação do Estado.



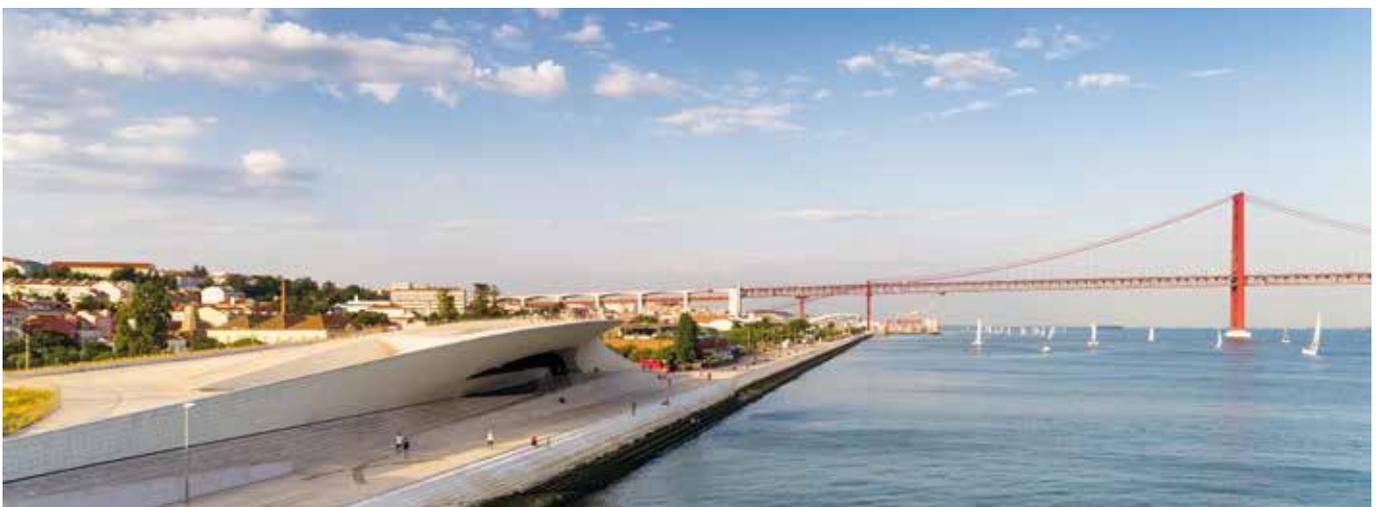
A função acionista é assegurada pela Parpública, SGPS, S.A. (81%) e pela Caixa Geral de Depósitos (19%).



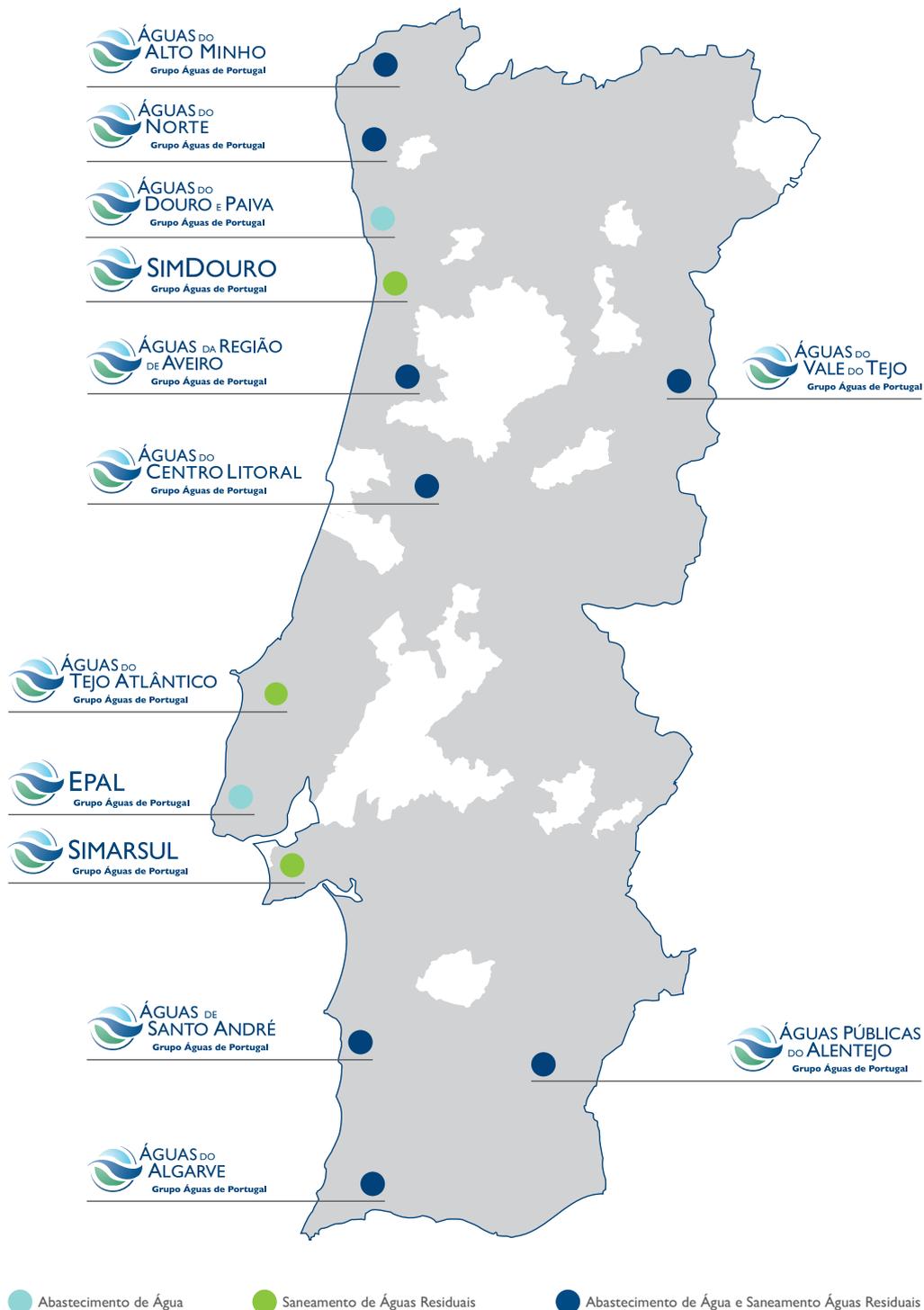
Os Municípios são acionistas das empresas concessionárias, assumido ao mesmo tempo a qualidade de clientes.

A regulação das atividades desenvolvidas pelo Grupo AdP é exercida pela Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR). A ERSAR orienta e fiscaliza a conceção, execução, gestão e exploração dos sistemas, bem como a atividade das respetivas entidades gestoras, e assegura a regulação dos respetivos setores e o equilíbrio entre a sustentabilidade económica dos sistemas e a qualidade dos serviços prestados, de modo a salvaguardar os interesses e direitos dos cidadãos na prestação de bens e serviços essenciais. A ERSAR monitoriza e avalia a qualidade de serviço prestado, através de um conjunto de indicadores, efetuando um exercício de *benchmark* entre as várias entidades gestoras dos setores das águas e dos resíduos, publicando anualmente os resultados. Desde 2004, altura em que a ERSAR iniciou a avaliação da qualidade de serviço, publicada no Relatório Anual do Setor de Águas e Resíduos em Portugal, as empresas do Grupo têm apresentado uma avaliação positiva da qualidade serviço.

A APA – Agência Portuguesa do Ambiente acompanha a regulação ambiental a que as entidades gestoras dos serviços de água e resíduos urbanos do Grupo AdP estão sujeitos.



## 1.2 ONDE ESTAMOS



*Temos consciência que temos um impacto imediato e futuro no desenvolvimento das cidades e na qualidade de vida das pessoas.*

**Diferentes soluções para diferentes realidades**

- Prestamos serviços a 80% da população portuguesa
- Nos últimos 26 anos, o Grupo AdP constituiu, em parceria com os Municípios, empresas regionais operacionais
- Estamos presentes em áreas urbanas densamente povoadas e em regiões rurais. Temos pequenos sistemas descentralizados e grandes sistemas altamente tecnológicos.




---

13

Empresas Operacionais

8

de abastecimento de água e saneamento

2

de abastecimento de água

3

de saneamento

---



---

2

Empresas Internacionais

---

*Holding*

e

3 empresas instrumentais

---



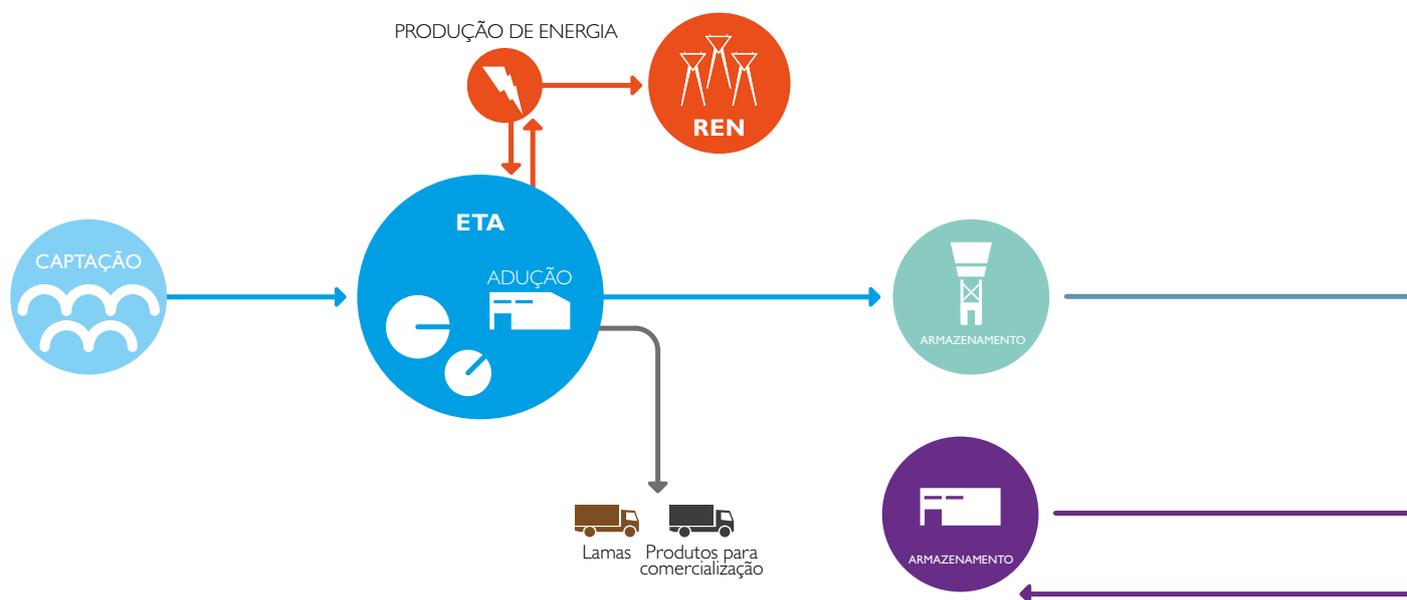
### Implementação dos 10 Princípios na Estratégia e Operações

**Critério 2:** Descrição da implementação da cadeia de valor.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

## 1.3 O QUE FAZEMOS

A principal atividade do Grupo AdP é a gestão integrada do ciclo urbano da água, compreendendo todas as suas fases, desde a captação, o tratamento e a distribuição de água para consumo público, a recolha, transporte, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas, incluindo a sua reciclagem e reutilização.



#### Captação

Recolha de água, superficial ou subterrânea, no meio hídrico. Pode incluir a atividade de elevação.



#### ETA - Estação de Tratamento de Água

##### Tratamento

Correção das características físicas, químicas e bacteriológicas da água, de forma a torná-la adequada para o consumo humano.

##### Adução

Transporte de água em alta, podendo incluir as atividades de elevação e de armazenamento.



#### Produção de energia

Produção de energia elétrica de fontes hídrica, eólica e fotovoltaica.



#### Armazenamento

Armazenamento de água de forma a assegurar a continuidade de funcionamento da(s) rede(s) de abastecimento.



#### Armazenamento

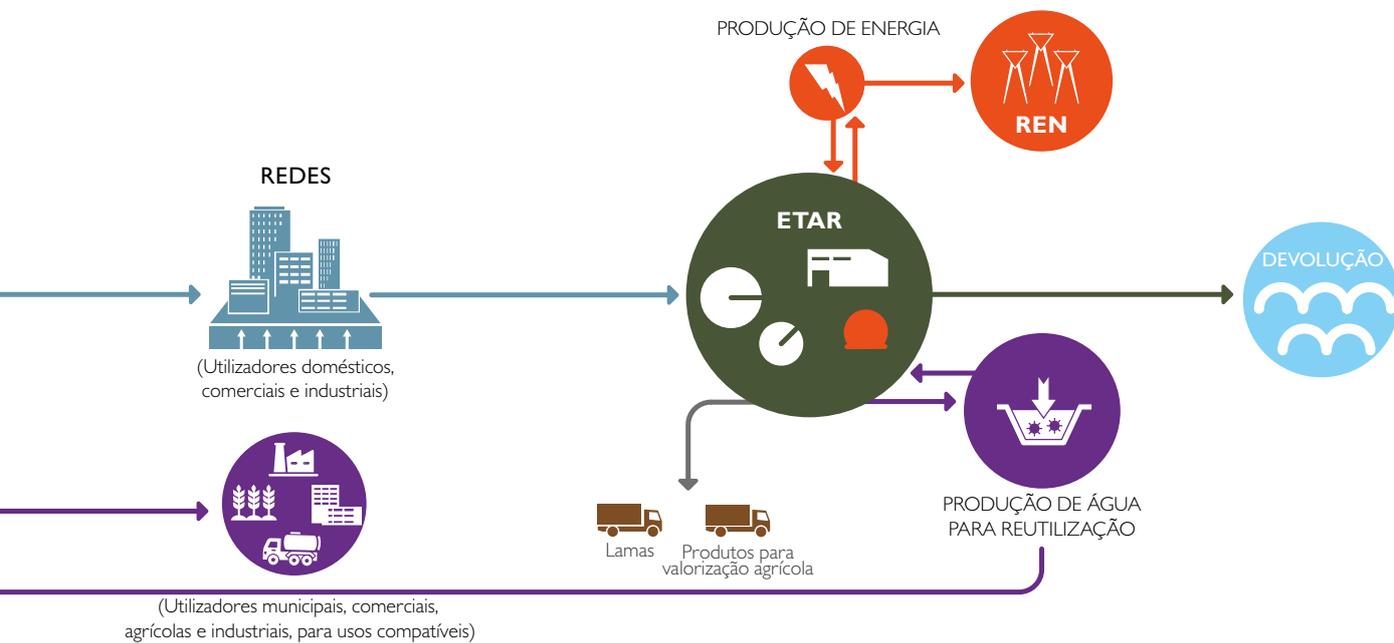
Armazenamento de água para reutilização.

ALTA

BAIXA

## As empresas operacionais do Grupo gerem milhares de infraestruturas.

O Grupo AdP, através das 13 empresas operacionais, tem uma presença alargada no território continental, de Norte a Sul, prestando serviços a cerca de 80% da população portuguesa.



### REDES

#### Distribuição

Distribuição de água pelos utilizadores em quantidades e pressão adequadas às necessidades. Pode incluir a atividade de elevação.

#### Recolha

Recolha de águas residuais produzidas. Pode incluir a atividade de elevação.

#### Transporte

Transporte das águas residuais desde o ponto de recolha até às unidades de tratamento de águas residuais. Pode incluir a atividade de elevação.

BAIXA



### ETAR - Estação de Tratamento de Águas Residuais

#### Tratamento e Valorização

Correção das características físicas, químicas e biológicas tendo em consideração o destino final da água residual tratada. Valorização de subprodutos dos processos de tratamento (valorização energética das lamas, produção de água para reutilização, reciclagem de nutrientes, etc.)



#### Produção de água para reutilização

Produção de água para reutilização para usos internos e usos externos.



#### Produção de energia

Produção de energia elétrica através da valorização energética do biogás resultante da digestão anaeróbia de lamas, de fontes hídrica, eólica e fotovoltaica.

ALTA



### Devolução

Devolução ao meio hídrico das águas tratadas que não são reutilizadas.

## 1.4 MODELO DE GOVERNO

Para garantir o desenvolvimento sustentável, o Grupo conta com um modelo de governo robusto, baseado na ética e transparência, com respeito integral pelos Princípios do Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado e numa estratégia empresarial que vai de encontro às necessidades nacionais, garantindo a sustentabilidade das operações, a eficiência e a qualidade dos serviços e a criação de valor:

O *Governance* do Grupo AdP assenta:

- Na implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada, baseada nas competências adequadas, e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão;
- Na adoção das melhores práticas de gestão, segundo os Princípios de Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado;
- No desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à empresa o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental, social e ética.



## I.4.1 ÓRGÃOS SOCIAIS

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração da *holding* do Grupo AdP (AdP SGPS) é composto por seis administradores (cinco executivos e um não executivo), dos quais um presidente e os restantes vogais, que exercem funções por períodos de três anos, podendo ser reeleitos. A gestão corrente foi delegada na Comissão Executiva, composta apenas por administradores executivos – um presidente e quatro vogais.

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente** João Nuno Marques de Carvalho Mendes <sup>(1)</sup>

**Vice-Presidente** Carla da Conceição Afonso Correia

**Vogal** Cláudio Miguel André de Sousa Jesus

**Vogal** José Manuel Leitão Sardinha

**Vogal** Juan Miguel Martín Iglesias <sup>(2)</sup>

**Vogal não executivo** Miguel Jorge de Campos Cruz

### COMISSÃO EXECUTIVA

**Presidente** João Nuno Marques de Carvalho Mendes <sup>(1)</sup>

**Vice-Presidente** Carla da Conceição Afonso Correia

**Vogal** Cláudio Miguel André de Sousa Jesus

**Vogal** José Manuel Leitão Sardinha

**Vogal** Juan Miguel Martín Iglesias <sup>(2)</sup>

(1) Cessou funções a 30 de novembro de 2019.

(2) Cessou funções a 30 de junho de 2019.

### RESTANTES ÓRGÃOS SOCIAIS, ÓRGÃOS DE FISCALIZAÇÃO E AUDITOR EXTERNO

#### MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

**Presidente** João Manuel de Castro Plácido Pires

**Vice-Presidente** Maria Helena Dias Duarte

**Secretário** (lugar em aberto)

### CONSELHO FISCAL

**Presidente** Carla Maria Lamego Ribeiro

**Vogal** Mário José Alveirinho Carrega

**Vogal** Rui Manuel Mendes Cabeças

**Vogal suplente** Sara Alexandra Duarte Ambrósio

### REVISOR OFICIAL DE CONTAS

Grant Thornton & Associados, SROC, Lda., representada por Pedro Miguel Raposo Lisboa Nunes, ROC.

### SECRETÁRIO DA SOCIEDADE

**Efetivo** Cristina Rebelo Pereira

**Suplente** Ricardo Cortes Ribeiro

### AUDITOR EXTERNO:

Pricewaterhousecoopers, SROC, Lda.

Em 2019 o Conselho de Administração da AdP SGPS reuniu 7 (sete) vezes e a Comissão Executiva 34 (trinta e quatro) vezes.

A gestão das empresas participadas do Grupo AdP é assegurada por um Conselho de Administração (CA), cujos presidentes e membros são eleitos em Assembleia Geral (AG). Cabe também à AG eleger um Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas, que garantam a fiscalização da empresa. A composição dos CA prevê a distinção entre administradores executivos e não executivos.

## I.4.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional do Grupo AdP - Águas de Portugal assenta em dois níveis organizacionais e de decisão, com competências distintas: **i)** Grupo (estratégico), **ii)** Empresas participadas (operacional).

As empresas participadas, dotadas de meios próprios e com responsabilidade pelos resultados, têm uma gestão operativa descentralizada mas funcionam no quadro de um sistema de planeamento e controlo conduzido pela *holding*. É a partir da *holding* que se definem, de forma participada e interativa, as orientações estratégicas, os planos de negócio e de investimento, os objetivos e orçamentos anuais, procedendo-se, periodicamente, à sua revisão e controlo.

A estrutura organizativa contempla ainda um conjunto de órgãos funcionais, que apoiam a gestão do Grupo, sendo responsáveis pela definição e implementação das políticas, pela gestão dos recursos corporativos e pela avaliação e controlo das empresas participadas.

### Empresas Participadas

#### **EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres**

Empresa centenária que, desde 1993, é detida a 100% pela AdP- Águas de Portugal, SGPS, S.A. Tem por missão a prestação de serviços de água e a gestão sustentável do ciclo urbano da água ao longo da sua sequência de atividades e negócios. É responsável pelo abastecimento de água em alta, direta ou indiretamente, a 35 Municípios na margem norte do rio Tejo, e pela distribuição domiciliária ao município de Lisboa, onde tem cerca de 356 mil clientes diretos, abrangendo globalmente uma população de cerca de 2,8 milhões de pessoas que representam  $\frac{1}{4}$  da população portuguesa. A concessão da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Vale do Tejo foi atribuída à Águas do Vale do Tejo e à EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A, a sua gestão delegada.

#### **Águas do Norte**

Atividade em alta - A Águas do Norte é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta da região do Norte, sendo responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta na sua área de abrangência. Na sequência do Decreto-Lei n.º16/2017, de 1 de fevereiro, passou por um processo de cisão que levou à criação do novo sistema multimunicipal de abastecimento de água do Sul do Grande Porto e do novo sistema de saneamento do Sul do Grande Porto, resultando numa alteração do seu âmbito de abrangência territorial.

Atividade em baixa - A Águas do Norte é a entidade que explora e gere, em regime de parceria pública, o sistema de águas em baixa da região do Noroeste.

### **Águas do Douro e Paiva**

A Águas do Douro e Paiva é a entidade gestora do sistema multimunicipal de abastecimento de água do sul do Grande Porto e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro.

### **SIMDOURO**

A SIMDOURO é a entidade gestora do sistema multimunicipal de saneamento do Grande Porto e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 16/2017, de 1 de fevereiro.

### **Águas do Centro Litoral**

A Águas do Centro Litoral é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta da região Centro, responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta. Resulta da agregação, em junho de 2015, da Águas do Mondego, da Simlis e da Simria.

### **Águas do Vale do Tejo**

A Águas do Vale do Tejo é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta de abastecimento de água e de saneamento do Vale do Tejo e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo da qual resultou a criação de dois sistemas multimunicipais de saneamento de águas residuais: o sistema da Grande Lisboa e Oeste e o Sistema da Península de Setúbal. Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março, que promoveu a referida cisão, foi redenominada a sociedade e substancialmente alterado o seu âmbito territorial.

### **Águas do Tejo Atlântico**

A Águas do Tejo Atlântico é a entidade gestora do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da Grande Lisboa e Oeste, resultando da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março.

### **SIMARSUL**

A SIMARSUL é a entidade gestora do sistema multimunicipal de saneamento de águas residuais da península de Setúbal e resulta da cisão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 34/2017, de 24 de março.



**Águas do Algarve**

A Águas do Algarve é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta da região do barlavento e do sotavento algarvios, responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta.

**AdRA - Águas da Região de Aveiro**

A AdRA – Águas da Região de Aveiro é a entidade que gere e explora, em regime de parceria pública, os serviços de água e saneamento em baixa da região metropolitana de Aveiro.

**AgdA - Águas Públicas do Alentejo**

A AgdA – Águas Públicas do Alentejo é a entidade que gere e explora, em regime de parceria pública, os serviços de água e saneamento em alta da região do baixo Alentejo.

**AdAM - Águas do Alto Minho**

A AdAM - Águas do Alto Minho é a entidade responsável pela exploração e gestão do sistema de águas da região do Alto Minho, prestando serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais em baixa. Os contratos de parceria e de gestão do sistema da empresa foram celebrados em 2019 e têm um prazo de 30 anos. A empresa entrou em atividade já em 2020.

**Águas de Santo André**

A Águas de Santo André tem por missão gerir e explorar o Sistema de Santo André, de forma a assegurar o abastecimento de água às populações abrangidas, em qualidade e quantidade, e a recolha e tratamento das águas residuais das áreas abrangidas, bem como satisfazer as necessidades das indústrias localizadas na Zona Industrial e Logística de Sines ('ZILS'), relativamente a água potável, água industrial, água residual e resíduos industriais.

**AdP – Águas de Portugal Serviços Ambientais**

A AdP Serviços constitui o centro de serviços partilhados do Grupo AdP e tem como missão facultar ao Grupo e às respetivas empresas participadas os serviços de suporte comuns que são necessários ao seu funcionamento, de forma eficiente e a preços competitivos, potenciando a obtenção de economias de escala, disponibilizando soluções tecnologicamente avançadas, incorporando boas práticas de gestão e contribuindo decisivamente para a prossecução dos objetivos corporativos do Grupo nas diferentes áreas onde atua.

**AdP Energias**

A AdP Energias tem por objeto a realização de atividades no âmbito da gestão ambiental, designadamente na produção, aproveitamento e entrega a consumidores externos das diversas formas de energia renovável, no estabelecimento de sistemas de recolha, transporte, tratamento ou valorização de lamas e sua aplicação ou destino final, no desenvolvimento de processos ou instalações para a melhoria da eficiência energética e a na consultoria e prestação de serviços nas mesmas áreas, em áreas semelhantes, acessórias ou complementares, e noutros setores das indústrias do ambiente.

### AdP Internacional

A AdP Internacional agrega as empresas com atividade sediada fora de Portugal e tem por missão conduzir a gestão dos negócios do Grupo AdP fora do território nacional. De salientar que a sustentabilidade económica é um *driver* fundamental na atividade desenvolvida pela empresa mas também existe um papel de relevo no domínio da cooperação, uma vez que na sustentação de algumas iniciativas promovidas, ou na continuidade das mesmas, está subjacente uma perspetiva de cooperação e responsabilidade social, em detrimento de uma lógica de natureza exclusivamente comercial.

Com uma atividade orientada para uma lógica de sustentabilidade económica e ambiental dos projetos e missões em que se envolve, a AdP Internacional tem como principais linhas de orientação as seguintes:

- Consolidação dos projetos existentes, privilegiando a expansão para novos negócios em mercados onde já detenha presença significativa ou experiência relevante;
- Sustentação do crescimento da área, na obtenção de novos negócios, numa lógica de minimização dos riscos de investimento e numa perspetiva de *fee-based*;
- Fortalecimento da estrutura organizacional, focando a gestão na criação de valor para os acionistas e, consequentemente, no desenvolvimento de novos negócios economicamente sustentáveis;
- Apoio à internacionalização de outras empresas portuguesas na área do ambiente.

## Órgãos funcionais





### Implementação dos 10 Princípios na Estratégia e Operações

**Critério I:** Descrição da corrente principal nas funções corporativas e unidades de negócio.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

#### Direção Financeira

É responsável por definir e coordenar a política financeira do Grupo. Garante a gestão contabilística e fiscal do Grupo, nomeadamente harmonizando critérios, procedimentos e práticas de acordo com as normas nacionais.

#### Direção de Regulação, Planeamento, Controlo de Gestão

Tem por missão assegurar a prestação da correta informação de gestão aos órgãos decisores para a adequada tomada de decisão, assim como a implementação de medidas corretivas, coordenar a estratégia regulatória, incluindo em matéria tarifária, e assegurar o relacionamento com a Entidade Reguladora, identificando os elementos chave para a minimização do risco regulatório e dos respetivos impactos na esfera patrimonial do Grupo AdP.

#### Direção de Recursos Humanos

Tem por missão a definição das políticas e estratégia de recursos humanos do Grupo, bem como a gestão dos seus recursos.

#### Direção de Auditoria Interna e Controlo de Risco

Tem por missão a identificação dos riscos inerentes aos negócios do Grupo, a realização de auditorias internas às empresas participadas em posição maioritária, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto e a realização de testes de conformidade para avaliar os resultados.

#### Direção de Comunicação e Marca

Tem por missão a definição da estratégia e da política de comunicação e imagem do Grupo e presta assessoria direta ao Conselho de Administração nestas matérias.

#### Direção de Energia

Tem por missão o acompanhamento e apoio à implementação da estratégia de energia do Grupo AdP, bem como a responsabilidade e acompanhamento da concretização do PEPE (Programa de Eficiência e Produção de Energia do Grupo AdP). Integra ainda os projetos de Investigação e Desenvolvimento com incidência na atividade energética.

#### Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Tem por missão planear, coordenar e executar a política de sustentabilidade e o programa de responsabilidade social do Grupo AdP, dando expressão organizada à visão, estratégia e compromisso dos princípios do desenvolvimento sustentável que o Grupo venha a fixar.

#### Direção de Desenvolvimento do Negócio

Tem por missão a identificação, o estudo e o desenvolvimento de novos negócios, contribuindo para detetar e estudar novas oportunidades de mercado e para o desenvolvimento de novos modelos de gestão ou melhoria de soluções existentes.

### Área de Controlo de Investimentos

A Área de Controlo de Investimentos tem como missão assegurar o acompanhamento do planeamento e execução dos projetos de investimento em curso das empresas participadas do Grupo AdP, contribuindo para uma maior eficácia e eficiência na sua gestão. Cabe-lhe igualmente a coordenação dos processos de candidatura técnica e de reporte técnico ao Banco Europeu de Investimento, relativos a cada projeto global de financiamento das empresas.

### Secretário da Sociedade

As responsabilidades do Secretário da Sociedade são as resultantes do disposto no art.º 446-B do Código das Sociedades Comerciais e sgts, competindo-lhe, nomeadamente, o apoio às reuniões dos órgãos sociais, certificação dos documentos da Sociedade, autenticação das assinaturas dos membros do Conselho de Administração, emissão de extratos de atas, seguimento das deliberações do Conselho de Administração e a conformidade dos livros oficiais da Sociedade.

### Área de Incentivos Financeiros

A Área de Incentivos Financeiros tem como principal objetivo garantir de forma sustentável e corporativa o recurso a subvenções comunitárias e promover a boa gestão destes Fundos (FEEL – Fundos Europeus Estruturais e de Investimento) por parte das empresas participadas do Grupo. Paralelamente, faz a prospeção de novas oportunidades de financiamentos compatíveis com os apoios existentes, de forma a maximizar os recursos disponíveis para a concretização de projetos de investimento do Grupo. Gere as relações com as entidades externas, nomeadamente com as autoridades de gestão nacional destes instrumentos e com a Comissão Europeia.

### DPO – Data Protection Officer

O Encarregado de Proteção de Dados (DPO – Data Protection Officer) tem por missão principal controlar a conformidade do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados em vigor, com as políticas do responsável pelo tratamento (a empresa) ou do subcontratante, relativas à proteção de dados pessoais, incluindo a repartição de responsabilidades, a sensibilização e formação do pessoal implicado nas operações de tratamento de dados pessoais. Tem o dever de informar e aconselhar o responsável pelo tratamento ou o subcontratante, bem como os colaboradores que tratem os dados, a respeito das suas obrigações nos termos do regulamento.

O DPO presta também aconselhamento, quando solicitado, no que respeita às avaliações de impacto sobre a proteção de dados e controla a sua realização. É o ponto de contacto com a autoridade de controlo (CNPD).

### I.4.3 INSTRUMENTOS DE BOM GOVERNO

A aposta numa gestão rigorosa das empresas assegura os princípios de transparência e credibilidade, com base em valores de integridade e ética. As preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável.

O Grupo dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a sua atuação de acordo com os princípios e valores de Grupo.

Entre as ferramentas de prevenção das questões relacionadas com a conduta ética dos trabalhadores e trabalhadoras e fornecedores nas empresas do Grupo, destacam-se o Código de Conduta e Ética do Grupo AdP, a Comissão de Ética, os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e os Regulamentos de Fornecedores.

Em 2019 merece destaque a subscrição, por todas as empresas do Grupo AdP, da Campanha Portuguesa Anticorrupção. A Campanha Anticorrupção surge em resposta à *call to action* Anticorrupção, apresentada pelo UN Global Compact, ao setor empresarial e sociedade civil, que se assume como "um apelo por parte das organizações aos Governos para promover medidas anticorrupção e implementar políticas que estimulem o estabelecimento de sistemas de boa governação". Para o Grupo AdP, esta subscrição integral representa um reforço do compromisso, já assumido anteriormente, de combate à corrupção e o empenho em desenvolver e adotar estratégias de promoção da integridade, do desenvolvimento sustentável e da criação de uma sociedade mais justa e equilibrada.

O combate à corrupção é também uma das grandes prioridades da Agenda 2030 das Nações Unidas e está expressamente identificado no ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Este ODS pressupõe a criação de uma economia global mais sustentável e transparente, nomeadamente através da redução significativa dos fluxos ilegais, financeiros e de armas, da redução substancial da corrupção e do suborno em todas as suas formas e do desenvolvimento de instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

*Trabalhar com responsabilidade, segurança e ética é vital para o Grupo e cria confiança com todas as partes interessadas.*

### Comissão de Ética

O Grupo conta com uma Comissão de Ética a quem compete acompanhar, com isenção e independência relativamente aos órgãos sociais da Sociedade, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta e Ética em todas as empresas do Grupo. A Comissão é constituída por cinco membros e pode ser contactada através do correio eletrónico [eticaadp@adp.pt](mailto:eticaadp@adp.pt).

### Código de Conduta e Ética do Grupo AdP

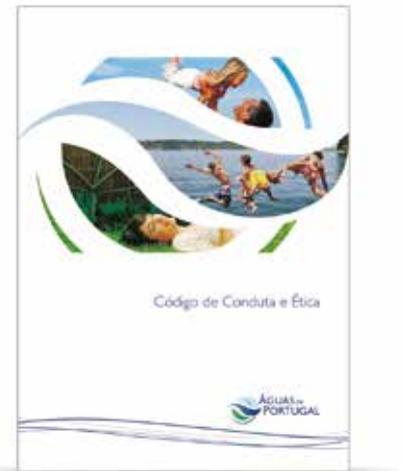
O Grupo Águas de Portugal, como agregador de empresas públicas, assume a convicção de que as preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável. Para isso, acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está necessariamente alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética. Todos aqueles que se relacionam com as empresas do Grupo nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais, têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética das empresas do Grupo AdP e dos seus trabalhadores e trabalhadoras.

O Código de Conduta e Ética vem expressar o compromisso do Grupo AdP com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e à criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade.

Mais do que um compromisso, este Código de Conduta e Ética reflete a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de um grupo empresarial que assume como princípios estruturantes da sua ação, o respeito pelos direitos dos trabalhadores e das trabalhadoras, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável.

A observância deste código é, como referido atrás, acompanhada pela Comissão de Ética do Grupo AdP.

O Código de Conduta e Ética encontra-se disponível para consulta no site [www.adp.pt](http://www.adp.pt).



## Valores éticos do Grupo AdP e princípios de atuação

### O Grupo AdP tem como valores centrais:

- Espírito de Servir
- Excelência
- Integridade
- Responsabilidade
- Rigor

### E rege-se pelos seguintes princípios:

- Respeito e proteção dos direitos humanos
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores e trabalhadoras
- Luta contra a corrupção
- Erradicação de todas as formas de exploração
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável

### Manual de Governo

O Manual do Governo foi desenvolvido por forma a dotar o Grupo AdP de um documento que permita ter um maior rigor, transparência e controlo do governo das sociedades, concentrar normas, deliberações e regulamentos, partilhar o conhecimento das matérias fundamentais ao governo da sociedade com todas as partes interessadas e melhorar as suas práticas de governação.

### Comissões especializadas

O Conselho de Administração nomeia regularmente equipas multidisciplinares para gestão e acompanhamento de projetos transversais no Grupo.

### Manual de Boas Práticas de Contratação Pública

Identifica um conjunto de recomendações de boas práticas na área da contratação pública que mitiguem os riscos existentes e previnam a violação dos princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, com vista a assegurar a prossecução do interesse público.

### Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas identifica as principais áreas que, potencialmente, poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os respetivos riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação e a sua probabilidade de ocorrência. Pretende, também, reforçar a cultura do Grupo e dos respetivos trabalhadores e trabalhadoras no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades.

Por forma a dar cumprimento à recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção de 7 de novembro de 2012, relativa à gestão de conflitos de interesses no setor público, as empresas do Grupo AdP implementaram Declarações de Conflito de Interesse, subscritas pelos Administradores e por trabalhadores e trabalhadoras com funções em áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de atos de corrupção.



### ANTICORRUPÇÃO

#### 10º Princípio

As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

**Critério 12:** Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área da anticorrupção

**Critério 13:** Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios de anticorrupção.

**Critério 14:** Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão anticorrupção.

*in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"*

## I.4.4 GESTÃO DO RISCO

*A gestão de risco deve constituir uma ferramenta do Governo da Sociedade, incorporada em todos os processos internos, constituindo um desafio transversal a todos os trabalhadores e trabalhadoras do Grupo.*

A atividade do Grupo AdP encontra-se sujeita a eventos que a podem afetar adversamente, particularmente em contextos de mudança acelerada como o que vivemos. Torna-se, assim, necessário que as organizações consigam desenvolver estratégias de convivência com a incerteza, nomeadamente antecipando as ameaças, mas também identificando as oportunidades que podem afetar a persecução dos seus objetivos.

O Grupo AdP dedica grande atenção aos riscos inerentes à sua atividade, a qual é alcançada através da monitorização periódica dos principais riscos que resultam da operação diária de todas as suas empresas.

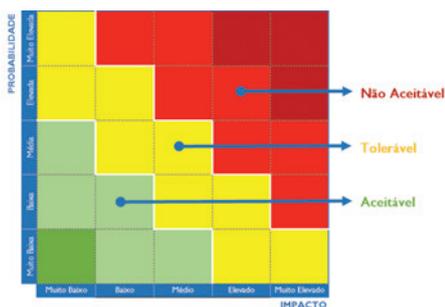
Sendo este tema transversal ao Grupo, e por forma a possibilitar a existência de uma sistematização e adequada visibilidade do controlo interno existente nas empresas, a AdP SGSP aprovou, no decurso de 2019, o projeto de definição e implementação de um Sistema de Controlo Interno (SCI) transversal ao Grupo. Para tal, de entre os vários modelos de controlo interno existentes, selecionou o CUBO do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), como o modelo a implementar, por considerar ser o mais adaptável à estrutura das empresas por ser flexível para toda a entidade e para qualquer uma das suas unidades ou atividades de negócio e fiável na resposta que confere aos desafios existentes.

Este modelo permite uma correlação direta entre os objetivos que a organização tenta atingir, representados em três categorias (Operação, Reporte e Conformidade), e as cinco componentes (Ambiente de Controlo, Gestão de Risco, Atividades de Controlo, Informação e Comunicação e Monitorização de Atividades), que representam o que é necessário para concretizar os objetivos, na estrutura existente na empresa, conforme é visível abaixo.

A existência de um modelo de gestão do risco empresarial possibilita uma avaliação integrada e um amadurecimento da cultura de risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na empresa, a reduzir o risco de perda dos seus investimentos e ativos, e ajudar a garantir a fiabilidade das demonstrações financeiras e a conformidade com as leis e regulamentação.



O modelo de gestão do risco empresarial presentemente implementado no Grupo AdP, também definido de acordo com a metodologia COSO, apresenta os riscos organizados segundo uma estrutura de classes e categorias definidas, conforme se observa em baixo:



A avaliação dos riscos é efetuada na perspetiva da probabilidade de ocorrência e do impacto, considerando os respetivos riscos inerente e residual. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do SCl instituído para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável, em conformidade com a seguinte matriz:

A avaliação dos riscos na perspetiva do impacto contempla as seguintes dimensões de análise:

- Financeira;
- Reputacional;
- Legal ou regulamentar; e
- Nível de alinhamento com os objetivos de negócio.

A perspetiva da probabilidade de ocorrência do risco é avaliada considerando igualmente um conjunto alargado de fatores, nomeadamente:

- Existência e eficácia de controlos;
- Ocorrência anterior do risco;
- Complexidade do risco; e
- Capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

No âmbito do processo de gestão do risco empresarial, os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados pelas empresas, sendo periodicamente apreciados pela AdP SGPS, na qualidade de acionista maioritário. A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, além de ser assegurada pelas empresas do Grupo e respetivos órgãos de gestão, é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade do acionista maioritário, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

Em virtude da implementação do modelo de controlo interno no Grupo AdP, não foi efetuada avaliação do risco em 2019. Considerando a avaliação do risco efetuada em 2018, alguns dos principais riscos a que o Grupo se encontra exposto, são os seguintes:

**Infiltrações de saneamento em alta:** risco de infiltrações ao longo da cadeia de saneamento em alta, com consequente diminuição da capacidade de tratamento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente, envelhecimento da infraestrutura e ausência de redes separativas.

**Perdas de abastecimento em baixa:** risco de perdas de recursos hídricos ao longo da cadeia de abastecimento em baixa, com consequente diminuição da capacidade de abastecimento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente ou envelhecimento da infraestrutura.

**Gestão de talentos:** risco de dificuldade na captação e retenção do capital humano necessário, decorrente de limitações inerentes ao enquadramento setorial ou à conjuntura económica.

**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.

**Catástrofe:** risco de ocorrência de eventos catastróficos com impacto ao nível da continuidade do negócio, por ser colocada em risco a operacionalidade das infraestruturas. Para fazer face a estes riscos, as empresas do Grupo têm contratualizados seguros com vista a assegurar uma transferência destes riscos.

**Regulatório:** através da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, foram aprovados os novos Estatutos da ERSAR, a qual passa a assumir o cariz de uma entidade administrativa independente, com uma reforçada autonomia em termos orgânicos, funcionais e financeiros, sendo equiparada a outras entidades reguladoras independentes.

A área de Auditoria Interna e Controlo de Risco tem por missão a identificação dos riscos inerentes aos negócios do Grupo AdP, a realização de auditorias internas às empresas participadas em posição maioritária, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto e a realização de testes de conformidade para avaliar os resultados.

## O sistema de controlo de risco existente é assegurado:

- diariamente pelos intervenientes nas operações/ transações realizadas;
- pela gestão do risco assegurada pelos responsáveis de cada processo/atividade;
- pela atividade desenvolvida pelo setor de auditoria interna e controlo de risco;
- através da manutenção da certificação dos sistemas de responsabilidade empresarial, por intermédio das quais é assegurada e monitorizada a conformidade legal e regulamentar.

## 1.5 A ESTRATÉGIA

O Grupo AdP é um grupo empresarial português constituído para responder aos grandes desafios do setor do ambiente, operando num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica e social.

Constituindo-se como o instrumento empresarial do Estado para a concretização de políticas públicas e para atingir objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente, visa promover **(a)** a universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço; **(b)** a sustentabilidade do setor; e **(c)** a proteção dos valores ambientais.

Os valores fundamentais do Grupo AdP consistem na sustentabilidade dos recursos naturais e na preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida, no equilíbrio e na melhoria da qualidade ambiental, na equidade no acesso aos serviços básicos e na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

*Operacionalizar a estratégia, integrando as melhores práticas de sustentabilidade alinhadas com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, é o grande compromisso do Grupo AdP.*



Os objetivos do Grupo AdP são determinados pelas políticas públicas para o setor empresarial do Estado e, em especial, para o setor de atividade das empresas do Grupo AdP.

As orientações estratégicas são definidas nos termos do artigo 24 do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial, e através de orientações específicas emanadas de despachos ministeriais e deliberações dos acionistas, as quais são vertidas nos planos estratégicos das empresas.

Assim, de acordo com o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial, compete ao Ministério das Finanças, através da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, a definição de orientações para a elaboração dos planos de atividades e do orçamento para cada ano de atividade, bem como o controlo da evolução dos níveis e condições de endividamento, nos termos do artigo 29.º do referido Regime.

Conforme também resulta do referido Regime, compete ao Ministério do Ambiente e Ação Climática, enquanto ministério setorial, designadamente:

- a) Definir e comunicar a política setorial a prosseguir;
- b) Emitir as orientações específicas de cariz setorial aplicáveis a cada empresa;
- c) Definir os objetivos a alcançar pelas empresas públicas, no exercício da atividade operacional;
- d) Definir o serviço público a prestar pelas empresas e promover as diligências necessárias para a respetiva contratualização.

A eficiência técnica, económica e financeira, a melhoria da resiliência face às alterações climáticas, a racionalidade na utilização dos recursos e a transparência dos modelos de gestão são os principais desafios com que o Grupo AdP se depara para dar resposta aos seus acionistas e demais partes interessadas.

A resposta do Grupo aos desafios está bem patente na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, bem como nos indicadores de qualidade de serviço.

Em 2019 assegurámos o cumprimento das orientações gerais e estratégicas emanadas pela Tutela, cumprindo a nossa missão, e exercemos a nossa atividade em articulação com as políticas estratégicas setoriais, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado.

Neste âmbito, são de salientar diversas intervenções visando a promoção do acesso à água de qualidade e a serviços de saneamento, destacando-se a entrada em operação de novas infraestruturas no Alentejo, região historicamente marcada pela escassez de recursos hídricos e uma das mais vulneráveis do nosso país no quadro das alterações climáticas, e a criação da nova empresa AdAM - Águas do Alto Minho, que entrou em operação a 1 de janeiro de 2020, e que serve uma população residente de 204 mil habitantes em sete municípios desta região.

## *Trabalhamos para proteger os recursos finitos do planeta.*

Promovendo o incremento da circularidade na utilização da água e a melhoria da eficiência hídrica, e para fazer face ao aumento da frequência e intensidade de períodos de secas e de escassez de água, destaca-se o início da elaboração do Plano de Ação para a Reutilização do Grupo AdP que envolve projetos de produção de água para reutilização (ApR) em cerca de 50 instalações do universo do Grupo.

As alterações climáticas constituem um desafio para o Grupo, dado que os seus efeitos põem em causa a disponibilidade e a qualidade da água.

Segundo o Relatório Global de Riscos do Fórum Económico Mundial de 2018, os eventos extremos, a incapacidade de atuar na mitigação e adaptação às alterações climáticas e a crise da água encontram-se no TOP 5 dos riscos identificados, o que evidencia a sua importância a nível mundial.

Face ao papel estruturante que o Grupo AdP tem no setor da água em Portugal, e perante os crescentes desafios da gestão da água, foi implementada desde 2015 uma Estratégia de Adaptação Climática.

Neste contexto foi implementado o Plano de Eficiência e Produção de Energia (PEPE) para o período 2017-2020 que tem como objetivos a otimização dos consumos pela via racional da energia.

Ainda no âmbito desta estratégia inclui-se o desenvolvimento do Plano Estratégico de Adaptação às Alterações Climáticas (PEAAC) com o objetivo de definir uma estratégia de adaptação a curto, médio e longo prazo cuja implementação permita reduzir as vulnerabilidades das atividades das empresas às alterações climáticas e aos eventos extremos e incrementar a resiliência e capacidade de resposta dos sistemas a essas alterações e a esses eventos. Durante 2019 demos largos passos a este nível, nomeadamente na resiliência dos sistemas.

Destaca-se ainda a prossecução da política de desenvolvimento e melhoria contínua dos seus processos, para a qual contribuem fortemente as certificações dos sistemas de Qualidade, Ambiente, Segurança, Energia e Responsabilidade Social, numa lógica de transparência e credibilidade. Em 2019, 100% das empresas do Grupo garantiram a sua certificação em Qualidade (ISO 9001), 100% em Ambiente (ISO 14001), 94% em Segurança (OSHAS 18001), 56% em Responsabilidade Social (SA8000), 56% em Energia (ISO 50001) e 25% (das 12 operacionais) em Gestão de Ativos (ISO 55000). Destaca-se neste ano a certificação, a 26 de setembro, do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal, ao abrigo da NP 4552:2016, da AdP SGPS, a par com a AdP Energias, a AdP Serviços e a AdP Internacional.

O desenvolvimento de capacidades e competências do Grupo AdP no mercado nacional permitiu ainda uma forte expansão internacional do Grupo, que atua fora do território nacional como montra das vantagens competitivas que Portugal detém no setor do ambiente, bem como desenvolvendo projetos de assistência técnica e parceria em diferentes países.

## 1.6 O COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

A Sustentabilidade no Grupo AdP é parte integrante da sua estratégia de gestão, porquanto sustenta a sua atuação num compromisso com a melhoria do capital natural e humano e em benefício das populações atuais e das gerações futuras.

*“Trabalhamos com propósito, não deixando ninguém para trás”*

No ano de 2019, continuámos empenhados em contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, aliando o crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações.

Segundo o Banco Mundial, a água e a segurança hídrica encontram-se no centro dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Sem melhorar a gestão dos recursos hídricos e assegurar o acesso global a serviços de qualidade de abastecimento de água e de saneamento, não será possível enfrentar com sucesso os grandes desafios do século XXI – desenvolvimento humano, cidades habitáveis, alterações climáticas, segurança alimentar e segurança energética.

O Grupo AdP tem um papel preponderante na qualidade de vida das populações. Consciente que o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais estão no coração do desenvolvimento sustentável, a gestão do *core business* das suas empresas assenta em pilares de universalidade, continuidade, qualidade de serviço, eficiência e equidade de preços.

O acesso à água e ao tratamento das águas residuais contribuem de forma decisiva para a saúde pública e para o aumento da qualidade de vida das populações.

A prestação de um serviço público contínuo, com exigentes padrões de qualidade e com tarifas socialmente aceitáveis, tem marcado presença no dia-a-dia das empresas do Grupo e na sua visão de futuro.

As empresas do futuro devem, necessariamente, garantir a preservação do ecossistema em que vivem para assegurar a continuidade da sua atuação.

*No ano de 2019, continuámos comprometidos com o desenvolvimento sustentável. Caminhámos com afinco e compromisso no combate às alterações climáticas, apostámos forte na economia circular e empenhámo-nos nas nossas políticas sociais rumo ao cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 2030.*

Na vanguarda da tendência mundial, e na sequência da adesão do Grupo aos compromissos do Global Compact – UNGC, que abrange as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção, as nossas ações são anualmente validadas pela UNGC através do nosso Relatório de Sustentabilidade. O Grupo integrou ainda, em 2016, a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, da qual é membro do Conselho Geral, reforçando o seu compromisso com as pessoas e com o ambiente.

O Presidente da *holding* do Grupo Águas de Portugal foi um dos 38 líderes empresariais nacionais que se juntaram para o apoio à promoção dos direitos humanos, subscrevendo em 2019 o Guia do CEO sobre Direitos Humanos lançado pela BCSD.

## *Os nossos compromissos são cada vez maiores.*

O Grupo AdP, enquanto atuante ativo na sociedade e no ambiente, está empenhado numa gestão adequada dos seus recursos e na promoção da eficiência das operações de forma a garantir uma melhor qualidade do serviço prestado a tarifas socialmente justas. Atualmente beneficia cerca de oito milhões de portugueses.

Consciente dos impactes inerentes às nossas operações, o Grupo gere adequadamente os recursos que utiliza, explorando as melhores tecnologias disponíveis e otimizando o potencial das infraestruturas, dos subprodutos e dos resíduos que gere.

## *As nossas atividades são fundamentais para um desenvolvimento económico, social e ambiental sustentável.*



A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP, redefinida em 2017, resulta da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano setorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas das partes interessadas, da consolidação das melhores práticas existentes e dos compromissos assumidos com os princípios do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Foi assim definida a análise de materialidade, identificados os principais desafios do Grupo e definidos os seus Princípios e Compromissos.

A relação das empresas do Grupo com os fornecedores e com a comunidade local, e a aposta na Investigação & Desenvolvimento e na Inovação são eixos de atuação que têm potenciado não só a nossa atuação internamente, mas também o desenvolvimento do país, a nível social, ambiental, económico e tecnológico.

A prestação de um serviço público contínuo, com exigentes padrões de qualidade e com tarifas socialmente aceitáveis, tem marcado presença no dia-a-dia das empresas do Grupo e na sua visão de futuro. De realçar a Tarifa Social da Água, que tem como objetivo apoiar os utilizadores finais domésticos, com baixos rendimentos e em risco de pobreza e exclusão social.

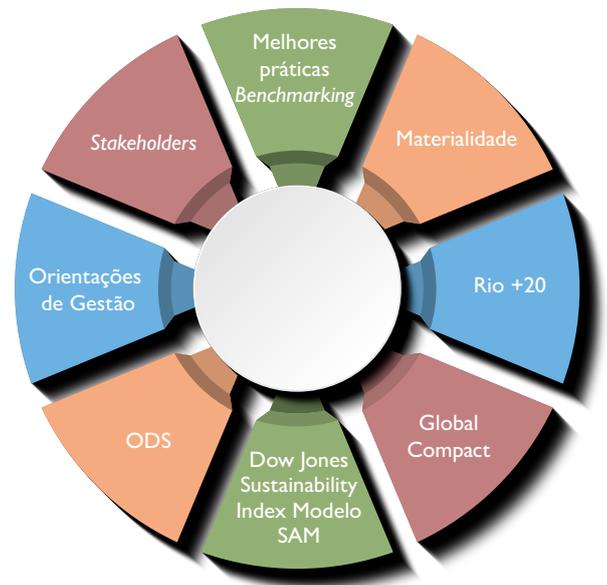
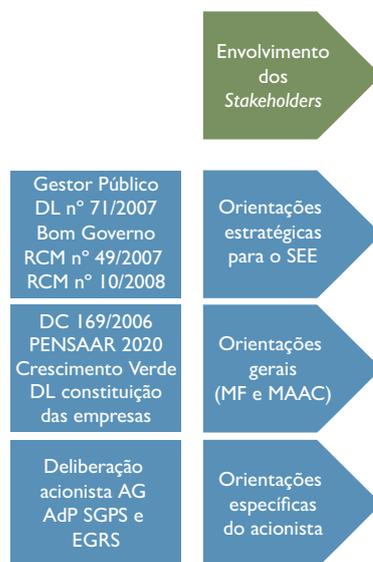
Numa sociedade cada vez mais exigente, o rigor na fiabilidade do serviço prestado é diariamente alcançado, quer do ponto de vista da continuidade, quer da qualidade. O acesso a ferramentas relevantes para que se consigam melhorias na gestão dos processos torna-se pois uma necessidade, com vantagens a nível operacional e ambiental.



## INPUTS DA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

O Grupo AdP acredita que a sustentabilidade se consegue criando relações simbióticas com o ambiente, com os acionistas e clientes, com os seus trabalhadores e trabalhadoras, com a comunidade e com as demais partes interessadas, com as quais tem uma relação de estreita interdependência.

- Orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano estratégico setorial PENZAAR
- Reflexão sobre as expectativas dos *stakeholders*
- Consolidação das melhores práticas existentes
- Compromissos assumidos com a subscrição do Global Compact no âmbito das Nações Unidas
- Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



Simbiose é uma relação mutuamente vantajosa entre dois ou mais organismos vivos de espécies diferentes. Na relação simbiótica, os organismos agem ativamente em conjunto para proveito mútuo.



## Simbiose com Ambiente

**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza.

**[C]** Conservar e valorizar as massas de água;

Valorizar os resíduos produzidos;

Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas;

Apostar na Investigação e Desenvolvimento.

**[P]** Contribuímos para o combate às alterações climáticas

**[C]** Garantir a ecoeficiência do Grupo.

## Simbiose com os Acionistas e Clientes

**[P]** Garantimos a prossecução das políticas setoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente.

**[C]** Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas;

Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo;

Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável.

**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida.

**[C]** Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações;

Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto;

Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade.



## Simbiose com os Colaboradores



**[P]** Valorizamos a relação com os colaboradores, garantindo o crescente *know-how* do Grupo.

**[C]** Investir no desenvolvimento dos colaboradores;

Garantir a igualdade de oportunidades;

Garantir a segurança e saúde no trabalho;

Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;

Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz.

## Simbiose com a Comunidade

**[P]** Promovemos a aproximação crescente à comunidade.

**[C]** Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento;

Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais;

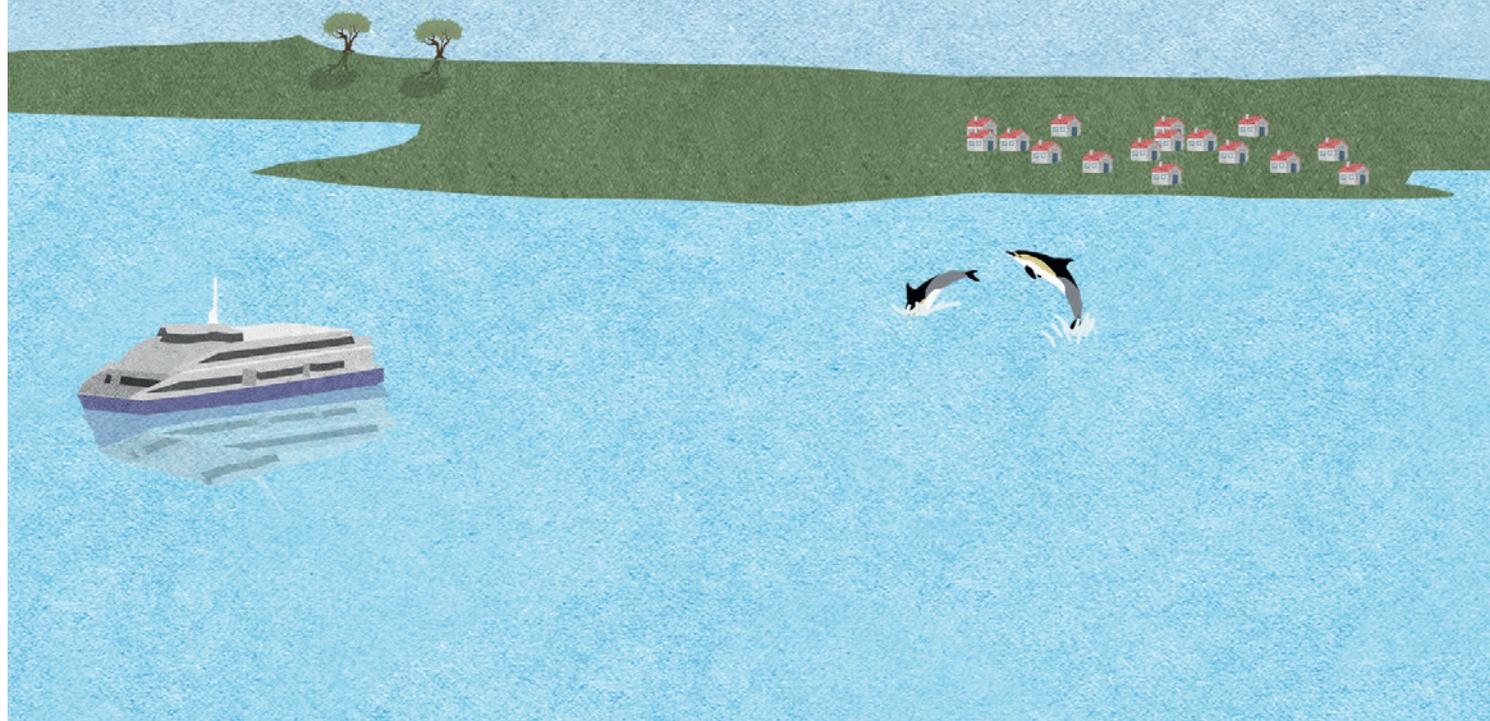
Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico;

Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento.



## AS NOSSAS METAS PARA 2016-2020

- Reduzir para 3% as perdas físicas de água (em alta);
- Aumentar para 5% a reutilização de água residual tratada;
- 100% de empresas certificadas na norma ISO 14001 em todo o âmbito;
- 100% de análises de águas residuais (em alta e em baixa);
- 99% de lamas de ETAR valorizadas;
- 85% de lamas de ETA valorizadas;
- 2 Estudos piloto de serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001;
- Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida;
- 4 horas de formação/ colaborador em boas práticas ecoeficiência;
- Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores;
- 95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens;
- 100% Empresas com Plano de Segurança da Água;
- 100% Água Segura (em alta e baixa);
- Garantir > 35 horas de formação/ colaborador por ano;
- 10.000 horas de voluntariado/ ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento;
- > 1.000 visitas às instalações/ ano e > 40.000 visitantes/ ano;
- 10 Auditorias de 3ª parte/ ano.



# A NOSSA RESPOSTA EM 2019 AOS COMPROMISSOS ASSUMIDOS

- Reduzimos para 3,5% as perdas físicas de água (em alta);
- Aumentámos para 1,3% a reutilização de água residual tratada;
- Temos 100% de empresas certificadas na norma ISO 14001;
- Fizemos 100% de análises de águas residuais (em alta e em baixa);
- Valorizámos 99% de lamas de ETAR;
- Valorizámos 85% de lamas de ETA;
- Certificámos 56% das empresas do Grupo na norma ISO 50001;
- Aumentámos para 4,5% o rácio energia produzida/ energia consumida;
- 95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens;
- Temos 67% de Empresas com Plano de Segurança da Água;
- Garantimos 100% Água Segura (em alta e baixa);
- Fizemos 26 horas de formação/ colaborador por ano;
- 100% das empresas têm programa de voluntariado corporativo;
- Executámos 5 ações de capacitação em países em desenvolvimento;
- Tivemos 1.425 visitas às instalações e 35.018 visitantes
- Tivemos 63.432 visitantes ao Museu da Água
- Fizemos 19 Auditorias de 3ª parte/ ano.



## Reforçámos o compromisso do Grupo com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)



A Águas de Portugal aderiu ao “United Nations Global Compact” (UNGC) a 16 de agosto de 2010, fazendo também parte da rede local GCNP e da Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

A iniciativa de cidadania empresarial, lançada pelas Nações Unidas em 2000, reúne partes interessadas com base em princípios aceites universalmente: Declaração Universal dos Direitos Humanos, Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e Declaração do Rio sobre Ambiente e Desenvolvimento.

Com esta adesão comprometemo-nos, além de uma participação ativa em prol do Desenvolvimento Sustentável, a respeitar os dez princípios deste Pacto Global, que envolvem os direitos humanos e do trabalho, a proteção do ambiente e mecanismos anticorrupção.

### DIREITOS HUMANOS



#### 1.º Princípio

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.

#### 2.º Princípio

As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

### PRÁTICAS LABORAIS



#### 3.º Princípio

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva.

#### 4.º Princípio

A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

#### 5.º Princípio

A abolição efetiva do trabalho infantil.

#### 6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.

### PROTEÇÃO AMBIENTAL



#### 7.º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

#### 8.º Princípio

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

#### 9.º Princípio

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

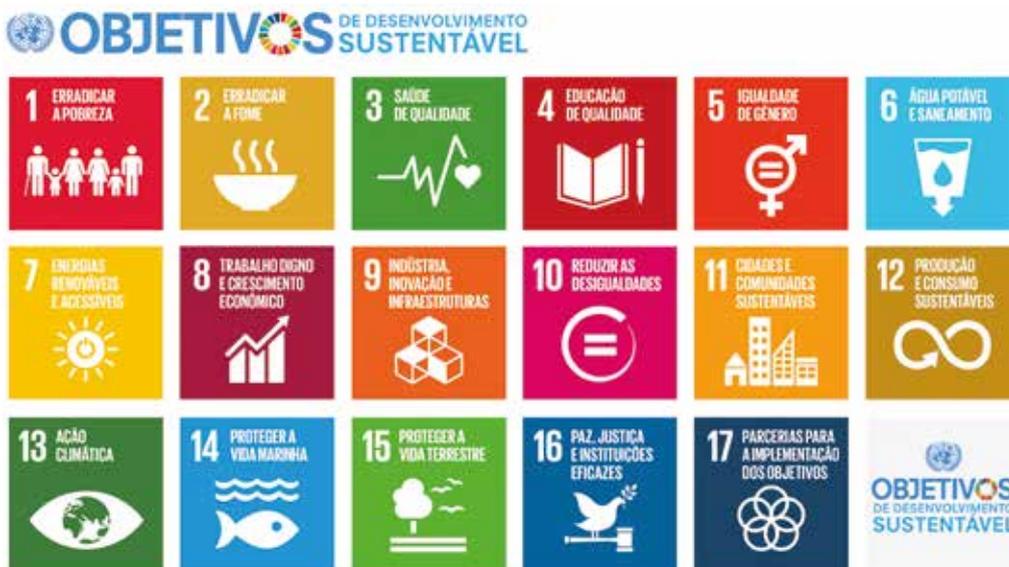
### ANTICORRUPÇÃO



#### 10.º Princípio

As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Somos membros da rede Portuguesa GCNP Global Compact Network Portugal, fazendo parte do Conselho Geral.



O ODS 6 “Água e saneamento para todos” é o core do Grupo Águas de Portugal. Este ODS é transversal a todos os outros porque “sem água não há vida”. É para ele que trabalhamos todos os dias. Contudo, promovemos ao longo de 2019 diversas iniciativas que, em prol da comunidade, contribuem para levar a bom termo o alcance dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Em 2020 estamos a apostar na medição quantitativa de impactos e retorno dos nossos projetos. Ao longo do relatório estão destacados os nossos contributos para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

O Grupo tem feito um forte trabalho no aprofundamento da *governance* da área de sustentabilidade. Em 2015 foi criado o Grupo Funcional de Sustentabilidade, composto por todas as empresas operacionais do Grupo e coordenado pela *holding*, garantindo um maior alinhamento de políticas, de eficiência na concretização das metas de sustentabilidade, de consistência da imagem e espírito de Grupo e de capacidade de medição do impacto social. Às boas práticas das participadas soma-se uma visão de Grupo, o que potencia as sinergias internas e estabelece um posicionamento forte a nível externo. Durante o ano de 2019, o Grupo continuou a reunir para debate e alinhamento das questões transversais sobre este tema.

Nos subcapítulos de desempenho “Em simbiose com o ambiente”, “Em simbiose com os acionistas e clientes”, “Em simbiose com os colaboradores” e “Em simbiose com a comunidade” está evidenciado o desempenho detalhado do Grupo face aos objetivos que lhe foram propostos.



### Medidas de apoio aos mais amplos objetivos e questões da ONU

**Critério 15:** Contribuições dos negócios centrais dos objetivos e questões da ONU.

**Critério 16:** Estratégia de investimentos sociais e filantrópicos.

**Critério 17:** Defesa e envolvimento em políticas públicas.

**Critério 18:** Parceiros e ações coletivas.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

## 1.7 ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

“O Grupo AdP comunica de forma contínua com os seus *stakeholders* através de diversos canais, auscultando as suas opiniões e envolvendo-os na sua estratégia.”

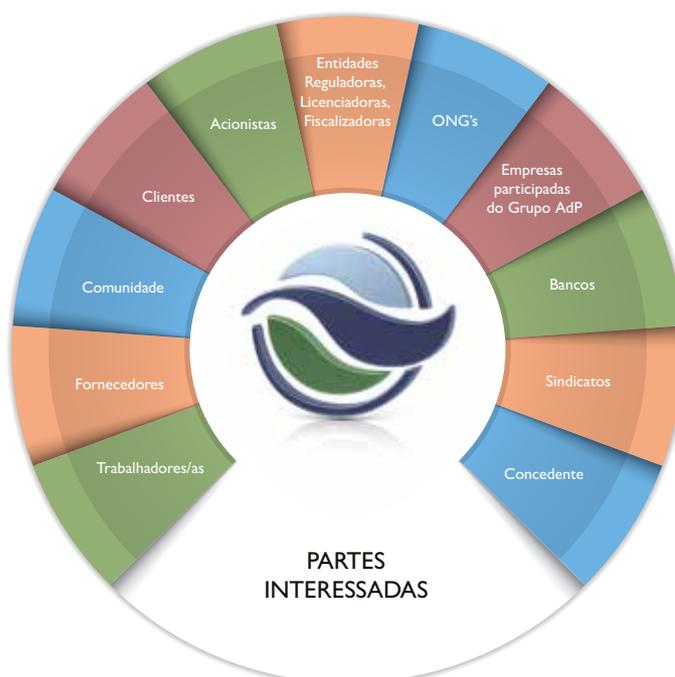
Num Grupo que presta um serviço essencial à população e que se depara com importantes desafios ambientais, o envolvimento com os grupos de *stakeholders* é fundamental pelos contributos importantes que os mesmos trazem na prossecução da missão que lhe está cometida. O Grupo AdP pauta-se por envolver e informar com rigor todos aqueles que, direta ou indiretamente, o acompanham na importante missão que lhe está atribuída. São estas as partes interessadas com quem nos relacionamos diariamente, de forma transparente e recíproca.

O envolvimento com os *stakeholders* permite, por um lado, dar a conhecer os *outputs* das nossas atividades e, por outro, receber os *inputs* referentes às suas expectativas. Este intercâmbio e partilha de informação contribui para melhorar continuamente a qualidade do serviço.

Contamos diariamente com o empenho de 3.212<sup>1</sup> trabalhadores/as, com 237 Municípios parceiros, de uma extensa rede de fornecedores e de um grupo forte de outros *stakeholders*, dispersos de norte a sul do país, para servirmos cerca de 8 milhões de portugueses.

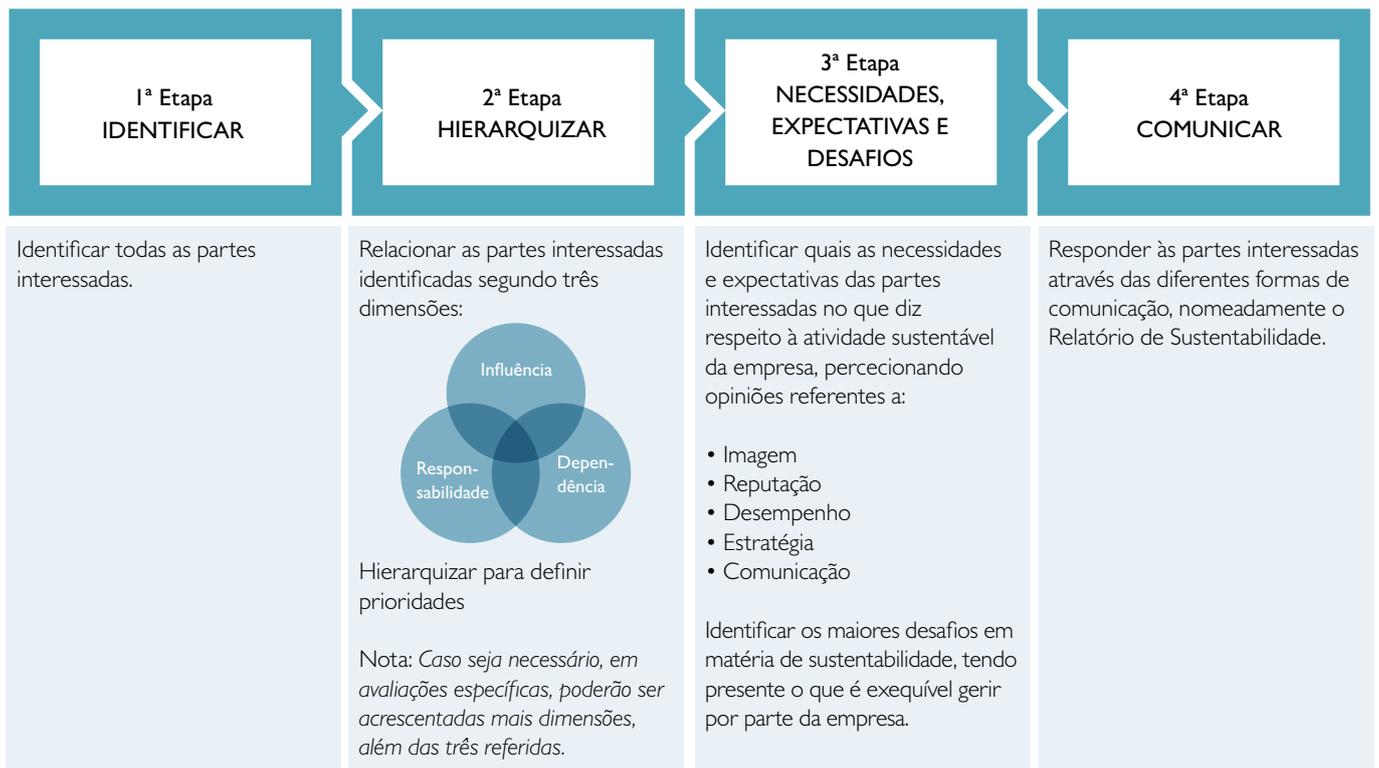
O Grupo AdP identificou como os seus *stakeholders* os seguintes grupos:

“O princípio da transparência baseado no dever de prestar contas, de uma forma clara e aberta, a todos os que têm legítimo interesse em saber, é um pilar fundamental da relação das empresas do Grupo AdP com os seus *stakeholders*.”



<sup>1</sup> O total de trabalhadores/as a 31 de dezembro, incluindo contratos suspensos, é de 3.308. Destes, 3.212 estão no ativo.

O Grupo AdP tem uma metodologia implementada de identificação e auscultação de partes interessadas, onde estão definidas 4 etapas:



Em 2019, a comunicação com as partes interessadas desenvolveu-se através das diversas formas de envolvimento habitualmente utilizadas, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo, por múltiplos canais, diretos e indiretos, mantendo-se disponível a consulta *on-line*.

Na consulta disponibilizada *online* no site da *holding* e das Empresas Participadas os três temas considerados mais relevantes foram:

- Conservação e valorização dos recursos hídricos  
Classificação: 2,81 - Muito Relevante
- Garantia da qualidade do produto  
Classificação: 2,81 - Muito Relevante
- Garantia da acessibilidade aos serviços de água e saneamento  
Classificação: 2,72 - Muito Relevante



### Governance de Sustentabilidade Empresarial e Liderança

**Critério 21:** Envolvimento com os *stakeholders*.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

Foi também realizada a auscultação aos trabalhadores e trabalhadoras da sede do Grupo, no âmbito do projeto piloto de implementação do sistema de gestão de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal (norma 4552). Os principais resultados desta consulta foram:

- A existência de medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal é importante e tem impacto na satisfação e motivação dos/as trabalhadores/as, bem como no orgulho em trabalhar na empresa.
- As medidas atualmente em vigor são do conhecimento da maioria dos/as trabalhadores/as. As medidas de apoio a ascendentes e descendentes estão no topo das prioridades para os/as trabalhadores/as.
- Medidas de trabalho remoto e valorização profissional são recorrentemente referidas nas sugestões efetuadas por trabalhadores/as

## PROMOVEMOS O DIÁLOGO COM OS *STAKEHOLDERS* PARA IR DE ENCONTRO ÀS EXPECTATIVAS:

**2008** | Primeira consulta global aos *stakeholders*. Serviu de suporte à definição da estratégia de sustentabilidade do Grupo.

**2009** | Estudo de perceção da população portuguesa em geral sobre a evolução do setor do ambiente em Portugal. Avaliação da notoriedade do Grupo AdP enquanto principal contribuidor para a prossecução dos objetivos estratégicos e identificação das expectativas em relação ao setor do ambiente e dos serviços de abastecimento de água e de saneamento em geral e em relação ao papel do Grupo AdP num contexto de evolução e de sustentabilidade.

**2010** | Consulta a onze grupos de *stakeholders*: 475 inquéritos enviados, com uma taxa de resposta de 40%.

**2014/2015** | Diálogo do Grupo AdP com a Tutela, com os Municípios (acionistas/ clientes), com os restantes acionistas e com a Entidade Reguladora (ERSAR), de forma a dar seguimento à implementação da estratégia de reorganização do setor das águas. Reuniões periódicas com os Sindicatos e auscultação de outros *stakeholders* face a assuntos específicos.

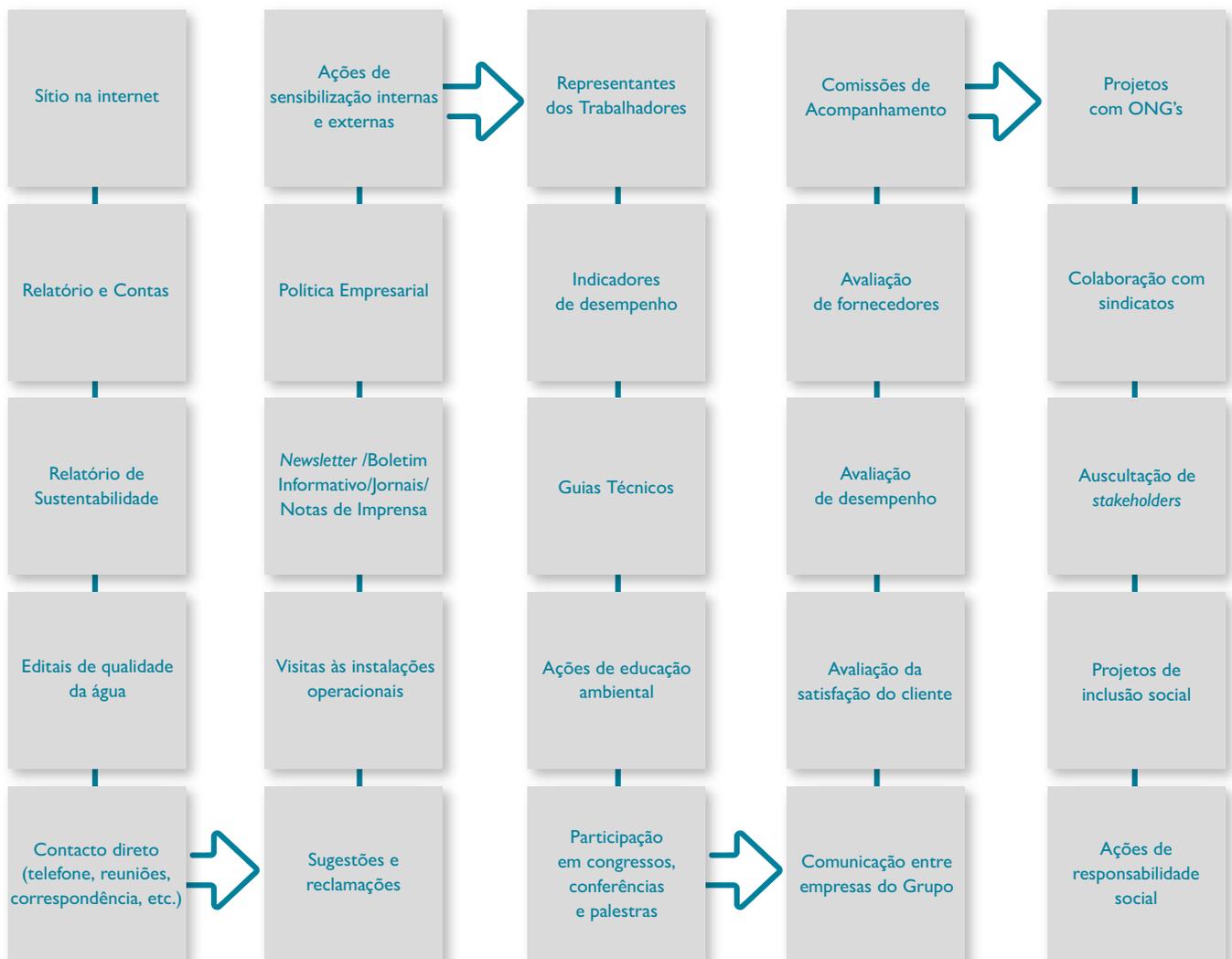
**2016** | Diálogo do Grupo AdP com a Tutela, com os Municípios (acionistas/ clientes), com os restantes acionistas e com a Entidade Reguladora (ERSAR), de forma a dar seguimento à implementação da estratégia de reorganização do setor das águas. Reuniões com os Sindicatos e auscultação de outros *stakeholders* face a assuntos específicos.

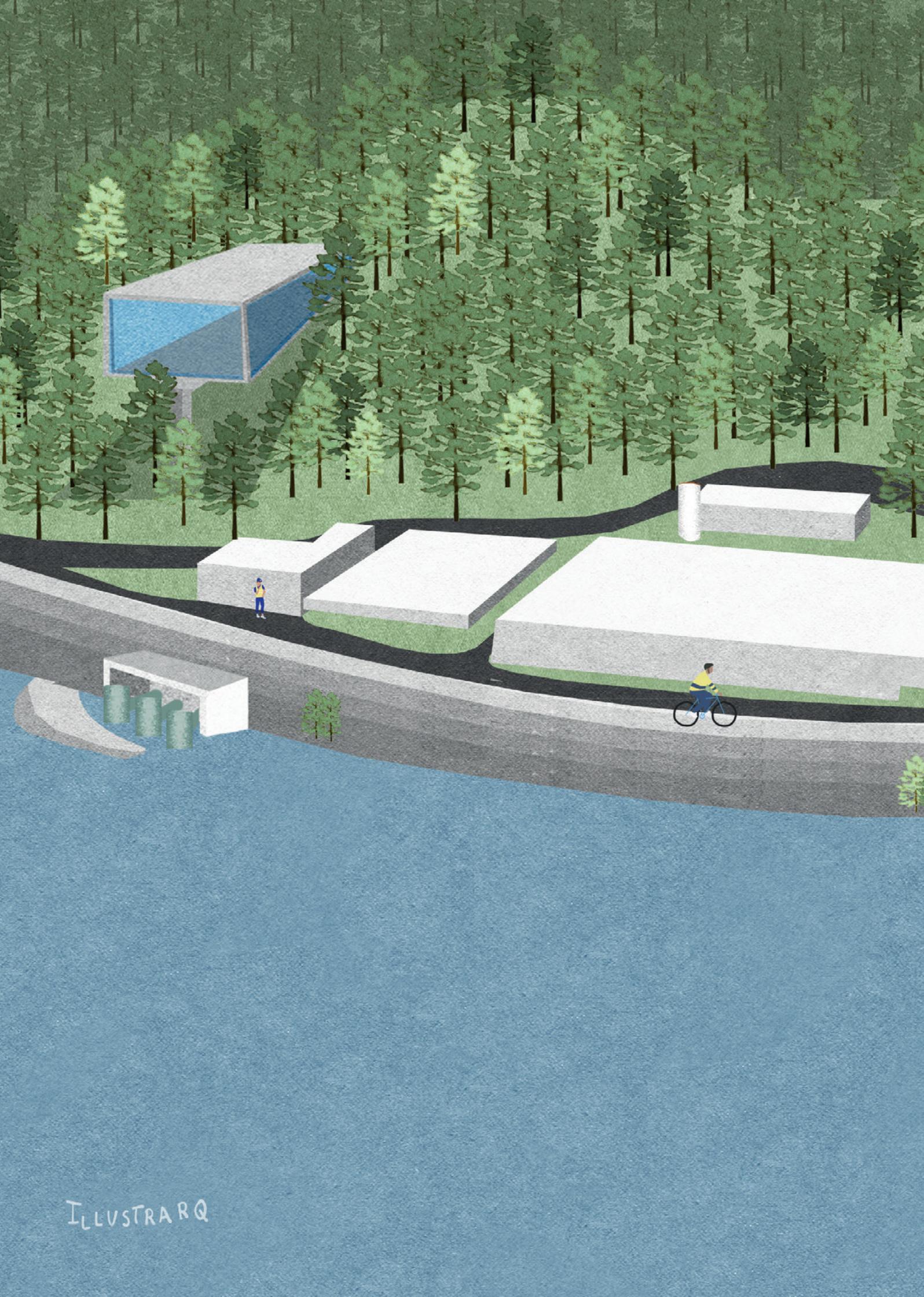
Segunda consulta global a *stakeholders*, pela primeira vez realizada através de uma plataforma informática disponibilizada *online*, permitindo uma maior abrangência do universo a auscultar.

**2017** | Realização de *workshop* em parceria com o ISEG, intitulado “O relatório de sustentabilidade como instrumento de transparência organizacional”.

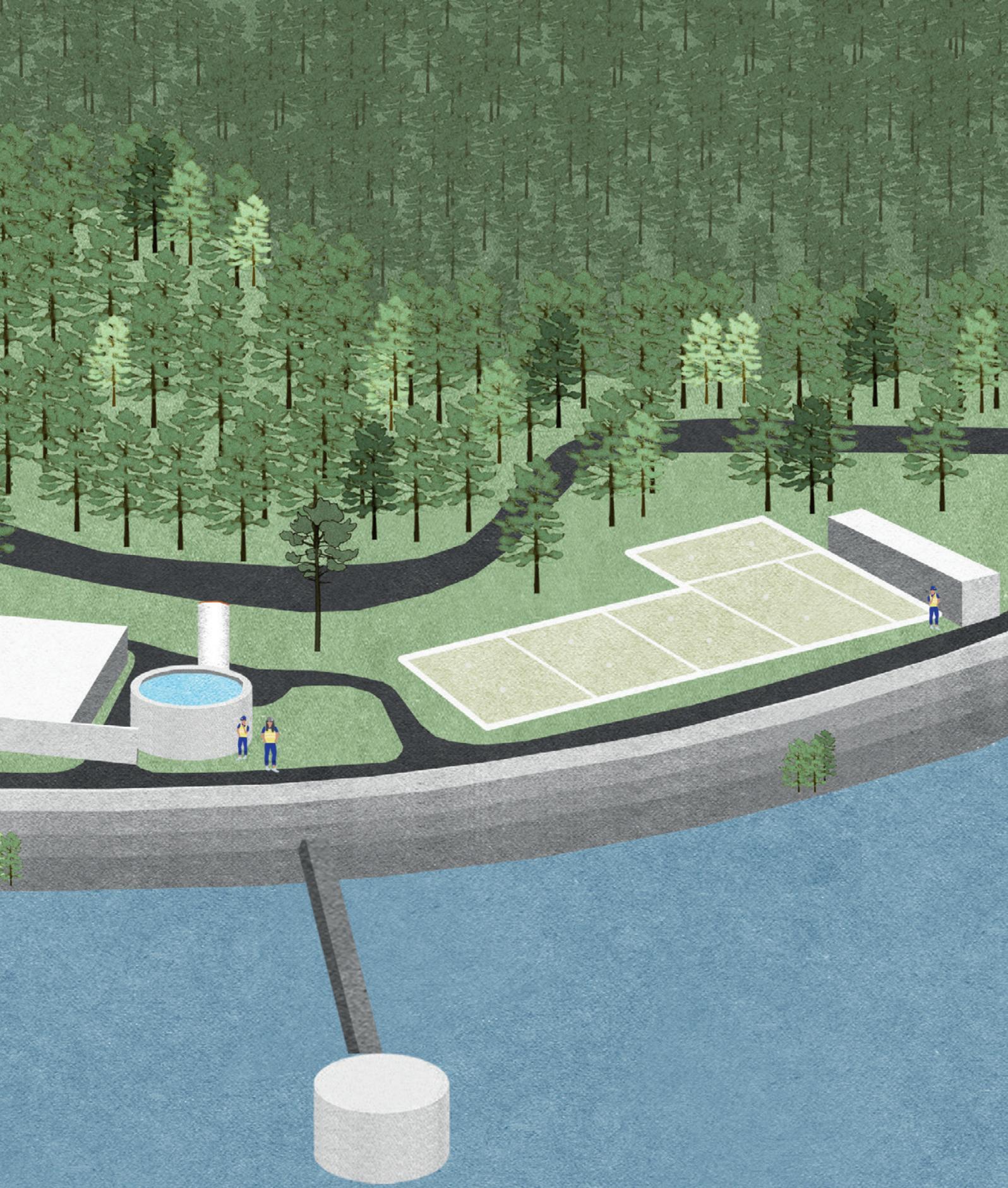
**2019** | Realização de consulta aos trabalhadores/as da sede, no âmbito do projecto piloto de implementação de um sistema de gestão de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

*A comunicação com as partes interessadas desenvolve-se através de múltiplos canais, diretos e indiretos, sendo o Relatório de Sustentabilidade o documento principal de materialização desta política de transparência.*





ILLUSTRARQ



## 2.0 DESEMPENHO DO GRUPO



# EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE

Os principais desafios do Grupo na relação com o ambiente são:

- Prevenção dos impactes ambientais;
- Gestão e valorização dos recursos;
- Adoção das melhores práticas disponíveis;
- Inovação e desenvolvimento tecnológico;
- Gestão dos riscos relacionados com as alterações climáticas;
- Potenciar a utilização e produção de energias renováveis;
- Introdução de medidas de redução e compensação de emissões de GEE.

Os nossos Princípios e Compromissos:

**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

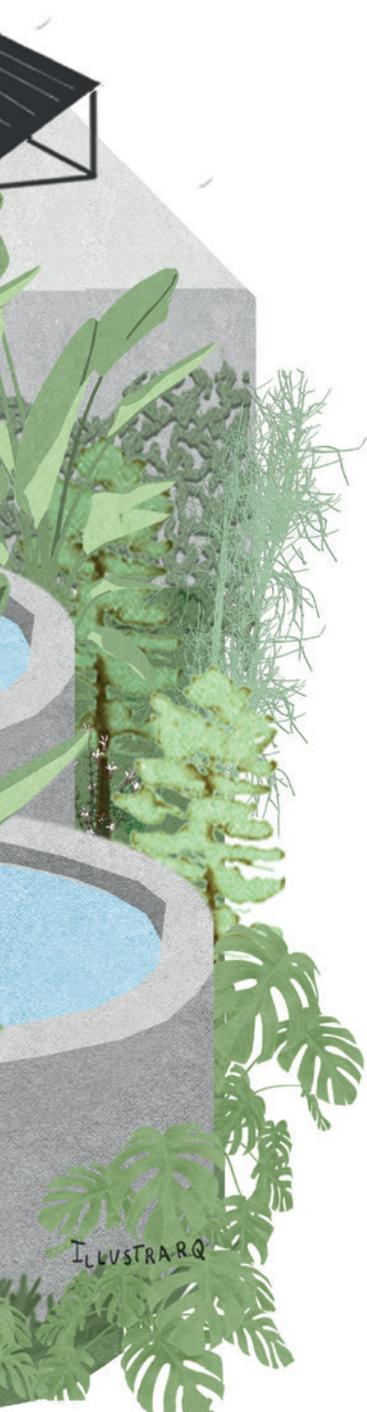
**[C]** Conservar e valorizar as massas de água;  
Valorizar os resíduos produzidos;  
Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas;  
Apostar na investigação e desenvolvimento.

**[P]** Contribuir para o combate às alterações climáticas

**[C]** Garantir a ecoeficiência do grupo

Principais metas para 2016–2020

- Reduzir para 3% as perdas físicas de água (em alta);
- Aumentar para 5% a reutilização de água residual tratada;
- 99% de lamas valorizadas;
- 85% de lamas valorizadas;
- 2 Estudos piloto de Serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001.



ILLUSTRARQ

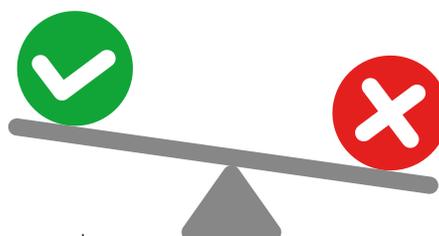
## 2.1. EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE



O Grupo AdP é um ator de referência no domínio do ambiente e apresenta um papel preponderante na qualidade de vida das populações. A gestão do seu *core business* assenta nos pilares da universalidade, continuidade, qualidade de serviço, eficiência e equidade de preços.

Os dois princípios identificados pelo Grupo como estratégicos, a gestão do ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza e o combate às alterações climáticas, dão resposta aos desafios ambientais com que o Grupo se depara diariamente, nomeadamente a salvaguarda dos recursos aquíferos e dos ecossistemas e o aumento da contribuição para uma economia de baixo carbono, pela redução das emissões atmosféricas. Continuamos a dar passos rumo à economia circular, reforçando o posicionamento na reutilização de águas residuais, na obtenção de energia renovável, no combate às perdas de água e na valorização dos resíduos gerados.

Estamos conscientes do meio económico, ambiental e social onde operamos, o que nos permite potenciar os impactes positivos da atividade que desenvolvemos, fomentando indiretamente atividades transversais, e minimizando possíveis impactes negativos, sustentando assim o nosso compromisso para com as gerações atuais e futuras.



### Impactos Positivos

- Preservação dos recursos naturais
- Preservação dos ecossistemas
- Promoção de fontes alternativas de energia
- Proteção da saúde pública
- Promoção da economia (criação de riqueza), a nível regional e nacional
- Postos de emprego (diretos e indiretos)
- Turismo (com o aumento das condições de salubridade dos cursos de água e dos solos)
- Educação ambiental

### Impactos Negativos

- Grandes volumes de água captada
- Grandes áreas ocupadas
- Consumos de energia
- Emissões
- Produção de resíduos
- Impactes na biodiversidade
- Alterações nas características dos meios de descarga
- Impacte na população local (empreitadas, exploração de infraestruturas)

*É baseada na disponibilidade da água que o desenvolvimento das sociedades está alicerçado.*

Os sistemas de gestão ambiental são um importante contributo para uma adequada gestão e valorização dos recursos, potenciando a minimização de riscos e a eliminação de desperdícios, trazendo mais-valias para o Grupo e para a sociedade onde operamos. Todas as empresas do Grupo AdP são certificadas na norma NP EN ISO 14001. O âmbito da certificação em 14 das 16 empresas certificadas, traduz todo o seu *core business* em todas as suas infraestruturas. Apenas em duas empresas as certificações são de âmbito parcial, estando a meta de alcançar 100% das empresas certificadas em todo o seu âmbito quase atingida.

### Objetivo:

Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações.

### Meta:

100% em 2020



NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL



PROTEÇÃO AMBIENTAL

### 7º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

**Critério 9:** Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área da gestão ambiental.

**Critério 10:** Sistemas de gestão efetivos para integrar os princípios ambientais.

**Critério 11:** Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão ambiental.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

As **relações** entre os elementos naturais e as sociedades são **simbióticas** e devem gerar **proveito mútuo**, cabendo aos seres humanos a grande quota de responsabilidade na manutenção do equilíbrio entre o que a natureza nos pode oferecer e a procura que dela fazemos.

[P] Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

[C] Comprometemo-nos a conservar e valorizar as massas de água

## ABASTECIMENTO

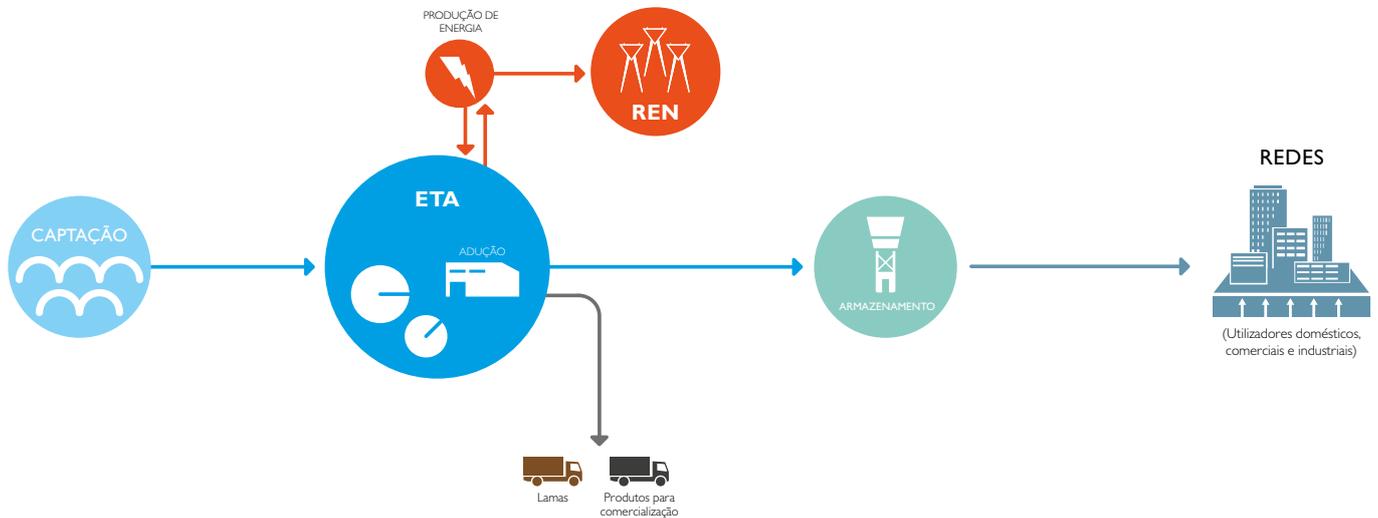
A água é essencial à vida. Dela privados, os seres humanos não sobrevivem mais do que alguns (poucos) dias.

O simples acto de abrimos uma torneira e termos água de qualidade, a todas as horas, é, para as sociedades mais desenvolvidas, um facto quase banal, que nos desabituámos de valorizar. Com efeito, a distribuição domiciliária de água potável é uma das mais irrenunciáveis conquistas da sociedade do bem-estar, para a qual a Águas de Portugal, direta e/ou indiretamente, contribui desde há 25 anos, através da construção, reabilitação, manutenção e operação de infraestruturas de tratamento e adução de água.

O Grupo AdP assume a dupla responsabilidade de fornecer água potável de forma contínua às populações e de captar apenas os caudais essenciais (minimizando desperdícios), conservando e valorizando assim as massas de água enquanto recurso natural.

*A água e o saneamento são um direito humano.*





## TRATAMENTO E ADUÇÃO DE ÁGUA<sup>2</sup>

1.216

Captações

1.791

Reservatórios de água

118<sup>3</sup>

Estações  
de Tratamento  
de Água

17.155 KM

Conduas adutoras e  
rede de distribuição

292.679

Ramais de ligação

742

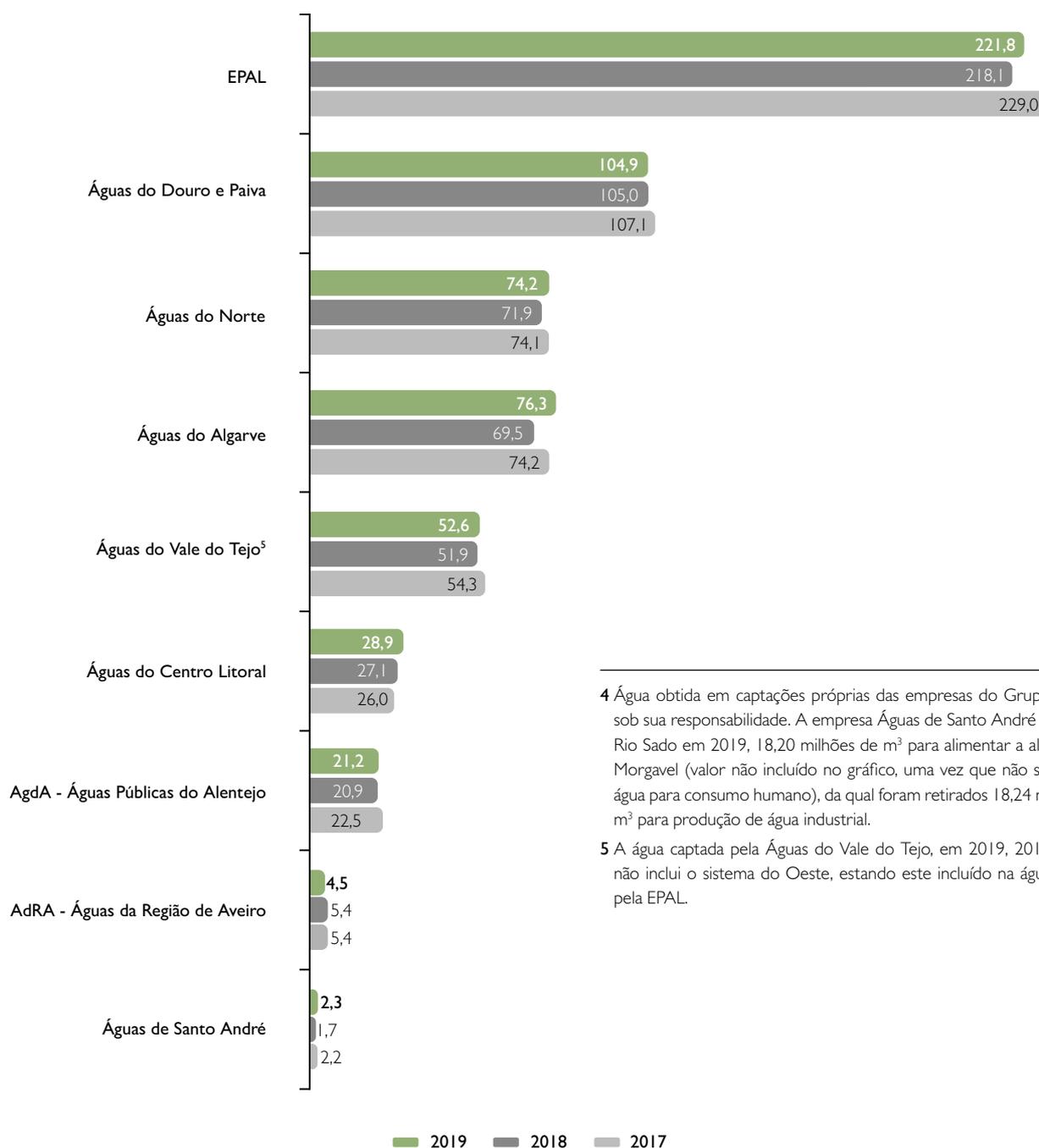
Estações  
Elevatórias de  
Abastecimento

<sup>2</sup> Não inclui infraestruturas da Águas de Santo André associadas à produção de água industrial. As empresas Águas do Vale do Tejo e AgdA – Águas Públicas do Alentejo atualizaram o número de infraestruturas à luz das definições da entidade reguladora.

<sup>3</sup> Acrescem outras 449 instalações de tratamento.

Em 2019 foram captados 587<sup>4</sup> milhões de m<sup>3</sup> de água para abastecimento, o que representa um aumento de 3% face a 2018. Foram 213 os municípios servidos no abastecimento em 2019 pelo Grupo AdP, contribuindo desta forma significativamente para que Portugal se situe no *ranking* dos países em que o direito à água mais é respeitado.

### ÁGUA CAPTADA PARA ABASTECIMENTO (Mm<sup>3</sup>)



<sup>4</sup> Água obtida em captações próprias das empresas do Grupo AdP ou sob sua responsabilidade. A empresa Águas de Santo André captou no Rio Sado em 2019, 18,20 milhões de m<sup>3</sup> para alimentar a albufeira de Morgavel (valor não incluído no gráfico, uma vez que não se trata de água para consumo humano), da qual foram retirados 18,24 milhões de m<sup>3</sup> para produção de água industrial.

<sup>5</sup> A água captada pela Águas do Vale do Tejo, em 2019, 2018 e 2017, não inclui o sistema do Oeste, estando este incluído na água captada pela EPAL.

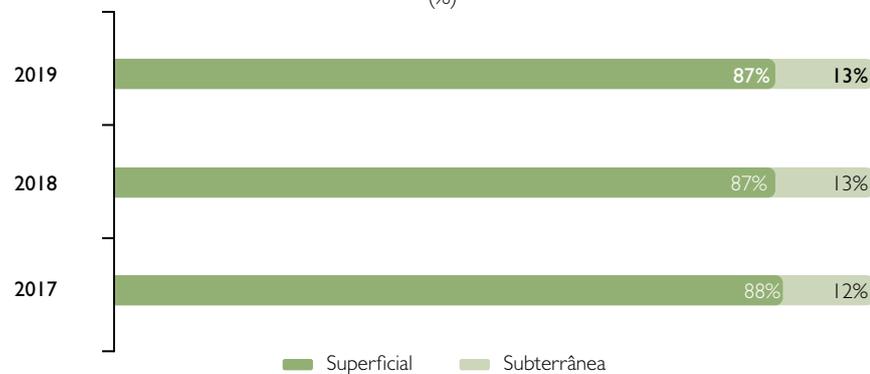
O caminho da exploração sustentável dos recursos hídricos passa cada vez mais pela extração apenas das quantidades necessárias, pelo recurso a captações superficiais e pela diminuição das perdas de água. A gestão diária das captações de água é feita de forma a evitar a redução da disponibilidade hídrica nas reservas superficiais e subterrâneas, e a garantir a manutenção de caudais mínimos, salvaguardando os ecossistemas que deles dependem.

O respeito pelos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente garantem a utilização sustentável dos recursos. Atualmente, 92% das captações de água encontram-se licenciadas (as restantes 8% estão em processo de licenciamento).

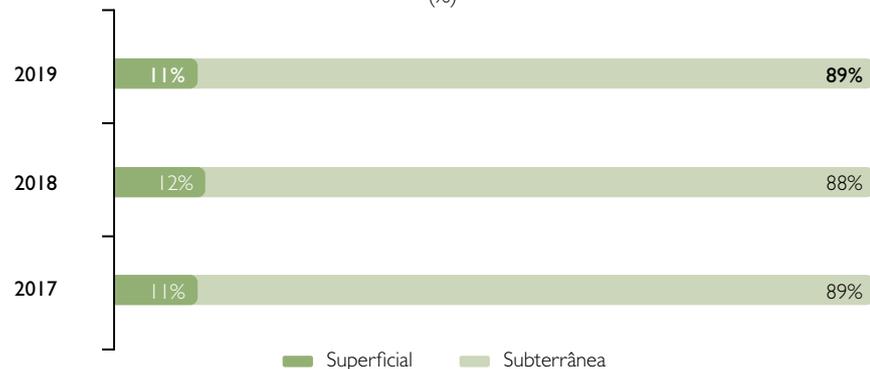
Em 2019, o número de captações superficiais é de 139, representando 87% do valor total captado, valor idêntico a 2018. O número de captações subterrâneas aumentou de 1.028 para 1.077. A maior capacidade de extração das captações superficiais existentes nas empresas do Grupo traduz a utilização preferencial de captações superficiais, em detrimento de captações subterrâneas, contribuindo desta forma para a garantia de elevados níveis de reposição e para a salvaguarda dos aquíferos subterrâneos, permitindo assegurar a conservação dos recursos hídricos. Em 2019 o volume de água obtido via captações superficiais foi de 508 Mm<sup>3</sup> e via captações subterrâneas foi de 78,6 Mm<sup>3</sup>.

*A água é a “matéria-prima” que sustenta o abastecimento às populações, é a base da atividade do Grupo AdP.*

ORIGEM DA ÁGUA - VOLUMES (%)



ORIGEM DA ÁGUA - CAPTAÇÕES (%)





## ÁGUAS DO NORTE AUMENTA DISPONIBILIDADE DE ÁGUA NA ALBUFEIRA DE PRETAROUCA

A Águas do Norte lançou uma empreitada que vai aumentar em 30% a capacidade da albufeira de Pretarouca, permitindo disponibilizar mais água e criar uma reserva para apoio regional em situações de seca prolongada. A empreitada envolve a instalação de duas comportas com dois metros de altura útil no descarregador de cheias da barragem e tem um investimento previsto de 1,5 milhões de euros.

## ESTRATÉGIA DE GESTÃO DAS DISPONIBILIDADES HÍDRICAS IMPLEMENTADA NA ÁGUAS DO ALGARVE

A Águas do Algarve tem vindo a aferir constantemente as suas estratégias de gestão das disponibilidades hídricas das origens afetas ao Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Algarve, numa ótica de gestão integrada de origens superficiais e subterrâneas, promovendo a garantia de reserva e a eficiência em termos de recursos, e avaliando continuamente as disponibilidades globais de água face às necessidades de consumo verificadas.



Outro aspeto fundamental na conservação das massas de água é a minimização de ineficiências. Tem sido notório o investimento contínuo do Grupo no sentido de reduzir as perdas, nomeadamente no transporte e distribuição de água. Em 2019 verificou-se que nos sistemas em alta as perdas reais desceram de 4% para 3,5% e, nos sistemas em baixa, de 11% para 9%, fruto do grande investimento que o Grupo tem feito nesta matéria.

### MEDIDAS ADOTADAS NO COMBATE ÀS PERDAS

- Monitorização de caudal e pressão em contínuo (por telegestão);
- Realização de ensaios de carga a condutas e reservatórios;
- Rotinas de inspeção periódica *in loco* (ex: faixas de localização de condutas, reservatórios);
- Verificação e aferição de caudalímetros;
- Reabilitação de reservatórios e substituição de condutas em final de vida útil;
- Realização de balanços hídricos mensais.

#### Objetivo:

Prevenir e reduzir as perdas físicas de água.

#### Meta:

Reduzir para 3% perdas físicas de água (em alta)



*“Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência no uso da água em todos os setores e assegurar extrações sustentáveis.”*

*in Agenda 2030 do Desenvolvimento Sustentável*

## MEDIDAS DE COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA

**Águas do Douro e Paiva:** A telegestão permite uma monitorização dos dados de caudal e pressão em contínuo (quer nos pontos de entrega, quer nos caudalímetros de controlo, quer ainda nas Estações Elevatórias). A deteção de ruturas é assinalada em qualquer ponto do sistema pelo aumento súbito de caudal e quebra súbita de pressão. A nova base de dados (GORA2) contém caudais/ volumes de todos os caudalímetros internos e de entrega aos clientes. Permite a gestão do processo de faturação mensal aos clientes da empresa. A informação gerida nesta nova base de dados suporta o novo Portal do Cliente e permite comunicação direta com as supervisões dos clientes.

**AdRA – Águas das Região de Aveiro:** Em 2019 foram monitorizados em contínuo 408 *loggers* correspondentes a 193 ZMC e adutoras bem como 215 grandes clientes (mais 36 que em 2018). Foram estabelecidos indicadores, alvos operacionais, alvos teóricos, definição de alarmes, bem como, a monitorização dos volumes faturados nas zonas em causa.

No âmbito da eficiência hídrica, em janeiro de 2019 foi iniciada a execução do Performance Based Contract (PBC) em todos os Municípios da AdRA, exceto Aveiro.

Para além do acompanhamento do PBC de eficiência hídrica, o município de Aveiro foi o foco primordial para a ação do GPAI, resultando no desenho e implementação de 127 ações de intervenção de deteção ativa de fugas na área monitorizada.

O controlo e setorização da rede foi melhorado através da automatização da informação numa plataforma interna de auxílio à decisão que considera dados de 193 equipamentos que controlam 151

ZMC e 64 zonas agregadas de futuras ZMC, estas últimas, ao nível macro (reservatório).

Resultante do estudo/ modelo hidráulico, nos municípios de Oliveira do Bairro e de Vagos foram executadas no terreno duas empreitadas para materialização de 27 novas zonas de medição e controlo.

A análise diária das zonas de monitorização permitiu identificar pelo GPAI 617 roturas, 436 detetadas e 181 localizadas, na rede de distribuição de água o que corresponde um total de quase 13% das roturas totais registadas na AdRA em 2019, num total de 4.917.

As ações organizadas e levadas a cabo pelo GPAI contribuíram para o decréscimo de 90.000 m<sup>3</sup> na água não faturada em Aveiro, resultando na diminuição da percentagem de dois pontos percentuais só no ano de 2019, de 17,2% para 15,2%.

**Águas do Norte:** Em 2019 a implementação do Plano de Controlo Ativo de Perdas de Água (PCAP), instrumento que sintetiza um conjunto de ações, modos e estratégias fundamentais à implementação de um sistema de controlo de perdas de água, foi a mais significativa ação desenvolvida no âmbito da eficiência hídrica.

Lançou-se o concurso para instalação de equipamentos de medição e aquisição e instalação de válvulas redutoras de pressão. Iniciou-se a aquisição dos equipamentos de medição, instalaram-se os primeiros comunicadores

tendo sido integrados no sistema de monitorização e controlo de caudais. Procedeu-se ainda ao lançamento de um projeto piloto de telemetria.

Paralelamente O estabelecimento de procedimentos para registo de dados e cálculo de cada uma das componentes do balanço hídrico foi e continua a ser essencial para uma maior sistematização desta abordagem no controlo de perdas. Desta forma, definiu-se e apuraram-se os componentes do balanço hídrico global por subsistema. Foram revistos os procedimentos que permitiram uma melhor definição na estimativa dos volumes associados aos vários subcomponentes do balanço hídrico.

**Águas do Algarve:** Com o objetivo de minimizar/ detetar, eventuais fugas de água em todo sistema adutor, são desenvolvidas inspeções mensais em todo o sistema, efetuadas por quatro equipas de manutenção, que verificam o bom estado de conservação das condutas e órgãos de manobra e executam ações corretivas imediatas, quando necessário.

### Economia circular

Nos processos de tratamento de água para abastecimento, o Grupo AdP utiliza água de processo, nomeadamente na lavagem de filtros nas ETA, em detrimento de água da rede. Ao reduzir o consumo de água da rede estamos também a reduzir os materiais inerentes ao seu tratamento.

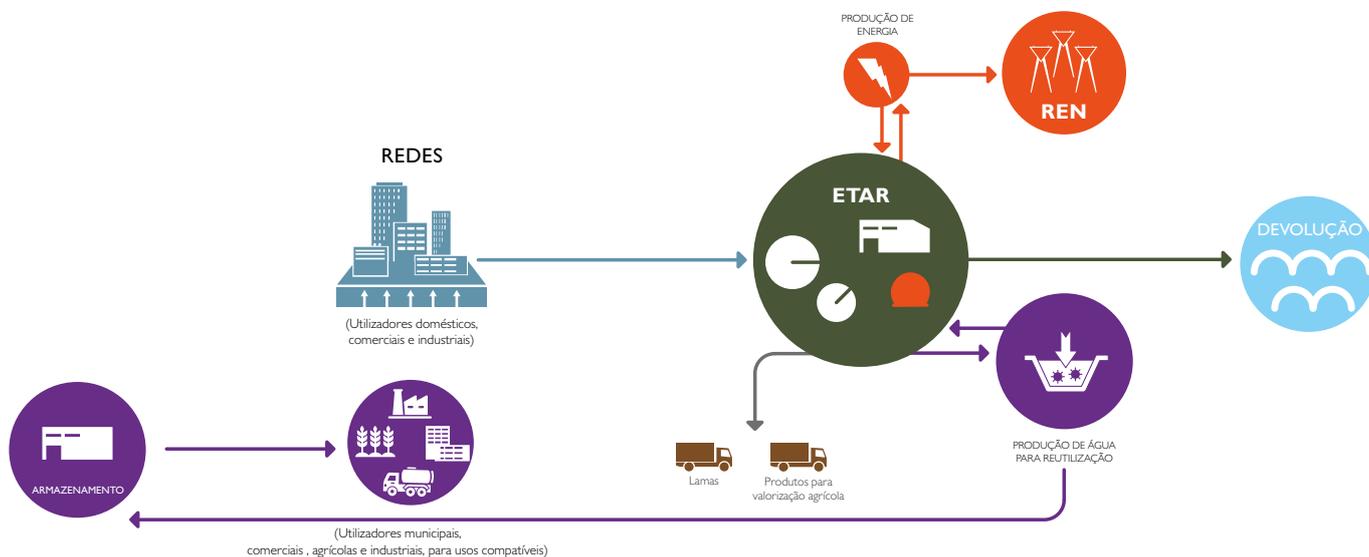
Em 2019 a utilização de água de processo nos sistemas de abastecimento de água foi na ordem dos 11 milhões de m<sup>3</sup>.

## SANEAMENTO

O Grupo AdP tem vindo a desempenhar ao longo de mais de 25 anos, um papel fundamental no saneamento básico em Portugal, com impacto significativo na proteção do ambiente e da saúde pública e naturalmente para o desenvolvimento sustentável das nossas comunidades.

*O acesso ao saneamento básico contribui de forma significativa para o combate às desigualdades sociais, económicas e ambientais.*





A recolha, o tratamento e a rejeição de águas residuais salvaguardam a qualidade dos meios recetores e dos respetivos ecossistemas. O cumprimento dos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente permitem a utilização sustentável dos recursos para o fim a que se destinam. A melhoria da qualidade das massas de água decorrente da atividade do Grupo AdP permite o incremento da agricultura pela possibilidade da sua utilização na rega de diversas culturas. De igual modo, a despoluição das praias e linhas de água tem um forte impacto na atividade turística em Portugal. Os resultados são visíveis e traduzem-se em exemplos concretos, tais como o crescente número de Bandeiras Azuis nas praias, o incremento de desportos náuticos ou a presença de várias espécies nas margens e estuários.

Acresce, numa perspetiva de saúde pública, a relevância da qualidade dos meios hídricos para o abastecimento de água às populações com qualidade e com menores custos de tratamento.

*Portugal com  
352 Bandeiras  
Azuis em praias,  
em 2019.*



---

**TRATAMENTO E TRANSPORTE DE ÁGUAS RESIDUAIS <sup>6</sup>**

---

**2.106**

Estações Elevatórias de Saneamento

---

---

**9.692<sup>8</sup> KM**

Coletores

---

---

**19**

Emissários submarinos de rejeição de águas tratadas

---

---

**980<sup>7</sup>**

Estações de Tratamento de Águas Residuais

---

---

**156.466**

Ramais de ligação

---

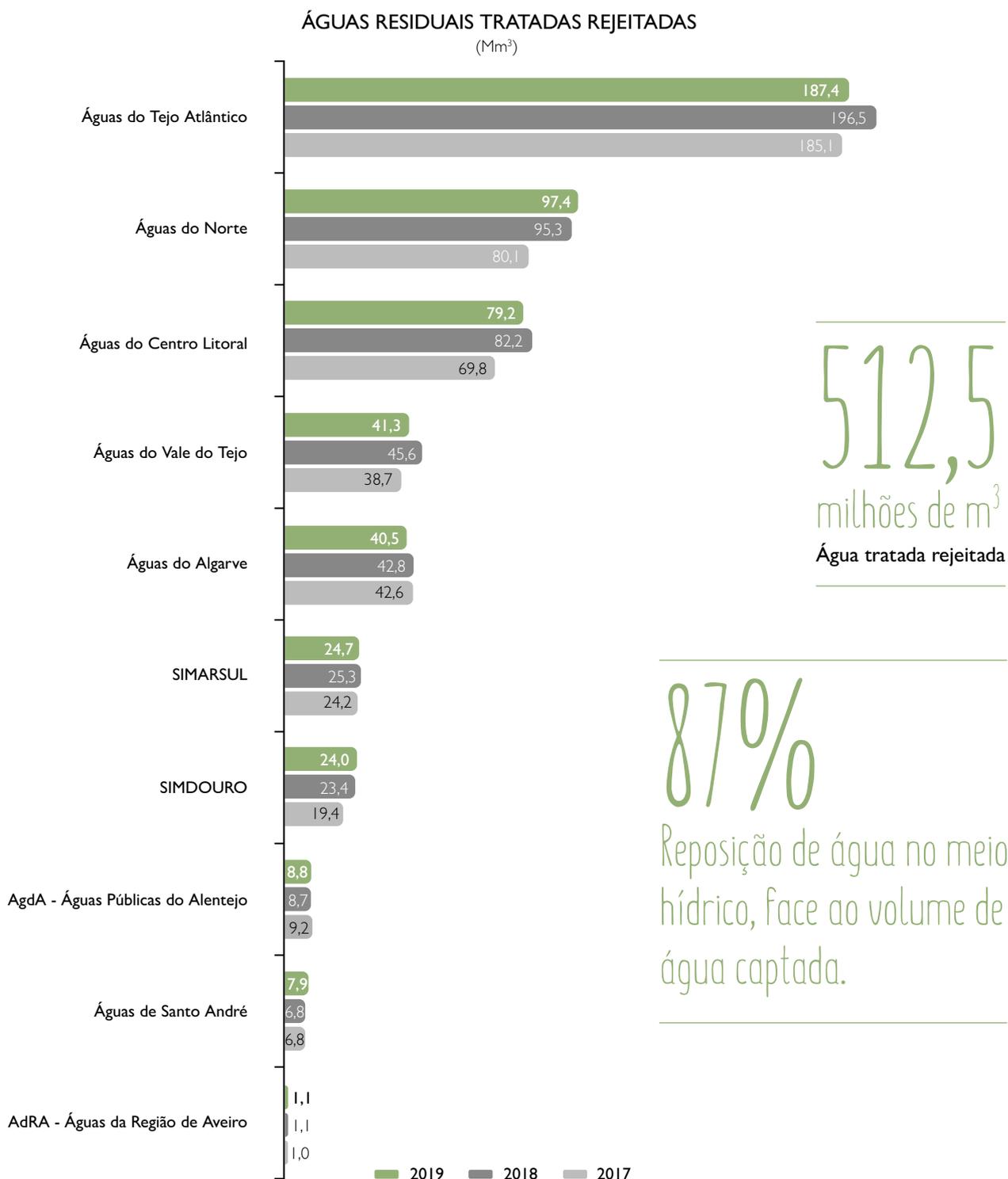
---

<sup>6</sup> A Águas do Vale do Tejo e a AgdA – Águas Públicas do Alentejo atualizaram o número de infraestruturas à luz das definições da entidade reguladora.

<sup>7</sup> Não foram consideradas as fossas sépticas no número total de ETAR.

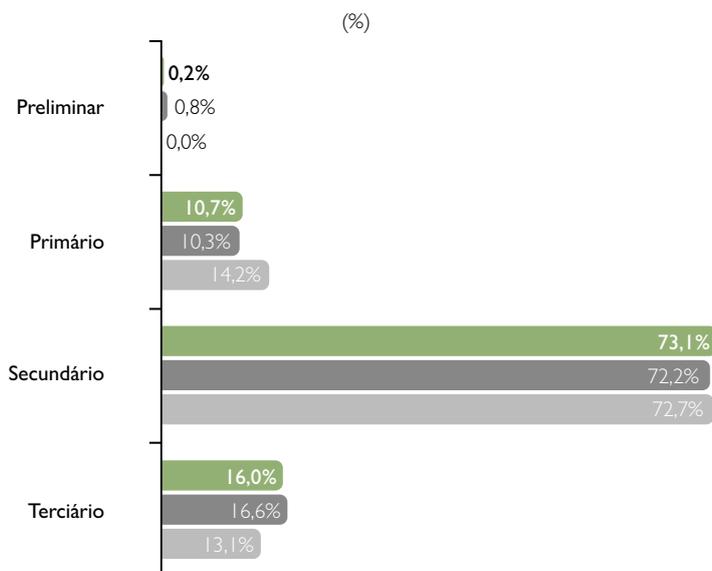
<sup>8</sup> A Águas do Tejo Atlântico atualizou os quilómetros de coletores de acordo com a verificação de 2018 da entidade reguladora.

Em 2019, o volume de águas residuais tratadas e repostas no meio hídrico foi de 512,5 milhões de m<sup>3</sup>, menos 15 milhões de m<sup>3</sup> que em 2018. Foram 217 os municípios servidos no saneamento em 2019 pelo Grupo AdP.



O elevado nível de qualidade exigido nos diversos usos dos meios recetores obriga a diferentes tipos de tratamentos das águas residuais. O tratamento predominante nas instalações do Grupo AdP é o secundário. Em situações particulares, de maior exigência, as águas residuais são adicionalmente sujeitas a tratamento terciário para remoção de nutrientes, em particular o azoto e o fósforo.

### NÍVEL DE TRATAMENTO DAS ÁGUAS RESIDUAIS

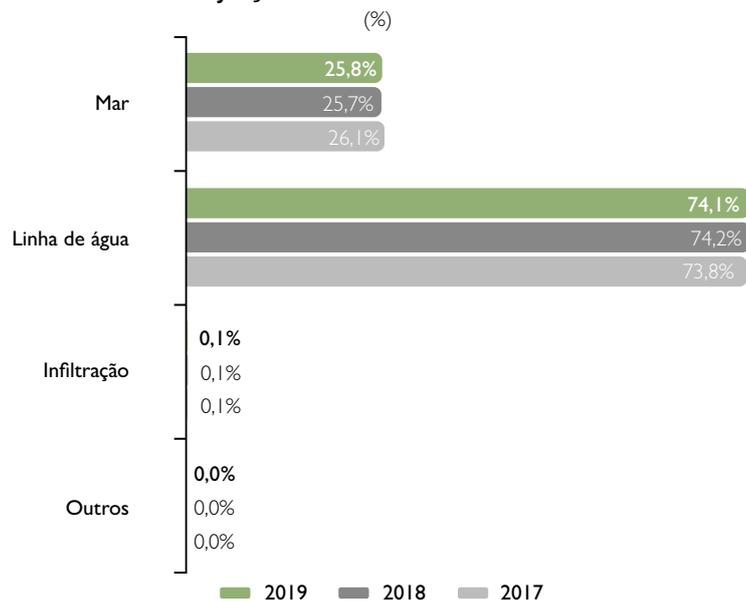


A reposição das águas residuais tratadas nas linhas de água contribui decisivamente para a manutenção e salvaguarda dos ecossistemas ribeirinhos, nomeadamente em zonas de forte estiagem.



As linhas de água são os locais preferenciais de rejeição de águas residuais tratadas (74% do efluente) dada a sua proximidade das instalações de tratamento, seguidos da rejeição por emissário submarino no mar (26%).

### LOCAL DE REJEIÇÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS



## Objetivo:

Promover estudos de avaliação do impacto das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente.

## Meta:

dois estudos.



## iAFLUI - ÁGUAS DO NORTE ATUA NO COMBATE A AFLUÊNCIAS INDEVIDAS

A equipa do Centro de Exploração das Redes Municipais, nomeadamente de Perdas e Infiltrações, integrou o iAFLUI, projeto da responsabilidade do LNEC. O iAFLUI teve início em maio de 2019 e vai terminar em abril de 2021. Tem uma duração total de 24 meses, estando organizado em 4 fases, com a duração de 6 meses cada. Não sendo viável apostar na erradicação exaustiva das afluências indevidas, a atuação passa pela definição de um plano de atuação para a sua redução, correção e reabilitação, devidamente alinhado com os objetivos estratégicos e operacionais da empresa. São objetivos do iAFLUI a disseminação das

melhores e mais recentes metodologias e ferramentas de boas práticas neste domínio, a capacitação de um número crescente de técnicos que, por si, potenciam a divulgação e promoção das melhores práticas nesta área de conhecimento e a exploração deste tipo de sistemas. Com esta iniciativa, a Águas do Norte tem pela frente vários desafios cruciais, entre eles a capacitação e motivação da empresa na área das afluências indevidas e a definição de um “Plano para o Controlo de Afluências Indevidas” (PCAI) e sua implementação.



## AgdA – ÁGUAS PÚBLICAS DO ALENTEJO PROMOVE O WORKSHOP “DESCARGAS AGROINDUSTRIAIS: BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO E OPORTUNIDADE DE VALORIZAÇÃO”

Visando promover a consciencialização dos Municípios e produtores agroindustriais para o impacto que estas descargas têm ao nível do funcionamento das Estações Elevatórias e das ETAR e na degradação do meio ambiente, a AgdA - Águas Públicas do Alentejo promoveu, em conjunto com a PREDAQUA, o workshop “Descargas Agroindustriais: Boas Práticas de Gestão e Oportunidade de Valorização” que pretendeu promover uma melhor gestão das águas residuais agroindustriais, evidenciando boas práticas de gestão e oportunidades de valor acrescentado para o negócio e para o meio ambiente.

## Economia circular

A reutilização de água torna-se cada vez mais relevante, nomeadamente em situações de escassez e de seca como as que se têm verificado em Portugal e que se prevê que se acentuarão no futuro de acordo com os cenários de alterações climáticas que se conhecem.

A desinfecção final de efluente, em 2019, correspondeu a 29% do total tratado. Foram cerca de 7 milhões de m<sup>3</sup> de água desinfetada e reutilizada internamente (rega, lavagem de pavimentos e órgãos, etc.) e por entidades externas, de forma a minimizar os consumos de água da rede e a preservar os recursos naturais.

**Objetivo:**  
Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada.

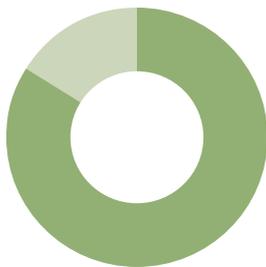
**Meta:**  
5% em 2020



1,30%

de água residual tratada reutilizada em instalações internas e externas às empresas

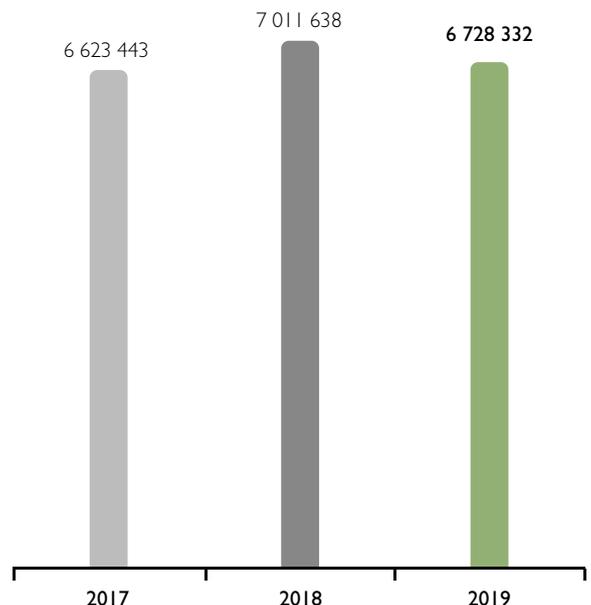
### REUTILIZAÇÃO DA ÁGUA RESIDUAL TRATADA (%)



Nas instalações do Grupo **84%**  
Externa **16%**

A utilização de água residual tratada é um fator determinante para a sustentabilidade ambiental, favorecendo uma otimização dos recursos hídricos em utilizações que não carecem de água potável.

### REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA RESIDUAL (m<sup>3</sup>)



**OS USOS DA ÁGUA RESIDUAL TRATADA:**

- Lavagem de pavimentos das instalações, equipamentos e órgãos de tratamento;
- Rega de espaços verdes (privados e públicos, incluindo campos de golfe);
- Preparação de reagentes;
- Desentupimento de bombas;
- Descargas das instalações sanitárias;
- Utilização nas desodorizações das instalações de tratamento;
- Purificação do biogás;
- Arrefecimento de sistemas de refrigeração;
- Utilizações municipais, como lavagem de ruas e contentores.



## ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO E CÂMARA DE LISBOA ESTABELECEM PARCERIA PARA CRIAR UMA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA+

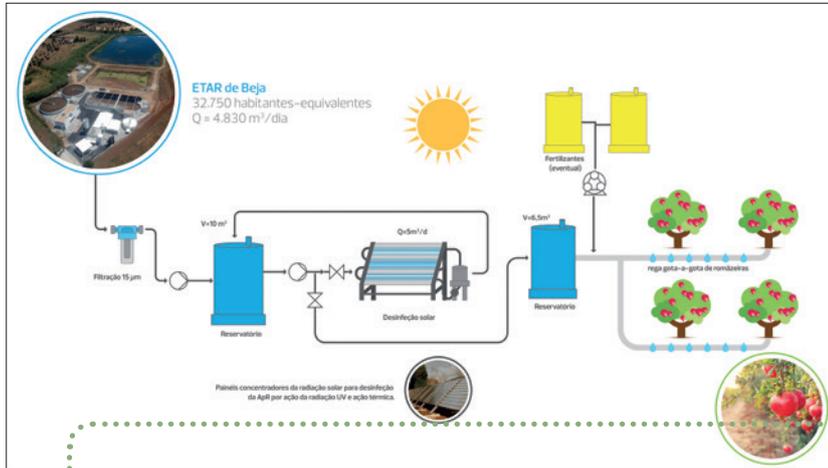
A Águas do Tejo Atlântico e a Câmara Municipal de Lisboa desenvolveram em parceria o Plano Estratégico de Reutilização de Água na cidade de Lisboa.

Este plano tem por objetivo infraestruturar a cidade com uma rede de distribuição de água+, água residual tratada para fins não potáveis. A parte visível deste plano na cidade serão os hidrantes que servirão, numa primeira fase, para a lavagem de ruas.

Este projeto será desenvolvido em três fases, abrangendo a frente ribeirinha de Lisboa, o eixo Parque Eduardo VII

e Avenida da Liberdade, o vale de Chelas e Marvila e o Parque Tejo, no Parque das Nações.

*“Este é um grande passo no compromisso da Tejo Atlântico com a economia circular e que a empresa está empenhada em colaborar com os outros municípios servidos pelo sistema por forma a ampliar a utilização da água+ produzidas nas Fábricas de Água, tornando o consumo de água mais racional, contribuindo para mitigar a escassez deste bem, tendo em conta os fenómenos das alterações climáticas e o aumento dos episódios de seca.”*, afirmou a propósito desta parceria António Frazão, Presidente da empresa.



REUSE

## AgdA – ÁGUAS PÚBLICAS DO ALENTEJO PROMOVE REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA TRATADA NO REGADIO

Évora acolheu uma sessão de divulgação da reutilização de água no regadio no âmbito do projeto REUSE com o objetivo sensibilizar para a utilização de Água para Reutilização (ApR) na atividade de regadio na região do Alentejo. O piloto de demonstração do projeto REUSE decorre na ETAR de Beja, onde foi instalado um sistema de produção de ApR para agricultura a partir das águas residuais tratadas nesta ETAR.

O REUSE é um projeto financiado pelo Fundo Ambiental e desenvolvido em parceria entre a Águas de Portugal, a AgdA – Águas Públicas do Alentejo, a EDIA, o Instituto Superior de Agronomia, a EFACEC e o Centro Operativo e de Tecnologia de Regadio (COTR).

## ÁGUAS DO VALE DO TEJO TEM NOVOS SISTEMAS DE ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO

Durante o ano de 2019, foi efetuada a preparação/ instalação de sistemas de água para reutilização nas ETAR de Portalegre, Ponte de Sor, Évora, São Miguel de Machede, Reguengos de Monsaraz e Redondo, para além do funcionamento dos sistemas existentes de reutilização interna.

Os sistemas de água para reutilização são materializados através da alteração do circuito de distribuição de água de serviço para utilização interna nas ETAR de forma a estender a sua utilização a entidades externas para usos não potáveis (usos urbanos, agrícola, florestais, industriais, paisagística, entre outros). A implementação destes sistemas constitui assim uma boa prática de gestão da água, sendo uma medida de adaptação às alterações climáticas.

## RESÍDUOS DE PROCESSO DE ABASTECIMENTO E SANEAMENTO



**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

**[C]** Comprometemo-nos a valorizar os resíduos produzidos

Na transformação de água bruta em água para consumo humano e de águas residuais não tratadas em águas residuais com qualidade para rejeição, o Grupo AdP gera resíduos de processo que, não sendo passíveis de não serem produzidos, podem ser minimizados através da seleção das melhores tecnologias disponíveis.

Ambos os processos produzem gradados, areias e lamas. Nas águas residuais são ainda separadas gorduras que, sempre que possível, são incorporadas nos processos de digestão de lamas. Em 2019 foram produzidas 402.054 toneladas<sup>9</sup> de resíduos de processo, o que corresponde a um aumento de 5% relativamente a 2018. Foram geradas 25.087 e-GAR, referentes ao transporte de todos os resíduos produzidos em 504 infraestruturas e encaminhados a destino final.

RESÍDUOS DE PROCESSO (%)

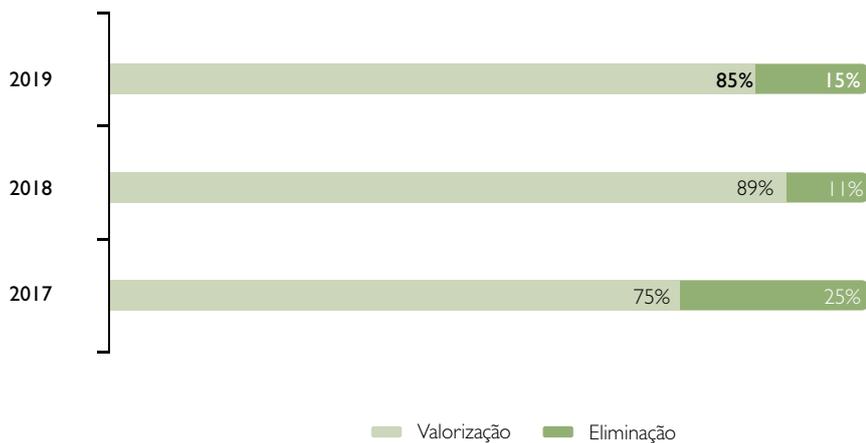


Nos processos de tratamento de água para abastecimento, em 2019, foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) cerca de 17.994 toneladas de resíduos, correspondendo 99% a lamas provenientes dos processos de clarificação da água. Destas, 85% foram valorizadas, predominantemente na indústria cimenteira e na indústria cerâmica.

Resíduos de processo - Abastecimento	2017	2018	2019
Gradados (ton)	9,82	203	34
Areias (ton)	68,8	202	112
Lamas (ton)	14.726	14.433	17.849
<b>Total</b>	<b>14.805</b>	<b>14.838</b>	<b>17.994</b>

<sup>9</sup> Não inclui os resíduos referentes à atividade de Gestão de Resíduos da Águas de Santo André mas inclui os resíduos produzidos na sua ETA (Morgavel). Não inclui os resíduos que se encontram sob gestão e responsabilidade de Prestadores de Serviços.

## VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE ABASTECIMENTO (%)



### Economia circular

Os resíduos produzidos em maiores quantidades nos processos de tratamento de água para abastecimento são as lamas. O Grupo AdP, ciente do elevado potencial que estas apresentam como subproduto, está focado na sua valorização, por incorporação como matéria-prima em processos de fabrico, promovendo assim a economia circular.

A **Águas do Douro e Paiva** valoriza **89%** das lamas produzidas no fabrico de telhas cerâmicas.

A **Águas do Algarve** valoriza **100%** das lamas produzidas por incorporação das mesmas na indústria cimenteira.

A **EPAL** valoriza **100%** das lamas produzidas na indústria cerâmica.

*Promovemos a economia circular quando convertemos as lamas produzidas em subprodutos.*

**85%**  
de lamas valorizadas  
Abastecimento

**Objetivo:**

Valorizar lamas de ETAR.

**Meta:**

99% em 2020

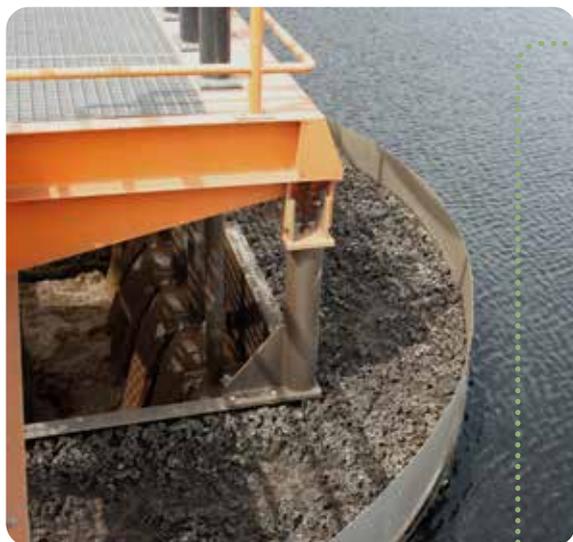
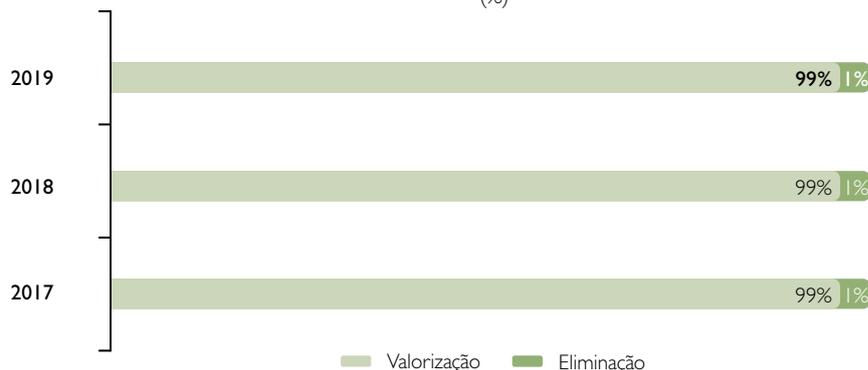


As lamas apresentam elevado potencial sendo, por isso, consideradas subprodutos e utilizadas noutras atividades.

Em 2019, nos processos de tratamento de águas residuais foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) 384.060 toneladas de resíduos de processo, dos quais 94% corresponderam a lamas. Sendo a valorização dos resíduos produzidos uma das maiores preocupações do Grupo AdP, verifica-se uma grande consistência nos valores apresentados ao longo dos anos. Das 361.018 toneladas de lamas produzidas, 99% foram valorizadas na agricultura.

Resíduos de processo - Saneamento	2017	2018	2019
Gradados (ton)	8.062	7.453	<b>8.729</b>
Areias (ton)	8.310	9.055	<b>9.340</b>
Gorduras (ton)	2.463	2.938	<b>3.204</b>
Lamas (ton)	320.777	345.805	<b>361.018</b>
Outros (ton)	4.581	1.398	<b>1.768</b>
<b>Total</b>	<b>344.193</b>	<b>366.649</b>	<b>384.060</b>

VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE SANEAMENTO (%)



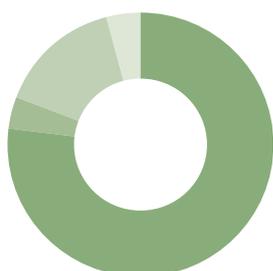
**PLANO DE AÇÃO DE GESTÃO DE LAMAS DE ETAR 2020 - 2023**

Em 2019 a AdP Energias esteve envolvida no desenvolvimento do Plano de Ação de Lamas de ETAR para o Grupo AdP, em resultado do qual o acionista deliberou aprovar o projeto de constituição da AdP Energias como operador de gestão de resíduos (OGR), a concretizar em 2020, que possibilitará a entrada do Grupo AdP numa área e num mercado que representam um valor importante nos gastos operacionais das empresas gestoras, onde as empresas e as soluções existentes estão a apresentar um acréscimo substancial de custos, ou os processos não estão alinhadas com as melhores práticas ambientais e com a estratégia do país para a Economia Circular.

Além dos resíduos provenientes do transporte e tratamento de água e água residual, em 2019 foram ainda produzidas 651 toneladas de resíduos nas atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.

## RESÍDUOS PRODUZIDOS

(%)



Não perigosos valorizados	77%
Não perigosos eliminados	4%
Perigosos valorizados	15%
Perigosos eliminados	4%

## ESTRATÉGIA NACIONAL PARA OS EFLUENTES AGROPECUÁRIOS E AGROINDUSTRIAIS

Em 2019 a AdP Energias continuou os trabalhos de coordenação do Grupo de Trabalho Interministerial com vista à revisão da Estratégia Nacional de Efluentes Agropecuários e Agroindustriais (ENEAPAI 2030), em representação do Grupo AdP, tendo para esse efeito preparado várias intervenções para a tutela ambiental.



Para além de assegurar o funcionamento e as reuniões do Grupo de Trabalhos, a AdP Energias foi responsável pelo desenvolvimento dos trabalhos, com recurso a um consultor externo especializado, de caracterização e diagnóstico da situação ambiental atual de cada um dos setores económicos abrangidos pela ENEAPAI.

## AdP ENERGIAS APOIA AdP SGPS no âmbito da participação que o Grupo detêm na sociedade Trevo Oeste - Tratamento e Valorização de Resíduos Pecuários, S.A.

Em 2019 foi desenvolvido um trabalho de identificação dos constrangimentos existentes para a conclusão da empreitada da Estação de Tratamento de Efluentes de Suinicultura de São Martinho do Porto tendo-se, posteriormente, assumido as responsabilidades de coordenação do estudo para definição da solução técnica para conclusão da obra.

## TRATAMENTO DE EFLUENTES AGROPECUÁRIOS E AGROINDUSTRIAIS

Em 2019 prosseguindo as orientações da tutela, a AdP Energias iniciou o desenvolvimento de trabalhos que permitam consubstanciar uma solução de natureza pública para a resolução dos problemas dos efluentes pecuários, em particular nas regiões de Leiria e do Oeste, que se consubstanciem em projetos de investimento nessas regiões.

A este propósito, foi celebrado um Protocolo de colaboração técnica e financeira entre o Fundo Ambiental e a AdP Energias a 5 de agosto de 2019 que envolve um financiamento de um milhão de euros.

A 26 de novembro de 2019, foi celebrado um Protocolo de Colaboração entre a APA e a AdP Energias com vista ao apoio no âmbito da desmaterialização das guias de transporte de subprodutos animais, através do desenvolvimento de plataforma que interopere com as plataformas de reporte de resíduos, doravante designada e-GAS, envolvendo um suporte financeiro de 40 mil euros, suportado em parte pelo Fundo Ambiental.



[P] Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

[C] Comprometemo-nos a conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas

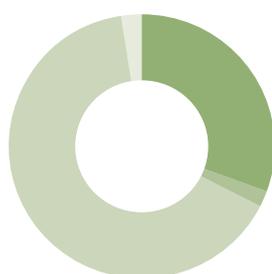
*A gestão sustentável do ciclo urbano da água preserva os solos, os níveis freáticos e os meios hídricos promovendo a conservação da biodiversidade e o funcionamento eficaz dos serviços de ecossistemas.*

A atividade diária do Grupo AdP, que consiste em abastecer água através da captação controlada de caudais e fornecer um serviço de saneamento básico às populações, tem um impacto positivo no recurso natural água, do qual todos os seres vivos dependem. A manutenção de caudais mínimos, a prevenção da poluição das linhas de água e do mar e a despoluição que se tem verificado pela existência de sistemas de recolha e tratamento de águas residuais, garantem que os meios hídricos apresentem a qualidade e quantidade de água necessária à conservação e ao desenvolvimento da biodiversidade.

As infraestruturas de tratamento de água e água residual localizam-se maioritariamente junto a linhas de água, integrando por vezes áreas protegidas, sendo este um dos aspetos sensíveis que o Grupo identifica, controla e minimiza. Em 2019 o valor de área protegida ocupada pelas ETA e ETAR do Grupo era de 374<sup>10</sup> hectares.

### ÁREAS PROTEGIDAS OCUPADAS

(%)



Parques naturais	30,7%
Parques nacionais	1,9%
Rede Natura	65,1%
Outras áreas protegidas	2,3%

Além do impacto positivo que decorre do *core business* do Grupo AdP, são diversas as iniciativas que foram promovidas em 2019 em prol da conservação da biodiversidade e dos ecossistemas:

## ÁGUAS DO ALGARVE APOIA O PROJETO FALANGES

Este projeto de conservação da natureza, apoiado pela Águas do Algarve, assume-se como um instrumento para promoção da valorização e preservação de ecossistemas ribeirinhos da região do Algarve, visando desta forma contribuir para a reversão da degradação deste importante património natural, que é garantia da diversidade biológica, da qualidade da água e, consequentemente, da qualidade de vida na região. Neste contexto, assume primordial importância a preservação de três espécies de peixes endémicos do Sudoeste de Portugal, duas das quais possuem estatuto de “ criticamente em Perigo ” de extinção: a Boga-do-Sudoeste (*Iberochondrostoma almakai*) e o Escalo-do-Arade (*Squalius aradensis*); e ainda o Barbo do Sul (*Barbus sclateri*), com estatuto de “ em Perigo ” de extinção.



<sup>10</sup> A este valor acresce cerca de 160 hectares referentes ao levantamento realizado em 2019 para EEAA, EEAR (levantamento efetuado numa empresa do Grupo).

## EPAL, ÁGUAS DO VALE DO TEJO E QUERCUS PROMOVEM A PLANTAÇÃO DE ÁRVORES

A EPAL/ AdVT tem promovido a plantação de árvores nos seus recintos e em recintos por si geridos, bem como participado em ações organizadas por terceiros.

Em 2019, no âmbito do protocolo estabelecido com a Quercus, foi possível reunir trabalhadores e trabalhadoras das empresas e respetivas famílias, representantes das forças de segurança locais (GNR e PSP) e alunos do Agrupamento de Escolas Afonso de Albuquerque (Guarda) e Agrupamento de Escolas José Sanches (S. Vicente da Beira- Alcains), num total de 80 pessoas, na plantação de 300 pés de árvores/ arbustos autóctones, entre azinheiras, freixos, lódão, pilriteiros, carvalho-negral e azereiros, no recinto do Reservatório de Tapadas Novas (Almeida) e 300 pés de árvores/ arbustos autóctones, entre azinheiras, freixos, lodão e medronheiros, na ETA de Santa Águeda (Castelo Branco).

Ainda no âmbito do mesmo protocolo foram plantadas 300 árvores autóctones, entre azinheiras e alecrim, na Estação de Tratamento de Águas Residuais de Campo Maior, que reuniu cerca de 50 participantes, entre os quais o presidente do Município de Campo Maior e representantes

da Junta de Freguesia, do Serviço de Proteção da Natureza e do Ambiente, da Associação de Solidariedade Social do Grupo Nabeiro (Coração Delta) e da Associação juvenil GEDA – Grupo de Ecologia e Desportos de Aventura.

A EPAL participou, ainda, na plantação de 100 árvores autóctones no Parque Urbano do Vale da Montanha, em Lisboa, iniciativa que assinalou a contagem decrescente para a 4.ª Conferência Europeia de Adaptação às Alterações Climáticas (ECCA) que decorreu na cidade e na qual a EPAL esteve representada.



## AdRA – ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO E QUERCUS JUNTOS PELA FLORESTA

A AdRA – Águas da Região de Aveiro, em parceria com a Quercus, contribuiu em 2019 para a plantação de 950 árvores numa área afetada pelos incêndios de 2017. A promoção da recuperação da floresta decorre do apelo aos seus clientes para ajudarem a reduzir o consumo de papel através da adesão à fatura digital. Na última campanha aderiram à fatura eletrónica mais de 4.700 clientes.



## CNRLI CELEBRA DEZ ANOS

O Centro Nacional de Reprodução de Lince Ibérico (CNRLI), gerido pelo Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas e propriedade da Águas do Algarve, celebrou o seu 10º aniversário. Com a sua entrada em funcionamento, uma medida de compensação ambiental pela construção da Barragem de Odelouca, Portugal passou a contribuir ativamente para o Programa de Conservação *Ex Situ* e para os esforços de recuperação das populações desta espécie. O lince-ibérico (*Lynx pardinus*), considerado o felino mais ameaçado do mundo, atingiu no início do Século XXI uma fase de pré-extinção em Portugal. Nestes 10 anos nasceram 122 animais no CNRLI, dos quais 89 sobreviveram e 69 foram já reintroduzidos em áreas de distribuição histórica da espécie em Portugal e Espanha, nomeadamente em Mértola e na Andaluzia, Extremadura e Castilla La Mancha. Cinco dos animais foram integrados no programa de cria em cativeiro como reprodutores e os restantes, não podendo ser libertados nem incluídos no programa de cria por problemas genéticos, foram encaminhados para Zoos.



## EPAL ESTABELECE PROTOCOLO COM A LPN – LIGA PARA A PROTEÇÃO DA NATUREZA

A EPAL estabeleceu um protocolo com a LPN do qual resultou, em 2019, a realização de várias atividades no âmbito da proteção da biodiversidade:

- “À Descoberta do Parque Florestal de Monsanto”, em que um especialista do CIM - Centro de Interpretação do Monsanto deu a conhecer aos participantes o Espaço Biodiversidade, um local que pretende ser um santuário da Natureza.
- Peddy Paper no Parque do Calhau, uma lição de biodiversidade e sensibilização ambiental, com um percurso com diversos desafios ao longo do Parque.



- “Identificação de Borboletas no Parque Florestal de Monsanto”.
- “Despertar para a Natureza” em que 25 alunos e professores da Escola de Dança do Conservatório Nacional tiveram oportunidade de fazer uma saída de campo ao Parque Florestal de Monsanto, acompanhada por um especialista, que promoveu a observação direta da biodiversidade, em ambiente natural.
- “Biodiversidade nas Salinas do Samouco”, ação em que os 44 alunos e professores do Colégio Ave Maria, de Lisboa, participaram numa saída de campo às Salinas do Samouco, fizeram observação direta da biodiversidade do ambiente natural das Salinas, tendo-lhes sido transmitida a mensagem da importância de protegermos os recursos hídricos e respeitarmos a Natureza.

## SIMARSUL PROMOVE BIOBLITZ EM ALCOCHETE

A 29 de junho de 2019 realizou-se no Sítio das Hortas, em Alcochete, mais um Bioblitz da SIMARSUL para inventariar a fauna e flora da Península de Setúbal. Houve atividades para todas as idades, divertidas e educativas e que contribuíram para a ciência e evidenciaram a importância do trabalho da SIMARSUL para preservar o vasto património natural da região.



**[P]** Contribuímos para o combate às alterações climáticas.

**[C]** Comprometemo-nos a garantir a ecoeficiência do Grupo.

Em termos nacionais e relativamente a 2019, o Grupo AdP é um dos cinco maiores consumidores de energia do país (representando 1,44% do consumo total de energia elétrica a partir da RESP, tendo sido de 1,39% em 2018), e o maior em termos de pontos de ligação à rede. O Grupo AdP é o maior consumidor público nacional, quer em pontos de ligação quer em consumo de energia elétrica. A existência de uma estratégia integrada e harmonizada ao nível da gestão da energia nas empresas do Grupo, de modo a otimizar a sua utilização, é, assim, fundamental.

A melhoria do desempenho global das empresas do Grupo AdP em matéria de eficiência energética é um dos grandes desafios numa ótica corporativa, quer em termos da redução dos gastos operacionais, quer em termos da descarbonização da economia e da redução do contributo para as alterações climáticas. A estratégia passa necessariamente pela implementação de medidas e ações que induzam:

- Redução dos consumos, em resultado da implementação de medidas de gestão operacional, estruturais e outras, promovendo a eficiência energética das infraestruturas.
- Aumento da produção própria de energia para autoconsumo, por via do aproveitamento do potencial endógeno (em particular potenciando a produção de biogás e a correspondente cogeração e tirando partido de quedas piezométricas existentes para instalação de microhídricas) e de fontes renováveis (solar fotovoltaico e eólico), potenciando uma redução do consumo de energia da rede e, por consequência, diminuindo a dependência dos mercados.
- Redução dos gastos, melhorando ainda mais o processo de compra, otimizando níveis de tensão, reduzindo potências contratadas, eliminando energia reativa, ajustando o perfil de consumo de energia da rede em função dos períodos tarifários e ciclos de funcionamento, por via de uma gestão eficiente da energia.

## ENERGIA

### ENERGIA CONSUMIDA, PRODUZIDA E EMISSÕES

O consumo elétrico no Grupo AdP em 2019 foi de 748,7 GWh<sup>11</sup> (+2,5% do que em 2018). Destes, 725,1 GWh foram consumidos a partir da rede elétrica (RESP), o que corresponde a +2,3% face a 2018, e 23,5 GWh a partir de autoconsumo gerado a partir de fontes endógenas e renováveis (+8,8% face a 2018).

A produção própria de energia, seja para injeção na rede elétrica seja para autoconsumo, foi de quase 33,9 GWh/ano (+11,2%), em linha com o aumento de produção registada



O consumo de energia elétrica é indissociável da atividade das empresas do Grupo Águas de Portugal. A gestão da energia constitui uma das prioridades estratégicas, no quadro da promoção de níveis de eficiência que garantam a ecoeficiência e a sustentabilidade das suas operações de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.

<sup>11</sup> Com base nos dados de faturação.



em 2018 (30,4 GWh/ ano, +33,1%). Em termos de autossuficiência energética, o Grupo AdP atingiu cerca de 4,5% do seu consumo total de energia (foi de 4,2% em 2018).

A produção de energia para venda à RESP, em 2019, totalizou 10,3 GWh (+17,2% do que em 2018).<sup>12</sup>

O consumo específico em 2019 foi de 0,6692 kWh/m<sup>3</sup> (versus 0,6580 kWh/m<sup>3</sup> em 2018).

A produção própria de energia possibilitou uma redução de emissões de CO<sub>2</sub> de 9.143 toneladas, o que representa uma redução de 496 toneladas face a 2018 (-5,7%).

### MOBILIDADE ELÉTRICA E EMISSÕES

Em 2019, os 128 veículos 100% elétricos que integram a frota de serviço do Grupo AdP (com 1.430 viaturas) percorreram mais de dois milhões de quilómetros, tendo evitado o consumo de mais de 173 mil litros de combustíveis de origem fóssil, o que representa uma redução de 582 barris equivalentes de petróleo. Em termos de energia primária, a redução foi de 57,5% (-85,1 tep), e o consumo elétrico foi de 293 MWh.

Importa referir que, em termos de emissões de CO<sub>2</sub>, a redução alcançada face aos veículos com motor térmico foi de 382 toneladas (-82,9%).

Apesar do aumento do consumo de energia por via do uso de viaturas elétricas estar dependente do aumento do seu número, que se espera vir a acontecer gradualmente ao longo dos próximos anos, o seu efeito será sempre mais relevante na redução das emissões de gases com efeito de estufa e na redução do consumo de combustíveis de origem fóssil do que no aumento do consumo de energia elétrica.

No ano de 2019, a frota automóvel do Grupo AdP consumiu 2,849 milhões de litros de combustíveis (gasóleo e gasolina), o que representa uma variação de -1,0% face a 2018 (quando foram consumidos 2,879 milhões), e uma variação de -1,9% face a 2017 (quando se consumiram 2,903 milhões de litros de combustível), o que representa em termos médios um consumo global de 7.806 litros/ dia (em 2018 o consumo médio diário foi de 7.888 litros/ dia, tendo sido de 7.954 litros/ dia em 2017).

Em termos de distâncias, a frota automóvel do Grupo AdP percorreu em 2019 cerca de 41,5 milhões de quilómetros.

<sup>12</sup> Em termos gerais, o saldo com a RESP do Grupo AdP em 2019 foi de 714,8 GWh, o que representa uma variação de +2,2% face a 2018, em que o saldo foi de 699,7 GWh.

## ENERGIA TOTAL CONSUMIDA NO GRUPO AdP

Em suma em 2019 a energia total consumida no Grupo AdP foi de 2.804.603GJ.

2019	Energia Total (GJ/ano)
Eletricidade (RESP + autoconsumo)	2.695.213
Gasóleo	100.287
Gasolina	1.827
Gás natural*	6.649
GPL*	461
Propano*	167
<b>Total</b>	<b>2.804.603</b>

\*Outros consumos.

## EMISSÕES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA

Em 2019, as empresas do Grupo AdP emitiram 204<sup>13</sup> mil toneladas de CO<sub>2</sub> provenientes do consumo de eletricidade da rede e de combustíveis (frota e outros).

Emissões de CO <sub>2</sub>	2019	2018
	(ton de CO <sub>2</sub> )	(ton de CO <sub>2</sub> )
Eletricidade (RESP)	195.790	201.214
Gasóleo	7.431	7.246
Gasolina	127	111
Gás natural	426	926
GPL	29	0
Propano	11	9
<b>Total</b>	<b>203.813</b>	<b>209.506</b>

As emissões específicas em 2019, considerando eletricidade e combustíveis (frota e outros), foram de 0,182 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>.

<sup>13</sup> Uma vez que o Grupo produziu cerca de 10 GWh/ ano para venda à rede, evitando emissões na rede de 3 mil ton de CO<sub>2</sub>/ ano, as emissões líquidas, deduzidas deste valor, são de 201 mil toneladas de CO<sub>2</sub>/ ano. Ver notas metodológicas.

## ÁGUAS DE PORTUGAL ASSINA COMPROMISSO PARA REDUÇÃO DE EMISSÕES

A Águas de Portugal e a EPAL integraram o grupo de 21 empresas (19 portuguesas e duas espanholas) que subscreveram a “*Business Ambition for 1.5°C*”, num compromisso efetivado durante a conferência “*Making Global Goals Local Business - Iberia*”, que decorreu a 6 de novembro, na Culturgest, em Lisboa.



## ÁGUAS DO DOURO E PAIVA CELEBRA PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO COM O FUTURO – 100.000 ÁRVORES NA ÁREA METROPOLITANA DO PORTO

Este programa de reflorestação, que é uma contribuição séria para a adaptação às alterações climáticas, prevê o plantio de 5.000 árvores em 5 hectares de área florestal da empresa que arderam nos 2 últimos anos. Com estas medidas, para além dos benefícios óbvios do sequestro de carbono e do combate à erosão dos solos, a Águas do Douro e Paiva está a contribuir para a regulação hídrica. Este plano de intervenção, com uma a duração de seis

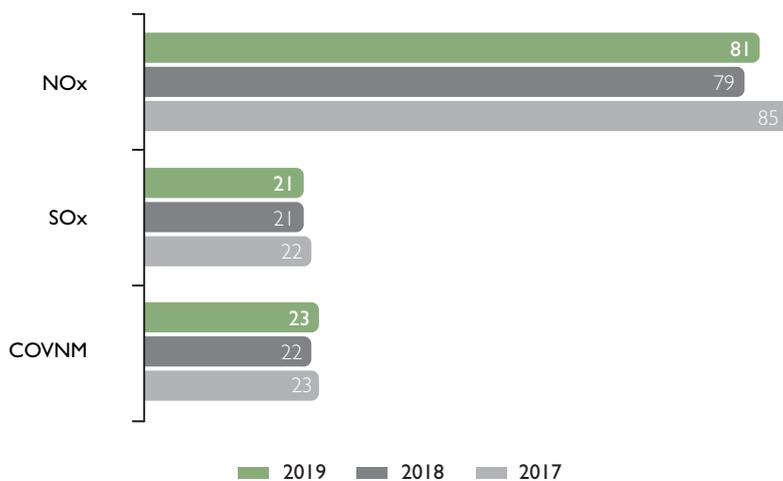
anos, passará por diversas fases, nomeadamente a avaliação das áreas envolventes às infraestruturas da empresa, para identificação de espécies, eliminação de eucaliptos e outras espécies invasoras, seguindo-se a fase de plantações de árvores com o envolvimento de todos os colaboradores e respetivas famílias, e finalmente a fase de monitorização e manutenção dessas áreas florestais.

## EMISSIONES DE NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> E COVNM

Associadas ao consumo de gasolina e gasóleo proveniente da frota automóvel de serviço, as empresas do Grupo emitem NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e COVNM.

### EMISSIONES DE OUTROS POLUENTES - FONTES MÓVEIS

(toneladas)



## OTIMIZAÇÃO NA GESTÃO ENERGÉTICA DO GRUPO AdP

Face ao papel estruturante que o Grupo AdP tem no setor da água em Portugal, e perante os crescentes desafios da gestão da água e do combate às alterações climáticas, são diversas as iniciativas desenvolvidas numa ótica de continuidade, com vista à otimização da gestão energética do Grupo, destacando-se as seguintes:

### Plano de eficiência energética e de produção de energia (PEPE)

A AdP Energias e as empresas participadas do Grupo AdP desenvolveram e têm vindo a implementar Planos de Eficiência Energética com vista à otimização dos consumos pela via da utilização racional da energia, tendo sido identificadas novas necessidades e áreas de atuação, quer a nível corporativo quer ao nível das empresas operacionais.

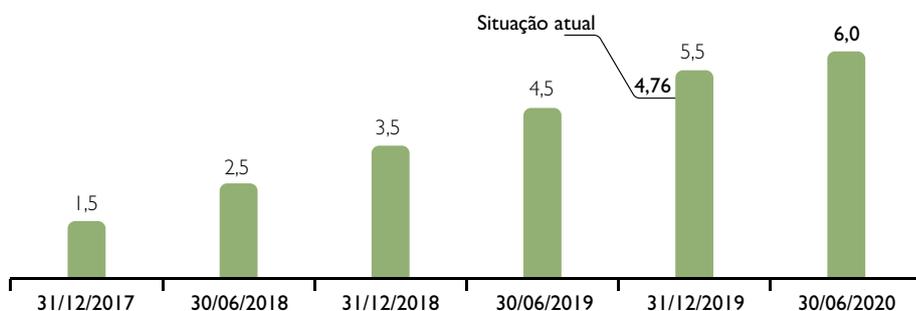
Em maio de 2017 foi aprovado e apresentado publicamente o Plano de Eficiência e Produção de Energia (PEPE) do Grupo AdP para o período 2017- 2020. Neste contexto a AdP Energias dinamiza, coordena e monitoriza de forma regular e periódica a execução dos Planos de Eficiência e de Produção de Energia das empresas e do Grupo AdP, que se encontram devidamente aprovados.

A AdP Energias tem vindo ainda a desenvolver, em colaboração com as empresas do Grupo AdP, um conjunto vasto e alargado de iniciativas, das quais se destacam:

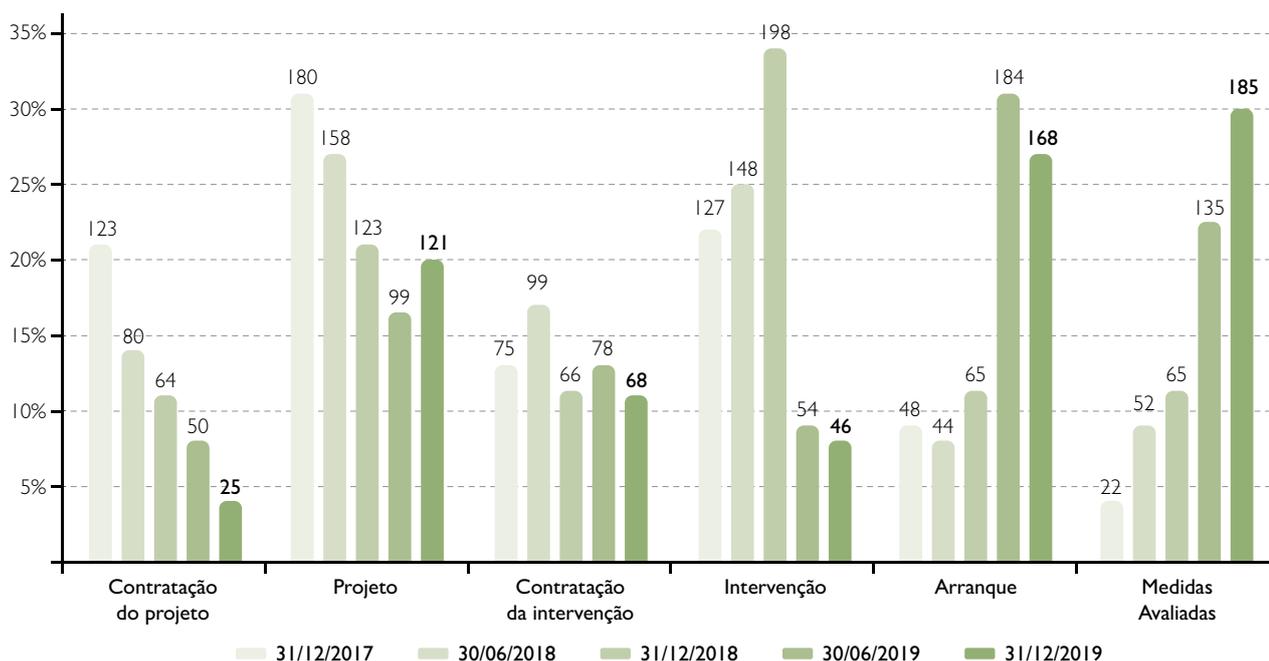
- Acompanhamento dos mercados e participação no processo de negociação centralizada para aquisição de energia.

- Desenvolvimento de estudos de avaliação do potencial de produção de energia fotovoltaica nas infraestruturas.
- Apoio à melhoria dos processos de produção de energia com recurso a fontes endógenas e renováveis, em particular o biogás, microhídricas e o solar fotovoltaico.
- Negociação no âmbito do processo de redução da potência contratada em muitas infraestruturas.
- Eliminação dos gastos com a energia reativa em infraestruturas.
- Alteração dos níveis de tensão em infraestruturas.

### OBJETIVOS DE CUMPRIMENTO DO PEPE



### N.º DE MEDIDAS E % EM CADA FASE



Objetivos do PEPE	2019		Metas para 2020
Infraestruturas abrangidas (N.º)	305	96,5%	316 Infraestruturas
Medidas implementadas (N.º)	588	95,9%	613 Medidas de eficiência/ produção <sup>(1)</sup>
Investimento (milhões de EUR)	12,091	<sup>(2)</sup> 63,7%	28,150 MEUR
Reduzir o consumo de energia elétrica (GWh/ano)	1,977	<sup>(2)</sup> 54,2%	Menos 30,4 GWh/ano
Aumentar a produção própria de energia elétrica (GWh/ano)	<sup>(3)</sup> 6,540	24,9%	Mais 26,278 GWh/ano
Reduzir a potência contratada (MW)	<sup>(2)</sup> 46,005	<sup>(2)</sup> 460,1%	10 MW em 103 infraestruturas
Reduzir a potência contratada (N.º de IE)	<sup>(2)</sup> 655	<sup>(2)</sup> 635,9%	10 MW em 103 infraestruturas
Reduzir os custos com a potência contratada (EUR)	<sup>(2)</sup> 0,895	<sup>(2)</sup> 198,9	0,450 MEUR
Reduzir os gastos com a energia reativa (milhões de EUR)	<sup>(2)</sup> 0,367	<sup>(2)</sup> 73,4%	0,50 MEUR em 320 infraestruturas
Reduzir os gastos com a energia reativa (N.º de IE)	<sup>(2)</sup> 62	<sup>(2)</sup> 15,6%	0,50 MEUR em 320 infraestruturas
Alteração do nível de tensão (GWh/ano)	0	0,0%	10 GWh/ano em 63 infraestruturas
Alteração do nível de tensão (N.º)	0	0,0%	11 GWh/ano em 63 infraestruturas
Reduzir a pegada ecológica (ton CO <sub>2</sub> )	<sup>(3)</sup> 36 855	136,5%	27 000 ton CO <sub>2</sub> acumulada
Introdução da mobilidade elétrica (N.º)	128	128,0%	100 Viaturas elétricas
Postos de carregamento de veículos elétricos (N.º)	136	272,0%	50 Postos de carregamento
Certificação energética da frota (N.º)	1 430	130,0%	1 100 Viaturas
Certificação na norma ISO 50 001 (N.º)	102	104,1%	98 Infraestruturas certificadas
Infraestruturas auditadas no âmbito do DL 68-A (N.º)	132	169,2%	Mais 78 infraestruturas auditadas
Formação de auditores internos de energia (N.º)	62	206,7%	30 Auditores energéticos
Formação para a energia (%)	50%	50,0%	100% de Cumprimento
Comunicação para a energia (%)	75%	75,0%	100% de Cumprimento
<b>Poupança anual em energia elétrica (milhões de EUR)</b>	<b>2,659</b>	<sup>(2)</sup> 78,5%	6,640 milhões de EUR

**Notas:**

As atividades concluídas são apresentadas a cinzento.

(1) Com a revisão do PEPE de algumas empresas o n.º de medidas aumentou de 575 para 613.

(2) Valor acumulado 2019 + 2018.

(3) Redução face a 2015.

Em termos de emissões de CO<sub>2</sub>, o Grupo AdP obteve em 2019 contribuições negativas no ligeiro aumento do consumo específico e contribuições positivas no aumento da produção própria de energia, na utilização da frota elétrica e na redução do consumo de combustíveis de origem fóssil, conforme se ilustra no quadro seguinte.

Itens para emissões de CO <sub>2</sub>	2019 (ton de CO <sub>2</sub> )	2018 (ton de CO <sub>2</sub> )	2017 (ton de CO <sub>2</sub> )	2015 (ton de CO <sub>2</sub> )
Consumo de energia (RESP)	195 790	202 920	221 898	230 041
<i>Correção do consumo versus caudal (anon)</i>	-	1 706	9 087	21 627
Frota automóvel com motores térmicos	7 578	7 657	7 721	8 364
Produção própria de energia (RESP + Autoconsumo)	(9 143)	(8 647)	(6 818)	(8 607)
Frota automóvel elétrica (versus motores térmicos)	(382)	(298)	-	-
<b>Total</b>	<b>193 842</b>	<b>201 633</b>	<b>222 802</b>	<b>230 697</b>

Variações de emissões de CO <sub>2</sub>			Δ Emissões de CO <sub>2</sub>	
			(ton de CO <sub>2</sub> )	(%)
Δ 2019/ 2018	-	-	(7 791)	(3,9%)
Δ 2019/ 2017	-	-	(28 960)	(13,0%)
<b>Δ 2019/ 2015</b>			<b>(36 855)</b>	<b>(16,0%)</b>

**FATORES DE EMISSÃO:**

**Eletricidade:** 2015 - 0,315 kg CO<sub>2</sub>/kWh | 2016 - 0,301 kg CO<sub>2</sub>/kWh | 2017 - 0,298 kg CO<sub>2</sub>/kWh | 2018 - 0,284 kg CO<sub>2</sub>/kWh | 2019 - 0,270 kg CO<sub>2</sub>/kWh.

**Nota:** Os fatores de emissão da energia elétrica foram retirados do RNC 2050 (2015 e 2016), e do relatório "Energia e número", uma publicação do Observatório da Energia, DGEG, ADENE e APA (2017, 2018 e 2019).

**Gasóleo:** 2,660 kg CO<sub>2</sub>/kWh.

**Nota:** Os fatores de emissão dos combustíveis têm origem no Despacho n.º 17313/2008, de 26 de junho, e documento da DGEG "Densidades dos produtos de petróleo".

Em 2019, e analisando especificamente os itens referenciados no quadro anterior, o Grupo AdP registou uma redução de cerca de 8 mil ton de CO<sub>2</sub> face às emissões de 2018 (-3,9%), em linha com a redução que já se havia verificado no ano de 2018 (-21.169 ton de CO<sub>2</sub>, -9,5%). Relativamente aos anos de 2017 e de 2015 (este por ser o ano de referência do PEPE) regista-se uma redução aproximada de 29 mil e de 37 mil ton de CO<sub>2</sub>, representando uma redução de 13,0% e 16,0%, respetivamente.

Recordando que o objetivo do PEPE foi fixado em reduzir cumulativamente 27 mil toneladas até ao final de 2020, constata-se que no final de 2019 esse objetivo foi já ultrapassado em mais de 36%.



## AdP ENERGIAS ATRIBUI PRÉMIOS PEPE 2019

Em 2019, nove das 13 empresas operacionais do Grupo AdP receberam o prémio PEPE: Águas do Algarve, Águas do Centro Litoral, Águas do Norte, AdRA - Águas da Região de Aveiro, SIMARSUL, Águas de Santo André, Águas do Douro e Paiva, SIMDOURO e Águas do Tejo Atlântico.

O galardão, atribuído anualmente às empresas do Grupo, visa reconhecer e valorizar o grau de execução do Plano de Eficiência e de Produção de Energia, incentivando uma dinâmica de implementação das ações previstas ao ser atribuído às empresas que as cumpriram ou superaram. No conjunto de medidas PEPE, a avaliação é positiva quer no cumprimento da meta, quer na dinâmica de implementação.

### Produção de energia elétrica no Grupo AdP

No domínio da produção de energia a partir de fontes endógenas e renováveis, a AdP Energias tem vindo a apoiar as empresas do Grupo AdP no desenvolvimento e melhoria dos seus processos de produção, procurando maximizar a produção energia elétrica.

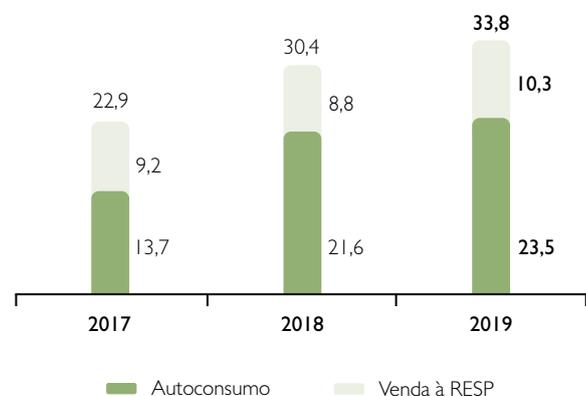
Destaque para a produção própria de energia, seja para injeção na rede elétrica seja para autoconsumo. Os dados de 2019 apontam para uma produção de quase 33,9 GWh/ano (+3,4 GWh/ano e +11,2%), em linha com o aumento de produção registada em 2018 (30,4 GWh/ano, +33,1%).

A produção de energia elétrica com origem no biogás em 2019 foi de 29,6 GWh/ano (+2,7 GWh/ano e +10,2% do que em 2018), a produção de energia solar fotovoltaica totalizou 4,1 GWh/ano (+0,6 GWh/ano e +12,2% do que em 2018) e produção de energia elétrica com origem hídrica ascendeu a 163,1 MWh/ano (+72,6 MWh/ano e +80,2% do que em 2018).

Registo ainda para a produção de energia para venda à RESP que, em 2019, totalizou 10,3 GWh (+17,2% do que em 2018). Em termos gerais, o saldo do Grupo AdP com a RESP em 2019 foi de 714,8 GWh, o que representa uma variação de +2,2% do que em 2018, em que o saldo foi de 699,7 GWh.

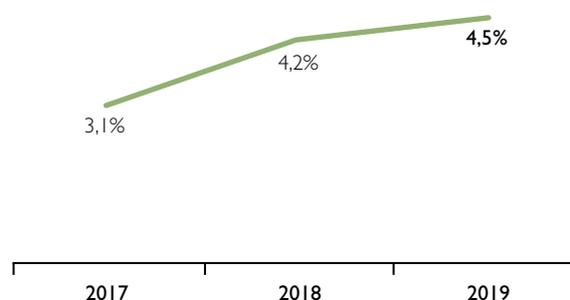
Em termos de autossuficiência energética, o Grupo AdP atingiu cerca de 4,5% do seu consumo total de energia (foi de 4,2% em 2018). Em termos de emissões de CO<sub>2</sub>, a produção própria de energia possibilitou uma redução de 9.143 toneladas, o que representa uma redução de 496 toneladas face a 2018 (-5,7%).

**PRODUÇÃO DE ENERGIA**  
(GWh)



**EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

(Energia produzida/ Energia consumida)



## Snergia – CRIAÇÃO DE VALOR NA ECONOMIA CIRCULAR

Em janeiro de 2019, arrancou, na ETAR de Paço de Sousa, da SIMDOURO, o projeto inovador de codigestão de lamas geradas na ETAR com efluentes de uma indústria de produção de biodiesel. A implementação deste projeto permitiu que esta instalação atingisse uma autossuficiência energética média mensal de 80% e, durante vários dias, conseguisse um custo energético negativo ao tratar um caudal médio de 8.000 m<sup>3</sup>/dia de águas residuais.

Com este aumento da venda de energia elétrica à rede, energia renovável produzida no próprio processo, evitou-se a emissão de cerca de 550 toneladas de CO<sub>2</sub> para a atmosfera. Saliente-se que, em 2018, a ETAR de Paço de Sousa consumiu 1,6 GWh de energia, com um custo de, aproximadamente, 160.000 euros.

Para além da redução da pegada carbónica e dos custos de energia, este projeto constitui um exemplo notável de sinergia industrial e de criação de valor na economia circular. Os resultados obtidos até ao momento são muito encorajadores e podem ser replicados em outras ETAR que possuam digestão de lamas e sistemas de cogeração.



Durante o ano 2019 foi efetuado um levantamento da situação existente com a realização de visitas técnicas às centrais, tendo a intervenção de manutenção nos equipamentos de telemetria resultado na recuperação retroativa de uma produção de 97 MWh (10% da produção anual garantida). Em resultado desse levantamento foram adquiridos 28 inversores no final do ano que irão permitir aproximar a produção dos valores garantidos.

### Auditorias energéticas no âmbito do Decreto-Lei n.º 68-A, de 30 de abril

Em 2019 foram realizadas 379 auditorias energéticas a infraestruturas consumidoras de energia, no âmbito do Decreto-Lei n.º 68-A, de 30 de abril, o que representa um acréscimo de 132 infraestruturas certificadas (+53,4%) no âmbito do PEPE.

### Certificação de infraestruturas no âmbito da ISO 50001

As empresas do Grupo AdP continuaram o seu forte envolvimento no processo de certificação de infraestruturas no âmbito da ISO 50001, relativa ao consumo de energia, com o apoio constante da AdP Energias.

Em 2019, 102 infraestruturas encontravam-se já certificadas no âmbito da norma ISO 50001.

### Certificação energética da frota de serviço e introdução à mobilidade elétrica

Atento ao domínio energético relacionado com a frota de serviço e às metas para o país relacionadas com a neutralidade carbónica, o Grupo AdP definiu como objetivo no PEPE a certificação energética da frota das suas empresas, a alcançar até ao final de 2020.

Assim, em 2019 as 13 empresas do Grupo AdP, que no seu conjunto perfazem um total de 1.430 viaturas, participaram ativamente no processo de certificação energética das suas frotas, no âmbito do projeto piloto desenvolvido pela ADENE, que varia entre a Classe B e a Classe D, tendo, no seu conjunto, o Grupo AdP obtido uma classificação média de 57%, correspondente à Classe C -.

Durante o ano de 2019 manteve-se a monitorização da frota de 127 veículos 100% elétricos (ligeiros de passageiros e ligeiros de mercadorias) que haviam sido incorporados em janeiro de 2018, bem como dos 134 pontos de carregamento de veículos que integram a rede do Grupo AdP.

## PROJETOS EM CURSO

### Candidaturas de eficiência energética e de produção de energia renovável ao PO SEUR

A AdP Energias coordenou, em conjunto com a Área de Incentivos Financeiros da AdP SGPS, a preparação de candidaturas relativas à eficiência energética em edifícios ao Programa PO SEUR, que envolveu a Águas do Norte, a AdP Serviços e a EPAL (duas candidaturas).

Globalmente, o investimento em medidas de eficiência ultrapassa os 4,22 milhões de euros, sendo possível obter comparticipação a fundo perdido de cerca de 1,95 milhões de euros, o que corresponderia a uma taxa média de cofinanciamento de 46,1%.

A AdP Energias coordenou, em conjunto com a Área de Incentivos Financeiros da AdP SGPS, a preparação de candidaturas relativas à produção de energia renovável com tecnologias inovadoras/ pouco testadas em Portugal com injeção na rede, podendo parte ser utilizada para autoconsumo da infraestrutura.

Os trabalhos de preparação envolveram cinco empresas: Águas do Norte (hidrólise térmica de lamas), Águas do Douro e Paiva (hídrica), Águas do Tejo Atlântico (hidrólise térmica de lamas), EPAL (hídrica) e Águas do Vale do Tejo (turbinas a gás). Por vicissitudes várias foram apenas apresentadas as candidaturas da EPAL (duas candidaturas para instalação de turbinas).

### Concurso para a correção do fator de potência em infraestruturas do Grupo AdP

Em 2018 a AdP Energias procedeu ao levantamento dos custos em energia reativa e do investimento associado à instalação de baterias de compensação de energia reativa, tendo identificado 320 infraestruturas onde o período de recuperação do investimento seria atrativo. Foi realizado um concurso centralizado para "Aquisição de serviços de elaboração de Projetos Base e assessoria técnica de sistemas de correção do fator de potência das instalações de utilização de energia elétrica de infraestruturas das

Empresas integradas no Grupo AdP” com 207 dessas infraestruturas de seis empresas, sendo as restantes intervencionadas com meios próprios.

Os trabalhos iniciaram-se em 2020, sendo previsível que ainda nesse ano seja aberto o procedimento para o fornecimento e instalação dos equipamentos necessários para eliminação da energia reativa nessas infraestruturas, que no ano 2019 representou uma fatura de 266 mil euros.

### Projeto SOLAR fotovoltaico III

O facto de existirem condições privilegiadas do recurso solar em Portugal tornaram natural que a energia solar assumisse uma relevância proporcionalmente maior no portefólio das energias renováveis em Portugal.

Com a implementação de projetos de autoconsumo, as empresas deixam de estar tão expostas à variação dos preços da eletricidade, reduzindo assim a sua exposição à flutuação dos preços na parcela de energia produzida.

Em 2019, a AdP Energias esteve fortemente envolvida no projeto SOLAR III, criado no âmbito do PEPE (centrais fotovoltaicas para autoconsumo em infraestruturas do Grupo com uma potência mínima de 10 MW/ pico), tendo concluído os estudos técnicos e económicos com vista ao lançamento de procedimentos concursais para a instalação de mais de 68 centrais fotovoltaicas, representando uma potência de 20 MW/ pico.

### Projeto de neutralidade energética do Grupo AdP

Tendo em consideração as metas europeias e as do Governo Português em termos de sustentabilidade ambiental e de neutralidade energética e carbónica, e considerando que o Grupo AdP é o maior consumidor público de energia elétrica (mais de 700 GWh/ ano, o que equivale a mais de 1,4% do consumo de energia elétrica nacional), com custos ambientais e económicos muito significativos na sua atividade (e com riscos associados à volatilidade e “humores” do mercado energético mundial), e tendo em conta os resultados do projeto EPAL 0%, a AdP SGPS deliberou desenvolver um projeto de neutralidade energética para todo o Grupo AdP, incluindo as empresas do Grupo com atividades fora de Portugal, na qual se deve privilegiar, sempre que possível, a autossustentabilidade energética, com base na produção própria de energia 100% renovável.

Num contexto de ecoeficiência, existem no Grupo boas práticas de poupança de consumos transversais a todas as atividades.

### POUPANÇA DE ENERGIA

- Instalação de janelas duplas;
- Colocação de estores externos nos edifícios administrativos e laboratórios;
- Dispositivos de fecho automático nas portas;
- Redução da iluminação exterior;
- Iluminação com recurso a tecnologia LED;
- Compensação da energia reativa;
- Ajuste de opções tarifárias e ciclos horários para minimização dos encargos subjacentes à energia elétrica;
- Gestão de consumos, privilegiando o horário de vazio na utilização de energia elétrica;
- Manutenção preventiva dos equipamentos;
- Colocação de termoacumuladores (com relógios);
- Aquisição de equipamentos elétricos e eletrónicos mais eficientes;
- Realização de auditorias energéticas;
- Substituição de interruptores por células de deteção de movimento para acionamento de iluminação de preferência por célula fotovoltaica;
- Instalação de variadores de velocidade (nos grupos eletrobomba ou outros equipamentos) após análise prévia do respetivo interesse técnico-económico;
- Execução de sistemas de drenagem preferencialmente gravíticos;
- Realização periódica de ações de sensibilização e disponibilização de informação de boas práticas;
- Sinalética nos pontos-chave dos edifícios, alusivos à poupança de energia elétrica.
- Existência de veículos elétricos na frota automóvel



## GRUPO AdP PROMOVE A MOBILIDADE ECOLÓGICA

“Águas a pedal” é o nome da iniciativa dinamizada pela Águas do Norte no âmbito da Eco-Campanha e da Semana Europeia da Mobilidade com a disponibilização de bicicletas normais e elétricas para as deslocações de trabalhadores e trabalhadoras.

O Clube Tejo Atlântico e o Clube Recreativo da AdP também pedalarão, associando-se ao Passeio de Bicicleta por Lisboa, organizado pela Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta, numa iniciativa que aconteceu a 22 de setembro e foi aberta também à participação das famílias. Aproveitando a Semana Europeia da Mobilidade, sensibilizamos o público em geral, através das nossas redes sociais, para a importância das escolhas saudáveis ao nível da mobilidade através da divulgação da campanha da APA #porumpaiscombomar.



Minimizamos os consumos de água, energia e materiais, utilizando sempre que possível soluções alternativas de reaproveitamento e reutilização dos mesmos.

## GRUPO AdP PIONEIRO NA ELIMINAÇÃO DE PAPEL

Com a adoção da faturação eletrónica, o Grupo AdP aboliu em 2019 a utilização de papel entre as empresas do Grupo AdP. Com todas as nossas empresas tecnologicamente preparadas para emitir e receber eletronicamente faturas, além dos benefícios ambientais associados a esta prática, o Grupo potencia outras vantagens, designadamente a contabilização automática dos documentos, a uniformização de procedimentos e a coerência de práticas contabilísticas.

### POUPANÇA, RECICLAGEM E REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA

- Redução de consumos nos edifícios e nas instalações operacionais:
  - Instalação de fluxómetros/ redutores de caudal nas torneiras e mangueiras;
  - Aquisição de torneiras com temporizadores;
  - Redução de capacidade de água nos depósitos dos autoclismos e instalação de autoclismos de dupla descarga;
  - Opção por arranjos exteriores nas instalações que não requeiram rega (exemplo: cobertura com casca de pinheiro);
  - Instalação de sensores de pluviosidade nas áreas ajardinadas;
  - Manutenção preventiva dos equipamentos de água.
- Reutilização de água residual tratada, de água de processo do abastecimento, de água da rede e água pluvial;
- Utilização de água de captações próprias.

### POUPANÇA, RECICLAGEM E REUTILIZAÇÃO DE MATERIAIS E CONSUMÍVEIS

- Utilização de papel reciclado;
- Utilização de lapiseiras em detrimento de lápis;
- Utilização de copos de vidro em detrimento de materiais plásticos;
- Utilização de pilhas recarregáveis;
- Utilização de tinteiros recicláveis;
- Utilização de tintas biodegradáveis para impressão;
- Definição de impressoras, por defeito, em modo económico, a preto e branco, em frente e verso e/ou mais do que uma página por folha;
- Instalação de impressoras em rede, em detrimento de impressoras individuais;
- Aquisição de equipamentos multifuncionais com tinteiros individuais (um por cor);
- Envio de cartuchos vazios e toners para enchimento e posterior reutilização;
- Utilização de meios eletrónicos ou locais de consulta para divulgação de documentos para conhecimento geral;
- Envio do recibo mensal de vencimento por *e-mail*, em detrimento de papel;
- Disponibilização de documentos em formato digital em reuniões;
- Criação de arquivos eletrónicos, em detrimento de arquivos de papel;
- Incentivo à não impressão através de mensagem de rodapé no correio eletrónico;
- Implementação de sistemas de gestão documental de entrada e saída de documentos com base em ferramentas informáticas;
- Reutilização interna de material de escritório (envelopes, pastas de documento, papel de rascunho para apontamentos ou impressão);
- Formações em *e-learning*;
- Sensibilização de colaboradores para a redução de consumíveis.

**[P]** Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza

**[C]** Comprometemo-nos a apostar na Investigação e Desenvolvimento

Para se manter na vanguarda do que melhor se faz no setor e dar resposta à complexa mudança ambiental, política, económica, social e à crescente exigência dos próprios utilizadores dos sistemas de abastecimento e saneamento, o Grupo aposta na Investigação & Desenvolvimento e na Inovação (I&D+I). Enquanto principal prestador de serviços no setor da água em Portugal, deparamo-nos com novos desafios no nosso dia-a-dia, que criam novas necessidades e oportunidades para potenciar a sustentabilidade do negócio e para atingir metas cada vez mais ambiciosas.

Estas alterações têm impacto em toda a cadeia de valor das atividades do Grupo, atuando a I&D+I de forma abrangente, desde os processos internos das próprias entidades gestoras, seja de tratamento, seja de gestão ou operação, até à sua relação com o consumidor final.

*Implementamos políticas de inovação científica e tecnológica, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens de mercado, em benefício do cumprimento da nossa missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental.*

São diversas as mais-valias da I&D+I, desde a melhoria de conhecimentos em termos técnicos e tecnológicos, a notoriedade nacional e internacional, a imagem de inovação e o retorno financeiro. As empresas beneficiam ainda da vantagem de trabalharem em parceria com outras empresas e com universidades, o que proporciona uma aproximação ao mundo académico. A criação destas cadeias de



**NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL** **PROTEÇÃO AMBIENTAL**

**9º Princípio**  
As empresas devem encorajar o desenvolvimento e difusão de tecnologias amigas do ambiente.

*in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"*

## O know-how resultante dos processos de inovação e de investigação é uma ferramenta importante no desenvolvimento de tecnologias nacionais do setor.

Promovemos o desenvolvimento de uma cultura de inovação, concretizada em projetos com objetivos claros, aproveitando o conhecimento existente no Grupo.

valor são de grande relevância para as empresas, proporcionando uma relação *win-win* em que o Grupo disponibiliza *know-how*, recursos e informação para o desenvolvimento da ciência e recebe novos conhecimentos e tecnologias para melhor desenvolver a sua atividade. O repositório de informação que as empresas do Grupo possuem, bem como a disponibilidade de espaços para experiências piloto, constituem recursos que podem ser mobilizados para o desenvolvimento tecnológico do setor.

As atividades desenvolvidas na área de Inovação seguiram a estratégia aprovada para o triénio 2018-2020, na procura de alinhamento com os objetivos corporativos e as várias necessidades operacionais, especificamente:

- Inovação integrada num quadro de sustentabilidade da atividade do Grupo:
  - A inter-relação entre Inovação e Motivação assume-se como um contributo para o processo de retenção de valor no Grupo.
  - Os processos organizacionais merecem uma constante avaliação e frequente atualização e evolução norteadas pelas tendências de inovação.
  - A recuperação de recursos, como complemento à otimização do seu uso, deve ser um objetivo do Grupo e alimentar o princípio da economia circular.
  - A comunicação e disseminação das iniciativas de inovação assume particular importância enquanto acelerador de Inovação dentro do Grupo.
  - A transição para uma atividade suportada pelo digital liberta os recursos de tarefas de menor valor acrescentado.
  - O marketing de processos e produtos desenvolvidos no seio do Grupo.
  - Apoio e *driver* ao processo de internacionalização do Grupo.

Durante o ano de 2019, foram iniciados quatro projetos de Investigação & Desenvolvimento com financiamento atribuído por diferentes instrumentos nacionais e comunitários e com uma ampla rede de parceiros:

- **REUSE** (financiado pelo Fundo Ambiental) – A AdP Serviços coordena este projeto, que visa promover a utilização de água para reutilização (ApR) na rega agrícola no Alentejo, através do recurso a tecnologias ambientalmente sustentáveis e de baixo custo, mas também pela criação de conhecimento e desenvolvimento de ações de comunicação sobre a reutilização de água. A metodologia adotada tem como objetivo a reutilização de forma segura e adaptada ao uso em causa, suportada por uma análise de custo-eficácia. O projeto tem como pilar a economia circular, pretendendo promover a reutilização e recuperação de água e nutrientes, assim como o recurso a fontes de energia renováveis. Uma importante componente do projeto é a sensibilização da comunidade, especialmente agrícola, para a importância da reutilização da água residual na atividade de regadio. Esta componente é operacionalizada através de um ciclo de conferências e ações de comunicação dirigidas aos principais atores da atividade agrícola.

- **PyroLife** [financiado pela Marie-Curie Innovative Training Networks (H2020)] - A maior incidência de incêndios florestais, não apenas no sul da Europa, mas também noutros países europeus, requer uma mudança de paradigma do combate ao fogo para “viver com fogo”, no qual são projetadas paisagens resilientes e as comunidades que estão melhor preparadas para lidar com incêndios florestais. O projeto PyroLife reúne conhecimentos de diferentes países, disciplinas e práticas científicas. A liderança do sul da Europa em gestão de fogos florestais será usada para compreender e prever incêndios no norte da Europa, enquanto as lições do norte da Europa aprendidas na prevenção de inundações serão aplicadas no sul da Europa. O objetivo do projeto passa por formar uma nova geração de especialistas em gestão integrada de incêndios, sendo que a AdP Serviços irá acolher duas estudantes de doutoramento para trabalhar nesta temática, promovendo uma partilha de conhecimento internacional.
- **FRISCO** (financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia) - Os fogos rurais podem levar à contaminação das massas de água com sedimentos finos, nutrientes e cinzas, sendo necessário aos gestores da água informação suficiente para determinar o risco pós-fogo e selecionar as medidas de mitigação de impacto mais adequadas. O FRISCO procura dar resposta a essas necessidades, através da construção de dois produtos:
  - 1) Índice de risco de contaminação após fogos, analisando informação sobre os impactos dos fogos na vegetação e solos, mobilização e transporte de contaminantes e episódios de contaminação com ferramentas estatísticas e de aprendizagem artificial.
  - 2) Modelo estocástico de ocorrência e fogos, usando-o para testar soluções de mitigação sob o clima atual e cenários futuros.
- **CRISI ADAPT II** (financiado pelo EIT Climate KIC) - Pretende monitorizar e otimizar o planeamento da adaptação às alterações climáticas, através da implementação e validação em tempo real de previsões sazonais dos perigos naturais relacionados com o clima. Como o risco e a gestão operacional requerem um tratamento holístico dos vários setores afetados, o projeto irá promover a democratização da informação sobre o risco climático necessária para cada utilizador e a informação de vulnerabilidade exigida por cada modelo de impacto. O projeto prevê vários casos de estudo, em particular o caso de estudo da região da Andaluzia, que desenvolverá a base metodológica para o caso de replicação português. Em Portugal será realizado um caso de replicação, sob a responsabilidade da FCT da Universidade Nova de Lisboa, na bacia do rio Sado. Este caso de replicação prevê a modelação hidrológica nas condições atuais e em cenários de alterações climáticas.

As atividades de Inovação foram desenvolvidas num contexto que promoveu o envolvimento de todas as empresas com atividade de saneamento do Grupo AdP, com digestores anaeróbios em exploração, no projeto Anaerobic Digestion Global Database que visa recorrer às mais recentes tecnologias de identificação genómica para identificar a microbiologia presente nos digestores e potenciar as espécies mais eficientes.

A Inovação no Grupo AdP, representada pela AdP Serviços, participa ainda como elemento do *advisory board* de alguns projetos já em fase de implementação, como seja o SCALER.

Da atividade desenvolvida em 2019, destaca-se ainda a participação em vários consórcios na preparação de candidaturas de financiamento para projetos de I&D+I, no contexto de programas de financiamento como o Horizonte 2020 (Projetos SWAN, enquanto líder de consórcio, ONEWATER e Nutrify), FCT (Projeto Frisco), LIFE (Projetos Renaturwat e Phoenix) e ANI (Projeto GreeneryUp).

Com vista à obtenção de recursos para a preparação das candidaturas ao Horizonte 2020, foi apresentada e bem-sucedida a candidatura do projeto INMOVAGUA, programa que visa apoiar a internacionalização da I&D através do estímulo à participação das entidades do Sistema de I&I em programas europeus de investigação e inovação, em particular o Horizonte 2020, tendo para efeitos de candidatura, a AdP Serviços considerado a sua participação em cinco candidaturas H2020.

Em 2019, foi ainda organizada uma formação avançada em dessalinização e deu-se continuidade à iniciativa Prémio AdP 100% Inovação.

## PRÉMIO AdP 100% INOVAÇÃO VOLTA A DISTINGUIR INICIATIVAS INOVADORAS NO GRUPO

Em 2019 foi dada continuidade ao Prémio AdP 100% Inovação, concurso integrado na atividade de inovação da Direção de Engenharia da AdP Serviços, aberto a trabalhadores/as individuais ou equipas de empresas do Grupo AdP.

Com o objetivo de premiar e valorizar projetos inovadores, numa perspetiva de sustentabilidade, eficiência e melhoria contínua em duas categorias, a iniciativa contou com candidaturas de várias empresas do Grupo.

A SIMARSUL foi a vencedora na categoria “Ideias” com o projeto “SIMbiose Industrial”. A Águas do Norte venceu o troféu na categoria “Projetos já implementados, com o projeto “Robot Sophia”.



O Grupo AdP concentra os seus esforços de investigação em projetos que revertam para **aplicações diretas com utilização na atividade operacional**, na procura de uma melhoria progressiva.

Objetivo:

Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano da água.

Meta:

2 projetos de I&D por ano



## ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO ORGANIZA “O CAMINHO DA INOVAÇÃO’19”

A Águas do Tejo Atlântico voltou a organizar um evento dedicado à inovação no setor, “O Caminho da Inovação’19 – Expo & Networking”, com o objetivo de debater o futuro da água, partilhar conhecimento e apresentar *case studies* inovadores.

Este encontro contou com a participação de mais de 500 participantes, que ao longo do dia tiveram oportunidade de assistir à apresentação de vários projetos de inovação na área da gestão de água e de águas residuais que pretendem contribuir para uma gestão mais eficiente dos sistemas de tratamento e ligar a atividade das empresas à economia circular, uma das grandes apostas da Águas do Tejo Atlântico.

O evento dividiu-se em dois painéis temáticos, um dedicado à economia circular e outro à Indústria 4.0. Para além disso, cerca de 50 empresas, universidades, investigadores e outras entidades dispuseram de um espaço expositivo que permitiu, durante o período de *networking*, partilhar as suas experiências e projetos.





## “10 ANOS A PERSPETIVAR O FUTURO” - X JORNADAS DE ENGENHARIA

Pelo décimo ano consecutivo, a Direção de Engenharia da AdP Serviços organizou as Jornadas da Engenharia do Grupo AdP.

Esta iniciativa mantém o propósito de partilha de experiências e de conhecimento e de promoção do trabalho que os profissionais do Grupo desenvolvem nas suas áreas de atuação.

Com o intuito de destacar e apoiar as iniciativas de inovação e os inovadores que existem no Grupo realizou-se ainda durante o evento a segunda edição do Prémio AdP 100% Inovação.

*As empresas do Grupo **colaboram com os estabelecimentos de ensino**, apoiando no desenvolvimento de trabalhos escolares, mestrados, pós graduações e teses de doutoramento. Esta cooperação é vista como uma oportunidade de desenvolvimento de **parcerias mutuamente interessantes**.*

## INTEGRAÇÃO NA SOCIEDADE

O Grupo AdP tem uma estreita ligação com associações de carácter profissional, técnico e industrial, aderindo e acompanhando tendências em temas relevantes para as empresas.



**ABS** - Associação Baía do Seixal

**AdEPorto** - Agência de Energia do Porto

**AIDA** - Associação Industrial do Distrito de Aveiro

**ANQIP** - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais

**APCE** - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa

**APDA** - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas

**APEE** - Associação Portuguesa de Ética Empresarial

**APESB** - Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental

**APQ** - Associação Portuguesa para a Qualidade

**APRH** - Associação portuguesa dos recursos hídricos

**APMI** - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial

**APRH** - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos

**AREAL** - Agência Regional de Energia e Ambiente do Algarve

**ASPEA** - Associação Portuguesa de Educação Ambiental

**ATL** - Associação de Turismo de Lisboa

**BCSD Portugal** - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

**Camões** - Instituto para a Cooperação e para a Língua Portuguesa

**CATIM** - Centro de Apoio Tecnológico à Indústria Metalomecânica

**CEBAL** - Centro de Biotecnologia Agrícola e Agro-Alimentar do Alentejo

**CEEP-PORTUGAL** - Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou Interesse Económico Geral.

**CESAB** - Centro de Serviços do Ambiente

**CPA** - Comunidade Portuária de Aveiro

**Conselho Consultivo da Sociedade Polis da Ria de Aveiro**

**EPIS** - Empresários pela Inclusão Social

**ENERGAIA** - AGÊNCIA MUNICIPAL ENERGIA GAIA

**FUTURESEA** - SUSTENTABILIDADE SOCIAL, ECONÓMICA E AMBIENTAL

**Global Compact Network Portugal**

**IAREN** - Instituto Água Região Norte

**IES** - Instituto de Empreendedorismo Social

**IPQ** - Instituto Português da Qualidade

**IHRH** - Instituto de Hidráulica e Recursos Hídricos

**IWA** - International Water Association

**Lisboa E-Nova** - Agência Municipal de Energia e Ambiente

**NERA** - Associação Empresarial da Região do Algarve

**NERBE** - Associação Empresarial do Baixo Alentejo e Litoral

**NERGA** - Núcleo Empresarial da Região da Guarda

**NERLEI** - Associação Empresarial da Região de Leiria

**Objetivos do Desenvolvimento Sustentável**

**Oeste Sustentável** - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste

**PPA** - Parceria Portuguesa para a Água

**PSAT** - Associação para a Promoção da Segurança de Ativos Técnicos

**PWN Lisbon** - Professional Women's Network

**RELACRE** - Associação dos Laboratórios Acreditados de Portugal

**SWAN** - Smart Water Networks Forum

**UN** - Global Compact

**WAMU-NET** - Water Museums Global Network

**Water Footprint Network**

**WSMART** - Water Security Management Assessment, Research & Technology.

# EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES



## Os principais desafios do Grupo na relação com os acionistas e clientes são:

- Criação do valor para os acionistas e partes interessadas;
- Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias setoriais;
- Garantir a acessibilidade, a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço prestado, bem como a segurança do produto;
- Prestação de um serviço público de abastecimento de água e saneamento universal e contínuo, a tarifas socialmente aceitáveis e com níveis de qualidade de serviço adequados;
- Prevenção dos impactes ambientais.

## Os nossos Princípios e Compromissos:

**[P]** Garantimos a prossecução das políticas setoriais, consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente.

**[C]** Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas;

Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo;

Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável.

**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações.

**[C]** Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida às populações;

Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto;

Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade.

## Principais metas para 2016–2020

- 100% das empresas com Plano de Segurança da Água;
- 100% de água segura;
- 100% Respostas a reclamações escritas;
- Realizar questionários de avaliação de satisfação a clientes de dois em dois anos.



## EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES

### **[P]** Garantimos a prossecução das políticas setoriais consolidando um Grupo Empresarial de referência no setor do ambiente

O Grupo AdP, enquanto instrumento estruturante do setor do ambiente, foca a sua atuação na sustentabilidade ambiental, social e económico-financeira, em estreita harmonia com os vários *stakeholders* e com as políticas setoriais, nomeadamente com o Compromisso Nacional para a Sustentabilidade dos Serviços Públicos da Água e o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para Portugal (PENSAAR 2020).

Os acionistas desempenham um papel fundamental no modelo de negócio, porque valorizam de modo diferente os diversos interesses, que se traduzem num desafio de conciliação por parte da gestão. Assim importa, de forma consistente, conciliar o rigor técnico, económico e financeiro com a elevação do desempenho ambiental, possibilitando a prática de tarifas que, ao utilizador final, se afigurem socialmente sustentáveis. Os Municípios, um dos principais *stakeholders*, são acionistas e clientes em simultâneo, traduzindo uma maior responsabilidade para o Grupo. Em 2019, 213 Municípios foram servidos com abastecimento de água e 217 com saneamento de águas residuais. Na atividade em baixa, os clientes diretos com abastecimento de água foram 566.269 (em 2018, 562.160) e com saneamento foram 196.454 (em 2018, 189.069).

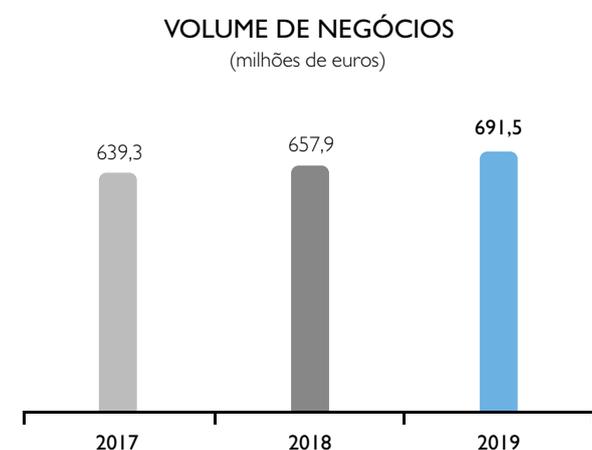
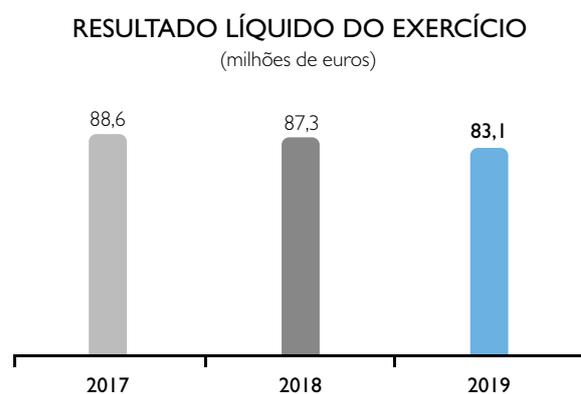
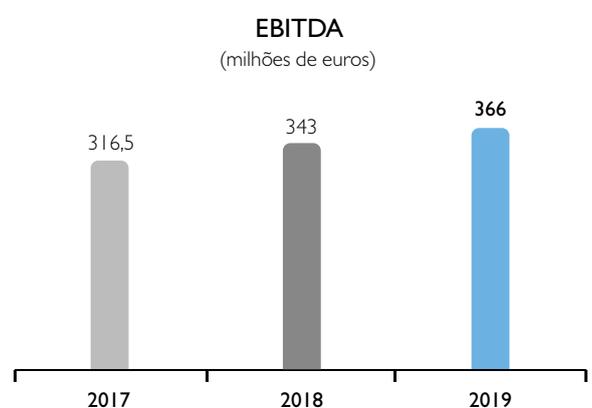
*A responsabilidade corporativa está no nosso ADN e é incorporada em tudo o que fazemos. Acreditamos que, agindo com responsabilidade, criaremos valor sustentável para nossos acionistas.*

### **[C]** Comprometemo-nos a garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas.

O Grupo AdP, enquanto ator com função ativa na sociedade e no ambiente, aposta na sustentabilidade económica como condição essencial para a concretização das orientações de gestão estabelecidas pelos acionistas, como resposta às expectativas dos/as trabalhadores/as e demais partes interessadas, e dos seus compromissos assumidos com o ambiente e com a qualidade de serviço prestado à comunidade.

Em 2019, o resultado líquido do Grupo AdP cifrou-se em 83,1<sup>14</sup> milhões de euros.

	(milhões de euros)		
	2017	2018	2019
Volume de negócios	639,3	657,9	<b>691,5</b>
Resultado operacional	172,4	165,3	<b>160,9</b>
EBITDA	316,5	343	<b>366</b>
Resultado líquido do exercício	88,6	87,3	<b>83,1</b>



Enquanto sociedade anónima de capitais integralmente públicos, o Grupo AdP continuará a pautar a sua atuação pela criação de valor para os seus clientes e para os seus acionistas (Estado e Municípios), através da melhoria contínua do serviço prestado e da adoção de medidas de racionalização de custos e de políticas de gestão de risco financeiro.

Em particular, serão implementadas medidas de consolidação financeira do Grupo, conducentes a reforçar a estrutura de financiamento das Entidades Gestoras e a mitigar os riscos de liquidez e de taxas de juro que se repercutem negativamente nas tarifas e na capacidade do Grupo de libertar meios.

<sup>14</sup> Resultado líquido atribuível a acionistas SGPS.

A gestão do Grupo AdP dá particular atenção à sustentabilidade económico-financeira, tendo em atenção as especificidades próprias de cada operação, e procura mitigar os riscos exógenos e endógenos à atividade, bem como outros fatores económicos, como o envelhecimento das infraestruturas ou a necessidade de expansão da cobertura do serviço público a zonas com menor densidade demográfica e maior dificuldade orográfica.

**Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado:**

- Valor económico direto gerado – €876.377.558
- Valor económico direto distribuído – €707.061.903
- Valor económico direto retido - €169.315.655

A criação de valor económico para os *stakeholders* do Grupo resultou na seguinte distribuição:

- Custos operacionais: €601.658.276
- Pagamentos a provedores de capital: €30.031.158
- Trabalhadores/as: €101.308.047
- Estado: €63.328.660
- Donativos<sup>15</sup>: €416.229

**[P]** Garantimos a prossecução das políticas setoriais, consolidando um Grupo Empresarial de referência no setor do ambiente.

**[C]** Comprometemo-nos a garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo.

A aposta numa gestão rigorosa das empresas assegura os princípios de transparência e credibilidade nas vertentes financeira e operacional do negócio, com base em valores de integridade e ética.

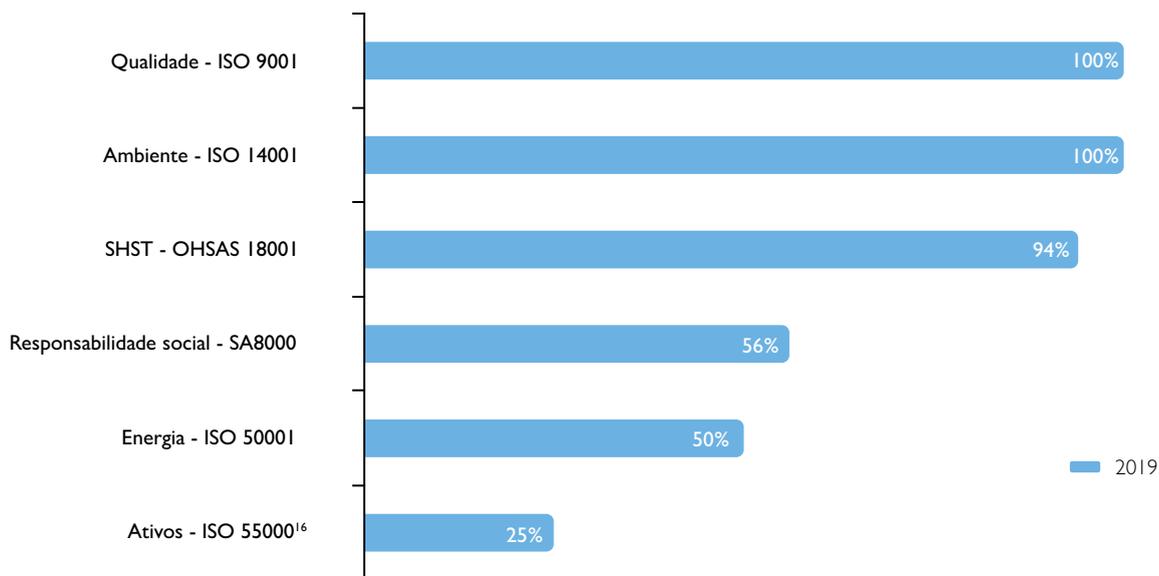
A caracterização do setor de águas mostra uma evolução histórica dinâmica e de permanente procura do modelo mais adequado à obtenção dos objetivos nacionais, de forma a assegurar a prossecução das políticas setoriais que enquadram a sua atividade e garantir valor ao acionista.

O Orçamento do Estado, as Regras de Bom Governo do Setor Empresarial do Estado e as orientações da tutela e dos acionistas, estão na base do modelo de gestão do Grupo AdP e assentam numa articulação de objetivos e de princípios de sustentabilidade de grande exigência de gestão.

O desafio subsequente de melhoria constante dos níveis de desempenho sugere a monitorização dos processos de negócios, para o que em muito contribuem as certificações dos sistemas de gestão de qualidade, ambiente, segurança, responsabilidade social e energia.

<sup>15</sup> Acrescem donativos em espécie, nomeadamente em 2019 foi oferecida uma ETA compacta com capacidade de produção de 25 m<sup>3</sup>/h, pertencente à EPAL/ AdVT e um módulo de filtração de água.

## CERTIFICAÇÕES (%)



O Grupo dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a sua atuação de acordo com os princípios e valores de Grupo. Entre as ferramentas de prevenção das questões relacionadas com a conduta ética de trabalhadores/as e fornecedores nas empresas do Grupo, destacam-se o Código de Conduta e Ética do Grupo AdP, os Planos de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, os Regulamentos de Fornecedores e a norma de Responsabilidade Social SA8000 (ferramentas já descritas no primeiro capítulo).

De notar ainda que o Grupo AdP, ao subscrever em 2010 o Pacto Global das Nações Unidas, assume o compromisso de que as suas estratégias e políticas, respeitam integralmente os 10 princípios deste Pacto Global, realçando-se o da Anticorrupção (Princípio 10).



*“As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno.”*

*in Princípio contra a Corrupção, Global Compact*

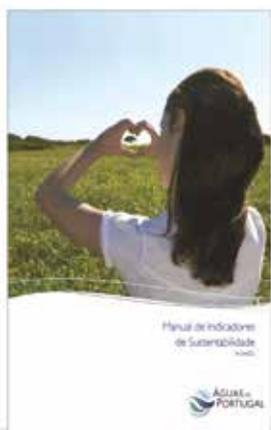
A concretização do princípio da transparência é alcançada através da divulgação regular de informação sobre desempenho e iniciativas, a nível interna e externo tanto da parte da *holding* como de todas as empresas participadas.

Todas as empresas do Grupo publicam anualmente os seus Relatórios e Contas.

<sup>16</sup> Referente às empresas operacionais.

### MANUAL DE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

O Manual de Indicadores de Sustentabilidade do Grupo AdP garante a uniformização na recolha de indicadores permitindo a fiabilidade na consolidação de informação referente a todo o Grupo.



Também o reporte das melhores práticas de atuação em matéria de sustentabilidade tem-se tornado num procedimento cada vez mais frequente nas empresas do Grupo AdP.

A Direção de Auditoria Interna e Controlo de Risco, responsável pela identificação dos fatores de risco ao nível das principais atividades empresariais e dos respetivos controlos chave para reduzir ou eliminar o seu impacte, é o garante de todo o processo.

*A gestão dos riscos inerentes à atividade do Grupo é uma vertente que assume elevada importância.*

Todas as empresas do Grupo têm auditorias financeiras, realizadas por entidades externas e independentes, resultando na publicação do Relatório e Contas, disponibilizado a todas as partes interessadas. Adotamos sistemas de informação e de controlo interno adequados à nossa dimensão e complexidade, que cobrem todos os riscos relevantes suscetíveis de auditoria permanente por entidades competentes para o efeito.

## MECANISMOS DE CONTROLO DO FUNCIONAMENTO DOS MODELOS DE GESTÃO

- Auditorias às contas das empresas por entidades externas;
- Certificação legal das contas;
- Auditorias ao contrato de concessão, contratos de fornecimento e recolha pela *holding*;
- Auditorias aos investimentos realizados por parte da *holding*;
- Auditorias de avaliação de qualidade dos serviços por parte da ERSAR;
- Auditorias de acompanhamento dos processos de contratação pública para empreitadas alvo de apoios comunitários, por parte do fundo de coesão;
- Auditorias aos sistemas de responsabilidade empresarial (qualidade, ambiente, higiene, saúde e segurança e responsabilidade social), por entidades certificadoras;
- Inspeções por entidades externas (maioritariamente realizadas pela IGAMAOT e ACT).

**[P]** Garantimos a prossecução das políticas setoriais, consolidando um Grupo Empresarial de referência no setor do ambiente.

**[C]** Comprometemo-nos a contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável.

O Grupo Águas de Portugal, presente em todo o país, ao ser o principal ator na prestação de serviços básicos à comunidade no setor da água, garante a melhoria da qualidade de vida da comunidade e proporciona um maior desenvolvimento local. Com as suas empresas, localizadas de norte a sul, conta atualmente com 3.212 trabalhadores/as<sup>17</sup> e abrange 237 municípios, contribuindo para a dinamização do emprego e da economia e dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

Em 2019 demos continuidade à nossa missão, prestando um serviço público cada vez mais abrangente e contínuo, de qualidade elevada, com tarifas socialmente aceitáveis, proporcionando o desenvolvimento da economia local.

Tendo em conta o valor da água e reconhecendo o seu papel como alavanca para o desenvolvimento regional e na afirmação do poder local, a atividade do Grupo AdP é geradora de dinamismo no tecido empresarial (nacional e local), pelo potencial de sustentação e crescimento que promove em todos os setores económicos. De salientar que, através da prestação do nosso serviço de abastecimento de água e saneamento, muito temos contribuído para o desenvolvimento do turismo local/ nacional e, com isso, contribuindo para a criação de empregos diretos e indiretos.

213

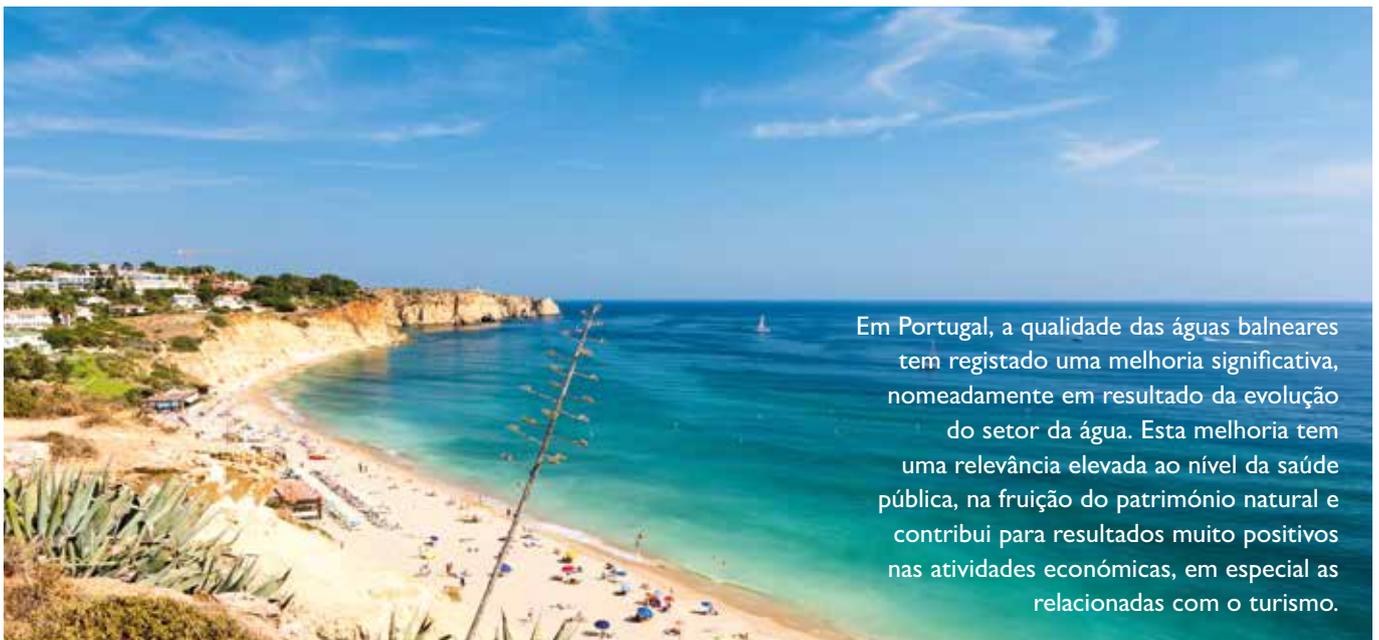
Municípios servidos

Abastecimento de água

217

Municípios servidos

Saneamento de águas residuais



Em Portugal, a qualidade das águas balneares tem registado uma melhoria significativa, nomeadamente em resultado da evolução do setor da água. Esta melhoria tem uma relevância elevada ao nível da saúde pública, na fruição do património natural e contribui para resultados muito positivos nas atividades económicas, em especial as relacionadas com o turismo.

<sup>17</sup> Trabalhadores/as no ativo

A relação com os fornecedores e com a comunidade local são também eixos de atuação, não apenas como uma missão do Grupo, mas também como forma de potenciar o seu papel no desenvolvimento do país, a nível social, ambiental, económico e tecnológico.

Promovemos parcerias indispensáveis para a concretização do nosso *core business*, maioritariamente com fornecedores locais e nacionais, assumindo os nossos compromissos de forma responsável.

## *Continuamos a contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e do emprego local.*

**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações.

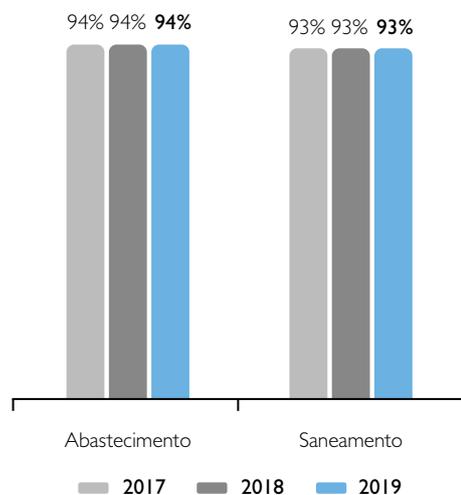
**[C]** Comprometemo-nos a garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações.

Garantimos uma gestão técnico-financeira eficiente e asseguramos elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento através do dimensionamento adequado de novas infraestruturas e da conservação das já existentes, potenciando um preço justo e homogéneo territorialmente e promovendo a qualidade de vida das populações.

São vários os desafios com que o Grupo se tem deparado para assegurar o desenvolvimento do negócio e cumprir as orientações que lhe foram definidas. Mas a sua resposta a esses desafios está bem patente nas taxas de cobertura de sistemas cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, na resolução dos passivos ambientais e nos indicadores de qualidade de serviço.

*O Grupo AdP contribui para a resolução dos problemas nacionais nos domínios do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais.*

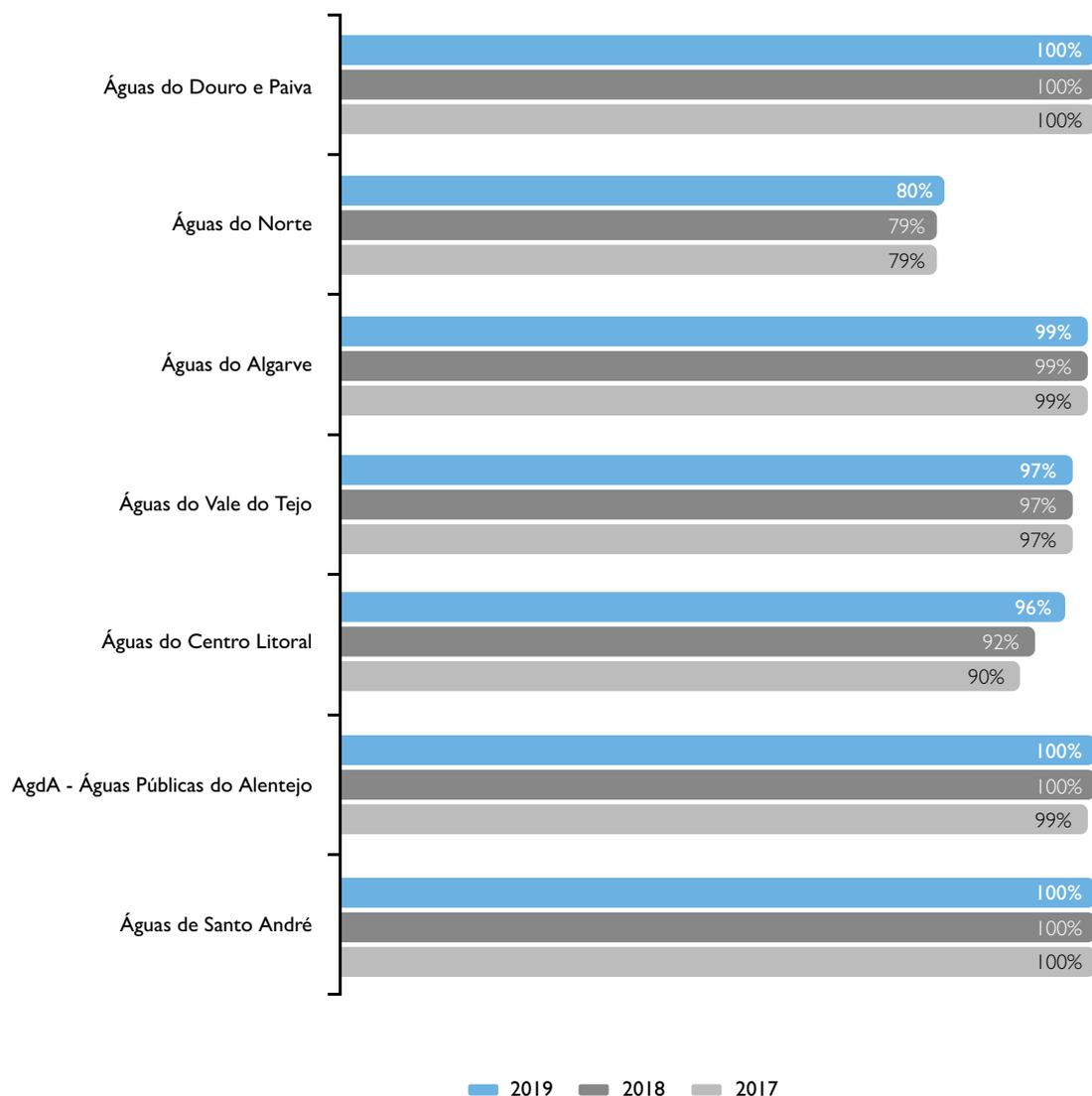
**COBERTURA DE SERVIÇO EM ALTA<sup>18</sup>**  
(%)



<sup>18</sup> A taxa de cobertura no saneamento referente a 2018 foi alterada de 94% para 93%, por via de uma correção numa empresa do Grupo após auditoria ERSAR.

## COBERTURA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO EM ALTA

(% de alojamentos servidos)



94%

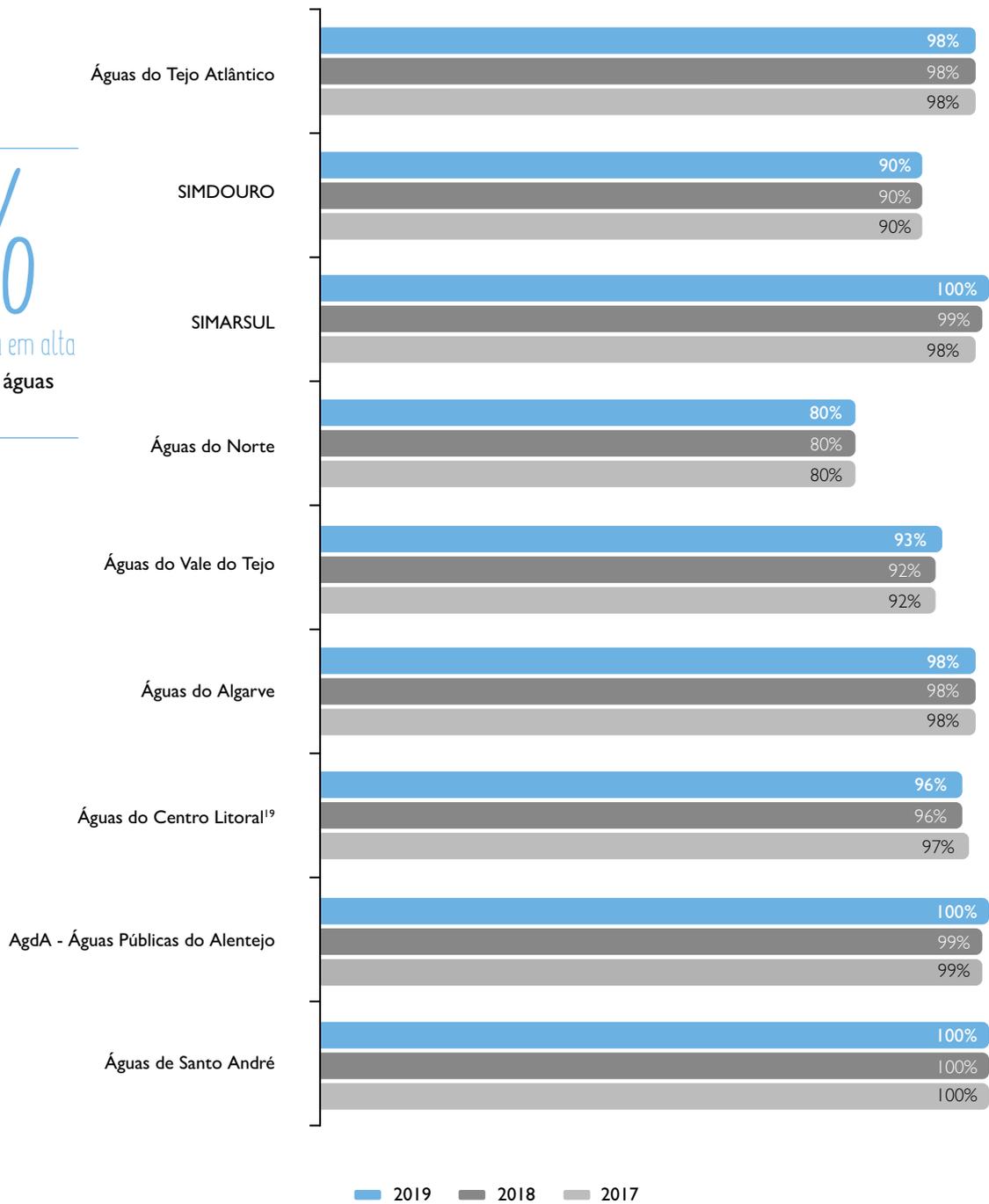
Taxa de cobertura em alta  
Abastecimento de água

O Grupo AdP assegura à comunidade um **serviço público** de primeira necessidade e com elevada qualidade.

### COBERTURA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO EM ALTA

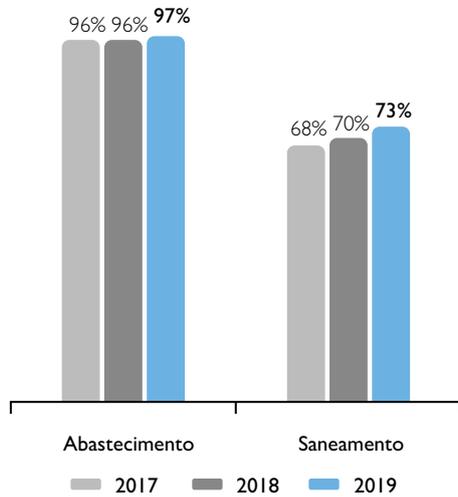
(% de alojamentos servidos)

**94%**  
Taxa de cobertura em alta  
Saneamento de águas  
residuais

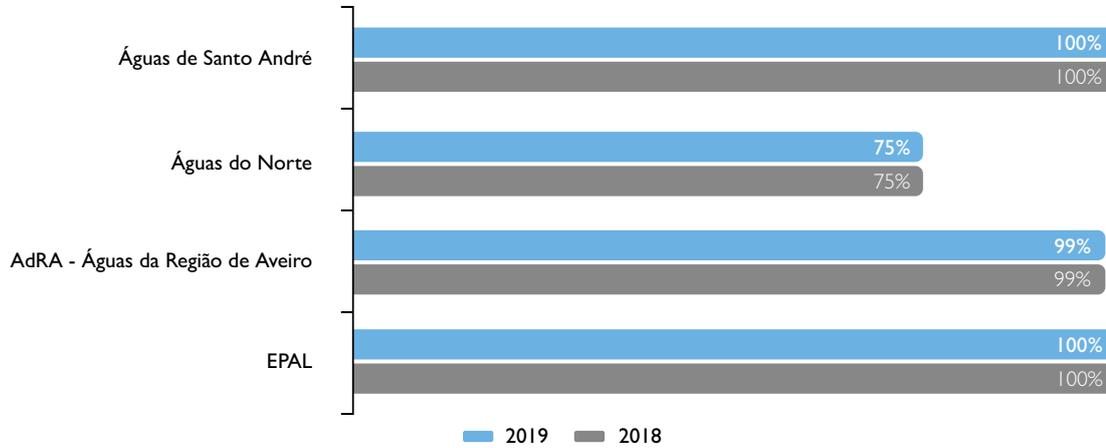


<sup>19</sup> A taxa de cobertura da Águas do Centro Litoral referente a 2018 foi alterada de 98% para 96%, após auditoria da ERSAR.

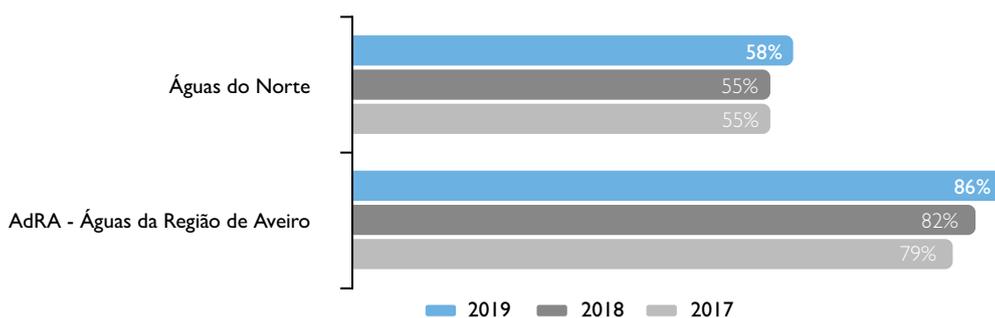
**COBERTURA DO SERVIÇO EM BAIXA**  
(%)



**COBERTURA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO EM BAIXA**  
(%)



**COBERTURA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO EM BAIXA**  
(%)



As tarifas a praticar decorrem das condições associadas a cada sistema, nomeadamente, o volume de investimento previsto e a população abrangida e têm especial impacto nas empresas e na comunidade.

O modelo de gestão que tem sido seguido assenta na recuperação integral dos encargos através de eficiência produtiva através de tarifas pelos serviços prestados, na persecução do princípio do utilizador pagador. Pese embora os ganhos de eficiência incorporados, que decorre em larga medida da escala já obtida e da perseguida, a elevada adversidade de um conjunto importante de fatores de contexto, como sejam o acesso aos recursos naturais ou a reduzida e dispersa ocupação do território continental, resultam em diferenças significativas nos gastos associados. A partir de meados de 2015 as tarifas praticadas aos utilizadores de sistemas multimunicipais mais exigentes foram harmonizadas, beneficiando do contributo dos utilizadores das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto, que em 2017 foi ampliado com o contributo nacional através do Fundo Ambiental.

Estas iniciativas enquadram-se pois num ciclo, fortemente marcado pelo desafio da sustentabilidade, que sugere que se estreitem os laços de coesão regional, com benefícios que advêm dos ganhos de escala, que atenuem os encargos para as populações.

A reestruturação organizacional do Grupo, iniciada em 2016, e que teve efeito a partir de 1 de janeiro de 2017, mantém a harmonização tarifária entre sistemas através de: **(i)** recurso a mecanismos de solidariedade regional (a CTA) e ao Fundo Ambiental (financiado por uma componente na taxa de recursos hídricos), **(ii)** manutenção das sinergias de exploração identificadas nos sistemas multimunicipais agregados, e **(iii)** racionalização dos investimentos.



**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações.

**[C]** Comprometemo-nos a garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto.

Numa Sociedade cada vez mais exigente, o Grupo AdP pretende estar à altura dos desafios com que se depara diariamente. A fiabilidade do serviço prestado tem evoluído, quer do ponto de vista da continuidade, quer da qualidade alcançada.

No Grupo AdP, a qualidade do serviço e a exigente gestão orçamental fazem com que a utilização das melhores tecnologias disponíveis desempenhe um papel fulcral no dia-a-dia das suas empresas. O acesso a ferramentas relevantes para que se consigam melhorias na gestão dos processos torna-se pois uma necessidade, com vantagens a nível operacional e ambiental.

O Regulador, independente e com poderes reforçados, tem um papel determinante para o sucesso das políticas públicas nos nossos domínios de atividade, assim como os Municípios nossos parceiros, cuja colaboração é fundamental para tornar mais eficiente este setor de serviços que são essenciais à qualidade de vida das populações.

O desempenho do serviço público prestado pelas empresas do Grupo AdP está diretamente relacionado com a eficiência das atividades de operação e manutenção dos sistemas.

As falhas no abastecimento e os colapsos em coletores podem ter consequências no serviço prestado às populações, pelo que, a capacidade de resposta nestas situações é fundamental. A manutenção dos equipamentos e infraestruturas quer numa perspetiva reativa, quer preventiva, é indispensável para gerir o serviço.

O Grupo prossegue com uma abordagem cada vez mais proativa, apostando na reabilitação de condutas, ramais e coletores já existentes e com necessidade de substituição, enquanto medida essencial para contribuir para a eficiência operacional dos sistemas.

O impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações decorrente da evolução dos serviços da Água é particularmente evidente na melhoria de indicadores de saúde pública, uma vez que as doenças transmitidas nomeadamente pela água passaram a atingir valores muitíssimo reduzidos.

24

Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento  
de água em alta

40

Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento  
de água em baixa

## ABASTECIMENTO

A capacidade de reserva de água que os sistemas multimunicipais apresentam contribui para a continuidade do serviço de abastecimento. Em 2019 verificou-se uma ligeira diminuição da capacidade de reserva nos sistemas em alta para 1.596.690 m<sup>3</sup> (em 2018 foi de 1.607.224 m<sup>3</sup>). Nos sistemas em baixa foi de 534.694 m<sup>3</sup> (em 2018 foi de 534.196 m<sup>3</sup>). O número de interrupções de serviço foi de 19 e 91 respetivamente, nos sistemas em alta e em baixa (em 2018 foi de 13 e 105 respetivamente).



O Grupo AdP presta um serviço público de **total confiança** à comunidade.

## PLANOS DE SEGURANÇA DA ÁGUA

A implementação dos Planos de Segurança da Água (PSA) aumenta a capacidade de resposta dos sistemas a situações que possam pôr em causa a segurança do abastecimento.

Em 2019, seis das nove empresas operacionais do Grupo AdP, com atividade de abastecimento, tinham implementado planos de segurança da água, aumentando a confiança dos consumidores e das restantes entidades envolvidas no processo de produção de água para consumo.

A Águas de Portugal criou um grupo especializado que dá apoio técnico, a nível nacional e internacional, a entidades gestoras de sistemas de água no desenvolvimento e implementação de PSA.



# 99,6%

de cumprimento

Parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em alta

# 99,4%

de cumprimento

Parâmetros de controlo de qualidade da água de abastecimento nos sistemas em baixa

A qualidade da água fornecida é assegurada nas empresas do Grupo mediante a monitorização regular do produto de acordo com os Planos de Controlo de Qualidade da Água, aprovados pela entidade reguladora. Em 2019 foram realizadas 96.318 e 33.424 análises de água aos sistemas em alta e baixa, respetivamente. Os resultados do controlo analítico são publicados periodicamente, permitindo aos consumidores o acesso a informação da qualidade da água e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água fornecida tem qualidade.

### MEDIDAS DE CONTROLO E MONITORIZAÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- Medições em contínuo de parâmetros de processo (caudal, pressão, nível de água nos reservatórios, pH, cloro, entre outros);
- Planos de controlo de qualidade da água (PCQA);
- Planos de controlo operacional da qualidade da água;
- Planos de monitorização de infraestruturas sob exploração de prestadores de serviços;
- Planos de segurança da água;
- Controle e monitorização das características hidrológicas das origens de água para abastecimento;
- Controlo das perdas de água;
- Implementação de *software* de operação e manutenção.



O saneamento de água residual é uma questão de *saúde pública*.

## SANEAMENTO

A recolha e tratamento efetivo das águas residuais previnem a descarga de efluentes não tratados e de ocorrência de colapsos na rede, salvaguardando as linhas de água e a contaminação dos solos e garantindo a melhoria da qualidade de vida às populações. A manutenção das linhas de água permite à comunidade desfrutar em segurança do recurso água nos seus diversos usos, desde a prática balnear e a rega à captação para a atividade de abastecimento de água. Em 2019 o número de colapsos estruturais em coletores de saneamento da rede em alta foi de 77 e da rede em baixa foi de apenas um.

O controlo analítico das águas residuais tratadas é realizado periodicamente de acordo com o estipulado nos alvarás e legislação em vigor. Em 2019 foram realizadas 63.993<sup>20</sup> análises nos sistemas em alta e baixa. Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos utilizadores o acesso a informação da qualidade da água residual rejeitada nos meios hídricos e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos, tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água residual rejeitada tem qualidade.

### MEDIDAS DE CONTROLO E MONITORIZAÇÃO DO SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS:

- Planos de controlo analítico de acordo com as licenças de descarga;
- Plano analítico de controlo operacional;
- Plano de monitorização dos emissários submarinos;
- Medições em contínuo de pH, de potencial redox, de oxigénio;
- Plano de monitorização de emissões gasosas;
- Plano de monitorização dos meios recetores de águas residuais tratadas;
- Planos de monitorização de infraestruturas sob exploração de prestadores de serviços.

97,4%

de cumprimento

Licenças de descarga de água residual nos sistemas em alta

92,8%

de cumprimento

Licenças de descarga de água residual nos sistemas em baixa

77

colapsos estruturais

Saneamento em alta

1

colapso estrutural

Saneamento em baixa

<sup>20</sup> Análises realizadas em infraestruturas com licença de descarga.

**[P]** Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida das populações.

**[C]** Comprometemo-nos a personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade.

A atuação do Grupo AdP tem-se pautado pela implementação de uma cultura de maior proximidade com o cliente, atuando e inovando no sentido de simplificar o seu acesso aos serviços de água e saneamento, aumentando o grau de confiança e satisfação dos utilizadores, e pela promoção do diálogo com os clientes de forma a ir de encontro às suas expectativas.

Existe uma relação de grande cumplicidade entre as empresas do Grupo e os Municípios (clientes em alta, que são também acionistas). A existência de canais de comunicação abertos aumentam a transparência e a confiança que se estabelece entre ambos. As relações bilaterais, que diariamente se efetuam aos vários níveis, tanto institucionais como técnicos, permitem alinhar objetivos e melhorar o serviço de abastecimento e saneamento ao consumidor final.

*Tem sido nosso objetivo criar uma cultura de maior proximidade com o cliente.*




---

213

Municípios servidos

(Abastecimento de água em alta)

---



---

217

Municípios servidos

(Saneamento em alta)

---



---

566.269

Clientes diretos

(Abastecimento de água em baixa)

---



---

196.454

Clientes diretos

(Saneamento em baixa)

---

*Garantimos a prestação de serviços de qualidade elevada, baseada no **profissionalismo**, na **seriedade** e na **transparência** para com os clientes.*

Nas empresas que prestam serviços em baixa, o grande desafio do Grupo, dado o elevado número de clientes diretos, os Municípios, centra-se no garante do alcance de todo o universo dos clientes. Os seus sites apresentam um espaço exclusivo para clientes, onde disponibilizam informação útil e formas de contacto direto para esclarecimentos.



*“Adotámos metodologias que permitem promover a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos clientes.”*

*in Orientações Estratégicas*

*“Promovemos o equilíbrio adequado entre os níveis quantitativos e qualitativos de serviço público a prestar tendo em vista a satisfação dos utentes e a comportabilidade e sustentabilidade económica, financeira e ambiental.”*

*in Orientações Estratégicas*

Na promoção do diálogo com os clientes e de forma a percebermos a sua opinião, periodicamente (por regra, bianualmente) as empresas do Grupo avaliam a satisfação dos utilizadores de alta e baixa dos serviços de abastecimento e saneamento, tendo neste período 6 empresas realizado a sua avaliação.

Em 2019 foram recebidas 488 reclamações em alta e 3.709 reclamações em baixa, sendo a taxa de resposta dentro do prazo legal de 97% e 98%, respetivamente.

Estando as empresas do Grupo AdP integradas na Sociedade onde operam, a responsabilidade social para com o ambiente, leva ao desenvolvimento de parcerias, entre outros com os Municípios clientes, de forma a juntos, manterem uma relação de grande proximidade com a comunidade local, onde se inserem os clientes diretos e indiretos, promovendo uma maior consciencialização para a utilização sustentável dos serviços de água e saneamento.

Continuamos a, junto dos clientes, aumentar a perceção do valor do serviço, desta forma aumentando o valor ambiental e social da água.

### Objetivo:

Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

### Meta:

100% Respostas a reclamações escritas



# EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES





## Os principais desafios do Grupo na relação com os/as Trabalhadores/as são:

- A qualificação e valorização do trabalho;
- A garantia das condições de trabalho com grande enfoque na saúde e segurança;
- A igualdade de oportunidades;
- A motivação e satisfação.

## Os nossos Princípios e Compromissos:

**[P]** VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES.

**[C]** Investir no desenvolvimento dos colaboradores;

Garantir a igualdade de oportunidades;

Garantir a segurança e saúde no trabalho;

Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;

Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz.

## Principais metas para 2016–2020

- Garantir mais de 35 horas de formação por trabalhador/a por ano;
- Garantir a avaliação de desempenho a 100% dos/as trabalhadores/as do Grupo;
- Implementar o Plano de Igualdade de Género em 100% das empresas;
- Obter a certificação na norma SA8000 em 100% das empresas do Grupo;
- Garantir 8 horas de formação de segurança a todos os/as trabalhadores/as por ano;
- Reduzir em 25% os acidentes de trabalho;
- Alargar o âmbito das certificações de Higiene e Segurança no trabalho: 100% de empresas com 100% do âmbito certificado;
- Assegurar que > 80% dos pedidos de mobilidade interna são aceites;
- Assegurar que 100% das empresas com intranet de Grupo;
- Promover o diálogo social: 100% das empresas com questionário de clima organizacional de dois em dois anos.




NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

**DIREITOS HUMANOS**

**1º Princípio**  
As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.

**2º Princípio**  
As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

**Critério 3:** Compromissos robustos, estratégias e/ou políticas na área dos direitos humanos.

**Critério 4:** Sistemas de gestão efetivos para integrar os princípios dos direitos humanos.

**Critério 5:** Mecanismos efetivos de monitorização e avaliação da integração dos direitos humanos.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

# 3.308

Trabalhadores/as

## EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

O Grupo assume, no âmbito da sua política corporativa de gestão de recursos humanos, o compromisso de promover ativamente o desenvolvimento e a valorização contínua de todos/as os/as trabalhadores/as contribuindo, desta forma, para o seu envolvimento e compromisso e, igualmente, para a sustentabilidade do Grupo.

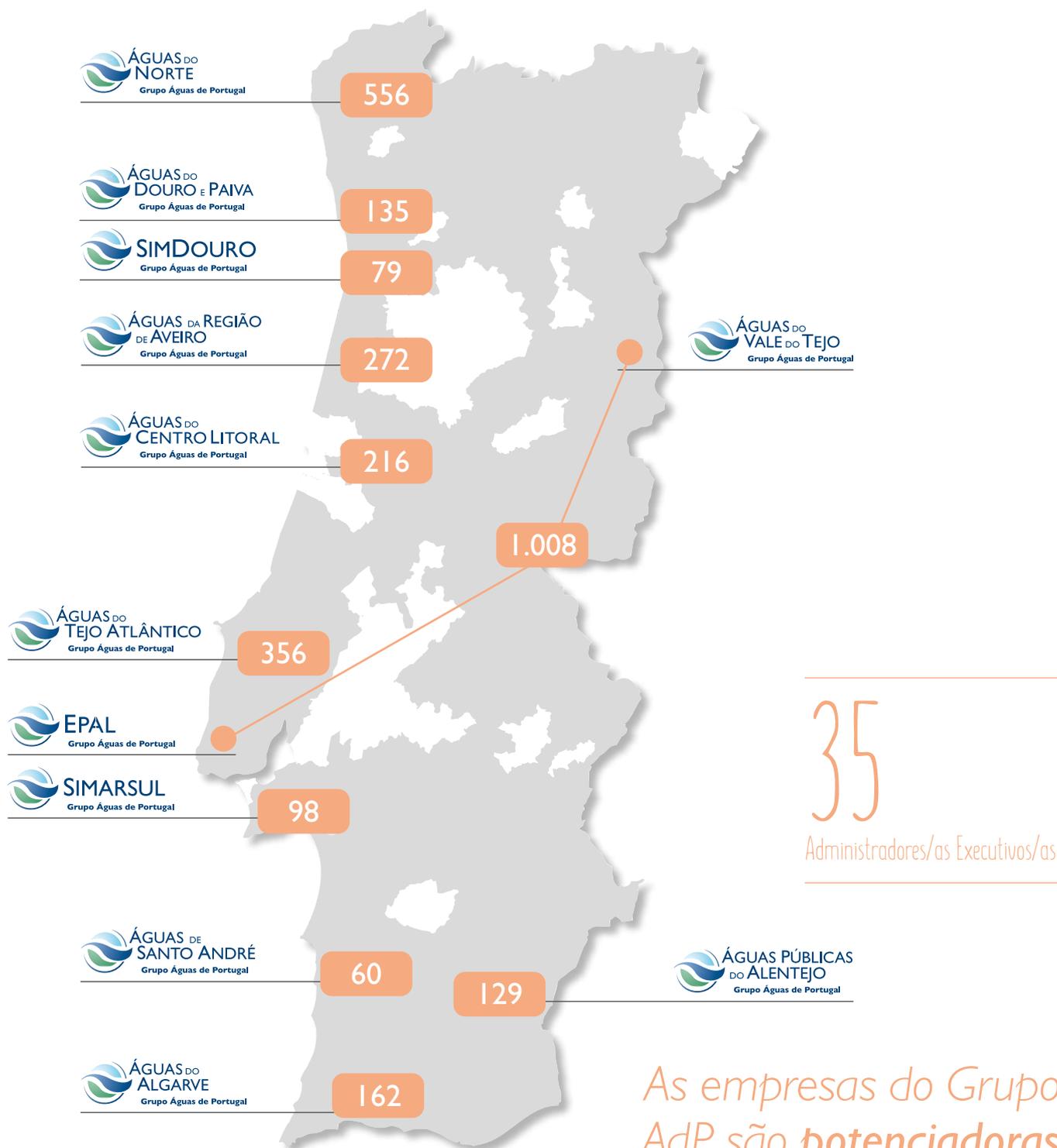
Em 2018 o Grupo AdP, com o objetivo de garantir melhores condições de trabalho a trabalhadores/as, celebrou com os Sindicatos um Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) aplicável a todos/as os/as trabalhadores/as que não estavam ainda abrangidos por um instrumento de regulamentação coletiva. O ACT constitui um instrumento importante de normalização das relações laborais, de desenvolvimento sustentável das empresas e de valorização dos trabalhadores.

O Grupo AdP, que conta atualmente com 3.308 trabalhadores/as<sup>21</sup>, 3.212 no ativo, muito tem contribuído para a dinamização do emprego e da economia local, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

*Apostámos na conceção e implementação de políticas de recursos humanos orientadas para a **valorização do indivíduo**, para o **fortalecimento da motivação** e para o **estímulo ao aumento da produtividade e satisfação dos/as trabalhadores/as.***

<sup>21</sup> Valor referente ao total de trabalhadores/as a 31 de dezembro de 2019, incluindo trabalhadores/as com contrato suspenso. Ao longo da "Simbiose com os colaboradores" os rácios são apresentados tendo como base o número de trabalhadores/as no ativo.

## NÚMERO TOTAL DE TRABALHADORES/AS NO ATIVO POR EMPRESA





## PRÁTICAS LABORAIS

**3º Princípio**

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva.

**4º Princípio**

A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

**5º Princípio**

A abolição efetiva do trabalho infantil.

**6º Princípio**

A eliminação da discriminação no trabalho.

**Critério 6:** Compromissos robustos, estratégias e/ou políticas na área laboral.

**Critério 7:** Sistemas de gestão efetivos para integrar os princípios laborais.

**Critério 8:** Mecanismos efetivos de monitorização e avaliação da integração dos princípios laborais.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

**Objetivo:**

Obter a certificação segundo a norma SA8000

**Meta:**

100% das empresas do Grupo



Em 2019 entraram no Grupo AdP 147<sup>22</sup> trabalhadores/as (o que corresponde uma percentagem face aos ativos de 3,5% trabalhadores e 1,0% trabalhadoras) e saíram 127<sup>23</sup> (o que corresponde uma percentagem face aos ativos de 3,2% trabalhadores e 0,7% trabalhadoras).

Entradas por faixa etária	Masculino	Feminino
[19-25]	0,3%	0,1%
[26-35]	1,5%	0,6%
[36-45]	1,2%	0,3%
[46-55]	0,5%	0,1%
[56-65]	0,0%	0,0%
>65	0,0%	0,0%
Saídas por faixa etária	Masculino	Feminino
[19-25]	0,1%	0,0%
[26-35]	0,7%	0,2%
[36-45]	1,0%	0,3%
[46-55]	0,3%	0,1%
[56-65]	0,9%	0,1%
>65	0,3%	0,1%

Apostámos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos que promovem a aquisição das competências necessárias à concretização dos nossos objetivos estratégicos e ao desenvolvimento pessoal e profissional dos/as trabalhadores/as. A melhoria contínua dos sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho e de responsabilidade social permitem uma gestão adequada dos riscos associados às atividades do Grupo AdP e a garantia das melhores práticas de trabalho, encontrando-se 94% e 56% das empresas certificadas, respetivamente, nas normas OHSAS 18001 e SA 8000. As empresas ainda não certificadas encontram-se em processo de certificação.

**Requisitos que estão na base da SA8000:**

- Trabalho infantil;
- Trabalho forçado;
- Saúde e segurança;
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva;
- Discriminação;
- Práticas disciplinares;
- Horário de trabalho;
- Remuneração;
- Sistema de gestão.

<sup>22</sup> Deste valor, seis admissões são referentes a postos de trabalho localizados fora de Portugal (quatro trabalhadores e três trabalhadoras).

<sup>23</sup> Deste valor, oito saídas são referentes a postos de trabalho localizados fora de Portugal (cinco trabalhadores e três trabalhadoras).

O Grupo AdP está alinhado com as convenções internacionais sobre as relações sociais e condições de trabalho, adotadas na Organização Internacional do Trabalho (OIT).



O Grupo AdP considera os seus recursos humanos como o principal fator diferenciador na prossecução da contínua excelência de serviços. Em 2019 continuou a ser notório o compromisso dos/as nossos/as trabalhadores/as com a “CAMISOLA DO GRUPO AdP”.

A mobilidade interna no Grupo tem sido uma opção estratégica, contribuindo, por um lado, para a otimização da gestão de recursos humanos e, por outro, para a evolução profissional, partilha de experiências e/ ou melhor equilíbrio da vida pessoal e profissional dos/as trabalhadores/as. A pesquisa interna de profissionais para alocar a projetos e/ ou para suprir necessidades de *know-how* específico é um processo que acrescenta valor à AdP e possibilita aos/as trabalhadores/as a exposição a novos contextos e desafios que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.

Privilegiamos a mobilidade interna nos processos de recrutamento: “O recrutamento interno é por nós encarado como uma das ferramentas de desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores/as, possibilitando-lhes a exposição a novos contextos e desafios, que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.”

Mobilidade no Grupo AdP	2019
De trabalhadores/as entre empresas do Grupo	73
De trabalhadores/as para órgãos sociais em empresas do Grupo	16
Definitiva, com cessão do contrato na empresa de origem	51

*A mobilidade interna no Grupo AdP tem contribuído para um melhor equilíbrio da vida pessoal e profissional dos/as trabalhadores/as.*

**Objetivo:**

Promover a mobilidade interna

**Meta:**

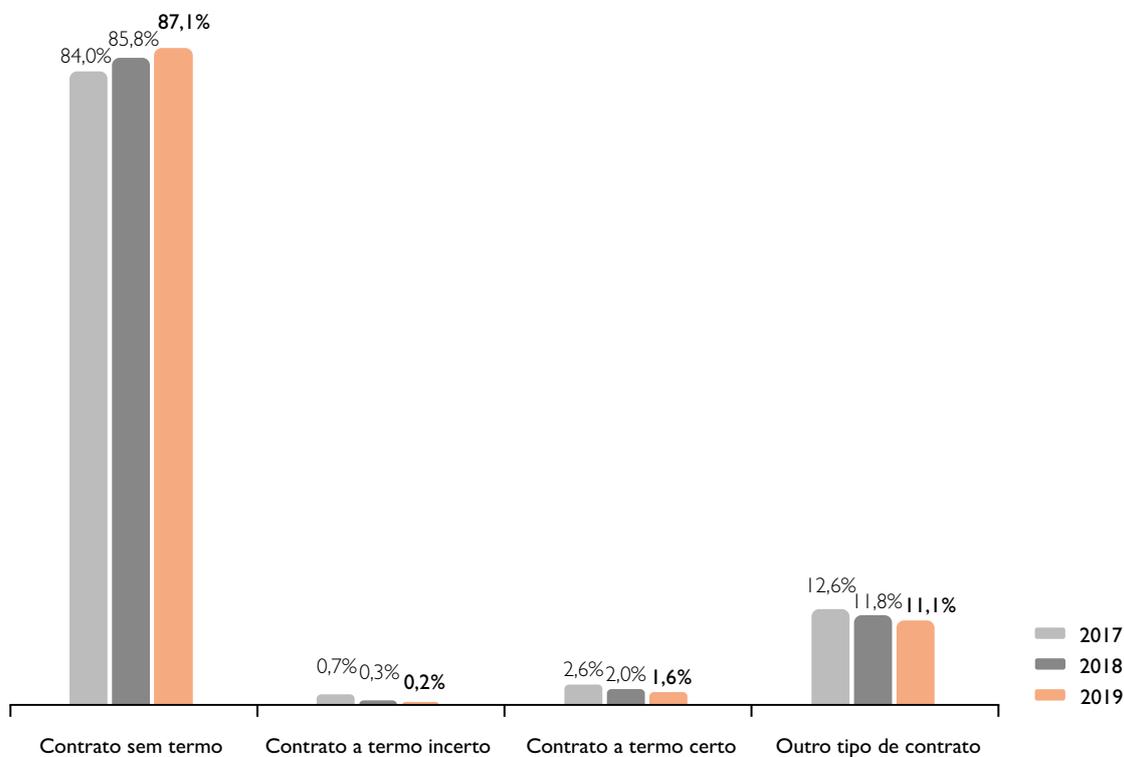
80% de pedidos de mobilidade interna aceites



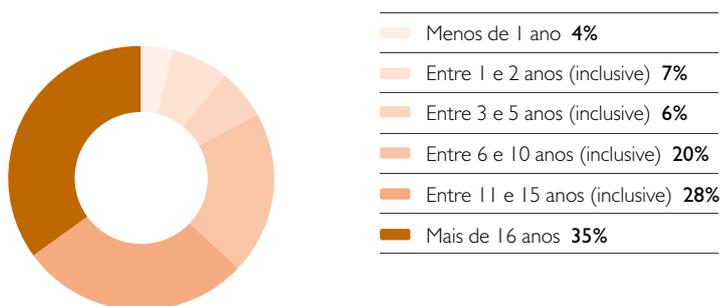
## CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DO GRUPO

A estratégia de sustentabilidade do Grupo assenta nos pilares de confiança, integridade, responsabilidade e respeito pelos/as seus/suas trabalhadores/as, privilegiando relações de trabalho estáveis e duradouras, sendo disso prova que 87,1% dos contratos são sem termo.

TRABALHADORES/AS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO (%)

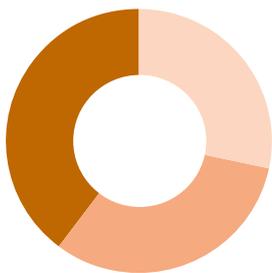


ANTIGUIDADE (%)



Cerca de 20% dos/as trabalhadores/as do Grupo têm uma antiguidade entre seis e 10 anos. E 35% mais de 16 anos. A antiguidade média do Grupo é de 13 anos.

**HABILITAÇÕES LITERÁRIAS DOS TRABALHADORES/AS (%)**

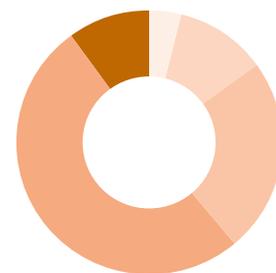


Ensino básico ou inferior	28,5%
Ensino secundário	31,9%
Ensino superior	39,6%

40%

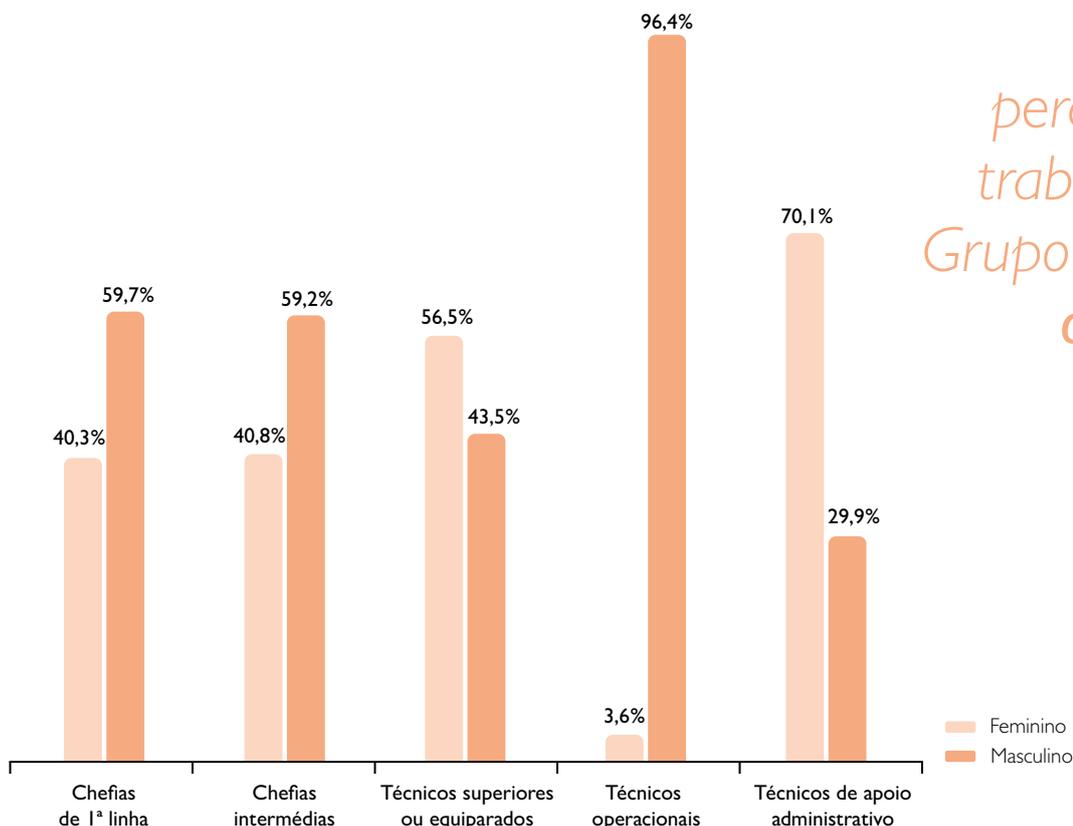
Trabalhadores/as do Grupo com Ensino Superior

**TRABALHADORES/AS, POR CATEGORIA PROFISSIONAL (%)**



Chefias de 1ª linha	4%
Chefias intermédias	11%
Técnicos superiores ou equiparados	24%
Técnicos operacionais	51%
Técnicos de apoio administrativo	10%

**TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL, POR GÉNERO (%)**



A grande percentagem de trabalhadores do Grupo são técnicos operacionais.

**[P]** Valorizamos a relação com os colaboradores.

**[C]** Comprometemo-nos a investir no desenvolvimento dos colaboradores.

A estratégia da Direção de Recursos Humanos Corporativos está alicerçada no cumprimento dos objetivos de excelência do *core business*, através do contributo individual dos/as trabalhadores/as. São desenvolvidos esforços no sentido de promover a sua motivação e o seu desenvolvimento de competências.

Comprometemo-nos a promover ativamente o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos. A formação é uma aposta forte da política de gestão de recursos humanos.

#### **Valorização profissional**

Um dos valores da AdP é o seu contributo para o desenvolvimento dos/as trabalhadores/as através da aquisição de competências e aprendizagem ao longo da vida. Os/as trabalhadores/as são incentivados a participar em programas de Pós-graduação, Mestrado ou Doutoramento em domínios diretamente relacionados com a sua atividade e que contribuam inequivocamente para o aumento do seu capital intelectual. A participação em Associações Profissionais ou de Classe que contribuam para a valorização profissional ou se mostrem adequadas ao prosseguimento dos fins da Empresa é igualmente incentivada e suportada.

#### **Gestão do desempenho**

O processo de avaliação de desempenho tem como objetivo gerir e desenvolver os contributos individuais, por forma a garantir o alinhamento dos desempenhos com a estratégia e os objetivos da empresa e potenciar a melhoria contínua. O sistema de avaliação de desempenho prevê que a avaliação não seja um ato isolado mas antes, parte de um processo permanente e contínuo, que integra o alinhamento de expectativas, a definição de metas e objetivos claros a atingir, a identificação de oportunidades de melhoria e o desenvolvimento dos/as trabalhadores/as.

Em 2019 foram avaliados, relativamente ao ano de 2018, todos os trabalhadores e trabalhadoras (elegíveis para o processo de avaliação de desempenho<sup>24</sup>).

#### **Formação contínua**

Corporizando a cultura de melhoria contínua inscrita na nossa estratégia, entendemos que é fundamental dotar os nossos recursos humanos das competências necessárias que lhes permitam realizar todo o seu potencial, contribuindo assim para o sucesso da AdP. Desta forma, a formação dos/as trabalhadores/as é uma aposta forte da política de gestão de recursos humanos.

---

<sup>24</sup> Não são elegíveis os/as trabalhadores/as que têm menos de seis meses de trabalho ou que estiveram suspensos por mais de seis meses, à exceção de licenças de parentalidade.

Os processos de planeamento, gestão e avaliação da formação visam dar resposta às necessidades formativas identificadas e garantir a qualidade, eficácia e adequação das mesmas. São igualmente dinamizadas ações de formação de cariz transversal e estratégico, com vista a promover o desenvolvimento organizacional, assim como o reforço e consolidação de valores de partilha e de trabalho e desenvolvimento alinhado e conjunto.



## ACADEMIA DAS ÁGUAS LIVRES (AAL) DA EPAL

Em 2019 foi dado seguimento à pós-graduação em “Tecnologias e Gestão da Água” na Academia das Águas Livres da EPAL, numa parceria com a FCT – Faculdade de Ciências e Tecnologia e a NOVA – SBE. A Academia das Águas Livres (AAL) tem como objetivo colmatar lacunas da oferta formativa para quadros técnicos e operacionais do setor da água e ambiente, a nível nacional. Assim, para além das/os trabalhadoras/es da EPAL/AdVT, a AAL recebe formandos externos que reconhecem a excelências nos seus serviços.



*É fundamental dotar os/as trabalhadores/as com as competências necessárias ao aumento dos níveis de eficácia dos resultados obtidos.*

## CAUDAL - MOVIMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DA ÁGUAS DO NORTE

O CAUDAL – Movimento de Desenvolvimento de Competências - deu os seus primeiros passos no último trimestre do ano de 2018 e continuou durante o ano de 2019 (1.º semestre). Em 2019, foram ministradas 13.424 horas de formação profissional, abrangendo todas as categorias profissionais. Neste ano, a formação CAUDAL foi estendida a todos os titulares de funções de chefia



(1.º e 2.º nível – Diretores e Coordenadores), através da execução do MBÁguas – Programa Avançado de Gestão. Com a realização deste programa avançado pretendeu-se reforçar/valorizar as competências das chefias da empresa, competências essas definidas na fase inicial do Projeto CAUDAL, e, desta forma, contribuir para uma melhoria global do seu funcionamento.

## ADDP E SIMDOURO - SESSÃO SOBRE PERFORMANCE E PRODUTIVIDADE

O dia-a-dia nunca foi tão desgastante. Estamos sempre *online*, com múltiplas solicitações, sob pressão, e acabamos a trabalhar mais horas, sem descansarmos o suficiente. Este é um problema que afeta a nossa saúde, a concentração e o clima social. Através da fórmula dos 4 «R» da performance (*Recover, Refuel, Rethink, Reenergize*), o Professor José Soares (Professor Catedrático de Fisiologia na Faculdade de Desporto da Universidade do Porto), autor de diversas publicações sobre o tema, explicou como os princípios de treino e recuperação de atletas de alto rendimento podem ajudar a sermos mais produtivos, mais saudáveis e a conseguirmos um melhor equilíbrio entre as exigências profissionais e a vida pessoal e familiar.



### Objetivo:

Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos/as trabalhadores/as

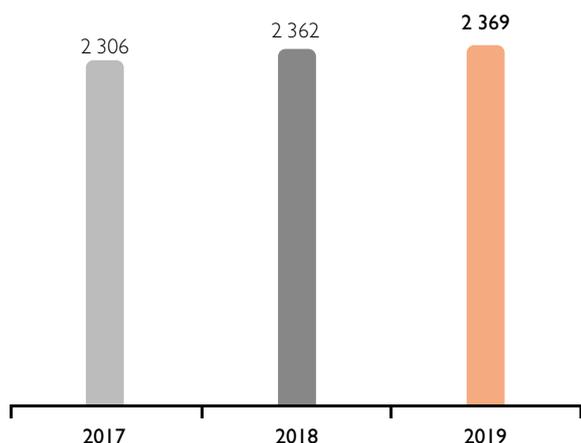
### Meta:

Garantir mais de 35 horas de formação por trabalhador/a por ano

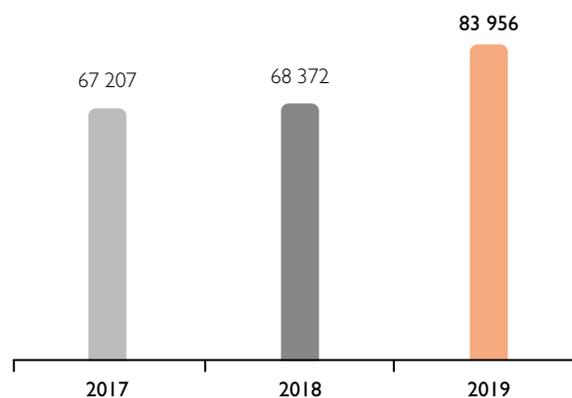
*Em 2019, os/as trabalhadores/as do Grupo tiveram cerca de 82 mil horas de formação<sup>25</sup>.*

<sup>25</sup> Não inclui 1.685 horas de formação referentes a trabalhadores/as suspensos/as a 31 de dezembro e que saíram no ano em análise. Não inclui administradores e estagiários.

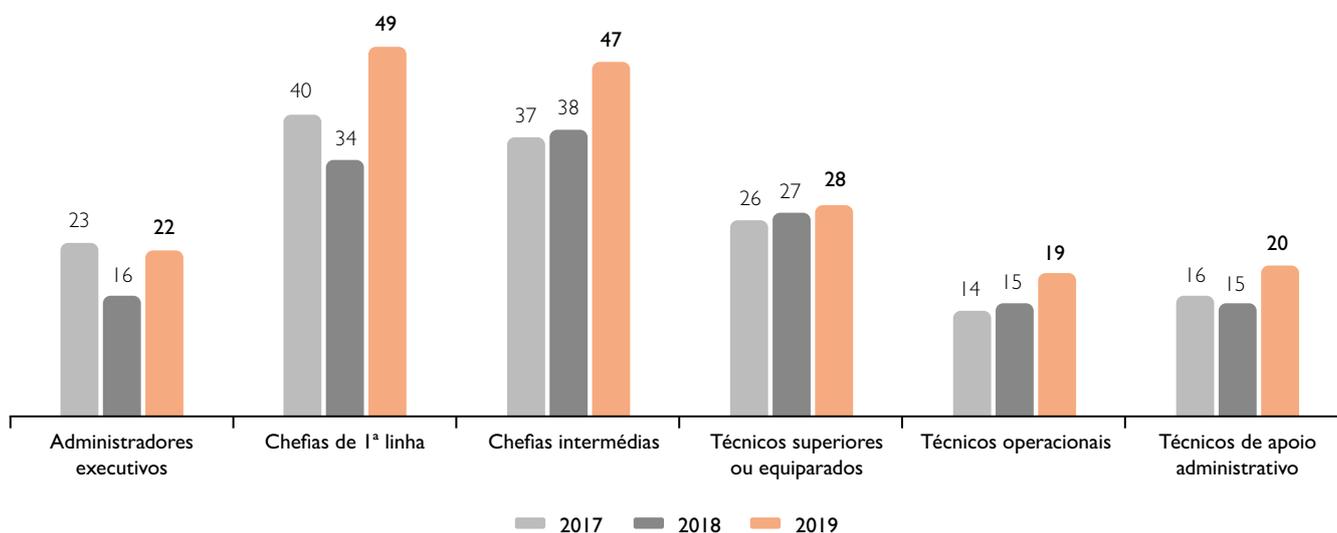
## NÚMERO DE FORMANDOS



## HORAS DE FORMAÇÃO



## MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO ANUAIS, DOS/AS ADMINISTRADORES/AS EXECUTIVOS/AS E TRABALHADORES/AS, POR CATEGORIA FUNCIONAL



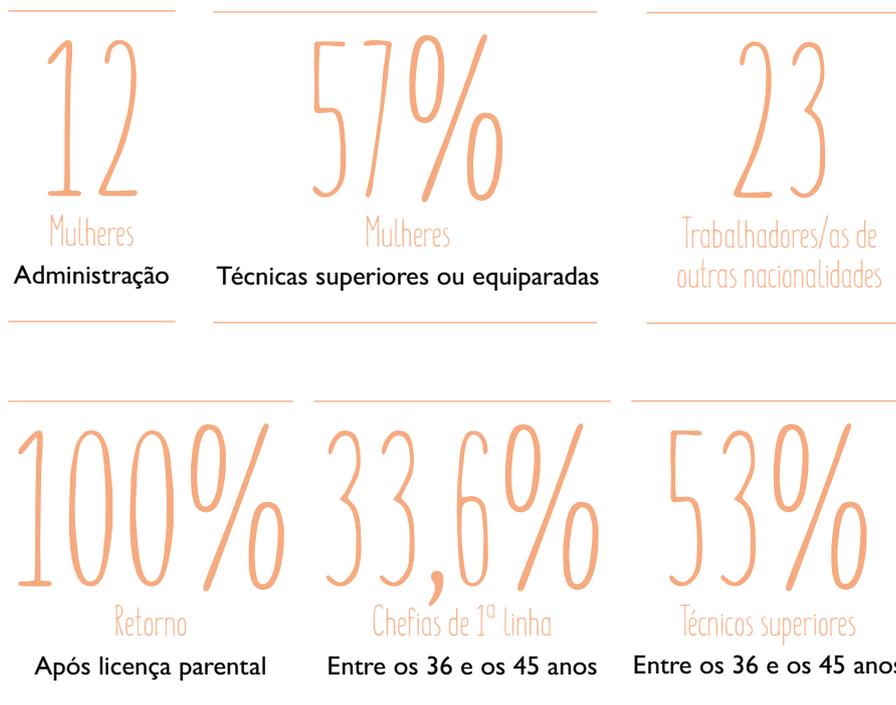
*Apostamos em políticas e práticas de gestão de recursos humanos que promovam a aquisição das competências necessárias à concretização dos nossos objetivos estratégicos e ao **desenvolvimento pessoal e profissional** dos colaboradores.*

[P] Valorizamos a relação com os colaboradores

[C] Comprometemo-nos a garantir a igualdade de oportunidades e a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional

“Implementámos planos de ação, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades de género, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional (promoção da igualdade)”

in Orientações Estratégicas



O Grupo AdP tem implementada uma política sustentada da igualdade de género. Para além desta política específica, a existência de um conjunto de políticas de recursos humanos não discriminatórias, o próprio Código de Conduta e Ética do Grupo AdP e a certificação na norma de Responsabilidade Social SA 8000 solidificam esta temática.

Entende o Grupo AdP que a política de igualdade de género é, não só um fator de desenvolvimento que permite eliminar e promover um melhor aproveitamento dos recursos humanos, mas também uma componente necessária à evolução das sociedades.



A Política de Igualdade de Género definida para o Grupo, assenta em dois pilares base:

- Igualdade de tratamento e de oportunidades;
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

Com base nesta política foi implementado um plano que visa a implementação de um conjunto de medidas tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. O período de vigência deste plano foi de 2019 – 2020. Em 2019 o Grupo AdP contribuiu com as ações por forma a dar cumprimento ao plano definido.

Este plano está organizado em seis áreas agregadoras. Estas seis áreas compreendem várias medidas de intervenção, às quais se associam indicadores de sucesso e as entidades/órgãos responsáveis pela sua execução:

- Estratégia, missão e valores;
- Igualdade de tratamento e de oportunidades;
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional;
- Diálogo social e participação;
- Formação e sensibilização;
- Comunicação e imagem.

O Plano para a Igualdade é composto por iniciativas e metas que concorrem para a prossecução dos seguintes objetivos:

- Inclusão, no planeamento estratégico, de objetivos explícitos e mensuráveis que visem a promoção da igualdade entre homens e mulheres.
- Revisão dos códigos de conduta e ética assegurando os princípios de igualdade, não discriminação e conciliação.
- Promoção da temática da igualdade de género na cadeia de fornecimento.
- Avaliação do impacto e dos progressos das políticas e iniciativas implementadas.
- Promoção da equidade na representação de género na composição de júris e comissões.
- Revisão dos manuais de acolhimento assegurando os princípios de igualdade, não discriminação e conciliação.
- Criação e manutenção de informação, tratada por género, relativa aos processos de recrutamento e seleção de pessoal, formação, desempenho, estágios, entre outras.
- Divulgação regular de informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores e das trabalhadoras em matéria de igualdade, não discriminação, saúde, cidadania, maternidade/paternidade, conciliação da vida pessoal, familiar e profissional e informação objetiva e atualizada sobre o fenómeno do assédio, sexual e moral, no local de trabalho.
- Promoção da equidade Homem/Mulher no gozo das licenças parentais através da divulgação de direitos e deveres na maternidade/parentalidade, previstos na legislação.
- Implementação e certificação das empresas na norma de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. Certificação na NP 4552/2016 - Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

Em 2019 destacamos a certificação da *holding* – AdP SGPS –, da AdP Serviços, da AdP Energias e da AdP Internacional na Norma Portuguesa (NP) 4552:2016 Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

- Aproveitar o progresso das tecnologias de informação para criação de novas formas de organização e gestão do trabalho, acessíveis a trabalhadores e trabalhadoras que facilitem a conciliação trabalho-família.
- Divulgação dos recursos existentes na área geográfica da empresa que facilitem a conciliação trabalho-família.
- Promoção da mobilidade interna do Grupo.
- Realização de iniciativas para debate de ideias sobre a promoção da igualdade entre homens e mulheres e a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.
- Promoção de iniciativas de Igualdade, não discriminação e conciliação no Centro de Educação Ambiental Água 360°.
- Integração de projetos relevantes relativos à igualdade, não discriminação e conciliação privilegiando os com enfoque no combate à pobreza e exclusão social na sociedade (exemplo "Girl Move", Girl Técnico, Comunidade Ciganas).
- Utilização de uma linguagem (escrita, não escrita e imagens) neutra, inclusiva e não discriminatória nos processos de comunicação internos e externos.
- Integração de indicadores obrigatórios de igualdade de género (IG) em relatórios oficiais (R&C, RS, etc.). Disponibilização no site das empresas de indicadores gerais de IG.

Complementarmente e como reforço, também no Plano Estratégico de Sustentabilidade do Grupo AdP se assumem Compromissos de "Garantir a igualdade de oportunidades" e de "Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal". Estes compromissos contemplam quatro medidas, a aplicar em todas as empresas do Grupo:

- Garantir o cumprimento do "Plano para a Igualdade do Género".
- Promover a diversidade.
- Obter a certificação segundo a norma SA 8000 (no caso de empresas não certificadas).
- Promover a mobilidade.

Como principais iniciativas em 2019 que concorrem para os Planos definidos destacamos:

- Certificação da AdP SGPS, da AdP Serviços da AdP Energias e da AdP Internacional na Norma Portuguesa (NP) 4552:2016 - Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal. A certificação pela NP 4552:2016, demonstra o nosso compromisso com o objetivo da conciliação enquanto critério de gestão compatível com a estratégia e integrado nos seus processos, alavancando benefícios ao nível da retenção e captação de talento, diminuição do absentismo e aumento da produtividade, redução de conflitos laborais, valorização da organização perante a comunidade local e internacional, e valorização dos seus produtos e/ou serviços.
- Realização de ações de sensibilização no âmbito da norma de Responsabilidade Social SA8000 (requisito 5), onde se enquadra o repúdio de todas as formas de discriminação, incluindo a baseada no género. Em todos os acolhimentos também este tema foi enfatizado. Estas ações estenderam-se aos prestadores de serviços.
- Inclusão de linguagem respeitadora da igualdade de género na maioria das publicações e comunicações da empresa. A EPAL criou e divulgou um manual de linguagem inclusiva que irá ser adaptado a todas as empresas do Grupo.

- O Grupo AdP divulga anualmente no Relatório e Contas e no Relatório de Sustentabilidade corporativos a informação relevante de recursos humanos desagregada por sexo (bem como nos relatórios individuais das empresas). O Relatório de Sustentabilidade corporativo é enviado aos principais *stakeholders* e é disponibilizado no *site* do Grupo e das empresas bem como na intranet.
- Existe ainda no Edifício Sede e na maioria das empresas do Grupo (nomeadamente nas empresas certificadas na SA 8000), caixas de sugestões e Representantes das trabalhadoras e trabalhadores nomeados para a responsabilidade social. Iremos reforçar a divulgação da existência das caixas de sugestões para recolha de sugestões na temática da igualdade de género.
- Foi feita uma auscultação aos trabalhadores da  *Holding* e das empresas instrumentais sobre esta temática
- Foi dada uma orientação no sentido dos júris dos concursos lançados ao abrigo do CCP serem compostos por homens e mulheres.

De forma a solidificar o seu posicionamento, em 2019 a Águas de Portugal renovou o seu compromisso com o Fórum Empresas para a Igualdade (iGEN) e, conseqüentemente, com a promoção da igualdade de género, da justiça organizacional e da satisfação dos seus trabalhadores e das suas trabalhadoras. Com esta participação, a Águas de Portugal assume o desenvolvimento de ações de promoção de igualdade de género para 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 vida profissional, pessoal e familiar e proteção na parentalidade. A Águas de Portugal é uma das organizações bandeira do Pacto da Conciliação.

O Grupo AdP subscreveu a Carta Portuguesa para a diversidade em 2016. A Carta para a Diversidade, é uma iniciativa da União Europeia, com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade. A assinatura da Carta simboliza a intenção que a organização tem de evoluir e promover ativamente o potencial da diversidade de acordo com o que estiver ao alcance dos seus recursos e possibilidades.

“Emprego não discriminatório: devem ser garantidas, no processo de seleção e recrutamento, condições iguais para todos/as/os/as candidatas/as.”

in Política de Emprego do Grupo AdP



NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL



PRÁTICAS LABORAIS

### 6º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho

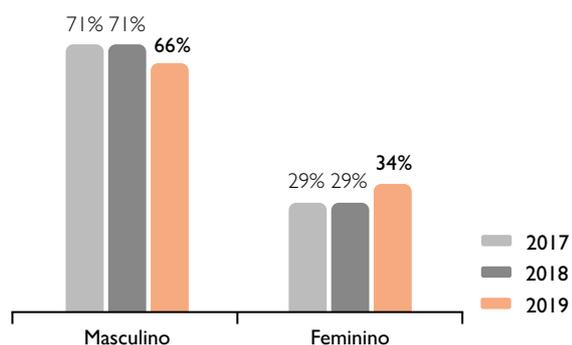
in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



*Implementamos planos de ação tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades de género, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional (promoção da igualdade).*



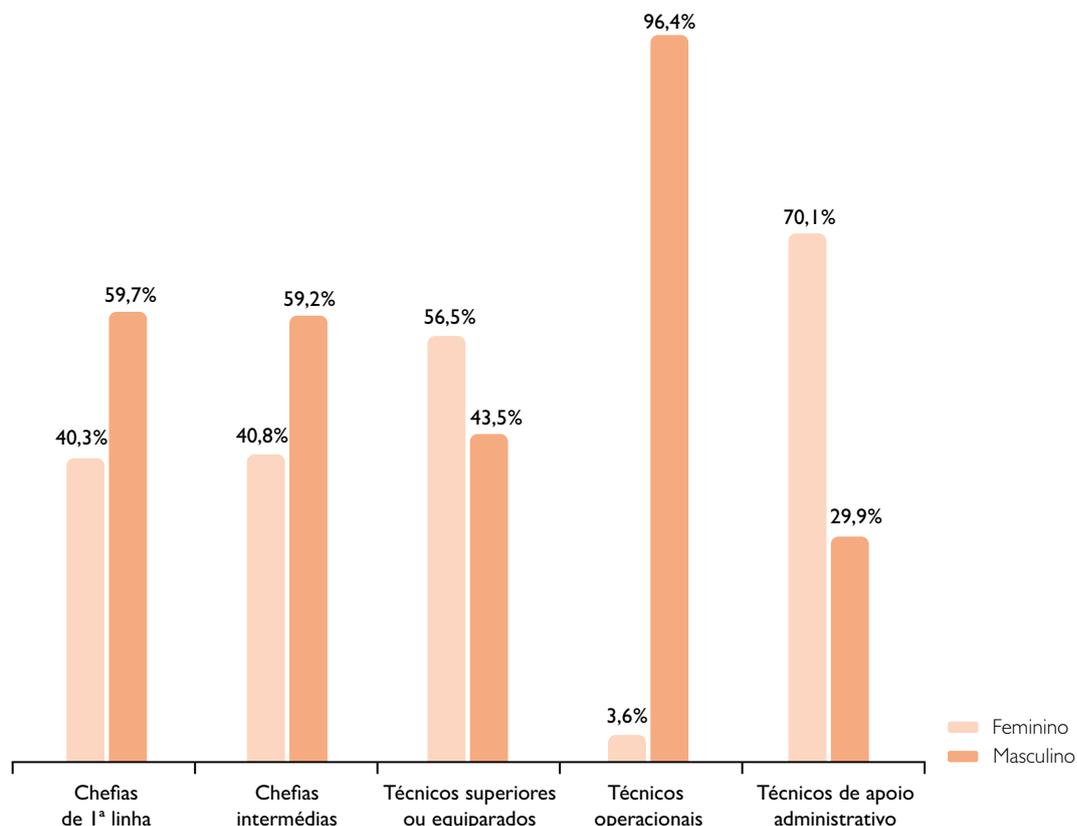
### ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR GÉNERO (%)



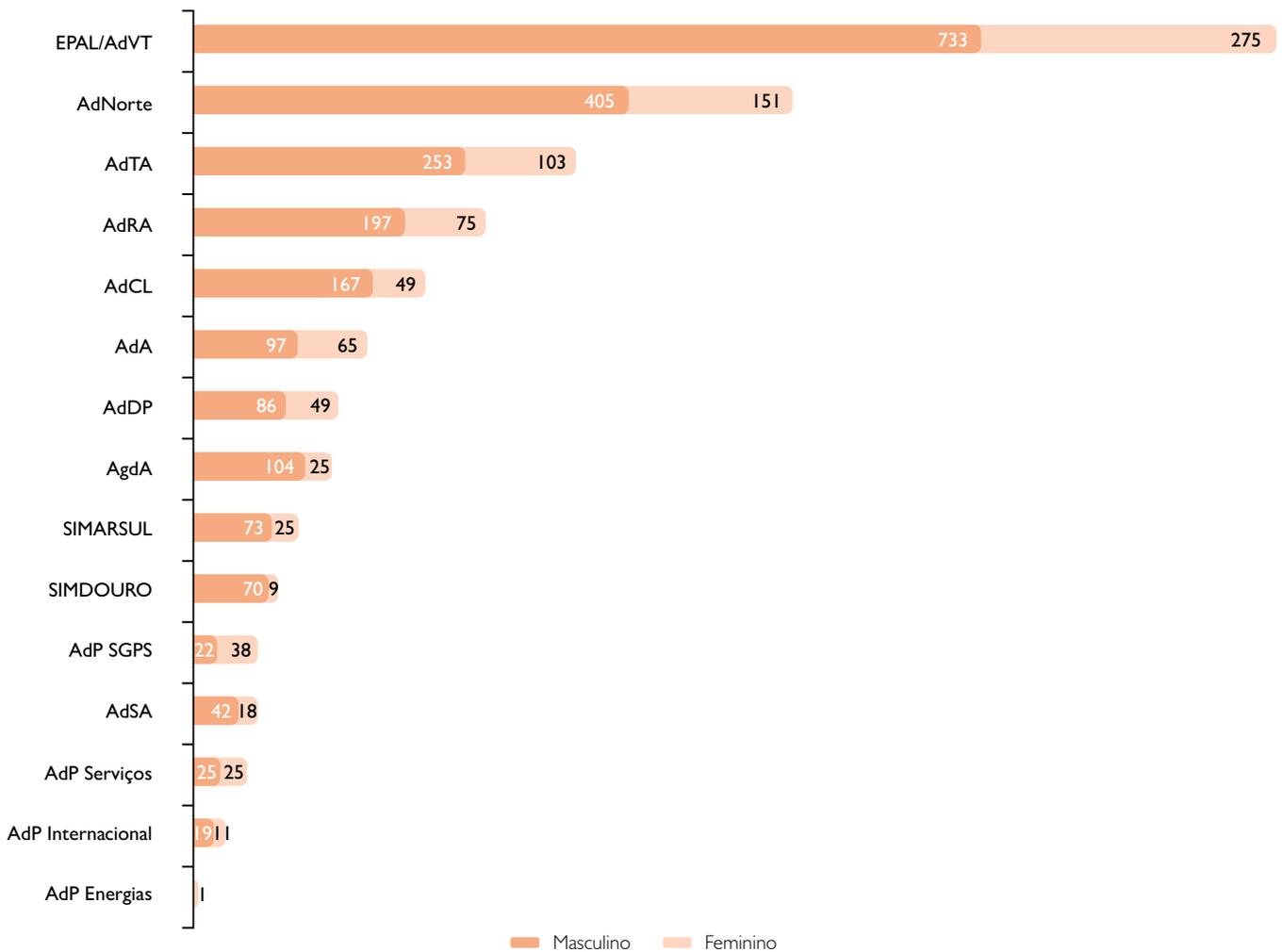
No Grupo existe um equilíbrio entre o número de trabalhadoras e de trabalhadores. Nas empresas participadas, dado que a atividade de exploração é a que tem maior expressão, e atendendo às características do tipo de funções inerentes, existe naturalmente maior representatividade do género masculino. Na administração e em todas as categorias profissionais existem ambos os géneros.

No Grupo existem 35 Administradores Executivos, 23 homens e 12 mulheres.

### TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL, POR GÉNERO (%)



TRABALHADORAS VS TRABALHADORES, POR EMPRESA  
(nº)



**Objetivo:**

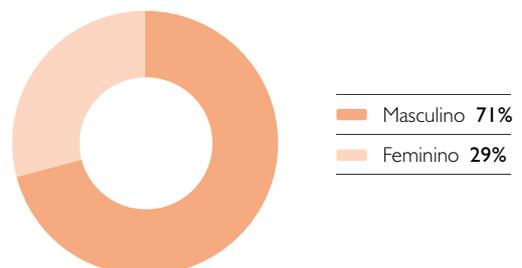
Garantir o cumprimento do Plano de Igualdade de Género

**Meta:**

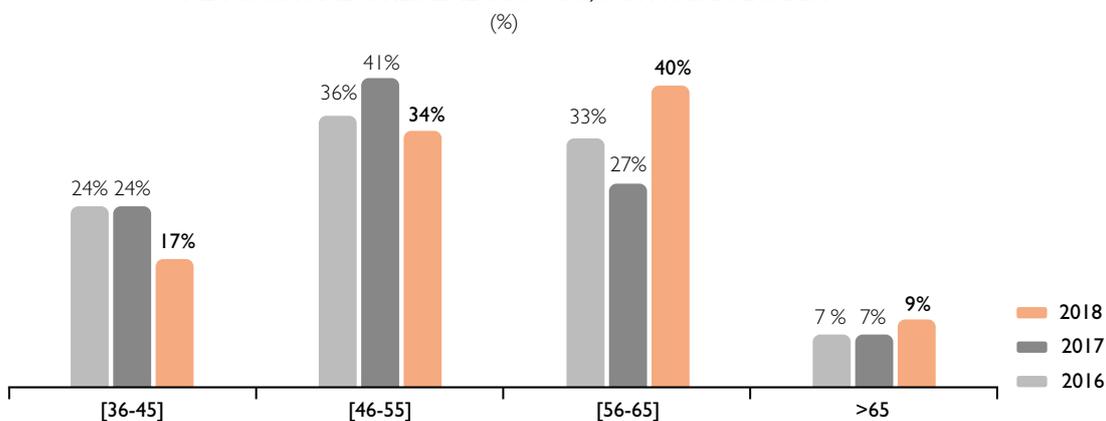
Implementar o Plano em 100% das empresas



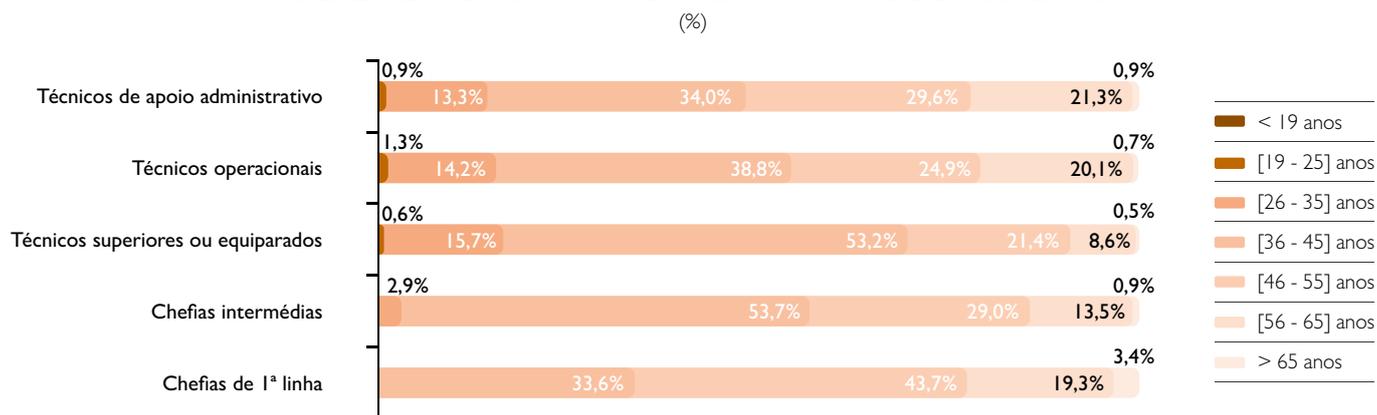
TRABALHADORES/AS POR GÉNERO  
(%)



### ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR FAIXA ETÁRIA

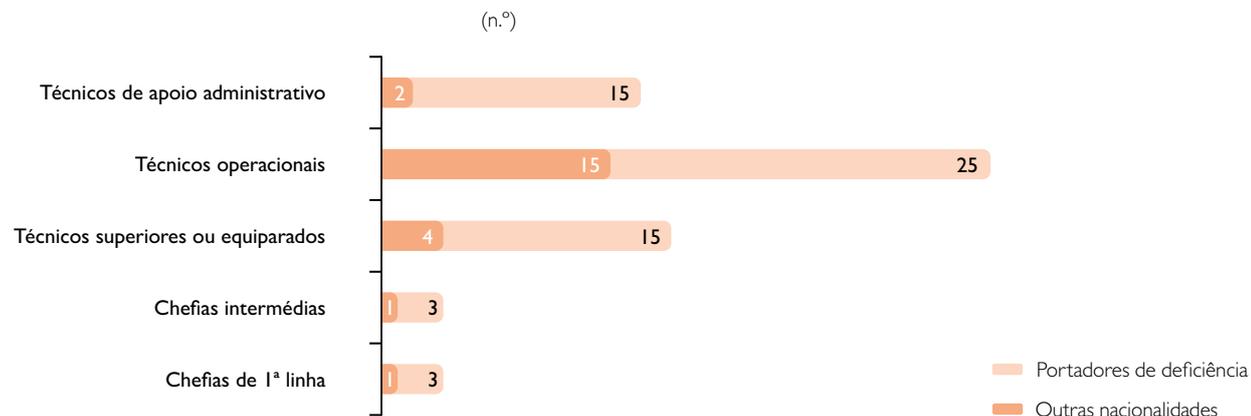


### TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL E FAIXA ETÁRIA



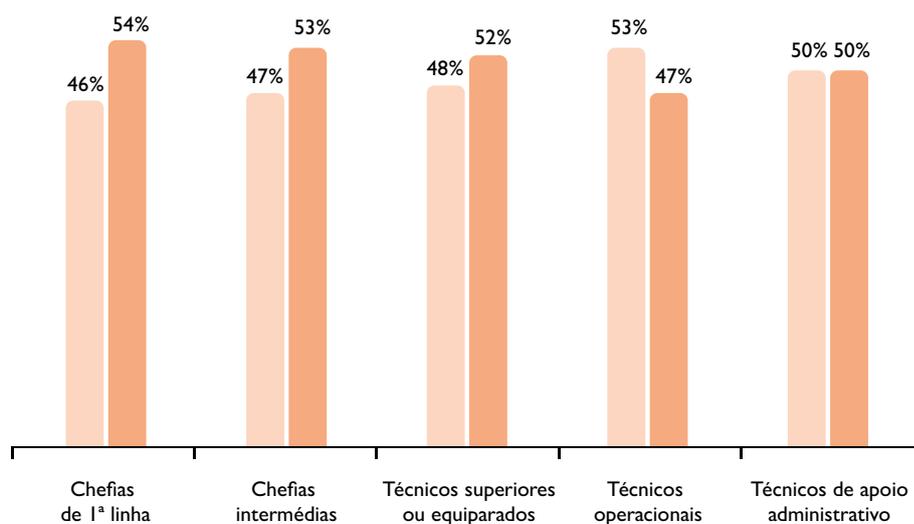
Atualmente, 2,6% dos/as trabalhadores/as do Grupo AdP pertencem a grupos minoritários, o que reflete a igualdade de oportunidades e a não discriminação no Grupo.

### DIVERSIDADE E INCLUSÃO

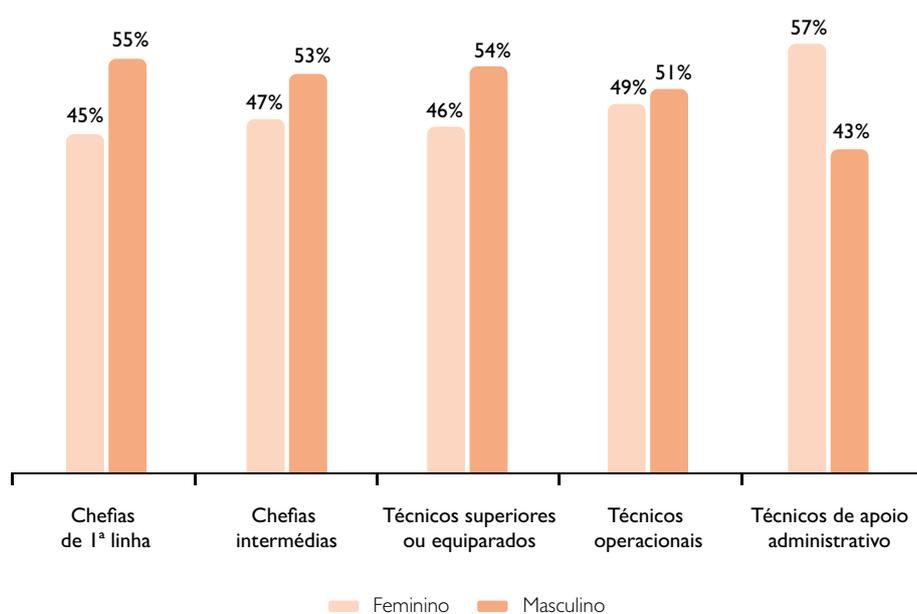


No Grupo AdP existe equidade entre homens e mulheres nas remunerações auferidas.

### MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO BASE MENSAL, POR GÉNERO (%)



### MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO TOTAL MENSAL, POR GÉNERO (%)



*Os princípios de igualdade de oportunidades criam uma cultura competitiva de “valor de emprego”.*



Existem no Grupo AdP, benefícios complementares que traduzem a aposta em políticas sociais nas nossas empresas e que contribuem para a conciliação da vida profissional com a vida pessoal.

### Benefícios complementares

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar
- Seguro de vida
- Subsídio de transporte
- Acordos com ginásios
- Ginástica
- Protocolos com farmácias
- Campos de férias para filhos de trabalhadores/as
- Acordos com instituições culturais

- Dia de aniversário
- Cabaz de Natal
- Cabaz de Nascimento
- Apoio a formação complementar
- Bolsas de estudo a filhos/as de trabalhadores/as
- Distribuição de fruta fresca no local de trabalho

Nota: Estes benefícios não são homogéneos dentro das empresas do Grupo AdP.

## BOLSAS DE ESTUDO AdP

O objetivo deste projeto é contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem de filhos/as de trabalhadores/as do Grupo AdP que evidenciem dificuldades financeiras e que tenham tido um aproveitamento escolar excelente.

Têm acesso à bolsa trabalhadores/as com filhos/as a concorrer/ frequentar o Ensino Superior, com os melhores resultados académicos e com menos recursos financeiros.

Em 2014, este programa estendeu-se a filhos/as de trabalhadores/as que frequentam o Ensino Especial.

O programa de atribuição de bolsas de estudo para filhos/as de trabalhadores/as foi iniciado em 2013, tendo até ao momento sido atribuídas um total de 224 bolsas de Ensino Superior e de Ensino Especial.

Em 2019 foram atribuídas 43 bolsas, 23 de Ensino Especial e 20 de Ensino Superior, no valor de 1.200 euros/ cada.



[P] Valorizamos a relação com os colaboradores.

[C] Comprometemo-nos a garantir a segurança e saúde no trabalho



No Grupo AdP é nossa responsabilidade garantir a segurança dos nossos trabalhadores e trabalhadoras, propiciando para isso locais seguros e saudáveis para trabalhar. Estilos de vida equilibrados e saudáveis sustentam carreiras longas e gratificantes, o que, por sua vez, ajuda a reter pessoas excelentes.

A área da saúde e da segurança é uma preocupação permanente no seio da atividade do Grupo, sendo a abordagem destas questões essencial para o garante da integridade física e psicológica dos/as trabalhadores/as.

## “SAÚDE E SEGURANÇA, SEMPRE!”, ÁGUAS DO NORTE ORGANIZA SEMANA DOS 3 S’

É fácil perder de vista a importância da segurança e saúde no trabalho e descartá-la como uma “sobrecarga administrativa”, como resultado das pressões e exigências profissionais da vida moderna.

Todavia um ambiente de trabalho seguro e saudável é essencial para aumentar o potencial e o empenho de trabalhadores/as, bem como a competitividade das empresas.

Considerando estas premissas, a área de Sustentabilidade Empresarial da Águas do Norte promoveu a 2.ª edição da “Semana dos 3’s”, que incidiu uma vez mais na promoção da segurança e saúde dos/as trabalhadores/as da empresa, assim como daqueles que trabalham em seu nome.

Esta iniciativa, que decorreu entre os dias 28 de abril a 3 de maio, contou com uma série de atividades que permitiram debater ideias sobre a promoção da igualdade entre homens e mulheres e a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, respondendo às ações previstas no Plano de Igualdade de Género, envidar esforços no sentido de comprometer os fornecedores da Águas do Norte para com os requisitos da SA 8000 e incentivar e valorizar a prevenção no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho.





## ÁGUAS DE SANTO ANDRÉ REALIZA AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO NO ÂMBITO DA SAÚDE E BEM-ESTAR

Durante o ano de 2019 foram diversas as ações de sensibilização que a empresa realizou junto dos/as seus/suas trabalhadores/as, na temática da saúde e bem-estar, nomeadamente sobre alimentação saudável, prevenção da picada e remoção de carraças e prevenção contra riscos psicossociais e stress.

A identificação e avaliação das condições de trabalho nas nossas empresas tem contribuído para um ambiente de trabalho mais seguro, permitindo diminuir os riscos potenciais a que os/as trabalhadores/as estão sujeitos/as no seu dia-a-dia. A implementação crescente de medidas de controlo e a disponibilização de equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como o desenvolvimento e teste de planos de emergência, contribuem para a minimização da sinistralidade no trabalho.

Em 2019, 94% empresas do Grupo tinham os seus sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho certificados, resultante de uma postura de prevenção de riscos permanente e contínua. Destas, onze têm a totalidade do âmbito da empresa certificado.

Em 2019, oito empresas do Grupo tinham Representante dos Trabalhadores/as eleito. 2.720 trabalhadores/as viram a sua representação em matérias de higiene, saúde e segurança no trabalho assegurada.

Os Representantes são um importante veículo de informação entre as Administrações, Técnicos de Segurança no Trabalho e os/as trabalhadores/as. Todas as empresas do Grupo realizam consultas aos/as trabalhadores/as no âmbito da temática da segurança no trabalho.

Em 2019, foram registados 233 acidentes de trabalho, número que reflete a contínua aposta no controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas.



### Objetivo:

Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações

### Meta:

100% das empresas com 100% do âmbito certificado

	2019
Taxa de frequência****	41
Número de acidentes*	233
Taxa de lesões	76,2
Número total de acidentes**	433
Número total de acidentes com baixa	139
Número total de acidentes graves***	1
Número de trabalhadores/as com doenças profissionais	6
Taxa de doenças profissionais	1,06
Taxa de gravidade	717
Taxa de absentismo (%)	4,95%
Número de óbitos decorrentes de acidentes de trabalho	0

Os planos de emergência desenvolvidos são regularmente testados através da realização de simulacros que visam avaliar as respostas desenvolvidas, em termos de recursos humanos, procedimentos internos e equipamento disponível.

	2016	2017	2018	2019
Número de acidentes*	243	258	277	233

\*Com comunicação à seguradora.

\*\*Com e sem comunicação à seguradora.

\*\*\*Com baixa superior a seis meses e potencial IPP.

\*\*\*\*Calculada com base nos acidentes com comunicação à seguradora.



**Objetivo:**  
Prevenir a sinistralidade laboral

**Meta:**  
Reduzir em 25% os acidentes de trabalho



## CAMPANHA “ZERO ACIDENTES” DA ÁGUAS DO NORTE

A Águas do Norte lançou em 2018 uma campanha dedicada à diminuição dos acidentes de trabalho, denominada “Zero Acidentes”.

Pretendeu-se que fosse uma competição saudável entre os/as colaboradores/as que integram os vários Núcleos de Exploração, promovendo a sua segurança através da prevenção dos acidentes de trabalho, melhorando as condições de segurança nos postos de trabalho e adotando comportamentos seguros por todos, rumo à excelência e ao objetivo de “Zero Acidentes”.

Decorridos os 12 meses da campanha, diminuímos o número de acidentes em 43%, bem como o número de dias perdidos em 49% pelo que tornamo-nos mais seguros, no entanto estamos conscientes que os desafios continuam.

## ÁGUAS DO DOURO E PAIVA E SIMDOURO COMEMORAM DIA DA SEGURANÇA

A Águas do Douro e Paiva e a SIMDOURO comemoraram, pelo segundo ano consecutivo, o Dia da Segurança com a dinamização de seis Oficinas de Segurança que abordaram os temas: Energia e eletricidade; Segurança - *Risk factor*; Resgate; Primeiros Socorros; Derrame de produtos químicos; e Ergonomia. Para além da consolidação dos conhecimentos, pretendeu-se que a formação decorresse em ambiente de competição saudável, pelo que, à semelhança do ano anterior, os grupos de trabalho competiram entre si pelo Prémio “Campeões da Segurança”.

Ainda no âmbito da segurança foram realizadas diversas ações formativas ao longo do ano, das quais se destacam: Prevenção de Risco Elétrico, dirigido para os trabalhos e equipamentos existentes, de modo a garantir que estão a ser adotadas as melhores práticas de segurança elétrica nos trabalhos fora de tensão, em tensão ou na vizinhança de tensão; e *ErgoCoaching* cujo objetivo foi melhorar a sintomatologia dos colaboradores através de um programa de *Coaching* individual de Ergonomia com avaliações semanais que decorrem no próprio posto de trabalho.



[P] Valorizamos a relação com os colaboradores.

[C] Comprometemo-nos a garantir uma comunicação interna transversal e eficaz

### Objetivo:

Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento

### Meta:

100%



O Grupo AdP dá particular atenção ao diálogo social na sua política de recursos humanos. A coesão social é um fator muito importante para o bom desempenho das empresas.

A comunicação transversal dentro da nossa organização, dada a dimensão e a dispersão geográfica do Grupo, é da maior importância, permitindo que cada trabalhador/a acompanhe a evolução da sua empresa e do seu grupo empresarial.

Sentimos a necessidade de apostar numa melhoria contínua dos canais de comunicação interna, quer dentro das empresas, quer ao nível do Grupo. O portal interno, ferramenta de comunicação intra e interempresas, está atualmente disponível nas empresas do Grupo AdP. Semanalmente, é também produzida pela AdP SGPS, uma *newsletter* digital (Notícias do Mundo AdP) que é enviada a todos/as os/as trabalhadores/as do Grupo.

Em 2019, nove empresas do Grupo tinham Equipas de Desempenho Social, assegurando a representação dos/as trabalhadores/as em matéria de responsabilidade social, ficando privilegiada a comunicação entre as Administrações e os/as trabalhadores/as.

O Grupo está alinhado com as convenções internacionais sobre as relações sociais e condições de trabalho, adotadas na Organização Internacional do Trabalho (OIT).

## *O Grupo AdP respeita a liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva do Grupo e das empresas.*

### ÁGUAS DO DOURO E PAIVA E SIMDOURO CELEBRA COM OS TRABALHADORES E TRABALHADORAS

A Águas do Douro e Paiva e a SIMDOURO promoveram o “Dia das nossas Pessoas”, em que, para além do convívio, se refletiu sobre quatro valores essenciais ao trabalho em equipa: Confiança, Responsabilização, Empatia e Pertença. Este evento foi idealizado em parceria com a U.DREAM, a primeira Empresa Júnior Social do país, que trabalha de forma autossustentável, tendo como missão mudar vidas através de experiências sociais.



DIREITOS HUMANOS

#### 3º Princípio

Apoiar a liberdade de associação no trabalho.

in “Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas”

# 825

Trabalhadores/as (26% do total de ativos)

Pertencem a associações sindicais

# 100%

Trabalhadores/as

Possuem acordos de negociação coletiva

Foram desenvolvidos mecanismos internos para que os/as trabalhadores/as possam apresentar sugestões e recomendações, contribuindo desta forma para a melhoria do desempenho das empresas e para a satisfação dos/as trabalhadores/as e das suas expectativas.

# ÁGUA

A

# 360°

CENTRO DE  
EDUCAÇÃO  
AMBIENTAL



FUNDO  
AMBIENTAL

Campeões  
do Ambiente

Guardiões  
do Mundo

Exploradores  
da Água

Atletas da  
Sustentabilidade

Defensor  
do Planeta



ILLUSTRATION

# EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

Os principais desafios do Grupo na relação com a comunidade são:

- Educação e sensibilização ambiental;
- Adotar medidas de resposta à realidade social nos meios onde operamos;
- Promover o acesso à água segura e ao saneamento em países em desenvolvimento;
- Promover a economia a nível regional e nacional. Cimentar relações de transparência e confiança na cadeia de fornecimento.

Os nossos Princípios e Compromissos:

**[P]** Promovemos uma aproximação crescente à comunidade.

**[C]** Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento;  
Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais;  
Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico;  
Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento.

Principais metas para 2016–2020

- Promover quatro campanhas de sensibilização/ educação ambiental/ ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 1000 visitas às instalações/ ano;
- Realizar 10 auditorias a fornecedores/ ano.



## EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

Apostámos na implementação de ações de sensibilização ambiental, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos.

As empresas do Grupo AdP encontram-se integradas na sociedade onde operam, mantendo uma relação de grande proximidade e de parceria com a comunidade local. Partilhamos ativamente os princípios de sustentabilidade em que acreditamos e que sustentam a nossa estratégia com os nossos *stakeholders*, envolvendo-os nas iniciativas que desenvolvemos em prol de uma sociedade ambientalmente melhor e socialmente mais inclusiva.

*Juntos, com os nossos stakeholders, por uma sociedade mais sustentável.*

A atividade do Grupo AdP gera por si só uma inquestionável alavanca económica, ambiental e social.

Não menos relevante para as comunidades locais, é o impacto indireto gerado a partir do *core business* do Grupo. A dinamização de empresas cujos serviços são essenciais para que o Grupo cumpra o seu propósito, a criação de empregos indiretos associada ou a fixação de população em zonas onde o Grupo opera são fatores determinantes para o desenvolvimento das regiões onde se encontra, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia, causando impacto sobretudo nas zonas mais interiores.

[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

[C] Comprometemo-nos a promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento

*A utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento é uma prioridade atual.*

A aposta em ações continuadas de sensibilização, na educação ambiental e a promoção de visitas às instalações, individualmente ou através de parcerias (municípios, associações ou outras entidades), têm sido um crescente no Grupo AdP. O *target*, bastante abrangente, integra não só às escolas, alcançando os futuros líderes de opinião na mudança para um mundo melhor, mas também a

população ativa e a terceira idade. Só criando consciência do papel que cada um de nós pode ter nas diversas fases do ciclo urbano da água, é possível mudar comportamentos. Quanto mais sustentável for a atitude dos cidadãos no uso da água, mais eficiente será a atividade do Grupo AdP.

Anualmente chegam às nossas estações de tratamento milhares de toneladas de resíduos que são depositados nas redes e equipamentos de esgotos das habitações e muitos há ainda que, não ficando retidos nos sistemas de transporte e tratamento de águas residuais, vão parar às linhas de água e aos oceanos. O desperdício de água da rede é outra preocupação com que as sociedades diariamente se defrontam. É pois importante, adquirirmos novos comportamentos de consumo e de utilização dos serviços essenciais de água e saneamento, mais sustentáveis, em prol de um ambiente melhor.

A incidência em ações focadas no uso racional da água para abastecimento, evitando desperdícios, e na rejeição adequada de águas residuais urbanas é um fator determinante para uma eficaz tomada de consciência.

## CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO “ÁGUA COM UM PINGO DE CONSCIÊNCIA”

Herman José protagonizou um conjunto de vídeos que apelam ao uso consciente da água. Esta iniciativa foi realizada no âmbito da campanha “Água com um pingo de consciência”, lançada em setembro de 2018 pelo Grupo Águas de Portugal e que teve continuidade em 2019 com diversas ações de âmbito nacional e regional.

O humorista, autor dos vídeos, recorreu a diferentes personagens que abordam o uso da água e incentivam ao seu uso racional através de uma canção alusiva ao tema.

O primeiro vídeo foi lançado, por ocasião do Dia Mundial da Água, a 22 de março de 2019, nas redes sociais Facebook, Instagram e YouTube. Os restantes vídeos foram apresentados semanalmente nos canais do Grupo Águas de Portugal e de Herman José.

O reforço da campanha “Água com um Pingo de Consciência”, nomeadamente através do humor, deu continuidade ao movimento de sensibilização para o uso sustentável de água, essencial num contexto de escassez e de alterações climáticas.



## AQUAQUIZ - O VALOR DA ÁGUA EM JOGO

Qual a fórmula química da água? O que é a eficiência hídrica? É verdade que a qualidade da água residual tratada é analisada antes de ser devolvida ao ambiente?

Estas e muitas outras perguntas fazem parte do Aquaquiz, um jogo interativo lançado pela Águas de Portugal em 2019 que pode ser jogado em [www.aquaquiz.pt](http://www.aquaquiz.pt).

O quiz é composto por perguntas relativas a diferentes dimensões da água, agrupadas em quatro categorias: Planeta Azul, Aqua Lab, Fábricas de Água e Uso Eficiente.

Concebido para ser jogado, em sala de aula num tabuleiro virtual, por alunos dos 2º e 3º ciclos do Ensino Básico, o Aquaquiz pode igualmente ser jogado em ambiente familiar e com amigos e está também disponível numa aplicação para smartphone (iOS e Android).

O Aquaquiz foi financiado pelo Fundo Ambiental no âmbito da Estratégia Nacional de Educação Ambiental, sendo uma das ferramentas de educação ambiental com que o Grupo Águas de Portugal apoia práticas pedagógicas participativas, criativas e dinâmicas que promovem o valor da água no contexto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



O Grupo AdP sensibiliza para a importância do papel da população nas diversas fases do Ciclo Urbano da Água, contribuindo para uma mudança comportamental em prol do ambiente.

35.018<sup>26</sup>

Número de visitantes

1.425

Visitas a instalações

Quanto **mais sustentáveis** forem os comportamentos dos cidadãos, **mais eficiente** será a atividade do Grupo AdP.

26 Acrescem 63.432 visitas livres ao Museu da Água em 2019.

## *A aposta do Grupo AdP na educação ambiental nas escolas atinge o target, que serão os futuros líderes de opinião na mudança para um mundo melhor.*

### APOSTAMOS NA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

***O Grupo AdP está integrado na comunidade, partilhando, os princípios de sustentabilidade em que acredita e sustenta a sua estratégia.***

As iniciativas de educação ambiental integram o alinhamento estratégico transversal do Grupo Águas de Portugal com o objetivo de contribuir ativamente para a adoção de comportamentos mais sustentáveis, no que respeita ao valor da água, enquanto recurso escasso e essencial à vida e a todas as dimensões da atividade humana.

As empresas do Grupo AdP mantêm uma relação de grande proximidade e de parceria com a comunidade local. A promoção de uma maior consciencialização das populações para a utilização sustentável dos serviços de água e saneamento tem sido uma constante das empresas do Grupo, nomeadamente através de ações de sensibilização.

O Grupo tem tido um papel preponderante nas ações de sensibilização de carácter ambiental dirigidas aos diversos públicos-alvo. Estas têm incidido na promoção do uso racional da água para abastecimento evitando desperdícios e na rejeição adequada de águas residuais urbanas. Estas ações, desenvolvidas individualmente ou através de parcerias (municípios, associações ou outras entidades), têm tido um forte impacto a nível nacional.

Desde 2016, desenvolvemos uma campanha de sensibilização Interna “Campanha EcoAtitude AdP” que tem como objetivos promover a mudança de comportamentos, apelando à adoção de hábitos de consumo mais eficientes pelos trabalhadores e trabalhadoras e estimular a consciência ecológica, evidenciando as EcoAtitudes que cada um pode adotar no seu quotidiano para melhorar a eficiência nos consumos de energia, papel, água, combustível, etc., tanto no escritório como em suas casas.

Em 2019 deu-se continuidade ao projeto “Água a 360º” com o objetivo de dar prossecução à Estratégia Nacional de Educação Ambiental, designadamente aos seus princípios orientadores e aos eixos temáticos: Descarbonizar a Sociedade, Tornar a Economia Circular e Valorizar o Território. A face mais visível do projeto é o Centro de educação ambiental “Água a 360º”, um espaço dedicado à sensibilização onde se desenvolvem várias atividades focadas no valor da água nas suas diferentes dimensões e a itinerância de vários materiais educativos de última geração tecnológica, que pretende ser um multiplicador de mensagem e informação por métodos modernos



#### Objetivo:

Promover ações de sensibilização e de educação ambiental

#### Meta:

4 campanhas/ ano

>1.000 visitas às instalações/ ano

>40.000 visitantes/ ano

e tecnologicamente avançados, onde a inovação tecnológica é o veículo principal para a aprendizagem e diversão, com atividades de grande envolvimento dos visitantes com o ciclo da água e os valores ambientais. Através de uma aplicação que corre num telemóvel inserido nuns óculos 3D, promove-se visitas com a máxima realidade virtual, de forma detalhada, permitindo mostrar (*online*) o espaço físico de ETAR e ETA, garantindo aos visitantes uma experiência verdadeiramente imersiva, sem sair do lugar. Nesta viagem há uma explicação, com vista à preservação e sustentabilidade do meio ambiente, bem como, o apelo à sensibilidade individual para o bem único e esgotável que é a água. O target do centro de educação ambiental é abrangente, desde grupos escolares (do 1.º ciclo ao Ensino Secundário), até grupos espontâneos de cidadãos de várias classes etárias, nomeadamente população sénior. Independentemente da abrangência estabelecida, o grande foco é a classe etária mais jovem, que é o grande agente multiplicador de informação e ação, focando a sua sensibilidade para o desenvolvimento do respeito e cuidados com os recursos naturais através de ferramentas inovadoras, participativas, divertidas, dinâmicas e emotivas.

## *Quanto mais sustentáveis forem os comportamentos dos cidadãos, mais eficiente será a atividade do Grupo AdP.*

O Grupo Águas de Portugal deu continuidade à campanha de sensibilização para a utilização eficiente da água visando consciencializar a população para o valor da água e para a importância de abandonar hábitos de desperdício.

“Água com um Pingo de Consciência” é o mote da referida campanha, que foi lançada em 2018. A campanha prosseguiu em 2019, com ações de abrangência regional, desenvolvidas por todas as empresas do Grupo AdP, visando promover, de forma sustentada, o valor social, ambiental e económico da água e evidenciar a responsabilidade, partilhada por todos os setores e cidadãos, de fazer um uso eficiente deste recurso que é essencial à vida e se encontra ameaçado no quadro das alterações climáticas.

No âmbito da referida campanha foi lançado o jogo de sensibilização para o valor da água “Aquaquiz” que se traduz numa ferramenta disponibilizada pelo Grupo AdP a professores e comunidades educativas com vista a apoiar o desenvolvimento de práticas pedagógicas participativas, criativas e dinâmicas que promovam o valor da água no contexto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS),

O Grupo AdP voltou a estabelecer em 2019 uma parceria com a Direção-Geral de Educação e, pelo segundo ano consecutivo, apoia o Desporto Escolar, com a distribuição de cantis a todos os atletas, num total de 7.000 jovens, sensibilizando-os para o desenvolvimento sustentável.

## CENTRO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL “ÁGUA A 360°”

O Centro de Educação Ambiental “Água a 360°”, espaço dedicado à sensibilização para o valor da água, recebeu, em 2019, 1515 visitantes.

Foram diversas as escolas que em 2019, no Centro de Educação Ambiental, sensibilizaram os seus alunos para a temática do ciclo da água e dos valores ambientais. A aprendizagem foi feita através de jogos e de visitas virtuais às principais infraestruturas da Água (ETAR e ETA), garantindo aos visitantes uma experiência verdadeiramente imersiva, sem sair do lugar.

Professores e alunos embarcaram nesta viagem, com vista à preservação e sustentabilidade do meio ambiente, e receberam o apelo à sensibilidade individual para o bem único e esgotável que é a água.

Alinhado com os compromissos nacionais e internacionais assumidos por Portugal no domínio da sustentabilidade, o Projeto “Água a 360°” visa dar cumprimento à prossecução da Estratégia Nacional de Educação Ambiental 2020, designadamente aos princípios orientadores e aos eixos temáticos: Descarbonizar a Sociedade, Tornar a Economia Circular e Valorizar o Território e foi financiado pelo Fundo Ambiental.





## MUSEU DA ÁGUA

Em 2019, o Museu da Água da EPAL recebeu 80.788 e promoveu 899 visitas orientadas (escolas e grupos indiferenciados), tendo o Aqueduto das Águas Livres sido o núcleo museológico mais visitado. Entre os visitantes registam-se 28.061 estrangeiros.



O Museu está também acessível através de uma aplicação que oferece informação detalhada sobre a oferta de visitas acompanhadas e a agenda de eventos e exposições. Esta app oferece também experiências de realidade aumentada e a possibilidade dos visitantes acompanharem personagens históricas e conhecerem histórias que envolvem os monumentos que constituem o Museu da Água. Está disponível no Google Play e na Apple Store.

## ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO EDITA O LIVRO “A INCRÍVEL VIAGEM DO COCÓ”

A Águas do Tejo Atlântico lançou no ENEG 2019, a propósito do Dia Mundial do Saneamento, o livro infantil “A incrível viagem do cocó” como suporte de sensibilização para as crianças.



## EPAL LANÇA NOVA GARRAFA DE ÁGUA COOL

A EPAL lançou uma nova garrafa em barro para promover o consumo da água da torneira. A garrafa COOL tem três versões exclusivas e é totalmente feita à mão, em olaria de roda, usando uma rolha de cortiça.

Com materiais 100% portugueses, esta nova garrafa tem a qualidade única de conseguir refrescar a sua água da torneira, de forma ecológica, natural, e com consumo zero de energia.



## EPAL LANÇA DIVERSAS INICIATIVAS DE INCENTIVO AO CONSUMO DA ÁGUA DA TORNEIRA

### *Água da torneira - a escolha do Palácio de Belém*

Representando um elevado reconhecimento da qualidade da água da torneira, a Presidência da República e a EPAL celebraram uma parceria sustentável, que visa estabelecer o compromisso com o consumo de água da rede pública nas diversas salas e zonas comuns da residência oficial do Presidente da República. Para assinalar o momento, a EPAL ofereceu jarros e garrafas de vidro para utilização no Palácio de Belém.



### *EPAL e Modalisboa incentivam o consumo da água da torneira*

A Modalisboa, que decorreu de 7 a 10 de março de 2019 no pavilhão Carlos Lopes, associou-se à EPAL para incentivar o consumo de água da torneira no evento. Contribuindo para que este evento se torne cada vez mais sustentável, a EPAL disponibilizou as suas garrafas reutilizáveis e 100% ecológicas, as Fill Forever, bem como bebedouros para que as garrafas possam ser reabastecidas a qualquer momento.



### *“Um café e um copo d’água, da torneira sff”*

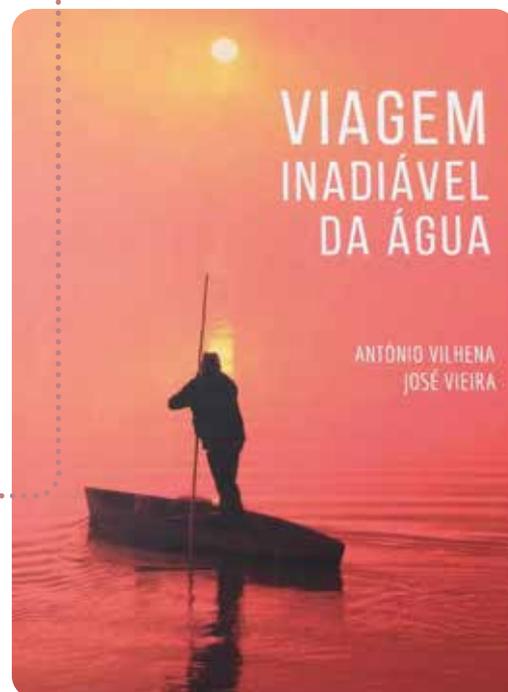
A EPAL associou-se à DELTA e promoveu o consumo de água da torneira através de mensagens nos pacotes de açúcar. Além de promover a qualidade da água e incentivar à diminuição do uso de plásticos, esta ação sensibilizou para o uso racional da água em muitas outras situações.



## A VIAGEM INADIÁVEL DA ÁGUA DA ÁGUAS DO CENTRO LITORAL

A experiência sensorial em 3D das visitas virtuais à ETA e à ETAR, recorrendo aos equipamentos do Centro de Educação Ambiental “Água a 360º”, fazem parte das atividades desenvolvidas pela Águas do Centro Litoral, integradas em eventos municipais, para comemorar o Dia Mundial da Criança e o Dia Mundial do Ambiente.

A empresa apresentou em 2019 “A Viagem Inadiável da Água”, um livro que permite viajar pelos 30 municípios da sua área de intervenção, reencontrando nomes e paisagens do imaginário coletivo.



### “VAI UMA VIRA?”

A Águas do Tejo Atlântico apresentou a VIRA, a primeira cerveja artesanal portuguesa sustentável, produzida com água reciclada, fabricada a partir de água+, com tratamento adicional através de ozonização e osmose inversa.

Este projeto evidencia que a água, após usada e reciclada nas Fábricas de Água, está apta para diversos usos, permitindo poupar as reservas de água potável para consumo humano.

## CONCURSO DA EPAL PROMOVE UM PLANETA CIRCULAR

Sob o tema “Circular Por Natureza”, a EPAL lançou um concurso de ideias aos alunos da ETIC “Escola de Tecnologias, Inovação e Criação” que visa contribuir para a diminuição da pegada ecológica, reforçando o compromisso da empresa com a Economia Circular.

A iniciativa irá permitir dar uma vida nova a materiais obsoletos, minimizando o impacto sobre as matérias-primas naturais, convidando à apresentação de propostas de *merchandising* feito a partir de materiais excedentes como papel, cartão, lonas e telas publicitárias e garrafas Fill Forever em fim de vida.

## TRAVESSIAS DA BAÍA EM SESIMBRA SENSIBILIZAM PARA O VALOR DA ÁGUA

Numa parceria entre a Câmara Municipal de Sesimbra e a SIMARSUL, realizaram-se a “Mini Travessia SIMARSUL” e a “Travessia da Baía”, nas Praias do Ouro e Califórnia.

Esta ação integrou-se na política de sensibilização da comunidade da SIMARSUL que aproveitou a ocasião para divulgar a campanha “Água com um Pingo de Consciência”.



## “CADA COISA NO SEU LUGAR E OS RESÍDUOS NÃO SÃO NO ESGOTO”

A Águas do Centro Litoral lançou a campanha “Cada coisa no seu lugar e os resíduos não são no esgoto”, inserida no projeto “O Cano é que paga”. Esta iniciativa pretende esclarecer a população sobre as consequências da colocação de resíduos sólidos no esgoto. É composta por cinco “imagens” (cotonetes, óleo, medicamentos, preservativos e toalhetes) que são exemplos de milhares de resíduos sólidos que chegam diariamente às estações de tratamento de águas residuais provocando entupimentos e comprometendo o correto tratamento das águas residuais, que são depois de tratadas rejeitadas no meio hídrico. Trata-se de uma campanha regional presente nas redes sociais, página institucionais e também nas ruas (em *outdoors*) dos vários concelhos servidos pela empresa.



**CADA COISA  
NO SEU LUGAR  
E O DOS COTONETES  
NÃO É NO ESGOTO**

[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

[C] Comprometemo-nos a adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais

## Garantimos uma **Política Social consistente**, dando resposta às exigências da realidade em que estamos inseridos.

O nosso objetivo: responder às exigências da realidade em que estamos inseridos, estando atentos não só às necessidades da comunidade onde operamos, mas também às dos/as nossos/as trabalhadores/as.

As empresas e os/as seus/suas trabalhadores/as desempenham um papel determinante enquanto agentes de mudança social. Como tal, são diversas as iniciativas que o Grupo AdP tem vindo a subscrever ao longo dos anos, e que vêm reforçar a sua Política Social, interna e externa. Atento às iniciativas em áreas sensíveis com os direitos humanos, as práticas laborais, a proteção do ambiente e a transparência, em 2009 o Grupo aderiu ao Global Compact e, desde então, reforça anualmente o seu compromisso com os princípios assumidos. Em 2016 integrou também a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e em 2017 tornou-se embaixador na Aliança para os ODS6 – Água Potável e Saneamento e ODS9 - Indústria, Inovação e Infraestruturas. Em 2016 subscreveu a Carta Portuguesa para a Diversidade.

A Responsabilidade Social do Grupo AdP dá resposta às exigências da realidade em que está inserido, apostando em políticas sociais externas as quais têm um forte enfoque nas questões sociais. Promovemos ativamente a implementação de projetos com impacto, sendo esta uma realidade que nos acompanha desde sempre. Estamos atentos não só às necessidades que vão surgindo dentro das nossas empresas, como também na comunidade onde operamos. Em 2019 foram diversas as áreas onde o Grupo atuou.



## AJUDA HUMANITÁRIA DO GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL A MOÇAMBIQUE NO ÂMBITO DAS CALAMIDADES PROVOCADAS PELOS CICLONES IDAI E KENNETH

Respondemos na 1ª hora, reunimos esforços e as nossas equipas partiram para a Beira, Tete, Moatize e Pemba. Estiveram envolvidos diretamente 19 trabalhadores/as do Grupo e indiretamente todos os outros.

O Grupo Águas de Portugal preparou, em estreita articulação com as autoridades moçambicanas, um plano de ação de ajuda humanitária que tinha como missão apoiar as Autoridades Moçambicanas no restabelecimento do fornecimento de água potável às populações das Zonas afetadas:

- Disponibilização de uma equipa de peritos para avaliação das necessidades de reconstrução dos sistemas de abastecimento de água nas áreas afetadas (Beira, Tete e Moatize e Pemba);
- Fornecimento, pela EPAL/ AdVT, de uma ETA compacta existente com capacidade de produção de 25 m<sup>3</sup>/h, de um módulo de filtração de água e disponibilização de uma equipa de técnicos e operacionais para assegurar a instalação e operação da ETA;
- Fornecimento de reagentes para desinfecção de água.



## “O VALOR DA ÁGUA” - GRUPO AdP NA SEMANA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Valor da Água foi o tema central da Conferência coorganizada pelo Grupo AdP, no âmbito da Semana da Responsabilidade Social 2019. Com esta iniciativa, o Grupo AdP manteve na ordem do dia a importância da sensibilização para o valor deste recurso, promovendo um momento de reflexão e partilha de projetos sobre a temática, demonstrando a sua valorização no contexto atual e futuro. A Semana da Responsabilidade Social 2019, iniciativa da APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial, integrou diferentes conferências sob o mote “Há só uma Terra”. Este é um evento *multistakeholder* onde se debate a importância da implementação de boas práticas de sustentabilidade no seio das organizações no âmbito de uma economia global cada vez mais desafiante.



## NO GRUPO AdP, “GOTA A GOTA MUDAMOS VIDAS!”

Deu-se continuidade ao Programa de Voluntariado Corporativo, “Gota a Gota Mudamos Vidas” que estimula a participação voluntária dos trabalhadores/as do Grupo em ações em prol da comunidade, contribuindo com tempo, com sólidos conhecimentos técnicos mas, sobretudo, com uma enorme generosidade. Enquadrado na Política de Responsabilidade Social do Grupo, este Programa de Voluntariado fortalece a nossa cultura corporativa no sentido do compromisso com o bem-estar das populações. Neste âmbito, foram protagonizadas algumas iniciativas, sendo de destacar como já vem sendo habitual as campanhas de Recolha de Sangue “Gota a Gota salvamos vidas” e a Campanha “Gota a gota alegramos no Natal” que consistiu na recolha de alimentos, bens de higiene pessoal e brinquedos destinados a famílias carenciadas do Bairro da Cova da Moura, identificadas pela Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura, na Amadora, garantindo uma ceia de Natal reforçada a 36 pessoas e brinquedos novos “nos sapatinhos” de 17 crianças.



## INICIATIVAS DO GRUPO PARA PROMOVER A INCLUSÃO



Entre as iniciativas promovidas pelas empresas do Grupo destacamos em 2019 a Tarifa Social da Água, cujo objetivo é apoiar os utilizadores finais domésticos, com baixos rendimentos e em risco de pobreza e exclusão social.

Realçamos também o serviço de atendimento da EPAL para a Comunidade Surda através de vídeo chamada com linguagem gestual mediante uma parceria com o Serviin – Portal do Cidadão Surdo. O atendimento personalizado está implementado também para clientes com deficiência visual desde 2006 permitindo que tenham acesso à fatura da água em braille bem como a disponibilização de um folheto de informações úteis também em braille.

## MOCHILAS ESPERANÇA PARA MOÇAMBIQUE

Os/as trabalhadores/as do Grupo AdP - Águas de Portugal, a EDP e a Lusíadas Saúde uniram-se para ajudar as vítimas do ciclone Idai, enviando 5.000 “Mochilas Esperança” para Moçambique.

A iniciativa “Apoiar Moçambique”, lançada pela SIC Esperança, desafiou os/as trabalhadores/as a doarem produtos, identificados pela organização humanitária APOIAR como essenciais na fase de reconstrução da vida das pessoas afetadas.

Juntos, conseguiram recolher kits de bens de primeira necessidade para cinco mil mochilas: arroz, massa, feijão, atum, leite condensado, tacho, colher de pau, sabonetes, sabão azul e branco e t-shirts.

Os/as trabalhadores/as das empresas do Grupo AdP - Águas de Portugal prepararam 1.400 mochilas, a EDP juntou 2.100 mochilas solidárias, a Lusíadas Saúde reuniu 1.000 mochilas e o grupo Impresa, de que a SIC Esperança faz parte, 500.

Estes bens foram entregues à população do Dondo, na província da Beira, através da ONGD portuguesa APOIAR – Associação Portuguesa de Apoio a África.



**3** Fórum Nacional para a Diversidade e Inclusão  
Integração da Vida Profissional e da Vida Pessoal



## AdP COORGANIZADORA DO FÓRUM NACIONAL PARA A DIVERSIDADE E INCLUSÃO

No âmbito do compromisso assumido com a Carta Portuguesa para a Diversidade, de promover a diversidade e inclusão na organização, o Grupo AdP aceitou o desafio de participar na organização do 3.º Fórum Nacional para a Diversidade e Inclusão, subordinado ao tema “Integração da Vida Profissional e da Vida Pessoal”.

## GRUPO AdP VOLTA A SER PARCEIRO DO DESPORTO PARALÍMPICO

O Grupo AdP apoia o Comité Paralímpico de Portugal (CPP) rumo aos Jogos Olímpicos de Tóquio 2020 na sequência de um protocolo assinado em 2019 entre a Águas de Portugal e o CPP. No quadro da nossa estratégia de responsabilidade social apoiamos o desporto para tod@s e este apoio vai de encontro à nossa missão. Era já esse o nosso objetivo quando apoiámos a Seleção Portuguesa de Natação Adaptada para os Jogos Paralímpicos de 2012, que se realizaram em Londres. Agora temos uma nova missão e juntos, mais uma vez, vamos apoiar os nossos campeões não só na natação mas em todas as modalidades.



*Um dos nossos princípios orientadores é a igualdade e o respeito pela diversidade.*



## PROJETO “GIRL MOVE”

A AdP acolheu novamente em 2019 uma estagiária das participantes no projeto de empreendedorismo feminino “Girl Move”. Naira Zavale foi a jovem moçambicana que, ao abrigo do projeto, desenvolveu o seu “estágio de vida” na Águas de Portugal.

A “Girl Move” é uma Fundação que tem como missão a criação de um movimento de vida, de apoio e capacitação no feminino em Moçambique, através da sua educação e da criação de redes humanas de entajuda e cooperação entre pares, inter-geracional e internacional. O seu principal objetivo é capacitar estas jovens, através da educação e da cooperação de forma a combater o abandono escolar precoce, casamentos e gravidezes prematuras e a violência de género, que são problemas que afetam a população jovem feminina moçambicana e que prejudicam a realização dos direitos humanos básicos e a oportunidade de atingir em pleno o seu potencial humano.

*Promovemos ativamente o **combate à discriminação** e olhamos a **ética** como um valor **primordial** no âmbito do nosso desempenho.*



## ENIPSSA - ESTRATÉGIA NACIONAL PARA A INTEGRAÇÃO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM ABRIGO

A Águas de Portugal é parte integrante da ENIPSSA- Estratégia Nacional para a Integração das pessoas em situação de sem Abrigo, integrando os grupos de intervenção e comunicação no âmbito da referida estratégia.

Neste contexto, a Águas do Tejo Atlântico e a Comunidade Vida e Paz iniciaram em 2019 um projeto de parceria no âmbito do qual a manutenção dos espaços verdes de algumas infraestruturas da região de Torres Vedras é realizada pelos utentes da Comunidade Vida e Paz.



Também neste ano arrancou o projeto piloto “Jardins de Esperança”, que une a SIMARSUL e IPSS da Península de Setúbal para garantir a prestação de serviços de manutenção de espaços verdes de todas as infraestruturas da empresa.

É nossa intenção escalar estes projetos a todas as empresas do Grupo e, assim, fortalecer a cultura do Grupo no sentido do compromisso para com a sociedade, promovendo a inclusão social e a empregabilidade de pessoas com deficiência ou em situação de desvantagem, permitindo a criação de um modelo integrado de desenvolvimento social. Valorizamos os talentos e competências destas pessoas, que diariamente se superam a si próprias e merecem ser postas ao serviço das empresas.

## ÁGUAS DE PORTUGAL É MEMBRO FUNDADOR DO CENTRO DE COMPETÊNCIAS NA LUTA CONTRA A DESERTIFICAÇÃO

A Águas de Portugal é dos membros fundadores do Centro de Competências na luta contra a desertificação (CCDesert). O CCDesert é um Centro de Competências de âmbito nacional, sediado no município de Alcoutim, que tem como missão promover o desenvolvimento e sustentabilidade do combate à desertificação pela via do reforço da investigação,

da formação, da capacitação, da promoção da inovação e da transferência e divulgação do conhecimento. As empresas do Grupo e as suas atividades contribuem fortemente para este propósito. Contudo estamos a desenvolver algumas ações, nomeadamente com as nossas empresas sedeadas no interior, para irmos ainda mais além.

## ÁGUAS DE PORTUGAL É MEMBRO FUNDADOR DO BCSD PORTUGAL - CONSELHO EMPRESARIAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A Águas de Portugal integra o núcleo de 34 fundadores do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, uma organização de líderes empresariais com uma visão de futuro, que propõe galvanizar a comunidade empresarial para criar um mundo que seja sustentável para as empresas, para a sociedade civil e para o ambiente.

Em conjunto com as empresas membro, o BCSD Portugal catalisa a liderança e a defesa dos interesses comuns na construção de soluções e ações partilhadas. Alavancado nas fortes relações com diferentes partes interessadas, o BCSD fomenta a mudança de políticas públicas a favor do desenvolvimento sustentável.

O BCSD Portugal é membro da rede regional do WBCSD - World Business Council for Sustainable Development, instituída em 1992 no âmbito da Cimeira do Rio 92, sendo a maior organização empresarial internacional a trabalhar na área do desenvolvimento sustentável. Internacionalmente, o WBCSD é uma das entidades mais credíveis entre as principais organizações de defesa da sustentabilidade.



*As empresas e os/as seus/suas trabalhadores/as desempenham um papel determinante enquanto agentes de mudança social.*

## ÁGUAS DE PORTUGAL APOSTA FORTE NO ECOSISTEMA DO EMPREENDEDORISMO SOCIAL

Em 2019, continuámos a apostar fortemente no ecossistema do empreendedorismo social. O Grupo AdP é, desde 2009, Associado do IES – Instituto de Empreendedorismo Social, membro não executivo da direção e assume a presidência da mesa da Assembleia Geral. No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, o tema da inovação social integra-se plenamente nos compromissos assumidos no sentido de promover uma aproximação crescente à comunidade e de contribuir para o cumprimento dos ODS. Vamos continuar a apostar na inovação social por forma a darmos resposta a problemas sociais de uma forma sustentável e duradoura.



## ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO PARTICIPA EM AÇÃO DE FORMAÇÃO NA AJUDA DE MÃE

A Águas do Tejo Atlântico participou em mais uma edição do Curso “Porque Somos Mães...” para promover a empregabilidade de 14 jovens mães apoiadas pela Associação Ajuda de Mãe. Aprovado pela IEFP, o curso contou com dois módulos dados pela empresa: Segurança e Saúde no Trabalho e Promoção do Ambiente.

### Objetivo:

Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional

### Meta:

100% das empresas com programa de voluntariado  
10.000 horas de voluntariado/ ano



“Até 2030, ampliar a cooperação internacional e o apoio à capacitação para os países em desenvolvimento em atividades e programas relacionados com a água e saneamento, incluindo a extração de água, a dessalinização, a eficiência no uso da água, o tratamento de efluentes, a reciclagem e as tecnologias de reutilização”

in ODS 6



- [ P ] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade
- [ C ] Comprometemo-nos em partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico

Na visão do Grupo AdP o acesso universal à água, por via do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais, é um direito básico fundamental que permite alcançar níveis de excelência na área da saúde pública, determinantes para o crescimento socioeconómico das regiões. Alinhados com os ODS 2030, o Grupo está empenhado em levar além-fronteiras o seu *know-how* e experiência, tendo atualmente em curso diversos projetos e iniciativas de cooperação, capacitação e apoio técnico, em países em desenvolvimento, nomeadamente os de língua oficial portuguesa.

Estamos presentes, através da AdP Internacional em Angola, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe, Tunísia, Marrocos, Costa do Marfim, Malawi e Timor-Leste.

*Promovemos a universalidade dos serviços de água, num quadro de eficiência e sustentabilidade social, económica e ambiental.*

## PROJETO EVA – EFICIÊNCIA E VALORIZAÇÃO DA ÁGUA

Em 2018, a AdP Internacional desenvolveu um projeto de Assistência Técnica ao FIPAG, em que uma das medidas centrou-se no apoio na definição e implementação de diretrizes, políticas e modelos de Gestão do Património Infraestrutural (GPI) das infraestruturas de abastecimento de água, num quadro de adaptação às alterações climáticas.

O EVA foi a continuidade dessa componente, em que foram definidas e implementadas medidas numa Área Operacional Piloto, Xai-Xai. A capacitação técnica, em sala e no local de trabalho, foi um dos pontos fulcrais do projeto e contribuiu para a boa implementação do projeto, assim como para uma excelente assimilação de conceitos, de metodologias e das ferramentas que foram desenvolvidas e implementadas. Hoje, o FIPAG Xai Xai tem a inventariação, assim como a caracterização do estado de condição e de operacionalidade dos seus ativos, toda realizada e esta já se encontra inserida no seu Sistema de Informação integrado.

O Sistema de Gestão da Manutenção desenvolvido pela AdPi - MANUTEC@ - foi parametrizado e instalado e está em pleno funcionamento. O FIPAG Xai Xai atualmente gere toda a manutenção – corretiva e preventiva – através deste Sistema, permitindo uma melhoria bastante na organização de toda a manutenção.

Em Moçambique, a implementação do Projeto EVA – Eficiência e Valorização da Água teve o financiamento do Fundo Ambiental do Ministério do Ambiente e Transição Energética de Portugal.



## AdP INTERNACIONAL ASSINA CONTRATOS DE GESTÃO PARA CAPACITAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS EMPRESAS PÚBLICAS DE ÁGUAS E SANEAMENTO DO BENGO E DO CUNENE

No ano de 2019 foram assinados dois Contratos de Gestão para Capacitação, Operação e Manutenção das Empresas Públicas de Águas e Saneamento do Bengo e do Cunene. Estes contratos têm como entidade contratante a Direção Nacional de Águas do Ministério da Energia e Águas de Angola e são financiados pelo Banco Africano de Desenvolvimento. Os dois contratos totalizam cerca de 14 milhões de USD. O tempo de execução é de 36 meses, tendo o contrato do Bengo iniciado no dia 29 de julho e o do Cunene no dia 2 de setembro.

Os contratos de assistência técnica têm como principais objetivos:

- Apoiar o Conselho de Administração da Empresa Pública de Águas e Saneamento no estabelecimento efetivo da empresa (organização e processos);
- Apoiar o Conselho de Administração da Empresa Pública de Águas e Saneamento no desenvolvimento e na coordenação da implementação do Sistema de Gestão da empresa;
- Operar e manter as instalações da empresa;
- Garantir a viabilidade da área comercial da empresa;

- Adquirir e fornecer peças, recursos operacionais e consumíveis (combustível e químicos);
- Reforçar a capacidade da empresa e apoiar a área técnica e a área de gestão;
- Transferir conhecimento à equipa da empresa e formar os estagiários a contratar.

A fase inicial dos trabalhos foi orientada para o conhecimento e levantamento pormenorizado dos meios humanos, técnicos e financeiros existentes na EPAS BENGO, indispensáveis para a evolução positiva da prestação de serviços por parte desta empresa. Estas atividades visaram contribuir para a definição da situação de referência da empresa e permitir ajustar o planeamento de atividades apresentado pela AdP na sua Proposta Técnica na fase de Concurso. No contexto das atividades desenvolvidas, destacam-se os resultados obtidos no incremento das cobranças, em resultado do cadastro de ligações/ clientes e da definição de procedimentos de realização de leituras e entrega de faturas, a definição e implementação do Plano de Controlo de Qualidade da Água, o fornecimento de reagentes e o estabelecimento de procedimentos de registo de dados técnicos, financeiros e de recursos humanos.



## PROJETO MAAIS2

### – MELHORIA DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, INFRAESTRUTURAS E SENSIBILIZAÇÃO DA POPULAÇÃO - SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

Em 2019 foi implementado o Projeto MAAIS2 – Melhoria do Abastecimento de Água, Infraestruturas e Sensibilização da População (2), com o financiamento do Fundo Ambiental do Ministério Português do Ambiente e da Transição Energética e cujo beneficiário final foi a empresa pública responsável pelo abastecimento de água a todo o território do país, a EMAE - Empresa de Eletricidade e Águas de São Tomé e Príncipe.

Os grandes objetivos foram:

- Aumento da taxa de cobertura;
- Melhoria da gestão operacional;
- Melhoria da qualidade da água fornecida às populações;
- Maior conhecimento e sistematização da informação;
- Implementação de macromedição para quantificação e redução de perdas;
- Redução das ligações ilegais;
- Garantir a manutenção das instalações;
- Sensibilização da população sobre o uso sustentável da água;
- Implementação de uma ferramenta de gestão de Indicadores de desempenho.



*Juntos vamos construir sociedades mais sustentáveis, resilientes e inclusivas.*

## ÁGUAS DE PORTUGAL INTEGRA REDE MUNDIAL DE LÍDERES DO SETOR DA ÁGUA

O Grupo AdP foi convidado a integrar a Leading Utilities of the World, rede que reúne atualmente 41 empresas do setor da água que se distinguem, a nível mundial, pelo seu elevado desempenho e capacidade de inovação. Alexandra Serra, administradora da AdP Internacional, representou o Grupo na cerimónia de integração, onde apresentou alguns dos nossos casos de sucesso.





## “ROADMAP DOS RESÍDUOS EM CABO VERDE”

No projeto “Roadmap dos Resíduos em Cabo Verde”, resultante da parceria com a empresa Ecovisão, foi dada continuidade em 2019 ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores.

Neste projeto foram elaborados dois tipos de documentos principais de planeamento para o setor dos resíduos, a saber: na Fase 1 (desenvolvida em 2015-2016) uma estratégia nacional, consagrada no Plano Estratégico Nacional de Prevenção e Gestão de Resíduos (PENGeR); na Fase 2, em 2017, um conjunto de planeamentos operacionais, definidos em Planos de Ação para cinco ilhas do arquipélago (Sal, S. Vicente, Brava, Fogo e Santo Antão); na Fase 3, em 2018, os Planos de Ação para as ilhas de São Nicolau e Maio; e finalmente na Fase 4, em 2019, o Plano de Ação para a ilha de Santiago.

As Fases 2, 3 e 4 do projeto compreenderam assim uma operacionalização da estratégia proposta, avaliando em

detalhe as soluções definidas no PENGeR e aferindo a sua adequabilidade e viabilidade, estabelecendo assim o quadro de soluções tecnológicas e de gestão para o setor dos resíduos em cada Ilha. Os planos de ação desenvolvidos transpõem assim para uma vertente operacional o delineado no PENGeR, propondo uma visão global para a gestão de resíduos em cada ilha até 2030.

Este processo foi complementado por um conjunto diverso de ações de capacitação, onde foi dado destaque à temática das alterações climáticas e a sua relação com o setor dos resíduos, à estruturação da gestão de resíduos e interligação aos princípios de circularidade económica, e também um foco à vertente de implementação de projetos, qualificando estes elementos para o futuro acompanhamento de projetos diversos na área dos resíduos e alterações climáticas.

## PROJETO DE COOPERAÇÃO NA TUNÍSIA

Em 2019, a nível operacional foram desenvolvidas as ações previstas no contrato com a “Convenção de Cooperação”, com a congénere Tunisina “Office National de l’Assainissement” (ONAS). Este projeto é composto por cinco componentes distintas, todas na área do saneamento e tratamento de águas residuais, nomeadamente:

- Saneamento de povoações com menos 10.000 habitantes - estudo técnico-económico para escolha dos sistemas de tratamento mais adequados;
- Elaboração de um plano a cinco anos para destino final das lamas (de ETAR), para a Região Norte da Tunísia;
- Desenvolvimento de um Estudo Estratégico para a Eficiência Energética nas ETAR da ONAS;
- Reaproveitamento das águas residuais, com tratamento terciário na Estação de Tratamento de Águas Residuais de Mornaguia: Aplicação às culturas hortícolas (excluindo o espectro cultural);
- Apoio técnico e institucional à governança descentralizada dos serviços de saneamento.

Estes cinco projetos são financiados pelo Fundo Ambiental, patrocinados pelo Instituto Camões para a Cooperação e Língua.

No âmbito dos cinco projetos desenvolvidos, foram envolvidos técnicos especialistas em saneamento da AdP Internacional assim como peritos do Grupo AdP nas restantes diversas áreas abrangidas.



A excelência da prestação de um serviço contínuo e de qualidade por parte do Grupo AdP está estritamente ligada ao sucesso das suas parcerias na cadeia de fornecimento.

## Ética e transparência na cadeia de fornecimento.

[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade

[C] Comprometemo-nos em investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento

A seleção dos nossos fornecedores de bens e serviços é feita de forma rigorosa, sob a égide dos princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, com base na legislação em vigor para as empresas do estado.

Contamos, atualmente, com uma extensa rede de fornecedores, com uma grande diversidade de atuação, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia, criando postos de trabalho à escala local, refletindo-se a nível nacional, com impacto sobretudo nas zonas mais interiores. Em 2019, cerca de 99,7% das nossas aquisições de bens e serviços foram feitas a fornecedores nacionais.

### Com quem trabalhamos

O Grupo AdP conta com 27 Prestadores de Serviços associados ao *core business* de exploração de infraestruturas. Estas parcerias contribuíram em 2019 para a existência de 606 postos de trabalho.

Os procedimentos pré-contratuais obedecem a regras e critérios objetivos, visando a maximização da utilidade para o Grupo, otimizando o binómio qualidade/ preço para todas as aquisições e pesando sempre que possível o efeito das externalidades no sentido de incentivar os operadores económicos a serem mais eficientes também no plano ambiental e social num quadro de efetiva responsabilidade partilhada.

Esta mudança individual e coletiva de comportamentos é disseminadora de boas práticas ambientais e sociais, em linha com as políticas prosseguidas pelo Governo, e fomenta a criação de valor para a sociedade. Hoje é universalmente reconhecido que é manifestamente insuficiente que as empresas atuem apenas numa ótica interna. É necessário uma atitude proactiva em cadeia, que passa de fornecedor em fornecedor.

Cientes da importância deste princípio, está pois enraizado no Grupo AdP a promoção contínua do alinhamento de princípios sociais, ambientais, de conduta e ética com a sua cadeia de fornecimento, bem como a disseminação dos compromissos assumidos no âmbito do Pacto Global das Nações Unidas, de forma continuada ao longo do fornecimento da prestação de serviços.

## AdP SUBSCREVE “CARTA DE PRINCÍPIOS DO BCSD PORTUGAL”

Em 2017 foi subscrita a “Carta de Princípios do BCSD Portugal”, que incentiva os seus subscritores a adotar e a desenvolver os princípios orientadores de uma boa gestão empresarial, de acordo com padrões éticos, sociais, ambientais e de qualidade, aplicáveis em qualquer contexto da economia global. A Carta de Princípios é um documento que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e que pretende criar um referencial voluntário adaptado a empresas de várias dimensões.

O seu objetivo é encorajar a massificação de práticas de gestão sustentável baseada em seis princípios:

(1) Conformidade legal & Conduta ética, (2) Direitos humanos, (3) Direitos laborais, (4) Prevenção, saúde e segurança, (5) Ambiente e (6) Gestão. Comprometemo-nos ainda a convidar os nossos fornecedores mais relevantes a também subscreverem a Carta.



Este tem sido o caminho que o Grupo tem vindo a percorrer, munido de diversas ferramentas que visam assegurar um maior compromisso dos fornecedores. São exemplos o Regulamento de Fornecedores, a Declaração de Responsabilidade Social, o Código de Conduta e Ética, a Estratégia Nacional de Compras Públicas Ecológicas, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores.

### Pontos-chave da norma de responsabilidade social aplicáveis ao Grupo AdP e seus fornecedores:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Saúde e segurança
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva
- Discriminação
- Práticas disciplinares
- Horário de trabalho
- Remuneração
- Sistemas de gestão

*Promovemos os compromissos assumidos na Carta de Princípios do BCSD Portugal, junto da cadeia de fornecimento.*

19

Auditorias  
a fornecedores

74

Ações de sensibilização  
a fornecedores

*Temos uma relação sólida e transparente com os nossos fornecedores.*

## A disseminação de boas práticas sociais e ambientais em cadeia é essencial para a formação de uma sociedade melhor.



NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL



DIREITOS HUMANOS

### 1º Princípio

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.

### 2º Princípio

As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL



PRÁTICAS LABORAIS

### 4º Princípio

As empresas devem abolir todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

### 5º Princípio

As empresas devem abolir o trabalho infantil.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

### O Regulamento de Fornecedores visa assegurar:

- Qualidade e segurança do produto;
- Continuidade do fornecimento;
- Uso eficiente e sustentável dos recursos;
- Aplicação de critérios de eficiência energética;
- Minimização dos impactos ambientais e dos riscos de segurança.

## ÁGUAS DO NORTE PROMOVE GESTÃO DE EMPREITADAS COM SEGURANÇA

Reconhecendo a Qualidade, o Ambiente, a Segurança e Responsabilidade Social como vetores fundamentais na sua atividade, assente numa estratégia de promoção, prevenção e diminuição dos fatores de risco associados aos acidentes de trabalho e enquadrada numa iniciativa de diálogo e de interação, a Águas do Norte organizou o encontro anual com fornecedores, que contou com a participação e envolvimento da ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho. Os destinatários deste encontro foram, principalmente, Gestores de Contratos, Entidades Executantes, Fiscalização e Projetistas.



### Objetivo:

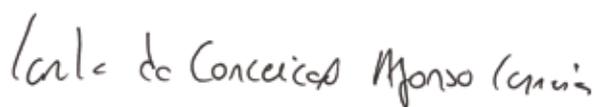
Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

### Meta:

10 auditorias a fornecedores/ ano  
10 ações de sensibilização/ ano

Lisboa, aos 01 de Abril de 2020

O Conselho de Administração,



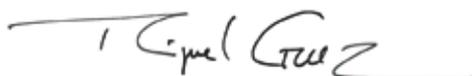
Carla da Conceição Afonso Correia



Cláudio Miguel André de Sousa Jesus



José Manuel Leitão Sardinha



Miguel Jorge Campos Cruz



ILLUSTRARQ



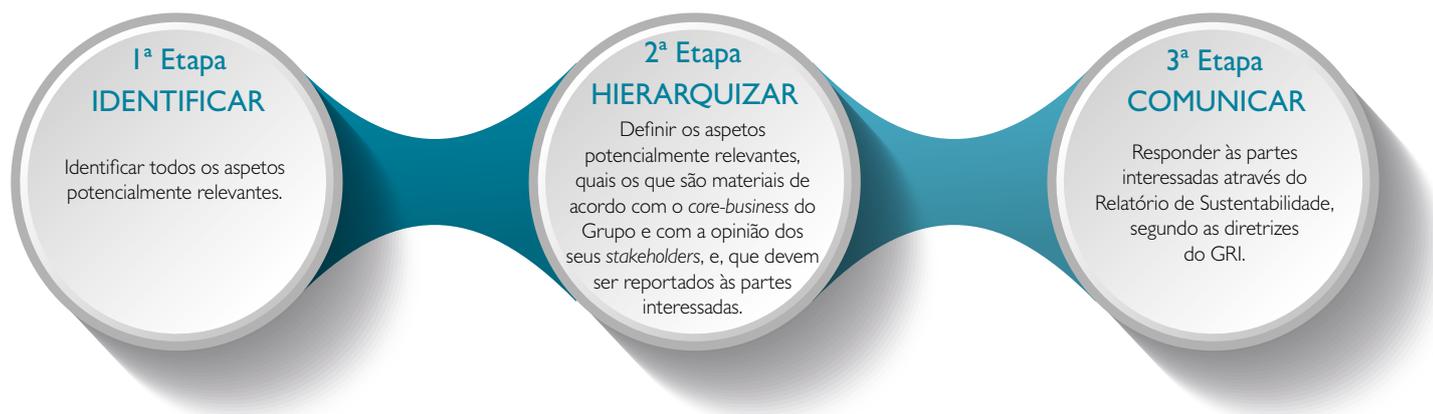
### 3. ANEXOS

## ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Os indicadores abordados no Relatório de Sustentabilidade foram definidos de acordo com a relevância para o Grupo AdP e para as partes interessadas com quem o Grupo se relaciona.

O cruzamento dos temas mais relevantes para os *stakeholders*, obtidos através da sua participação por consulta *online*, somado às publicações nos media e à percepção do próprio Grupo AdP da importância e aplicabilidade para o seu *core business* plasmado nas orientações, objetivos e metas destacou os aspetos efetivamente materiais para a organização.

O processo de análise de materialidade (e revisões) está estruturado em três etapas:



Foi feita uma revisão à análise de materialidade, com base no tratamento de dados da consulta *online* a *stakeholders* (acumulado de respostas de janeiro 2017 a janeiro 2020). Foi também tida em consideração a auscultação a trabalhadores/as no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.

## TEMAS MATERIAIS DO GRUPO AdP

- **Conservação e valorização dos recursos hídricos (água superficial e subterrânea)**

Captar o volume de água essencial para as necessidades de abastecimento das populações; reduzir as perdas de água; rejeitar no meio hídrico as águas residuais tratadas em condições ambientalmente corretas; reutilizar a água residual tratada sempre que economicamente viável.

- **Promoção da eficiência energética**

Otimizar os consumos energéticos e aumentar a produção de energia renovável (através do aproveitamento do potencial energético das instalações e dos subprodutos).

- **Antecipação e gestão de riscos e crises**

Existência de um modelo de gestão com especial enfoque numa prudencial gestão do risco.

- **Sustentabilidade económico-financeira do modelo de gestão**

Garantir a sustentabilidade económico-financeira do modelo de negócio, beneficiando a minimização de custos sem comprometer a excelência do serviço.

- **Garantia da qualidade do produto (água de abastecimento e água residual tratada)**

Garantir água de abastecimento da maior confiança e rejeitar água residual tratada com qualidade.

- **Eficiência da prestação de serviços**

Prestar um serviço de excelência, fiável e com qualidade, ao menor preço possível no âmbito de uma gestão sustentável.

- **Garantia da acessibilidade aos serviços de água e saneamento**

Assegurar elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento.

- **Justiça social no acesso à água e ao saneamento**

Assegurar uma gestão que permita promover um preço justo, no abastecimento e no saneamento, e homogéneo territorialmente.

- **Investimento no desenvolvimento dos colaboradores**

Investir na formação e desenvolvimento dos trabalhadores.

- **Garantia da segurança e saúde no trabalho**

Prevenir a sinistralidade laboral.

- **Promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal\***

Promover as condições necessárias que permitam aos/as trabalhadores/as encontrar um equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal.

- **Valorização dos resíduos produzidos no tratamento de água e de água residual\***

Valorizar os resíduos produzidos nos processos de tratamento, convertendo-os em subprodutos ou criando parcerias com indústrias, para que estas os incorporem como matéria-prima nos seus processos, promovendo assim a economia circular.

A temática dos direitos humanos é transversal a toda a atividade do Grupo AdP e está assumida nos diversos compromissos que firmou, nomeadamente no Global Compact, na SA 8000 e nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

\* Novos temas materiais face à revisão da análise de materialidade.

## SIGLAS

### A

**AA** – Abastecimento de Água  
**AAL** – Academia das Águas Livres  
**ACT** – Acordo Coletivo de Trabalho  
**ADENE** – Agência para a Energia  
**ACT** – Autoridade para as Condições de Trabalho  
**AdA** – Águas do Algarve  
**AdCL** – Águas do Centro Litoral  
**AdDP** – Águas do Douro e Paiva  
**AdNorte** – Águas do Norte  
**AdP** – Águas de Portugal  
**AdRA** – AdRA – Águas da Região de Aveiro  
**AdTA** – Águas do Tejo Atlântico  
**AdVT** – Águas de Vale do Tejo  
**AG** – Assembleia Geral  
**AgdA** – AgdA - Águas Públicas do Alentejo  
**ANI** – Agência Nacional de Inovação  
**APA** – Agência Portuguesa do Ambiente  
**ApR** – Água para Reutilização  
**AR** – Águas Residuais

### B

**BCSD Portugal** – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

### C

**CA** – Conselho de Administração  
**CEO** – Chief Executive Officer  
**CO<sub>2</sub>** – Dióxido de carbono  
**COVNM** – Composto Orgânico Volátil Não Metânico  
**COSO** – Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission  
**CNPD** – Comissão Nacional de Proteção de Dados

### D

**DC** – Decreto-Lei  
**DGEG** – Direção-Geral de Energia e Geologia  
**DPO** – Data Protection Officer

### E

**EBITDA** – Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization  
**EGR** – Entidade Gestora Regional  
**ERSAR** – Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos  
**ETA** – Estação de Tratamento de Água  
**ETAR** – Estação de Tratamento de Águas Residuais

### F

**FCT** – Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

### G

**GCNP** – Global Compact Network Portugal  
**GEE** – Gases com Efeito de Estufa  
**GPAI** – Gestão de Perdas e Afluências Indevidas  
**GPL** – Gás Liquefeito de Petróleo  
**GRI** – Global Reporting Initiative

**I**

**IE** – Infraestruturas  
**IGAMAOT** – Inspeção Geral da Agricultura do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território  
**I&D+I** – Investigação & Desenvolvimento e Inovação  
**IG** – Igualdade de Género  
**ISO 9001** – NP EN 9001:2015 – Norma de gestão da qualidade  
**ISO 14001** – NP EN ISO 14001:2015 – Norma de gestão ambiental  
**ISO 50001** – NP EN ISO 14001:2012 – Norma de gestão energética  
**ISO 55000** – NP ISO 55000:2016 – Norma de gestão de ativos

**J-K-L**

**LNEC** – Laboratório Nacional de Engenharia Civil

**M**

**MAAC** – Ministério do Ambiente e da Ação Climática  
**MF** – Ministério das Finanças

**N**

**NP 4552:2016** – Norma de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal  
**NOX** – Óxido de Azoto

**O**

**ODS** – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável  
**OHSAS 18001** – OHSAS 18001: 2007 – Norma de gestão de segurança e saúde no trabalho

**P**

**PBC** – Performance Based Contract  
**PENSAAR** – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2020  
**PEPE** – Plano de Eficiência e Produção de Energia do Grupo AdP – Águas de Portugal  
**PO SEUR** – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos  
**PSA** – Plano de Segurança da Água

**Q-R**

**RCM** – Resolução do Conselho de Ministros  
**RESP** – Rede Elétrica de Serviço Público  
**R&C** – Relatório e Contas  
**RS** – Relatório de Sustentabilidade

**S**

**SA 8000** – Norma de Responsabilidade Social  
**SEE** – Setor Empresarial do Estado  
**SCI** – Sistema de Controlo Interno  
**SOX** – Óxido de Enxofre

**T-U**

**UN** – United Nations (Nações Unidas)  
**UNGC** – United Nations Global Compact, por vezes abreviado apenas para GC

**V-W-X-Y-Z**

**ZMC** – Zona de Monitorização e Controlo

## ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2016-2020 - OBJETIVOS E METAS

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos	Metas Grupo 2016-2020
<b>SIMBIOSE COM AMBIENTE</b>		
<b>[P]</b> Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água	Reduzir para 3% perdas físicas de água (Alta)
	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada	Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacto das captações na disponibilidade hídrica das fontes	2 estudos
<b>[C]</b> Conservar e valorizar as massas de água	Promover estudos de avaliação do impacto das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente	2 estudos
	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga	100% Análises de águas residuais (Alta e Baixa) 98% Cumprimento dos parâmetros de descarga (Alta)
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações	100% em 2020
	Valorizar as lamas de ETAR	99% de lamas ETAR valorizadas
<b>[C]</b> Valorizar os resíduos produzidos	Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos	5 iniciativas com a indústria
	Valorizar lamas de ETA	85% de lamas de ETA valorizadas
<b>[C]</b> Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas	Identificar serviços de ecossistemas relevantes para o <i>core business</i> do Grupo	2 estudos piloto serviços de Ecossistemas (I - AA; I - AR)
<b>[C]</b> Apostar na Investigação e Desenvolvimento	Investir em I&D	€250 000 anual de investimento em ID
	Mobilizar os nossos <i>expertises</i> no caminho do I&D	Prémio anual de I&D
	Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano de água	2 projetos por ano de I&D
<b>[P]</b> Contribuímos para o combate às alterações climáticas	Avaliar o impacto das alterações climáticas no ciclo urbano da água	1 estudo
<b>[C]</b> Garantir a ecoeficiência do Grupo	Garantir a eficiência das instalações	Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001
	Avaliar a pegada de Carbono	1 estudo
	Reduzir a dependência energética do exterior	Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida 4 horas de formação/ trabalhadores(as) em boas práticas ecoeficiência

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos	Metas Grupo 2016-2020
<b>SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES</b>		
<b>[P] Garantimos a prossecução das políticas setoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente</b>		
<b>[C] Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas</b>	Garantir a eficiência operacional	
	Promover a gestão integrada do ciclo urbano da água	5 estudos conducentes à integração da alta/ baixa
<b>[C] Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo</b>	Sensibilizar colaboradores/colaboradoras para o Código de Conduta e de Ética	100% de colaboradores/colaboradoras do Grupo
	Publicar o Relatório do Sustentabilidade	100% das empresas
	Promover a aproximação aos <i>stakeholders</i> no âmbito da sustentabilidade	1 encontro/ ano para apresentação do Relatório de Sustentabilidade
	Promover a melhoria contínua nos sistemas de gestão da qualidade	Adaptar o sistema de gestão empresarial às novas versões das normas implementadas ISO e SA 8000
<b>[C] Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável</b>	Impacto social, ambiental e económico das atividades do Grupo na economia local	1 estudo sobre o impacto sócio-económico
	Contribuir para a viabilidade económica e financeira dos fornecedores do Grupo	Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores
	Promover a economia nacional	95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens
<b>[P] Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida</b>		
<b>[C] Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações</b>	Garantir a execução dos planos de investimento de infraestruturas previstos contratualmente	100% execução
<b>[C] Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto</b>	Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto	100% empresas com Plano de Segurança da Água 100% - Água segura (alta e baixa)
	Garantir a eficiência do serviço	AA - 50 (alta); 100 (baixa) - Falhas no abastecimento AR - 50 (Alta); 0 (Baixa) - Colapsos estruturais em coletores
<b>[C] Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade</b>	Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços	Realizar questionário de avaliação da satisfação dos clientes de 2 em 2 anos
		Respostas a reclamações escritas 100% AA e AR

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos	Metas Grupo 2016-2020
<b>SIMBIOSE COM OS COLABORADORES</b>		
<b>[P]</b> Valorizamos a relação com colaboradores/ colaboradoras		
<b>[C]</b> Investir no desenvolvimento dos colaboradores/ colaboradoras	Garantir a formação contínua e a valorização das competências de trabalhadores/as	Garantir >35 horas de formação/trabalhador/a por ano
	Garantir a avaliação de desempenho de trabalhadores/as	100% de trabalhadores/as do Grupo
<b>[C]</b> Garantir a igualdade de oportunidades	Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade do Género	Implementar o Plano em 100% das empresas
	Promover a diversidade	
	Obter a certificação segundo a norma SA8000	100% das empresas
<b>[C]</b> Garantir a segurança e saúde no trabalho	Prevenir a sinistralidade laboral	8 horas/ ano trabalhador/a em formação em segurança
		Reduzir em 25% os acidentes de trabalho
		0 óbitos
	Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações	100% de empresas com 100% do âmbito certificado
<b>[C]</b> Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal	Promover a mobilidade interna	% de pedidos/ % de pedidos aceites >80%
<b>[C]</b> Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz	Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento	100% das empresas com intranet de Grupo
	Promover o diálogo social	100% das empresas com questionário de clima organizacional/ 2 em 2 anos

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos	Metas Grupo 2016-2020
<b>SIMBIOSE COM A COMUNIDADE</b>		
<b>[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade</b>		
<b>[C] Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento</b>	Promover ações de sensibilização e de educação ambiental	4 campanhas/ ano > 1.000 visitas às instalações/ ano > 40.000 visitantes/ ano
<b>[C] Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais</b>	Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional	10.000 de horas de voluntariado/ ano 100% das empresas com programa de voluntariado
<b>[C] Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico</b>	Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento Avaliar o impacte em ações de cooperação	5 ações de capacitação em países em desenvolvimento 30.000 euros/ ano em projetos de cooperação em países em desenvolvimento 1 avaliação/ ano
<b>[C] Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento</b>	Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores	Implementar Regulamento de Fornecedores 10 ações de sensibilização/ ano 10 auditorias de 3ª parte/ ano

GRI Standard		Página
<b>GRI 102 DIVULGAÇÃO GERAL 2016</b>		
<b>Perfil da Organização</b>		
102-1	Nome da organização	24
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	26; 32-35 ;28 ,29
102-3	Localização da sede da organização	Contracapa
102-4	Países em que opera	26; 117
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	22-25
102-6	Mercados servidos	26; 119-123; 117
102-7	Dimensão da organização	12; 13; 22-24; 27; 68; 76; 115; R&C2019
102-8	Caracterização de Trabalhadores/as	134; 135; 138; 139; 149; 151
102-9	Cadeia de fornecimento	28; 29; 67; 74; 182-184
102-10	Mudanças significativas para a organização e sua cadeia de fornecimento	12-18; 188-189
102-11	Princípio da precaução e sua abordagem	38-43
102-12	Iniciativas externas	54; 55; 144-147; 175; 176; 183
102-13	Membro de associações	111
<b>Estratégia</b>		
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração	24
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	26; 32-35; 28, 29
<b>Ética e Integridade</b>		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11; 38-40; 47-51; 54; 55; 117; 118; 136; 144-147; 183; 184
102-17	Mecanismos internos e externos para obtenção de aconselhamento em comportamento legal, ético e de integridade da organização	38-40; 117; 118; 136; 144-147
<b>Governance</b>		
102-18	Estrutura de governação	30; 31; 38-40
102-19	Delegação de autoridade	25; 30-37; RGS 2019
102-20	Membros de nível executivo com responsabilidade por temas económicos, ambientais e sociais	31; RGS 2019
102-21	Consulta a partes interessadas sobre temas económicos, ambientais e sociais	56-58
102-22	Composição do Conselho de Administração e seus Comitês	31; 39; 40; RGS 2019
102-23	Presidente do Conselho de Administração	31; RGS 2019
102-24	Nomeação e seleção dos membros do Conselho de Administração	31; RGS 2019
102-25	Conflitos de interesse	31; 38-40; RGS 2019

GRI Standard		Página
I02-26	Envolvimento do Conselho de Administração na definição dos valores e estratégia	RGS 2019
I02-27	Conhecimentos globais do Conselho de Administração	143; RGS 2019
I02-28	Avaliação do desempenho do Conselho de Administração	RGS 2019
I02-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	41-43; RGS 2019
I02-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	38-43; RGS 2019
I02-31	Revisão dos temas económicos, ambientais e sociais	38-43; RGS 2019
I02-32	Comissão ou função que inclui a revisão formal e aprovação do Relatório de Sustentabilidade da organização e assegura a cobertura de todos os aspetos materiais	31
I02-33	Comunicação de preocupações críticas à gestão de topo	39; 136; 154; 156; 157
I02-34	Número e natureza de preocupações críticas comunicadas à gestão de topo	39; 131; 136; 154; 156; 157
I02-35	Políticas de remuneração	RGS 2019
I02-36	Processo para determinar remunerações	RGS 2019
I02-37	Integração da opinião das partes interessadas quanto à remuneração	30-31
I02-38	Rácio de remuneração total anual	201
I02-39	Porcentagem de aumento na taxa de remuneração total anual	201
<b>Envolvimento com as Partes Interessadas</b>		
I02-40	Lista das partes interessadas da organização	56
I02-41	Acordos de negociação coletiva	157
I02-42	Identificação e seleção de partes interessadas	56; 57
I02-43	Formas de consulta às partes interessadas	58
I02-44	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas	57; 58
<b>Práticas de Reporte</b>		
I02-45	Lista das entidades a considerar num relatório financeiro consolidado	R&C 2019
I02-46	Definição do conteúdo e limites do relatório	2; 3; 188; 189
I02-47	Lista dos aspetos materiais identificados	188; 189
I02-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	2; 3; 67; 75; 120; 122; 201
I02-49	Mudanças no reporte	Não houve alterações significativas.
I02-50	Período coberto pelo relatório	2; 3
I02-51	Data do relatório anterior mais recente	2; 3
I02-52	Ciclo de emissão de relatórios	2; 3
I02-53	Ponto de contacto para questões relacionadas com o relatório	204
I02-54	Nível de aplicação do relatório em conformidade com as normas do GRI	2; 3
I02-55	Índice de conteúdo da GRI	196-200
I02-56	Verificação externa	2; 3; 202; 203

GRI Standard		Página
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 201 Desempenho Económico 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	112-130
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	115; 116; 201
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	43; 50; 51; 95-98; AdP Energias R&C2019
201-3	Planos de benefícios na aposentação, oferecidos pela organização	201
201-4	Benefícios financeiros recebidos do Estado	115; 116
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 302 Energia 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	91-103
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
302-1	Energia consumida na organização	91-93
302-2	Energia consumida fora da organização	201
302-3	Intensidade energética	92; 201
302-4	Redução do consumo de energia	91-103
302-5	Redução dos requisitos energéticos dos produtos e serviços	91-103
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 303 Água e Efluentes 2018</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	63-81
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
303-1	Interações com a água enquanto recurso partilhado	44-46; 47; 64-72; 127
303-2	Gestão de rejeição de efluentes e seus impactos	73-81; 128
303-3	Água captada	68-69
303-4	Efluente rejeitado	76-77
303-5	Água consumida	72; 79-81; 104
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 305 Emissões 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	91-103
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
305-1	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	93; 201
305-2	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa	93; 201
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa	201
305-4	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	93; 201
305-5	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	91-103
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	201
305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	95

<b>GRI Standard</b>		<b>Página</b>
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 306 Efluentes e Resíduos 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	91-103
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
306-2	Resíduos produzidos, por tipo e método de eliminação	93; 201
306-3	Derrames significativos	93; 201
306-4	Transporte de resíduos perigosos	201
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 307 Conformidade Ambiental 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	64-104; 116; 128
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
307-1	Incumprimento de legislação e regulamentos ambientais	201
<b>GRI 400 DIVULGAÇÃO SOCIAL 2016</b>		
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 401 Emprego 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	134-139
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
401-1	Novos trabalhadores/as contratados/as e saídas	136
401-2	Benefícios para trabalhadores/as a tempo inteiro, que não são dados a trabalhadores/as em <i>part-time</i> ou a trabalhadores/as temporários	152
401-3	Licença parental	144
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 403 Saúde e Segurança no Trabalho 2018</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	153-156
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
403-1	Sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional	117; 154
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	154
403-3	Serviços de saúde ocupacional	201
403-4	Consulta, participação e comunicação em segurança e saúde ocupacional	153-157
403-5	Formação em segurança e saúde ocupacional	153-156
403-6	Promoção da saúde de trabalhadores/as	153-156; 201
403-7	Prevenção e mitigação de impactos diretos do trabalho na segurança e saúde ocupacional de trabalhadores/as	153-156
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional	117; 134; 154
403-9	Lesões relacionadas com o trabalho	154; 155
403-10	Problemas de saúde relacionados com o trabalho	155

<b>GRI Standard</b>		<b>Página</b>
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 404 Formação e Educação 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	140-143
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
404-1	Média de horas de formação por trabalhador/a, por ano	142; 143
404-2	Programa de aumento de competências e de assistência de transição	140-142
404-3	Porcentagem de trabalhadores/as que recebe regularmente a sua avaliação e respetiva revisão de carreira	140
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	144-152
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
405-1	Diversidade do Conselho de Administração e trabalhadores/as	148-150
405-2	Rácio entre o salário base e a remuneração homens/ mulheres	151
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 407 Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	134; 156; 157; 182-184
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
407-1	Operações e fornecedores para os quais foi identificado que poderão ser colocados em risco os direitos de liberdade de associação e negociação coletiva	182-184
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 416 Segurança e Saúde do Cliente 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	188; 189; 192-195
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	125-130
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	192-195
416-1	Categorias de produto e serviços para os quais os impactos na saúde e segurança são avaliados	64; 117; 125-128; 153-156
416-2	Incidentes de não-conformidade referentes a impactos causados, por produtos e serviços, na saúde e segurança	201

**Notas metodológicas e outras informações:**

No cálculo dos indicadores foram consideradas 12 empresas operacionais: a 31 de dezembro de 2019, o Grupo era constituído por 13 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. No entanto a AdAM - Águas do Alto Minho só começou a operar a 1 de janeiro de 2020.

102-38 O rácio de renumeração entre o indivíduo com o maior salário e a média salarial dos restantes colaboradores (excluindo o salário mais elevado) é de 4,5.

102-39 Com a entrada em vigor do ACT, todos/as os/as trabalhadores/as com remuneração base mensal até 1.500 euros tiveram um aumento de 20 euros (a partir de 1 de janeiro de 2019). Os/as trabalhadores/as que auferem remuneração base mensal acima de 1.500 euros tiveram um de 10 euros. Os restantes aumentos salariais advieram da avaliação de desempenho, verificando-se no entanto que o indivíduo mais bem pago não teve progressão na carreira.

201-1 O valor económico distribuído teve em consideração o somatório de todos os gastos (operacionais, com pessoal, financeiro e imposto).

201-3 A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os/as trabalhadores/as. Ver Relatório e Contas 2019 da EPAL.

305-1 e 305-2 Os fatores de emissões indiretas (Âmbito 2 - eletricidade) foram determinados com base na informação mais recente publicada oficialmente, nomeadamente o RNC 2050 e do relatório "Energia e número" (publicação do Observatório da Energia, DGEG, ADENE e APA), em alternativa ao valor de 0,47 kg CO<sub>2</sub> e/kWh presente no ponto 3.1 do Despacho 17313/2008, de 26 de junho, que foi utilizado no Relatório de Sustentabilidade de 2018 (o valor de 2018 foi recalculado no presente documento, de acordo com os novos fatores assumidos). Os valores considerados para o RS2019 são: Eletricidade: 2019 - 0,270 kg CO<sub>2</sub>/kWh, Gasóleo: 2,660 kg CO<sub>2</sub>/l; Gasolina: 2,275 kg CO<sub>2</sub>/l; Gás Natural: 2,429 kg CO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup>; GPL: 5,909 kg CO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup>; Propano: 2,94 kg CO<sub>2</sub>/kg.

As emissões associadas ao biogás produzido em instalações de digestão anaeróbia de ETAR não são consideradas porque, de acordo com a Tabela I do Despacho 17313/2008, de 26 de junho (em anexo), o fator de emissão associado a "Gases de aterro/lamas de depuração e outros biogases" é de 0 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>. Este biogás é queimado em unidades de cogeração, para produzir eletricidade

ou calor, ou, quando tal não é possível, queimado em *flare*, garantindo-se assim a não emissão de metano para a atmosfera.

302-2 e 305-3 A avaliação preliminar das emissões associadas à produção de reagentes utilizados no processo industrial (nomeadamente dióxido de carbono líquido, hidróxido de cálcio, cloreto férrico) e à queima de carburantes por entidades subcontratadas (nomeadamente no transporte de lamas), indica que tais emissões não terão representado em 2019 mais de 20% do total de emissões, pelo que neste ano não se procede a tal inclusão. No entanto, está a ser desenvolvida uma metodologia interna com vista à sua inclusão futura.

302-3 e 305-4 No consumo específico considerou-se o consumo de eletricidade RESP e autoconsumo. Os valores de caudal usados no cálculo do indicador têm por base os caudais associados ao consumo elétrico (alta + baixa) de 1.119 milhões de m<sup>3</sup>. Se a avaliação for efetuada com base na energia consumida da RESP temos um consumo específico de 0,6482 kWh/m<sup>3</sup> em 2019. As emissões específicas de 2019 consideram as emissões associadas ao consumo RESP e combustíveis (frota e outros). De igual forma foram considerados os mesmos caudais associados ao cálculo do consumo específico.

305-6 As empresas do Grupo AdP não utilizam no seu *core business* substâncias destruidoras da camada de ozono.

306-3 Em 2019 não houve derrames significativos.

306-4 O transporte e tratamento de resíduos perigosos foi efetuado apenas por operadores nacionais, devidamente licenciados para o efeito. Não ocorreram transportes internacionais.

307-1 Em 2019 o Grupo AdP teve 15 inspeções ambientais a instalações operacionais, realizadas por diversas entidades (APA, IGMAOT e GNR Ambiental). O valor das coimas pago em 2019 foi de 24.075 euros referente a uma inspeção realizada em 2011 na antiga SIMTEJO.

403-3/403-6 As empresas do Grupo AdP dispõe de serviços de medicina no trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer *in loco* as condições de trabalho dos/as trabalhadores/as, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os/as trabalhadores/as estão sujeitos e definir planos de ação, para que as empresas atuem ao nível da prevenção.

416-2 A ACT realizou 3 inspeções em 2019.

## DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO EXTERNA



Ernst & Young  
 Audit & Associados - SROC, S.A.  
 Avenida da República, 90-6.<sup>a</sup>  
 1600-206 Lisboa  
 Portugal

Tel: +351 217 912 000  
 Fax: +351 217 957 586  
 www.ey.com

*McLout*

### Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o Relatório de Sustentabilidade

Ao Conselho de Administração de  
 AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

#### Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração de AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. para procedermos à revisão independente do "Relatório de Sustentabilidade 2019", adiante designado por "Relatório de Sustentabilidade", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

#### Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação do "Relatório de Sustentabilidade" bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção "Âmbito" abaixo.

#### Âmbito

4. O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 - Revista) - "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5. Os procedimentos executados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, variam quanto à natureza e à tempestividade, e são menos extensos do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:
  - ▶ Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
  - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2019;
  - ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
  - ▶ Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
  - ▶ Verificação da conformidade da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade" com o resultado do nosso trabalho.
6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI Standards, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das GRI Standards e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira).



AdP-Águas de Portugal, SGPS, S.A.  
Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o  
Relatório de Sustentabilidade  
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019

#### Qualidade e independência

7. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

#### Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade" não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, nada chegou ao nosso conhecimento que não nos permita concluir que o "Relatório de Sustentabilidade" não inclui os dados e a informação requeridos para uma opção "De acordo Abrangente" tal como definido pelas normas GRI Standards e pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 6 de abril de 2020

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (n.º178)  
Representada por:

Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC n.º 1410  
Registado na CMVM com o n.º20161020

## Contactos

A responsabilidade da elaboração do relatório está a cargo da Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS, podendo este ser consultado em [www.adp.pt](http://www.adp.pt). Para receber mais informações sobre os dados publicados ou caso pretenda enviar-nos os seus comentários, contacte-nos através do e-mail [sre@adp.pt](mailto:sre@adp.pt) ou através da morada Rua Visconde de Seabra, n.º 3, 1700-421 Lisboa.

O seu contributo é muito importante para nós!

## Ficha Técnica

### Edição:

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.  
Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social

