Relatório de Sustentabilidade 2017



ÁGUAS DE PORTUGAL

Relatório de Sustentabilidade 2017

ÁGUAS DE PORTUGAL

ÁGUAS DE PORTUGAL

ÁGUAS DE PORTUGAL INTERNACIONAL

SIMDOURO
Grupo Águas de Portugal

AQUASIS
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DE SANTO ANDRÉ
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO VALE DO TEJO
Grupo Águas de Portugal

AdP Timor-Leste
Grupo Águas de Portugal

SIMARSUL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO NORTE
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS PÚBLICAS DO ALENTEJO
Grupo Águas de Portugal

EPAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO ALGARVE
Grupo Águas de Portugal

AQUATEC
Grupo Águas de Portugal

AdP Energias
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DO DOURO E PAIVA
Grupo Águas de Portugal

TREVOESTE
Tratamento e Valorização de Resíduos Pecuários SA

ÁGUAS DO CENTRO LITORAL
Grupo Águas de Portugal

ÁGUAS DE PORTUGAL SERVIÇOS

Índice

1. O Grupo Águas de Portugal

1.1. Perfil do Grupo 15
1.2. Onde Estamos 19
1.3. O que Fazemos 21
1.4. A Estratégia 22
1.5. Modelo de Governo 39
1.6. O Envolvimento com as partes interessadas em 2017 54

2. O Desempenho do Grupo

2.1. Em Simbiose com o Ambiente 60
2.2. Em Simbiose com os Acionistas e Clientes 94
2.3. Em Simbiose com os Colaboradores 114
2.4. Em Simbiose com a Comunidade 140

3. Anexos

Siglas 156
Tabela GRI 157
Análise de Materialidade 196
Estratégia de Sustentabilidade - Objetivos e Metas 2017 198

O Relatório de Sustentabilidade 2017

Desde 2008, a AdP SGPS publica anualmente um balanço consolidado de toda a atividade do Grupo, seguindo as diretrizes do Global Report Initiative - GRI.

O relatório de sustentabilidade do Grupo AdP integra a atividade da *holding* e das empresas detidas direta ou indiretamente pela AdP SGPS, evidenciando as estratégias adotadas, o grau de cumprimento das metas fixadas e o relato das boas práticas.

Neste décimo 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 os nossos *stakeholders*, pelo seu interesse e participação.

O relatório de sustentabilidade do Grupo AdP é publicado anualmente, sendo os anteriores parte integrante do presente documento.

Este relatório comporta a demonstração não-financeira prevista no artigo 66.° - B e 508.° - G CSC.

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

Âmbito

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre janeiro e dezembro de 2017 e engloba todo o universo do Grupo AdP.

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 – ERSAR.

Nível de Classificação

O relatório foi elaborado segundo o guia do Global Reporting Initiative, versão G4, de acordo com a opção "abrangente". O presente relatório não foi sujeito a verificação externa.





Mensagem do Presidente

2017 foi um ano de grande intensidade para o Grupo AdP. Neste contexto de mudança, prosseguimos os nossos objetivos, adaptando processos internos e introduzindo melhorias com vista a garantir o cumprimento dos princípios de universalidade, de qualidade de serviço e de eficiência, que nos caracterizam enquanto entidade empresarial de serviço público.

O relato consolidado do nosso *core business*, atividades de serviço público, que abrange cerca de 8 milhões de Portugueses/as é o compromisso que assumimos de prestar contas do nosso desempenho económico, ambiental e social à Sociedade Portuguesa.

Sensibilizámos as populações para a utilização racional do recurso água, através da campanha de sensibilização para a seca, numa ação do Grupo AdP com a envolvência da APA - Agência Portuguesa do Ambiente e da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Caminhámos no sentido da eficiência, desenvolvendo atividades complementares, designadamente no âmbito da produção de energia e da mobilidade elétrica, que nos permitirão alavancar a ecoeficiência e a sustentabilidade das suas operações de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. Paralelamente, continuámos os investimentos de melhoria, de consolidação e de reforço dos ativos existentes, com a construção de novas infraestruturas e a renovação dos nossos ativos.

Destaca-se também a criação do primeiro programa de *trainees* do Grupo AdP - WAVE, que visa a captação e formação de *trainees* de acordo com as necessidades funcionais das diversas empresas do Grupo. O programa foi lançado junto de várias instituições académicas de todo o país nas áreas de Engenharia, Gestão, Economia e Ciências Sociais.

Demos especial atenção ao desenvolvimento da nossa política de Responsabilidade Social Corporativa, através da concretização e ações de impacto tanto na comunidade, como junto dos nossos ativos humanos, designadamente o programa de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/dos trabalhadoras/es das nossas empresas.

Igualmente se destaca o compromisso do Grupo AdP em contribuir para o alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o reforço com os princípios do Global Compact, que abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e dos mecanismos anticorrupção.

THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Governance de Sustentabilida de 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"



1. O Grupo Águas de Portugal

1. O Grupo Águas de Portugal

PARTILHAMOS ATIVAMENTE COM OS CIDADÃOS A NOSSA MISSÃO, A NOSSA VISÃO, OS NOSSOS VALORES E OS PRINCÍPIOS DE SUSTENTABILIDADE EM QUE ACREDITAMOS E QUE SUSTENTAM A NOSSA ESTRATÉGIA, POR FORMA A PROMOVER COMPORTAMENTOS CADA VEZ MAIS SUSTENTÁVEIS.

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.

Quanto mais sustentáveis forem os comportamentos dos cidadãos mais eficiente será a atividade do Grupo AdP.



A História de um Grupo que mudou o País

1993
Alteração legislativa no domínio da gestão de exploração dos sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de recolha e tratamento de resíduos sólidos urbanos; criação dos primeiros Sistemas Multimunicipais; constituição da IPE – Águas de Portugal, SGPS, S.A. (IPE-AdP); atribuição pelo Estado à EGF (constituída em1947) do desenvolvimento dos sistemas multimunicipais de tratamento de resíduos sólidos urbanos, a par da AdP.

1994
Primeiro concurso público de concessões municipais.

1995
Constituição das empresas concessionárias dos Sistemas Multimunicipais criados em 1993.

1996
Alargamento e intensificação da atividade da IPE-AdP, iniciando a constituição de um grupo empresarial português – o Grupo Águas de Portugal.

1997
Constituição da AQUAPOR para operação no mercado das concessões municipais em parceria com os privados.

1998-1999
Criação de novos Sistemas Multimunicipais (SMM); Internacionalização nomeadamente Moçambique, Cabo Verde e Brasil.

2000
Implementação de uma nova estrutura organizativa; Integração da EGF no Grupo AdP; Fusão dos Sistemas Barlavento e Sotavento dando origem à Águas do Algarve; Criação dos primeiros sistemas integrados (abastecimento e saneamento); Publicação do Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento Águas Residuais 2000-2006 (PEAASAR); Balanço PERSU I; Início da regulação pelo Instituto Regulador de Águas e Resíduos (atualmente Entidade Reguladora de Serviços de Águas e Resíduos); Diretiva n.º 2000/60/CE, estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas.

2002
Erradicação das lixeiras e alavancagem de outros negócios.

2005
Lei da Água (n.º 58/2005, 29 de dezembro), que estabelece o enquadramento para a gestão das águas superficiais; Participação do Grupo numa campanha de sensibilização para minimização dos efeitos da seca.

2006-2007
Alienação da Aquapor e de outras empresas em atividades complementares; Publicação do PEAASAR II 2007-2013 e do PERSU II 2007-2017; Publicação do Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, regime jurídico de gestão de resíduos.

2009-2010
Criação das primeiras parcerias Estado-Autarquias; Fusão e alargamento do SMM - AdNw; Publicação do Decreto-lei n.º 90/2009, de 9 de abril, que estabelece o regime das parcerias entre o Estado e as autarquias locais, no âmbito da exploração e gestão de sistemas municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos.

2012
Reorganização do Setor das Águas: Agregação de Sistemas; Harmonização tarifária; Gestão integrada dos serviços.

2014-2015
Autonomização da UN Resíduos; PENSAAR 2020; PERSU 2020.

2016
São aprovadas, em Assembleia Geral de acionistas, a criação de quatro empresas adicionais por cisão da Águas do Norte e da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, com base em critérios de eficiência, de equidade e de solidariedade entre sistemas.

2017
Entrada em operação das empresas Águas do Douro e Paiva, SIMDOURO, Águas do Tejo Atlântico e SIMARSUL; Alienação da participação remanescente (5%) no capital social da EGF.

O Grupo AdP em grandes números











94%

das Empresas
com certificação em
Gestão Ambiental
ISO 14001

88%

das Empresas
com certificação em Saúde,
Higiene e Segurança
no Trabalho
OSHAS 18001

94%

das Empresas
com certificação em
Gestão da Qualidade
ISO 9001

59%

das Empresas
com certificação em
Responsabilidade Social
SA8000

47%

das Empresas
com certificação Gestão
de Energia ISO 50001

22.490

MW/h
Energia produzida

727.875

MW/h
Energia consumida



Principais Prémios e Distinções

Em 2017, as empresas do Grupo AdP gestoras de sistemas de abastecimento de água foram distinguidas com selos de qualidade, no âmbito dos "Prémios e Selos de Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos - ERSAR 2017", uma iniciativa da entidade reguladora organizada em parceria com o jornal Água & Ambiente.



A AgdA – Águas Públicas do Alentejo posicionou-se no 3º lugar na categoria de pequenas e médias empresas do Prémio Excelência Empresas do Alentejo do ano 2017, atribuído pela Casa de España em Lisboa.



A ETAR de Alcântara, infraestrutura gerida pela Águas do Tejo Atlântico, recebeu o Prémio Valmor e Municipal de Arquitetura relativo ao ano de 2013. O projeto de arquitetura, da autoria dos arquitetos Frederico Valssassina, Aires Mateus e João Ferreira Nunes, envolve a ampliação da instalação que ficou concluída em 2011, destacando-se pelo seu telhado verde com cerca de dois hectares - o maior telhado verde da Europa - que permite diminuir o impacto paisagístico da existência de uma ETAR urbana de grandes dimensões, e com construção em betão, no meio da cidade.

O ENEG - Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento 2017 distinguiu a EPAL com o Tubo de Ouro para a Garrafa Lisbon Soul, na categoria "melhor ação de inovação", com uma menção honrosa para o trabalho "Estratégia da EPAL para adaptação às alterações climáticas", na categoria "melhor estratégia de adaptação às alterações climáticas".





A EPAL foi ainda reconhecida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial, na 3ª edição (2017), no âmbito do Prémio Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social, relativo aos projetos "Juntos Somos + Energia", na categoria "comunicação", e "Pátio da Água", na categoria "comunidade".

1.1. Perfil do Grupo

O Grupo AdP, constituído em 1993, é um grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos que funciona como o instrumento empresarial do Estado para a concretização das políticas públicas e dos objetivos nacionais nos domínios do setor do ambiente.

O Grupo AdP exerce maioritariamente atividades (prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, saneamento de águas residuais) que constituem serviços de interesse económico geral, indispensáveis ao bem-estar das populações, ao desenvolvimento das atividades económicas e à proteção do meio ambiente.

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, 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.

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.

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.

Trabalhamos o **Presente e o Futuro** do Ambiente em Portugal.

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. POR OUTRO, A JUSANTE, A COMUNIDADE GERA ÁGUAS RESIDUAIS QUE O GRUPO TRATA, VALORIZA E DEVOLVE DE FORMA AMBIENTALMENTE ADEQUADA AO MEIO RECETOR.

"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

Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para Portugal continental no período 2014-2020, com a designação: "PENSAAR 2020 - Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais".

Tem por objetivo promover junto das populações o acesso a um serviço público de água e saneamento de qualidade e adequado às suas necessidades, com custos socialmente aceitáveis, e no quadro legal comunitário e nacional e da política europeia em inovação para o setor.

Esta estratégia sectorial para o horizonte 2020 está focalizada na gestão eficiente dos recursos e centrada em temas como a restruturação do setor e os recursos financeiros a mobilizar, orientando a política pública para a prestação de serviços de qualidade a um preço sustentável, em articulação com um pacote de instrumentos financeiros alinhado com o crescimento verde e num quadro regulatório adequado.

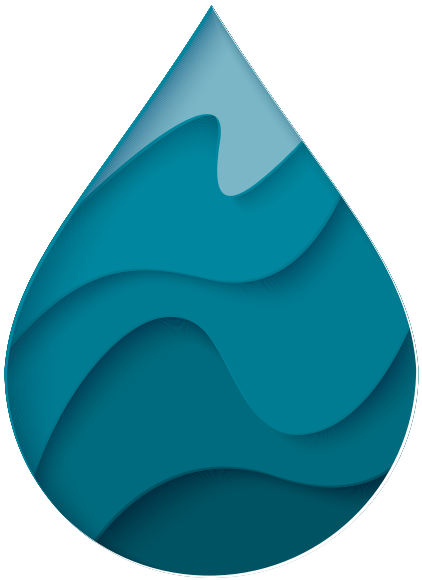
Por forma a garantir o desenvolvimento sustentável, o Grupo conta com um modelo de governo robusto, baseado na ética e transparência, com respeito integral pelos Princípios do Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado.

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/as 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 2017, o Grupo era constituído por 20 empresas, das quais 12 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais e 2 empresas fora de Portugal.





O Estado e os Municípios confiaram ao Grupo AdP um papel central na resolução dos desafios nacionais ao nível ambiental, cujo desempenho muito tem contribuído direta ou indiretamente para o crescimento económico do país.

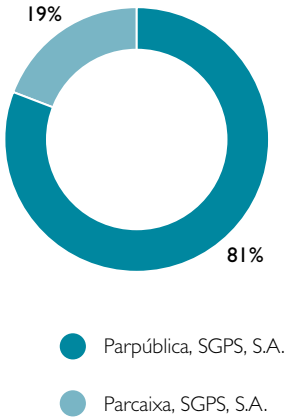
A função acionista da AdP é assegurada pela Parpública, SGPS, S.A. e Parcaixa, SGPS, S.A.

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, que as empresas do Grupo têm apresentado uma avaliação positiva da qualidade serviço.

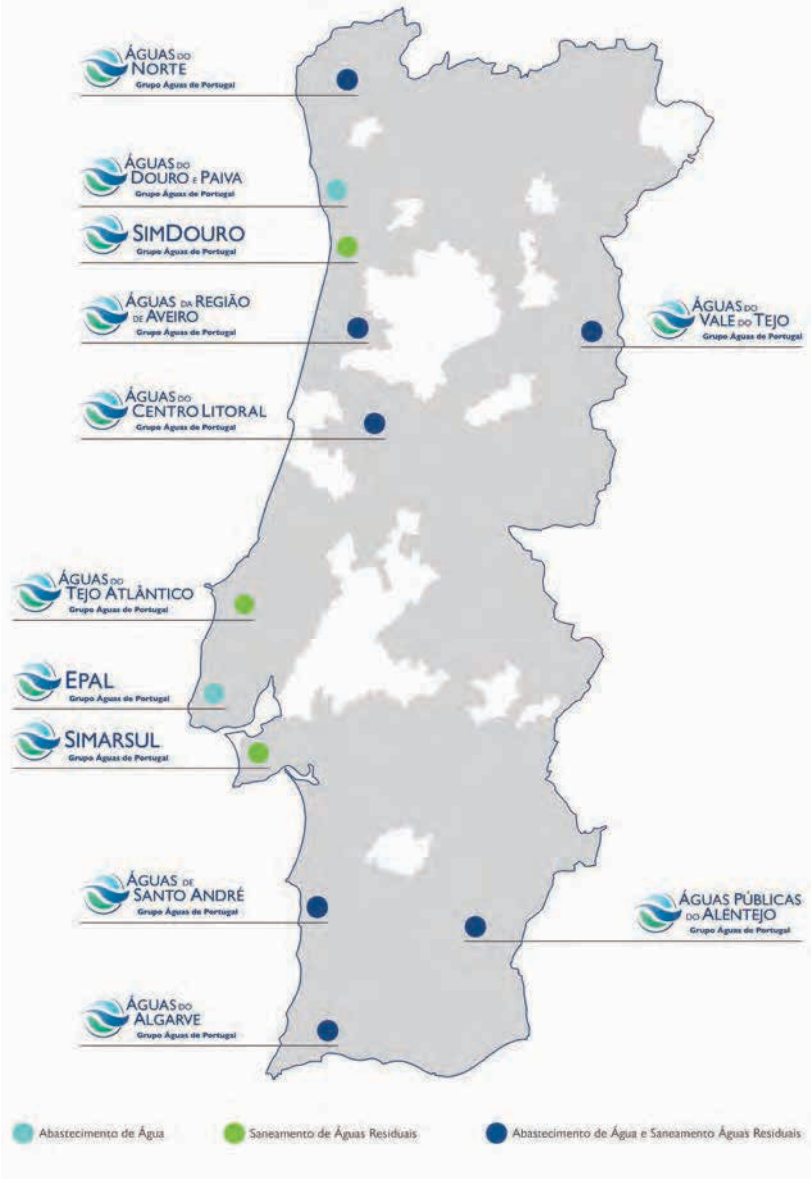
A APA – Agência Portuguesa do Ambiente acompanha a regulação ambiental a que as entidades gestoras dos serviços de água e resíduos urbanos do Grupo AdP estão sujeitos.

ESTRUTURA ACIONISTA
(%)





1.2. Onde estamos



12
empresas operacionais

9
de abastecimento de água e saneamento

3
de saneamento

3 069
trabalhadores

217
Municípios servidos
Saneamento de Águas Residuais

212
Municípios servidos
Abastecimento de Água

8
milhões de pessoas abrangidas








Portugal
Azerbeijão
Marrocos
Argélia
Cabo Verde
Guiné Bissau
Costa do Marfim
São Tomé
e Príncipe
República Democrática
do Congo
Indonésia
Timor-Leste
Angola
Brasil
Moçambique







1.3. O que fazemos

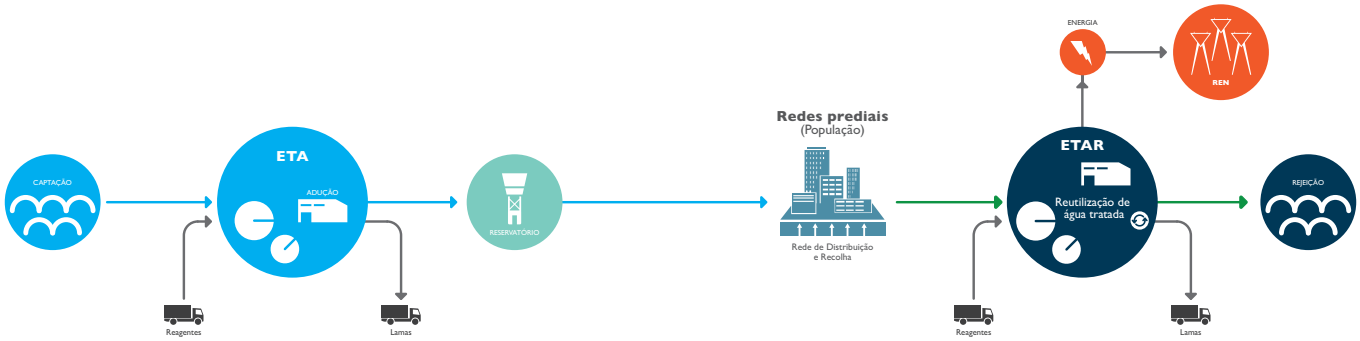
A principal atividade do Grupo AdP é a gestão integrada do ciclo urbano da água, compreendendo todas as suas fases, desde a captação, o tratamento e a distribuição de água para consumo público, a recolha, transporte, tratamento e rejeição de águas residuais urbanas, incluindo a sua reciclagem e reutilização.

O Grupo AdP, através das 12 empresas (entidades gestoras regionais), tem uma presença alargada no território continental, de norte a sul, prestando serviços a cerca de 80% da população portuguesa, diretamente (nos denominados sistemas em baixa) a mais de 742 mil clientes, ou indiretamente (nos denominados sistemas em alta), a 235 Municípios.

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

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

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

Adução

2

Armazenamento
Armazenamento de água de forma a assegurar a continuidade do abastecimento.

3

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.

4

Tratamento e Rejeição
Correção das características físicas, químicas e biológicas tendo em consideração o meio recetor.
Pode incluir correção bacteriológica.
Rejeição no meio recetor das águas residuais tratadas.

Reutilização de Água Residual Tratada

5

Valorização Energética das Lamas de Tratamento

1.4. A Estratégia

"APROFUNDÁMOS A COLABORAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS."

in Orientações Estratégicas

O Grupo AdP entende que 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 são pilares essenciais que o tornam no maior Grupo de referência no setor de ambiente.

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, na resolução dos passivos ambientais assim como nos indicadores de qualidade de serviço. O Grupo AdP capitaliza as sinergias resultantes de uma gestão integrada dos recursos.

A estratégia empresarial vai de encontro às necessidades nacionais garantindo a sustentabilidade das operações, a eficiência e qualidade dos serviços e a criação de valor.



Em 2017 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 sectoriais, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente da eficiência, qualidade e segurança do serviço prestado.

Nesse sentido, demos passos decisivos para desenvolver e estabilizar a organização regional e empresarial do Grupo, num trabalho efetuado em articulação com os nossos parceiros Municípios, seguindo os princípios que fundam o Grupo, designadamente: Contenção Tarifária, Solidariedade, Equidade e Eficiência.

Em 2017 destacam-se:

- a consolidação do processo de cisão de empresas agregadas e a consequente criação de quatro novas empresas Águas do Douro e Paiva, S.A. e Simdouro, S.A., resultantes da cisão do Sistema Multimunicipal do Norte, a criação da Águas do Tejo Atlântico, S.A. e Simarsul, S.A. por cisão da Aguas do Vale do Tejo, S.A.;
- o retomar dos estudos tendentes à concretização dos processos para as baixas;
- o estudo de soluções tendentes à resolução das dívidas dos Municípios.

1.4.1 Orientações estratégicas do mandato

Orientações Estratégicas Gerais do Mandato
O Conselho de Administração deverá assegurar que a AdP – Águas de Portugal, SGPS, S.A. e as empresas participadas, sem prejuízo da sua autonomia de gestão:



a) Cumpram a sua missão e exerçam a sua 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;

b) Sejam socialmente responsáveis, prosseguindo na sua atuação objetivos sociais e ambientais e promovendo a competitividade no mercado, a proteção dos consumidores, o investimento na valorização profissional e pessoal, a promoção da igualdade, a proteção do ambiente e o respeito por princípios éticos;

c) Desenvolvam ações de sensibilização ambiental, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos;

d) Promovam 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;

e) Adotem metodologias que permitam promover a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos clientes;

f) Concebam e implementem políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do individuo, para o fortalecimento da motivação e para o estimulo ao aumento da produtividade e satisfação dos colaboradores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a respetiva dimensão;

g) Implementem 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);

h) Implementem 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 sua missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;

i) Adotem sistemas de informação e de controlo interno adequados à sua dimensão e complexidade, que cubram todos os riscos relevantes suscetíveis de auditoria permanente por entidades competentes para o efeito.



ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS ESPECÍFICAS

1. Aprofundar a colaboração com os Municípios, através nomeadamente da:

1.1. Promoção de parcerias integrando sistemas municipais, privilegiando a promoção da gestão do ciclo integral da água;

1.2. Identificação de alternativas de colaboração que permitam colocar as competências empresariais públicas ao serviço dos parceiros municipais;

1.3. Adoção de medidas conducentes à participação dos parceiros municipais nas principais decisões, designadamente de investimento, alargamento ou diminuição do âmbito da atividade, revisão de tarifas e instrumentos de planeamento.

2. Promover o desenvolvimento regional, na linha da opção política para o setor da água, compatibilizando-o com a elevação da eficiência e a sua natureza empresarial, designadamente:

2.1. Na concretização dos destaques de sistemas multimunicipais;

2.2. Nas políticas de contratação de bens e serviços que promovam também o desenvolvimento das atividades económicas regionais;

2.3. Na constituição de centros de competência regionais em rede, em ambiente de interação, descentralizado e colaborativo, ajustado às realidades territoriais;

2.4. Na reorganização das áreas corporativas, incluindo a redistribuição de recursos de acordo com as efetivas necessidades das empresas do Grupo AdP, a criação de comités e/ou bancos de competências especializados e de inovação com as entidades regionais, com a consequente reavaliação de instalações.

3. Assegurar elevada eficiência, a partir do reforço da natureza empresarial e incentivo aos seus quadros, alinhando-o com os desafios do setor, designadamente:

3.1. Sistematização e otimização das rotinas operacionais, contribuindo para um melhor conhecimento das diferentes afetações de recursos, através da elaboração ou revisão de planos de operação numa base comparável e consistente;

3.2. Otimização do sistema de contabilidade de gestão e de indicadores de desempenho de atividades e entidades comparáveis, refletindo também a imputação decorrente dos planos de operação;

3.3. Realização e participação em exercícios de avaliação e comparação de desempenho;

3.4. Realização e implementação de plano de gestão de energia com certificação pela norma NP EN ISO 50001.

4. Assegurar uma efetiva e participada gestão de mudança, atentos os antecedentes e os desafios de mudança em presença, designadamente de natureza estrutural e cultural.

5. Assegurar a gestão das infraestruturas, tendo como referência a norma ISO 55001, conciliando um esforço de otimização com os desafios de preservação e resposta aos desafios das alterações climáticas e segurança, através designadamente:

5.1. Definição da política de gestão de infraestruturas;

5.2. Integração organizacional das funções de conceção, construção e manutenção nas empresas operacionais;

5.3. Consolidação do conhecimento das infraestruturas;

5.4. Consolidação dos sistemas de informação e avaliação;

5.5. Integração com práticas de gestão de risco e de resposta às alterações climáticas;

5.6. Integração consistente e coerente nos exercícios de planeamento económico e financeiro.

6. Assegurar um efetivo envolvimento do Grupo AdP na implementação de medidas de proteção ambiental multisectoriais, nomeadamente as medidas necessárias para a resolução dos problemas dos efluentes agropecuários e agroindustriais.

7. Capitalizar as competências e capacidades disponíveis no Grupo AdP para a implementação de projetos nacionais e para a internacionalização, neste caso, privilegiando operações de reduzido envolvimento financeiro.



POR FORMA A DAR CUMPRIMENTO ÀS ORIENTAÇÕES DEFINIDAS:

Num contexto de mudança prosseguimos o nosso caminho, adaptando os processos ternos por forma a não comprometer o respeito dos princípios de universalidade, de qualidade de serviço e de eficiência.



- Entraram em operação as empresas SIMARSUL - Saneamento da Península de Setúbal, S.A. e Águas do Tejo Atlântico, S.A. entidades gestoras, respetivamente, do Sistema Multimunicipal de Saneamento da Península de Setúbal e do Sistema Multimunicipal de Saneamento de Águas Residuais da Grande Lisboa e Oeste.

- Realizou-se, a Oferta Pública de Venda de Ações da Empresa Geral do Fomento, S.A. representativas de 5% do capital social reservada a Trabalhadores/as.

- Foi assinada, em 12 de setembro, a primeira tranche, no valor de 220 milhões de euros, do empréstimo de 420 milhões concedido pelo Banco Europeu de Investimento (BEI) à AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. e às suas empresas.

- Colaborámos no apoio à reorganização dos serviços em baixa, em linha com os objetivos de aumento de escala e eficiência preconizados pelo Governo para este setor, nomeadamente através da disponibilização de informação técnica relevante baseada em estudos técnicos e na experiência do Grupo na gestão de redes em baixa (Lisboa, Aveiro e região Noroeste).



Promovemos parcerias.

- AdPI – Na área internacional, destaque para a assinatura de um protocolo de cooperação entre a AdP Internacional e a Sanepar - Companhia de Saneamento do Paraná e de um protocolo de cooperação técnica bilateral com a empresa pública dinamarquesa Aahrus Water.

Caminhamos no sentido da eficiência.



- Foi lançado o Plano de Eficiência de Energia Elétrica do Grupo AdP (PEPE), que tem por objetivos promover a ecoeficiência e a sustentabilidade das suas operações de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.

- Foi lançado o procedimento para aquisição de veículos 100% elétricos na frota automóvel operacional das empresas do Grupo, abrangendo a aquisição de 127 veículos ligeiros (76 de passageiros e 51 de mercadorias) e a instalação de 134 pontos de carregamento de norte a sul do País.

- O Grupo AdP foi designado coordenador do Grupo de Trabalho interministerial responsável pela revisão da ENEAPAI – Estratégia Nacional para os Efluentes Agropecuários e Agroindustriais.

Continuámos os investimentos de melhoria, de consolidação e de reforço dos ativos existentes.







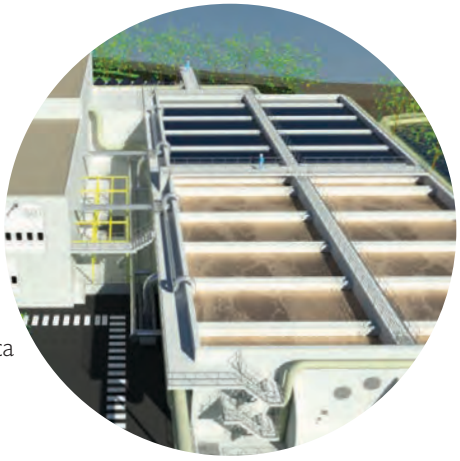
- EPAL – Remodelação da Linha de Tratamento da ETA de Vale da Pedra e inauguração do novo Centro de Comando Central.

- Águas do Norte – construção de novas infraestruturas de ligação entre o sistema de produção e tratamento de água e os sistemas municipais de distribuição domiciliária, significando um alargamento da área servida pela empresa.

- AdVT – Inauguração da nova ETAR do Entroncamento, com capacidade para tratar as águas residuais produzidas pelos cerca de 25 mil habitantes-equivalentes do município.

- AgdA – Construção das novas estações de tratamento de águas residuais de Beja, de Grândola e de Montemor-o-Novo e construção do novo sistema de abastecimento de água da Magra, destinado a servir a cidade de Beja e as povoações da zona oeste do concelho.

- SIMARSUL – Arranque da construção do subsistema de Canha.



- AdA – Construção da ETAR da Companheira, em Portimão, para cerca de 130 000 habitantes, e da ETAR de Faro-Olhão, com capacidade para tratar os efluentes de cerca de 113 000 habitantes.

Consolidamos o presente e investimos no futuro.

- AdP SGPS – Em 2017, foi lançado o primeiro programa de *trainees* do Grupo AdP - Águas de Portugal - WAVE, que visa a captação e formação de trainees de acordo com as necessidades funcionais das diversas empresas do Grupo. O programa foi lançado junto de várias instituições académicas de todo o país nas áreas de Engenharia, Gestão, Economia e Ciências Sociais.

WAVE
PROGRAMA DE TRAINEES
Grupo Águas de Portugal



- Foi lançada uma campanha de sensibilização para a seca e para a importância do uso racional da água, numa ação do Grupo AdP com a envolvência da APA - Agência Portuguesa do Ambiente e da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.



O Grupo manteve a aposta em políticas de Responsabilidade Social Corporativas.

- Deu-se continuidade ao Programa de Voluntariado Corporativo, "Gota a Gota Mudamos Vidas" que estimula a participação voluntária dos/as colaboradores/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.

- De realçar o programa corporativo de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/dos trabalhadoras/es. Em 2017, foram atribuídas 35 bolsas de estudo, 15 bolsas de ensino superior e 20 bolsas destinadas à educação especial no valor de 1 200 euros cada.





- Também no âmbito do Programa de Voluntariado Corporativo do Grupo Águas de Portugal - "Águas Sem Fronteiras", programa especializado em Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (A&S), para dar resposta a pedidos de ajuda humanitária e de cooperação internacional. O Grupo AdP, através da Direção de Engenharia em conjunto com a EPAL, tiveram um papel ativo e solidário na intervenção dos incêndios em Portugal de junho e outubro de 2017.

- Neste ano, continuámos igualmente a apostar forte no ecossistema do empreendedorismo social, integrando-se o Grupo AdP, desde 2009, como Associado do IES – Instituto de Empreendedorismo Social. No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, este tema integra-se plenamente nos compromissos assumidos, no sentido de promover uma aproximação crescente à comunidade e de contribuir para o desenvolvimento da economia local.

- A destacar, igualmente, o compromisso do Grupo AdP com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o reforço com os princípios do Global Compact ao qual aderimos em 2009, que abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção. Também reforçamos o nosso compromisso com a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

- A Águas de Portugal participou ativamente na iniciativa "Água Igual para Tod@s", promovida pelo Ministério do Ambiente.

- Em 2017 a Águas de Portugal formalizou a adesão ao Fórum Empresas para a Igualdade reforçando o compromisso de promoção da igualdade de género e de melhoria ao nível da sustentabilidade, da justiça organizacional e da satisfação dos seus colaboradores e das suas colaboradoras.



- O Grupo AdP participou ativamente na campanha de sensibilização para a seca promovida pelo Ministério do Ambiente.

- O Grupo AdP acolheu este ano novamente uma estagiária das 20 participantes no projeto de empreendedorismo feminino Girl Move.

A estratégia de sustentabilidade reflete as orientações da tutela.

1.4.2 O compromisso com a sustentabilidade

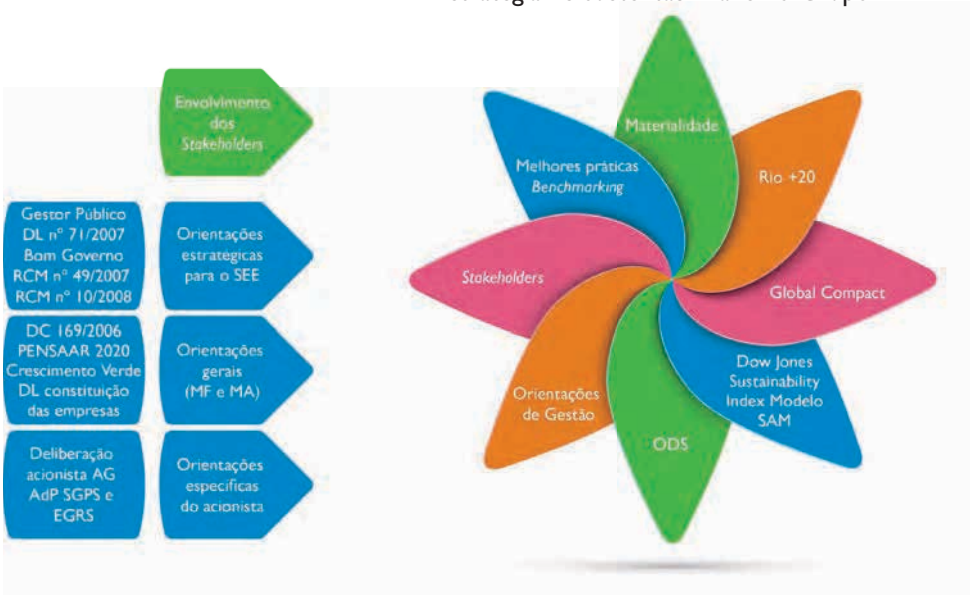
A sustentabilidade no Grupo AdP é parte integrante da sua estratégia. No ano de 2017, continuámos empenhados em contribuir de forma relevante para a promoção de um futuro sustentável, aliando o crescimento económico com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das populações de hoje e das gerações futuras. Caminhámos com afinco no combate às alterações climáticas, na concretização da economia circular e no cumprimento dos ODS.

A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP resulta da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano estratégico sectorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas das partes interessadas, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com a subscrição do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

INPUTS DA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

- Orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano estratégico sectorial PENSAAR
- 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

Estratégia de Sustentabilidade do Grupo AdP



A base da nossa estratégia assenta no conceito de simbioses e para cada uma assumimos os nossos princípios e compromissos. Acreditamos que a sustentabilidade se consegue criando relações simbióticas com o ambiente, com os acionistas e colaboradoras/es, com a comunidade e com as demais partes interessadas com as quais tem uma relação de estreita interdependência.



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.

O Grupo AdP em simbiose com:



Simbiose com o **Ambiente**

Princípio: Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza.

Compromissos:
- Conservar e valorizar as massas de água;
- Minimizar a produção de resíduos e valorizar os subprodutos;
- Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas;
- Apostar na Investigação e Desenvolvimento.

Princípio: Contribuímos para o combate às alterações climáticas

Compromisso:
- Garantir a ecoeficiência do Grupo.



Simbiose com a **Comunidade**

Princípio: Promovemos a aproximação crescente à comunidade.

Compromissos:
- 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.



Simbiose com os **Acionistas e Clientes**

Princípio: Garantimos a prossecução das políticas sectoriais consolidando um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente.

Compromissos:
- 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.

Princípio: Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida.

Compromissos:
- 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**

Princípio: Valorizamos a relação com os/as colaboradores/as, garantindo o crescente *know-how* do Grupo.

Compromissos:
- Investir no desenvolvimento dos/as colaboradores/as;
- 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.



Comprometemo-nos a:

Conservar e valorizar as massas de água.

Valorizar os resíduos produzidos.

Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas.

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

Garantir a ecoeficiência do Grupo.

Apostar na Investigação e Desenvolvimento.

Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável.

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.

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.

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.

Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações.

Garantir a igualdade de oportunidades.

Investir no desenvolvimento dos/as colaboradores/as.

Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz.

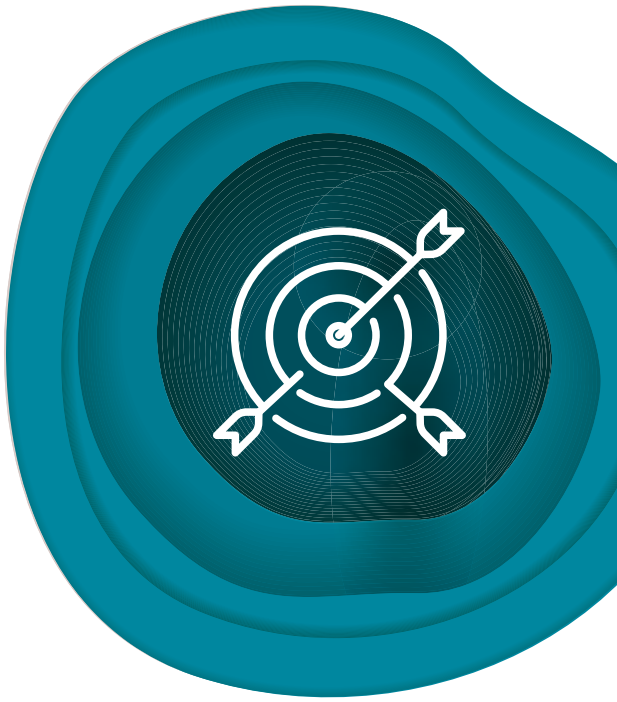
Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento.

Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Garantir a segurança e saúde no trabalho.

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 (1- AA; 1 - AR);
- **Certificar 100% das empresas** do Grupo na norma ISO 50001;
- **Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida;**
- **4 Horas de Formação**/Colaboradores em boas práticas de 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 deformação**/colaborador por ano;
- **8 horas/ ano/ colaborador em formação em segurança;**
- **10 000 de 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.



Os nossos resultados em 2017



- Realizámos 100% das análises obrigatórias a águas residuais (alta).



- Temos 94% das empresas certificadas na norma de gestão ambiental ISO 14001.

- Valorizámos 99% das lamas que saíram das Estações de Tratamento de Águas Residuais.





- Atingimos 99,8% (alta) e 99,6% de cumprimento analítico legal na água potável.



- Produzimos 3% da energia que consumimos.



- Tivemos 1 204 visitas às instalações operacionais do Grupo AdP, com mais de 84 032 visitantes.



• Demos continuidade ao programa de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/dos trabalhadoras/es. Em 2017, foram atribuídas 35 bolsas de estudo, 15 bolsas de ensino superior e 20 bolsas destinadas à educação especial no valor de 1 200 euros cada.



• Em 14 auditorias a fornecedores alinhámos os valores do Grupo com a nossa cadeia de fornecimento.



• Consolidámos o Programa de Voluntariado. Enquadrado na Política de Responsabilidade Social do Grupo, este Programa de Voluntariado fortalece a cultura corporativa no sentido do compromisso com o bem-estar das populações.



• Continuámos a apostar forte no ecossistema do empreendedorismo social, integrando o Grupo AdP como Associado do IES – Instituto de Empreendedorismo Social.



• Continuamos a operacionalizar o Programa de Voluntariado "Águas Sem Fronteiras" especializado em Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (A&S) para dar resposta a pedidos de ajuda humanitária e de cooperação internacional.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

• Reforçámos o compromisso do Grupo com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a parceria com a Aliança para os ODS Portugal, da qual somos membros do Conselho Geral.





Os ODS para 2030 foram ratificados a 25 de setembro pelos 193 Estados Membros da ONU.

Este conjunto de 17 objetivos globais aborda as principais questões mundiais de sustentabilidade e constitui os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio. O compromisso voluntário dos países foi formalizado na Cimeira das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, em Nova Iorque, tendo Portugal sido um dos países a assumir o compromisso.

- Reforçámos os nossos compromissos com os 10 princípios do Global Compact que abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção. Neste contexto, integramos também a rede Portuguesa Global Compact Network Portugal (GCNP). Em 2017 continuámos a evidenciar de forma transparente o compromisso que assumimos.

THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Ao tornarmo-nos membro assumimos o compromisso de que as estratégias e políticas empresariais respeitam integralmente os princípios.

A Águas de Portugal aderiu ao United Nations Global Compact (UNGC) em 16/08/2010, fazendo também parte da rede local GCNP. A iniciativa de cidadania empresarial, lançada pelas Nações Unidas em 2000, reúne partes interessadas, baseada em princípios aceites universalmente: Declaração Universal dos Direitos Humanos, Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, 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, Proteção do Ambiente e Mecanismos Anticorrupção.

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

Os benefícios desta adesão para o Grupo Águas de Portugal são:

- Mostrar liderança nos assuntos da responsabilidade social empresarial;
- Desenvolver soluções práticas para a resolução de problemas relacionados com a globalização, desenvolvimento sustentável, responsabilidade social empresarial, e na sua envolvente com os seus diferentes *stakeholders*;
- Ter uma atitude proativa na gestão do risco na resolução dos pontos mais críticos;
- Colaborar com as Nações Unidas no alcance e a transmissão destes objetivos junto dos governos, tecido empresarial, sociedade civil e outros *stakeholders*;
- Promover as boas práticas e a aprendizagem;
- Ter acesso ao conhecimento vasto das Nações Unidas nos assuntos relacionados com o desenvolvimento;
- Melhorar a gestão da empresa/ marca, a produtividade e motivação dos/as colaboradores/as, assim como, aumentar a eficiência no desempenho operacional.

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 corrução em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

O Grupo tem feito um trabalho forte 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 impacte 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 2017, 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 do Grupo face aos objetivos que lhe foram propostos.

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

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"



1.5. 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 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.





1.5.1 Órgãos sociais

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração da *holding* do Grupo AdP (AdP SGPS) é atualmente composto por seis administradores (cinco executivos e um não executivo) por deliberação da Assembleia Geral de 1 de julho de 2016 para o triénio 2016/2018, 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.

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Presidente Ana Cristina de Menezes Pereira Paes Sequeira Rodrigues
Vice-Presidente Maria Fernanda Joanaz Martins
Secretário Manuel Bruno Rossi Ruano Gouveia Pereira

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente João Nuno Marques de Carvalho Mendes
Vice-Presidente Carla da Conceição Afonso Correia
Vogal Cláudio Miguel André de Sousa Jesus
Vogal José Manuel Leitão Sardinha
Vogal Juan Miguel Martín Iglesias
Vogal não executivo Miguel Jorge de Campos Cruz, por indicação das acionistas Parpública, SGPS, S.A. e Parcaixa, SGPS, S.A.

COMISSÃO EXECUTIVA

Presidente João Nuno Marques de Carvalho Mendes
Vice-Presidente Carla da Conceição Afonso Correia
Vogal Cláudio Miguel André de Sousa Jesus
Vogal José Manuel Leitão Sardinha
Vogal Juan Miguel Martín Iglesias

CONSELHO FISCAL

Presidente Carla Maria Lamego Ribeiro
Vogal Mário José Alveirinho Carrega
Vogal Ana Luísa Videira Gomes
Vogal Suplente Graça Maria V. N. Montalvão Fernandes

REVISOR OFICIAL DE CONTAS

Alves da Cunha, A. Dias & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, representada por José Luís Alves da Cunha, ROC

SECRETÁRIO DA SOCIEDADE

Efetivo Ana Cristina Rebelo Pereira
Suplente Ricardo Cortes Ribeiro

AUDITOR EXTERNO

Ernst & Young Audit & Associados SROC, S.A.

Em 2017, o Conselho de Administração da AdP SGPS reuniu 6 vezes e a Comissão Executiva 39 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.

Em 2017, os Conselhos de Administração das empresas participadas reuniram em média 20 vezes/ ano e as Comissões Executivas 33 vezes/ ano.





1.5.2 Estrutura organizacional

A estrutura organizacional do Grupo 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 que 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 e de cada uma das unidades de negócio, sendo responsáveis pela definição e implementação das políticas, pela gestão dos recursos corporativos e pela avaliação e controlo das unidades de negócio e empresas participadas.



ÓRGÃOS FUNCIONAIS

Finanças Corporativas
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.

Regulação, Planeamento, Controlo de Gestão
É responsável assegurar a prestação da correta informação de gestão aos órgãos decisores para a adequada tomada de decisão, assim como a implementação de medidas corretivas e 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.

THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Implementação dos 10 Princípios na Estratégia e Operações

Critério 1: Descrição da corrente principal nas funções corporativas e unidades de negócio.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

Recursos Humanos Corporativos
É responsável pela definição das políticas e estratégia de recursos humanos do Grupo, bem como pela gestão dos seus recursos.

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 impacte e a realização de testes de conformidade para avaliar os resultados.

Comunicação e Imagem Corporativas
É responsável pela definição da estratégia e da política de comunicação e imagem do Grupo e presta assessoria direta ao Conselho de Administração nestas matérias.

Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa
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.

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.

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

Secretário da Sociedade
As responsabilidades do Secretário da Sociedade são as resultantes do disposto no artº. 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.



1.5.3 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 ¼ 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 AdNorte é a entidade gestora do sistema multimunicipal em "alta" da região do Norte responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em "alta". Em 2017, na sequência do Decreto n.º 16/2017, 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 AdNorte 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 AdDP 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 AdCL 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 e resulta da agregação, em junho de 2015, da Águas do Mondego, Simlis e Simria.

Águas do Vale do Tejo

A AdVT 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 AdTA 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 AdA é a entidade gestora do sistema multimunicipal em alta da região do barlavento e do sotavento algarvio, responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta.

AdRA - Águas da Região de Aveiro

A AdRA 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 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.



Águas de Santo André

A AdSA 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 Internacional

Agrega as empresas com atividade sedeada 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 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.



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 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.



AQUASIS - Sistemas de Informação

É uma empresa de serviços partilhados do Grupo AdP que tem por missão desenvolver e consolidar tecnologias de informação que visem desenvolver soluções e serviços (sistemas de informação geográfica, de manutenção e gestão de ativos, de gestão integrada da operação e de telegestão, entre outros), vocacionados para a gestão técnica, operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e pluviais e de recolha, tratamento e valorização de resíduos sólidos urbanos.

AdP Serviços

A AdP – Águas de Portugal, Serviços Ambientais, S.A. 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.

Na procura permanente de alinhamento da sua atividade operacional com os objetivos corporativos do Grupo, o posicionamento estratégico da AdP Serviços assenta nas seguintes linhas de orientação:

- Contribuir para o aumento das sinergias do Grupo, através da uniformização e articulação dos processos de negócio, alinhada com as necessidades e prioridades do Grupo AdP;
- Criar e consolidar uma relação de parceria profícua com as empresas participadas, dando resposta eficaz às necessidades do negócio;
- Assegurar o alinhamento das competências da AdP Serviços com as necessidades dos seus clientes internos;
- Criar condições para o desenvolvimento dessas competências, dotando os/as colaboradores/as de recursos e processos que contribuam para o reconhecimento da excelência do serviço prestado;
- Desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento de uma cultura de Grupo sólida e reconhecida pelos *stakeholders*.

A atividade operacional da AdP Serviços é assegurada por sete direções funcionais que desempenham, simultaneamente, atividades de natureza corporativa e de serviços partilhados.

Direção de Compras Centralizadas

Concretizar as vantagens negociais decorrentes da dimensão do Grupo, sendo responsável pelo desenvolvimento de processos de negociação centralizada nas áreas consideradas estratégicas, proporcionando assim, em conjugação com o sistema de Compras Eletrónicas, ganhos de processo e mais-valias operacionais que, isoladamente, cada empresa não atingiria.

Direção de Serviços Financeiros e Contabilidade

Prestar serviços de contabilidade à *holding* e às empresas instrumentais, bem como de consolidação das contas do Grupo AdP, promovendo a uniformização de princípios, procedimentos e ferramentas, contribuindo para uma crescente melhoria dos processos de negócio das empresas do Grupo.

Direção de Engenharia

Prestar serviços de suporte às empresas do Grupo e à *holding*, visando a consolidação de uma cultura técnica do Grupo, o aumento da eficiência, flexibilidade e agilidade dos processos e a criação de sinergias e economias de escala inerentes a um Grupo, servindo ainda como canal de transmissão do conhecimento técnico acumulado no universo das empresas do Grupo.

Direção de Sistemas de Informação

Implementar as estratégias e linhas de orientação definidas pela *holding*, relativas aos sistemas de informação, tendo como objetivo a sua uniformização e normalização, gerir o ERP do Grupo, a infraestrutura de rede e respetivos sistemas aplicacionais das empresas instrumentais.

Direção Jurídica

Prestar consultoria jurídica às diversas sociedades do Grupo, nos processos de contencioso e nas áreas do direito das sociedades, da regulação, da contratação pública e do direito ambiental.

Direção de Marketing e Comunicação

Prestar às empresas do Grupo um serviço integrado nas vertentes do *marketing* estratégico, da comunicação e do *design* gráfico, assumindo como valores fundamentais a criatividade, a eficiência e a qualidade.

Direção de Recursos Humanos

Executar, centralmente, atividades processuais de recursos humanos, designadamente gestão de contratos, processamento salarial, formação, recrutamento e seleção, entre outros.

1.5.4 Instrumentos de Bom Governo

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 5 membros e pode ser contactada através do correio eletrónico 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/as seus/suas colaboradores/as.

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/as trabalhadores/as, 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 acompanhada pela Comissão de Ética do Grupo AdP.

O Código de Conduta e Ética encontra-se disponível para consulta no site 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/as trabalhadores/as*
- *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 todos 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.

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/as 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 os/as colaboradores/as com funções em áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de atos de corrupção.

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

ANTICORRUPÇÃO

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

Critério 12: Existência de compromissos robustos, estratégias ou política na área da anticorrupção.
Critério 13: Gestão de sistemas efetivos para integrar os princípios de anticorrupção.
Critério 14: Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação para a integração da anticorrupção.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

Adotámos sistemas de informação e de controlo interno adequados à nossa dimensão e complexidade, por forma a cobrir todos os riscos relevantes.



1.5.5 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/AS OS/AS COLABORADORES/AS DO GRUPO.

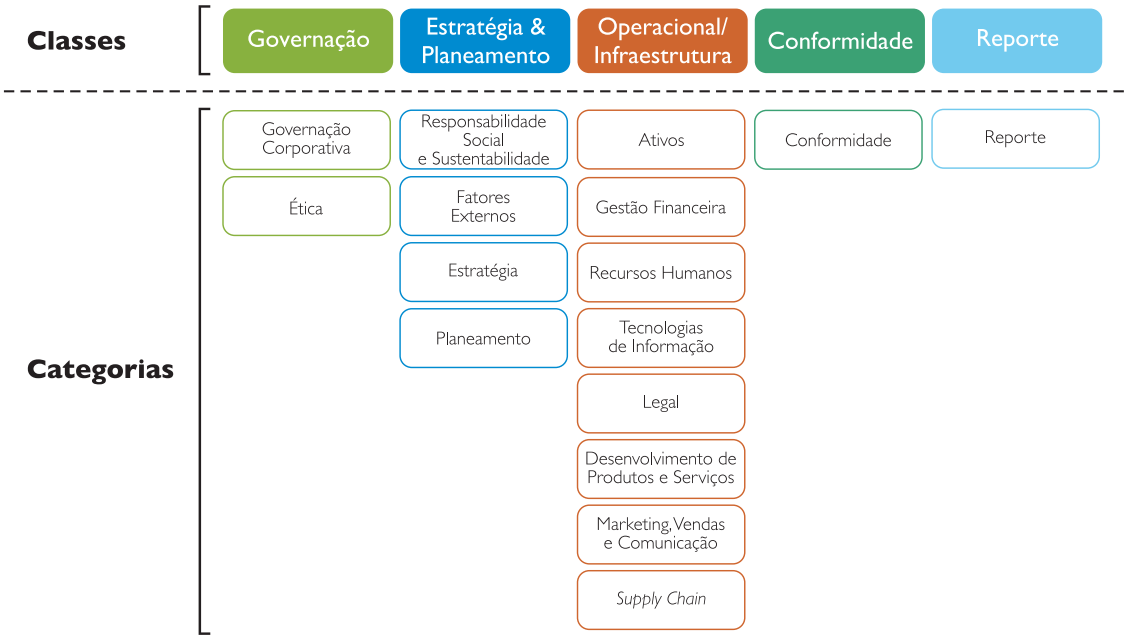
A atividade do Grupo AdP encontra-se sujeita a eventos que a podem afetar adversamente, particularmente em contextos de mudança acelerada como o que vivemos. Torna-se, assim, necessário que as organizações consigam desenvolver estratégias de convivência com a incerteza, nomeadamente antecipando as ameaças,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

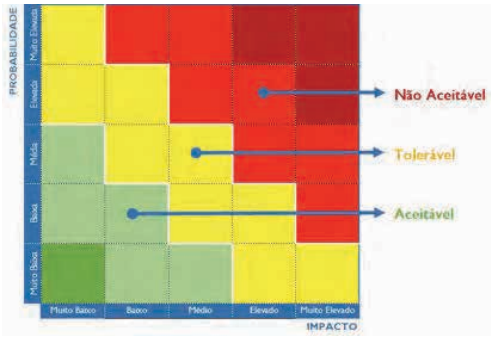
Em 2017 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco do Grupo AdP e um amadurecimento da sua cultura de risco.

O processo de gestão do risco empresarial implementado no Grupo, possibilita uma avaliação integrada do 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, por forma a proteger os seus investimentos e ativos.

Os riscos encontram-se organizados de acordo com uma estrutura de classes e categorias definidas em conformidade com a metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), a qual apresentamos 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 sistema de controlo interno instituído para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável.



Os riscos são avaliados considerando várias dimensões pelo que, quando se avalia o impacto, estão a ser consideradas diversas dimensões para cada risco, nomeadamente: financeira; reputação; 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).

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, porintermédio das quais é assegurada e monitorizada a conformidade legal e regulamentar.

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.



Os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados por cada uma das empresas, sendo periodicamente apreciados pelo conselho de administração da AdP SGPS. A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, para além de ser assegurada diretamente por cada empresa e respetivos órgãos de gestão, é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

Reputação e Imagem

O Grupo AdP acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está, necessariamente, alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética.

A existência de princípios e valores de ética e conduta refletidos na assunção formal de um Código de Conduta e Ética, na existência de uma Comissão de Ética e na certificação das empresas na norma SA8000 (responsabilidade social), no contexto das suas preocupações diárias com a eficiência e a eficácia, reforçam decisivamente as condições de minimização do risco associado à fraude e à corrupção.

Os principais fatores de risco relacionados são: ações dolosas por parte de trabalhadores/as ou de terceiros que possam causar perdas financeiras ou outros danos; atos de suborno; influência ilegal. A monitorização e controlo deste risco são realizados através de: Comissão de Ética, que constitui um canal de comunicação confidencial e anónimo; auditorias a fornecedores de produtos e serviços ao cumprimento dos requisitos inseridos nas declarações de responsabilidade social; auditorias externas ao cumprimento dos requisitos da norma SA8000 (responsabilidade social).

Riscos relacionados com a corrupção

O Grupo AdP, 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, acreditando 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/as seus/suas colaboradores/as.

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

Riscos relacionados com as mudanças climáticas

As preocupações ambientais no seio do Grupo AdP decorrem da sua missão. A constante evolução do conhecimento, nomeadamente em relação ao impacto que as atividades que desenvolve provocam no ambiente, tornam as preocupações ambientais ainda mais exigentes no seu dia-a-dia, num processo contínuo de melhoria das operações no sentido de garantir a disponibilidade de recursos a longo termo, sensibilidade social e transparência no relacionamento com os consumidores, parceiros de negócio e a comunidade.

Os principais fatores de risco relacionados são: contaminação de recursos hídricos, dos solos ou emissões excessivas de gases com efeito de estufa, resultantes direta ou indiretamente do processo de abastecimento e saneamento (por ex: acidentes, avarias, técnicas utilizadas) ou de causas naturais, como cheias ou secas nos pontos de captação ou resultantes de acidentes graves de poluição; inadequado controlo dos resíduos produzidos; aquisição de produtos e serviços sem ter em consideração os seus aspetos ambientais; incumprimento de legislação. A monitorização e controlo deste risco são realizados através de: encaminhamento adequado de resíduos; monitorização do consumo de recursos; aquisição de produtos e serviços tendo em conta o seu impacte ambiental (por ex: consumo de energia); certificação das empresas do Grupo nas normas NP EN ISO 9001 (qualidade), NP EN ISO 14001 (ambiente) e NP EN ISO 50001 (energia).



A gestão de risco deve constituir então uma ferramenta do Governo da Sociedade, incorporada em todos os processos internos, constituindo um desafio transversal a todos/as os/as trabalhadores/as do Grupo

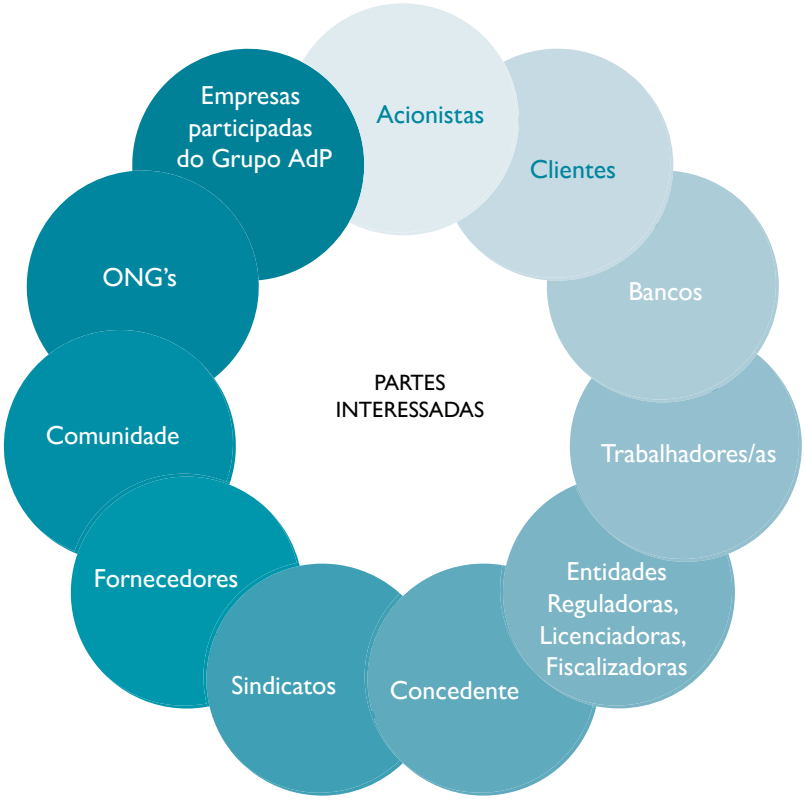
1.6. O envolvimento com as partes interessadas em 2017

O envolvimento com os *stakeholders* constitui um **pilar fundamental** da atividade do Grupo.

Num Grupo, que presta um serviço essencial à população e que se depara com importantes desafios ambientais, o seu envolvimento com os grupos de *stakeholders* é fundamental, pelos contributos importantes que os mesmos trazem na prossecução da missão que lhe está cometida. 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.

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



CONTAMOS DIARIAMENTE COM O EMPENHO DE **3 173 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.**

Valorizamos uma cultura de proximidade com os nossos *stakeholders*

De acordo com a AA1000 Accountability Principles Standard, todos os nossos *stakeholders* estão classificados segundo três dimensões: Influência, Responsabilidade e Dependência, permitindo com abordagens direcionadas, obter um diálogo mais fluente, com resultados mais claros e rigorosos, o que permite a definição de estratégias mais ambiciosas para alcançar um objetivo comum ao Grupo AdP e aos seus *stakeholders*: a excelência do serviço.



NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

Governance de Sustentabilidade Empresarial e Liderança

Critério 21: Envolvimento com os *stakeholders*.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

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*.





Em 2017, 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.

Promovemos o diálogo com os *stakeholders* para ir de encontro às suas 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.

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".

Consulta a *stakeholders* - *Workshop* "O relatório de sustentabilidade como instrumento de transparência organizacional".

Em 2017 foi desenvolvido em parceria com o ISEG um *workshop* intitulado "O relatório de sustentabilidade como instrumento de transparência organizacional" que teve os seguintes objetivos:

- A apresentação do relatório de sustentabilidade de 2016 pelo Grupo AdP às partes interessadas e enquadramento do mesmo na estratégia do Grupo;
- Promover o diálogo interdisciplinar e multiparte sobre a transparência organizacional, utilizando o relatório de sustentabilidade como ponto de partida;
- Obter as diferentes opiniões das partes interessadas acerca do que já comunicamos no relatório de sustentabilidade e do que podemos melhorar para aumentar a transparência organizacional;
- Recomendações específicas sobre como um relatório de sustentabilidade se pode tornar num instrumento de transparência organizacional.

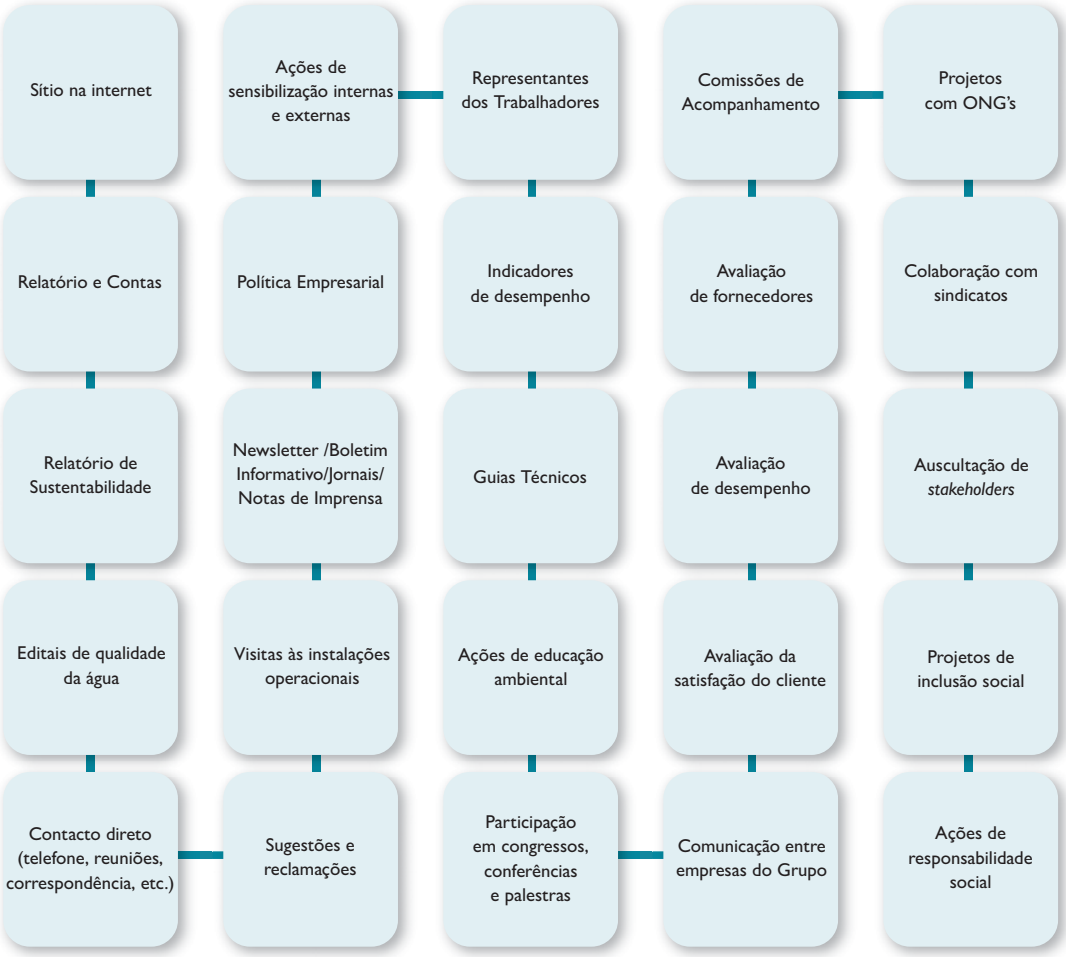
O *workshop* contou com a presença de 23 participantes de 19 instituições/ empresas, abrangendo *stakeholders* internos e externos.

As principais recomendações resultantes desta iniciativa foram:

	RECOMENDAÇÕES
Elaboração do Relatório - Recolha e Verificação dos Dados	- Importância da verificação de indicadores.
	- Importância de existir uma lógica de gestão de projeto no RS (como por ex. haver coordenação...).
	- Dar continuidade à otimização da metodologia para a recolha de dados; é preciso que o RS seja uma ferramenta mais sofisticada.
	- A necessidade de atribuição de recursos adequados para a elaboração do RS.
	- Em termos de grandes resultados, chegámos a uma ideia consensual de que os resultados devem sempre suportar-se em materialidade e devem usar igualmente canais de comunicação diferenciados por forma a endereçar valor e refletirem indicadores que sejam positivos e negativos.
	- Envolvimento dos trabalhadores na construção do relatório (da administração às equipas operacionais).
	- Achamos que o seguimento de uma *framework* para todas as empresas poderem ter os mesmos procedimentos, como também existir *benchmarking* das práticas em vigor.
Informação Reportada	- Deve ser claro e objetivo.
	- Problemas de clareza e objetividade.
Disseminar o RS Envolvendo os *Stakeholders*	- O RS é estático e muitas vezes o seu conteúdo não circula; por isso sugerimos que os departamentos de comunicação extraíssem a cada mês do ano um tema do relatório que fosse divulgado de forma simples, dando visibilidade ao relatório.
	- Transformar o relatório e fazê-lo passar ao formato de papel, a uma agenda, a um conjunto de palavras passe e à sua existência numa plataforma dinâmica onde os serviços pudessem identificar os *hotspots* do relatório e os pontos ignorados e menos consultados.
	- Trazer os *stakeholders* a participarem na afinação dos relatórios; estes devem ser vetores de ação e terem resultados úteis.
	- Referimos o facto de o relatório ter de ser mais apelativo e suscitar interesses dos *stakeholders*, e para tal sugerimos haver canais abertos.
	- Desafiamos aqui as instituições associativas como as ONG e as associações para que possam trabalhar em colaboração no sentido de promoverem e estimularem a partilha de boas práticas.
	- Necessidade de divulgação da info por tipo de *stakeholder.*
	- Importância da preocupação na comunicação para públicos diferentes.
Verificação Externa	- Também apontamos como contributo positivo o facto de o relatório ter de ser objeto de auditoria.
	- Haver verificação externa.
	- Importância de verificação e melhorias introduzidas por parte dos *stakeholders* com metodologias diretas ("de viva voz como aqui se fez").
Impacto e Utilidade do RS	- Deve-se fazer a análise do impacto interno e externo do relatório (inquéritos e sondagens).
	- Tornar isto numa coisa útil.
	- Em síntese, foi sublinhado que o relatório de sustentabilidade não é um fim em si mas sim um princípio de gestão.

Como comunicamos com os *stakeholders*?

O Grupo AdP valoriza a comunicação com os seus *stakeholders*, implementando diversas formas de envolvimento, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo:



Ao longo do ano de 2017, o Grupo comunicou de uma forma contínua e através de diversos canais com os seus *stakeholders*, auscultando as suas opiniões, envolvendo-os na estratégia.

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.



2. O desempenho do Grupo

Em Simbiose com o Ambiente



Principais Desafios na Relação com o Ambiente

- 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.

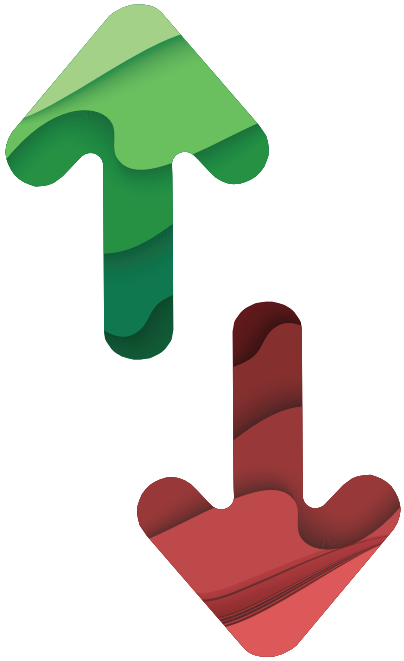
Principais metas para 2016-2020

- 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 (1 - AA; 1 - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001.

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.

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)

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.

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.



Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.

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. Em 2017, o número de empresas do Grupo certificadas na norma NP EN ISO 14001 aumentou de 92% para 94%. O âmbito da certificação em 94% das referidas empresas, traduz todo o seu *core business* em todas as suas infraestruturas, apenas 6% das 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

O princípio "pensar globalmente e atuar localmente", reflete-se diariamente na operacionalização da nossa estratégia.

Valorizamos o seu bem-estar e a saúde pública em geral.

Gerimos e valorizamos adequadamente os recursos naturais.

Geramos valor para si e para o ambiente.

Prestamos serviços essenciais.

Apostamos na produção de energias renováveis.

Inovamos.

Empenhamo-nos em deixar-lhe um legado ambiental, para si e para as gerações futuras.

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

PROTEÇÃO AMBIENTAL

7.º Princípio
As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

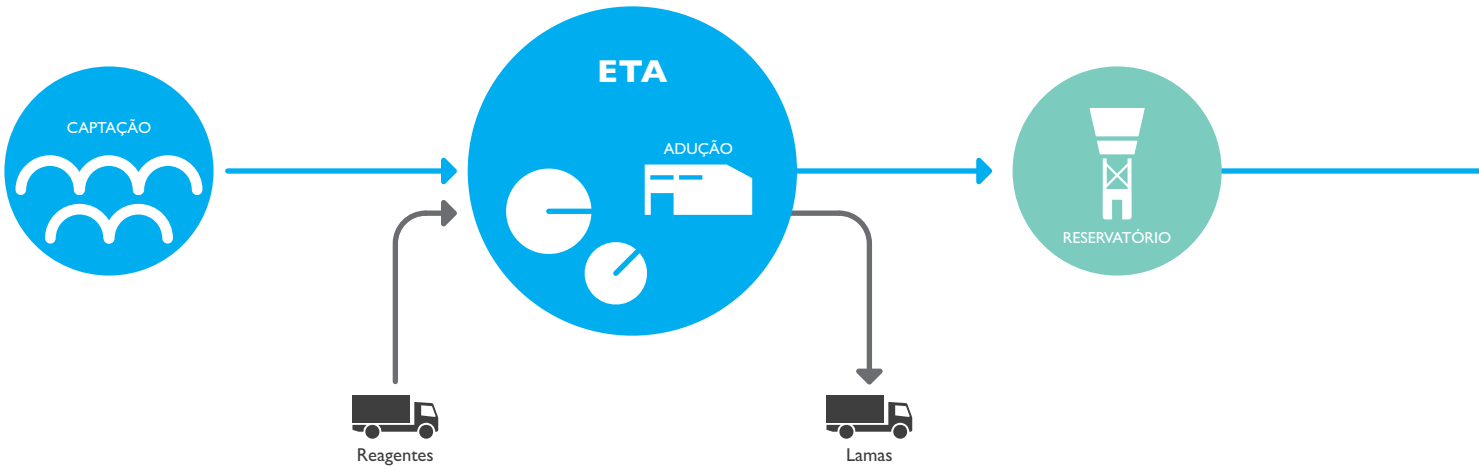
Critério 13: Existência de compromissos robustos, estratégias ou política na área da gestão ambiental.
Critério 14: Gestão de sistemas efetivos para integrar os princípios ambientais.
Critério 15: Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação dos princípios ambientais.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

GERIMOS O CICLO URBANO DA ÁGUA EM EQUILÍBRIO COM OS CICLOS DA NATUREZA

A água é o recurso natural que está na base de toda a atividade do Grupo AdP, é a "matéria-prima" que sustenta o abastecimento às populações (captação, tratamento, armazenamento e distribuição) e que após diversos usos, alimenta o saneamento de águas residuais (recolha, transporte, tratamento e rejeição). Como parte integrante do ciclo urbano da água que somos, fazemos a sua gestão em equilíbrio com os ciclos da natureza, de forma a harmonizar um serviço público de continuidade com uma gestão eficiente de recursos naturais.

COMPROMETEMO-NOS A CONSERVAR E VALORIZAR AS MASSAS DE ÁGUA



1

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

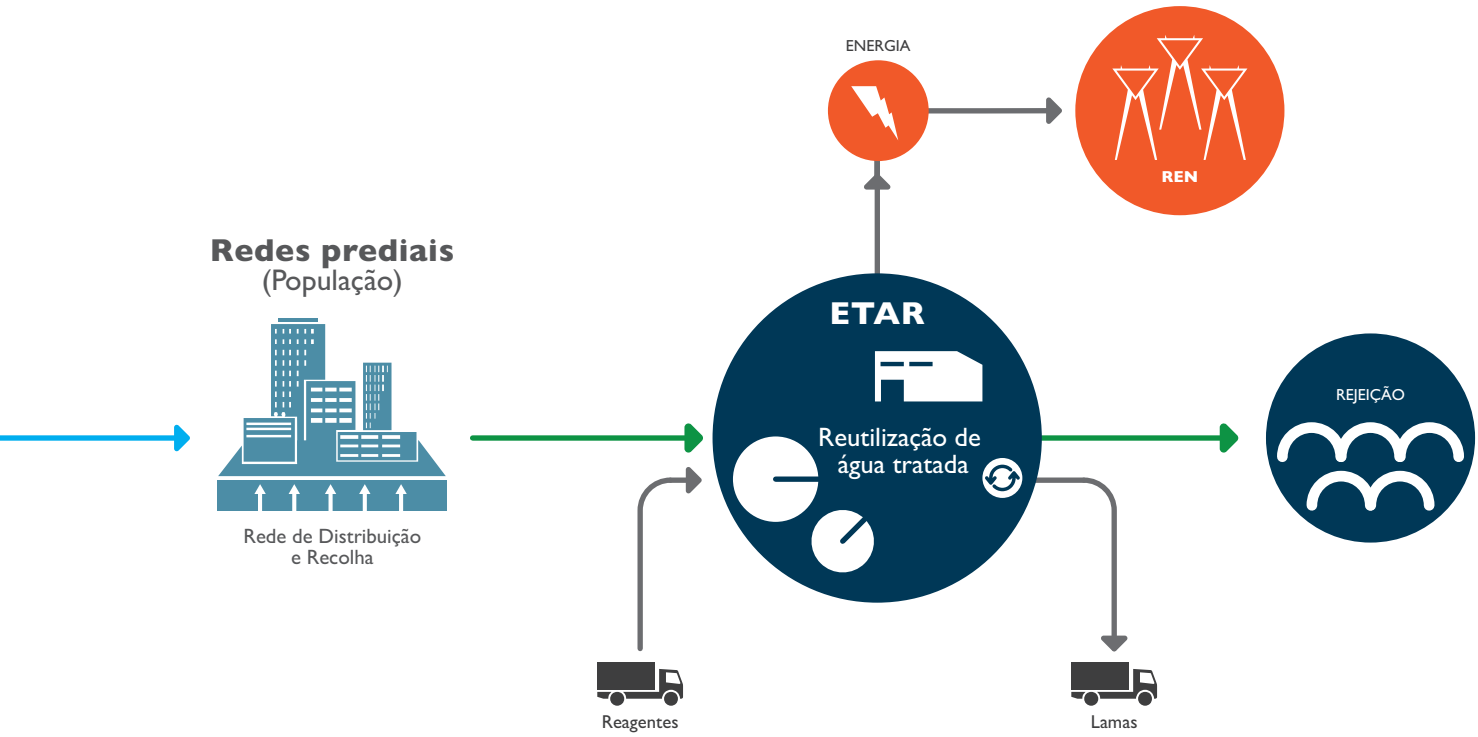
Tratamento
Correção das características físicas, químicas e bacteriológicas da água de forma a torná-la adequada para o consumo humano.

Adução

2

Armazenamento
Armazenamento de água de forma a assegurar a continuidade do abastecimento.

Os recursos naturais são de **grande valor económico, ambiental e social**, fundamentais à subsistência e bem-estar das populações e dos ecossistemas.



3

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.

4

Tratamento e Rejeição
Correção das características físicas, químicas e biológicas tendo em consideração o meio recetor.
Pode incluir correção bacteriológica.
Rejeição no meio recetor das águas residuais tratadas.

Reutilização de Água Residual Tratada

5

Valorização Energética das Lamas de Tratamento



Abastecimento

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 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.

Nas captações são respeitados os limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente, que garantem a utilização sustentável dos recursos para abastecimento. Atualmente, 91% das captações de água encontram-se licenciadas (as restantes 9% estão em processo de licenciamento).

Tratamento e adução de água[1]

1 155
Captações

157[2]
Estações de Tratamento de Água

686
Estações Elevatórias de Abastecimento

1 734
Reservatórios de água

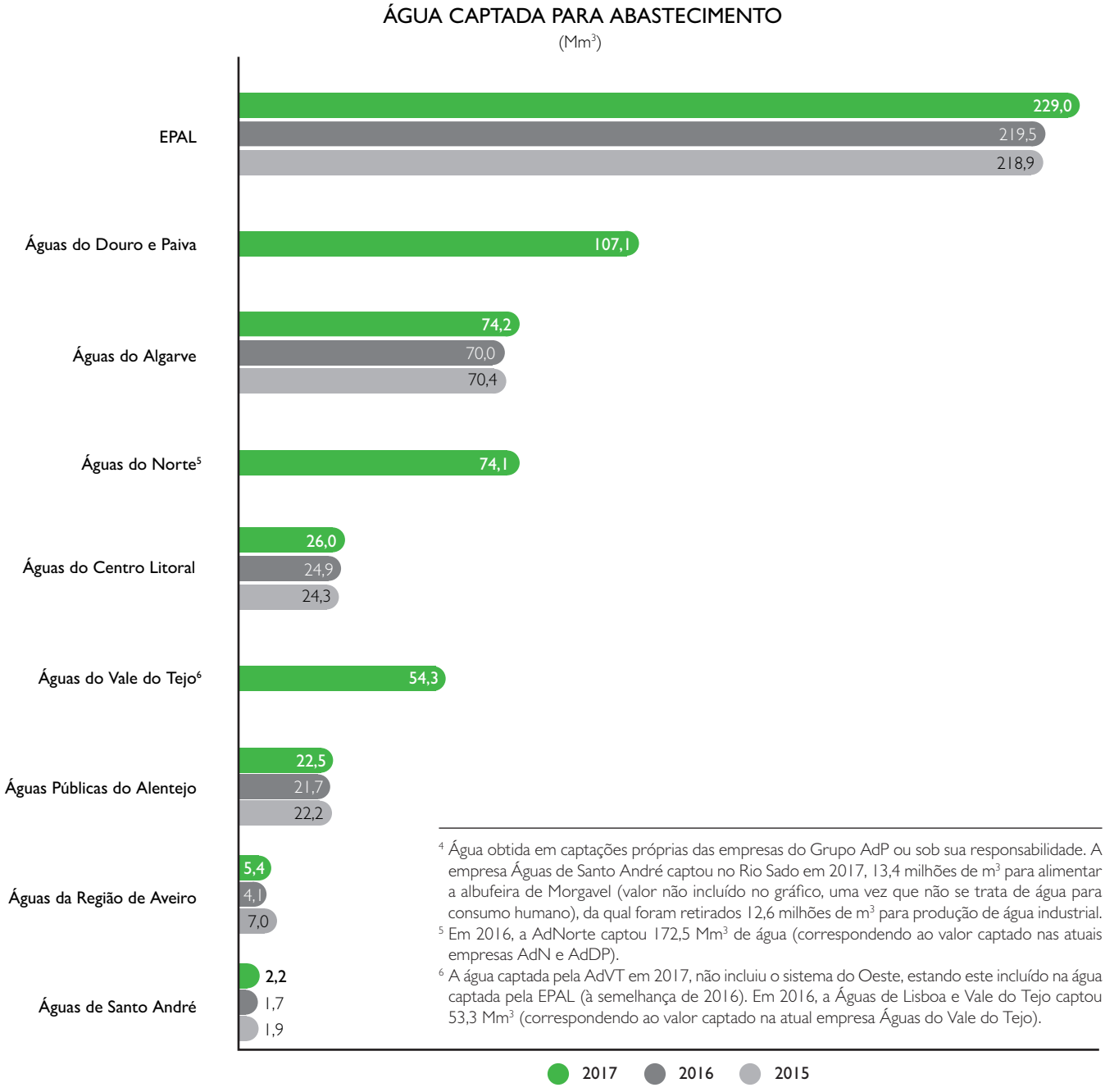
17 026 km
Condutas adutoras e rede de distribuição

288 599[3]
Ramais de ligação

[1] Não inclui infraestruturas da AdSA associadas à água industrial.
[2] Acrescem outras 410 instalações de tratamento.
[3] O valor de 2017 teve uma pequena diminuição face a 2016, devido à uniformização de conceitos na determinação do número de ramais na AdN. Nas restantes empresas da "baixa", houve um ligeiro aumento.

É necessário encontrar o **equilíbrio entre o serviço à população e a preservação do ambiente**, o que se traduz num enorme desafio.

Em 2017 foram captados 595[4] milhões de m³ de água para abastecimento, o que representa um aumento de 5% face a 2016.



[4] 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 2017, 13,4 milhões de m³ 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 12,6 milhões de m³ para produção de água industrial.

[5] Em 2016, a AdNorte captou 172,5 Mm³ de água (correspondendo ao valor captado nas atuais empresas AdN e AdDP).

[6] A água captada pela AdVT em 2017, não incluiu o sistema do Oeste, estando este incluído na água captada pela EPAL (à semelhança de 2016). Em 2016, a Águas de Lisboa e Vale do Tejo captou 53,3 Mm³ (correspondendo ao valor captado na atual empresa Águas do Vale do Tejo).

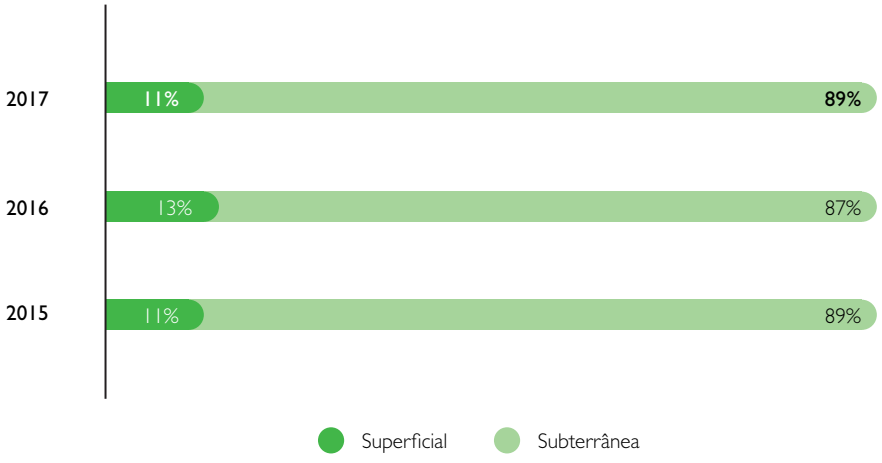


Em 2017, o número de captações superficiais manteve-se nos 130 representando 88% do valor total captado, valor ligeiramente inferior a 2016. O número de captações subterrâneas aumentou de 1 022 para 1 025. A maior capacidade de extração das captações superficiais existentes nas empresas do Grupo, traduzem 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 assim assegurar a conservação dos recursos hídricos.

ORIGEM DA ÁGUA - VOLUMES
(%)



ORIGEM DA ÁGUA - CAPTAÇÕES
(%)



O caminho da **exploração sustentável dos recursos hídricos** passa cada vez mais pelo recurso a captações superficiais e extração apenas das quantidades necessárias.

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 2017 verificou-se que nos sistemas em alta as perdas reais se mantiveram na ordem de 4%. Nos sistemas em baixa as perdas foram de 11%[7].

Objetivo:
Prevenir e reduzir as perdas físicas de água.

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

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.



[7] O valor de 2016, 9%, não incluía as perdas da Águas do Norte em baixa.

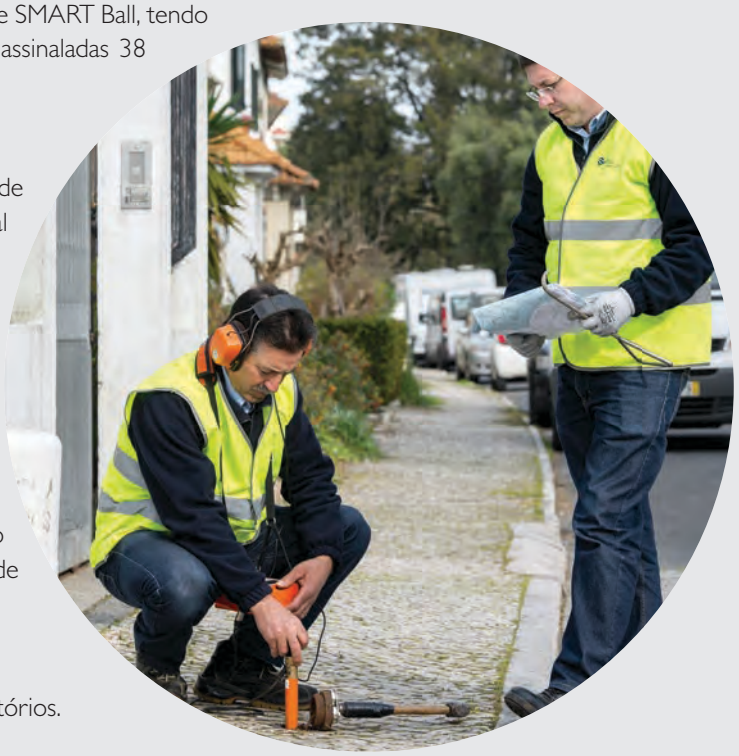
Medidas de combate às perdas de água

Águas do Algarve:
Com o objetivo de minimizar/ detetar eventuais fugas de água, em todo sistema adutor são desenvolvidas inspeções mensais para verificar o estado de conservação das condutas e órgãos de manobra.

Águas do Douro e Paiva:
A monitorização dos dados de caudal e pressão em contínuo (quer nos pontos de entrega, quer nos caudalímetros de controlo, quer ainda nas Estações Elevatórias) é realizada diariamente através da telegestão. A deteção de ruturas é assinalada em qualquer ponto do sistema pelo aumento súbito de caudal e quebra súbita de pressão.

AdRA – Águas das Região de Aveiro:
Em 2017 deu-se continuidade ao plano de setorização da rede, atualmente com 196 zonas de monitorização e controle, ou seja, mais 59 zonas monitorizadas, face a 2016. A análise diária destas zonas de monitorização permitiu detetar 644 roturas na rede de distribuição de água, o que correspondeu a cerca de 15% do total de roturas registadas na AdRA.

EPAL:
Em 2017 foram concluídas 62 campanhas de deteção de fugas em Zonas de Monitorização e Controlo, tendo sido analisados 571 km de rede de distribuição, assinaladas 270 roturas e reparadas 229. Foram realizadas duas campanhas de deteção de fugas em vários adutores com as tecnologias Sahara e SMART Ball, tendo sido analisados 12 km de rede de abastecimento, assinaladas 38 roturas nos diferentes adutores inspecionados.



Águas do Norte:
Em 2017 foi realizado o Plano de Controlo Ativo de Perdas de Água (PCAP), ferramenta fundamental para a implementação de um sistema de controlo de perdas de água e, consequentemente, de deteção de fugas. Este teve como principal foco a melhoria do conhecimento infraestrutural e operacional e a incorporação do modelo iPerdas nas suas principais componentes. Com a definição de zonas de medição e controlo (ZMC) e a implementação de ações de controlo e de deteção de fugas, foi possível observar uma diminuição significativa de perdas em algumas das zonas da rede de distribuição.

Águas do Centro Litoral:
Efetuámos avaliações de estanquicidade aos reservatórios.

Nos processos de tratamento de água para abastecimento, nomeadamente na lavagem de filtros, o Grupo AdP utiliza água de processo em detrimento de água da rede, reduzindo o consumo de água e de materiais inerentes ao seu tratamento. Em 2017, a reutilização manteve-se na ordem dos 8 milhões de m^3.

Desempenhamos um papel fundamental na **proteção do ambiente e da saúde pública.**

Saneamento

A conservação e valorização das massas de água está diretamente ligada à existência dos sistemas de saneamento básico do Grupo AdP. 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. 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.



Tratamento e transporte de águas residuais

992[8]
Estações de Tratamento de Águas Residuais

9 613 km
Coletores

158 625
Ramais de ligação

2 033
Estações Elevatórias de Saneamento

20
Emissários submarinos de rejeição de águas tratadas

90%
Reposição de água no meio hídrico, face ao volume de água captada

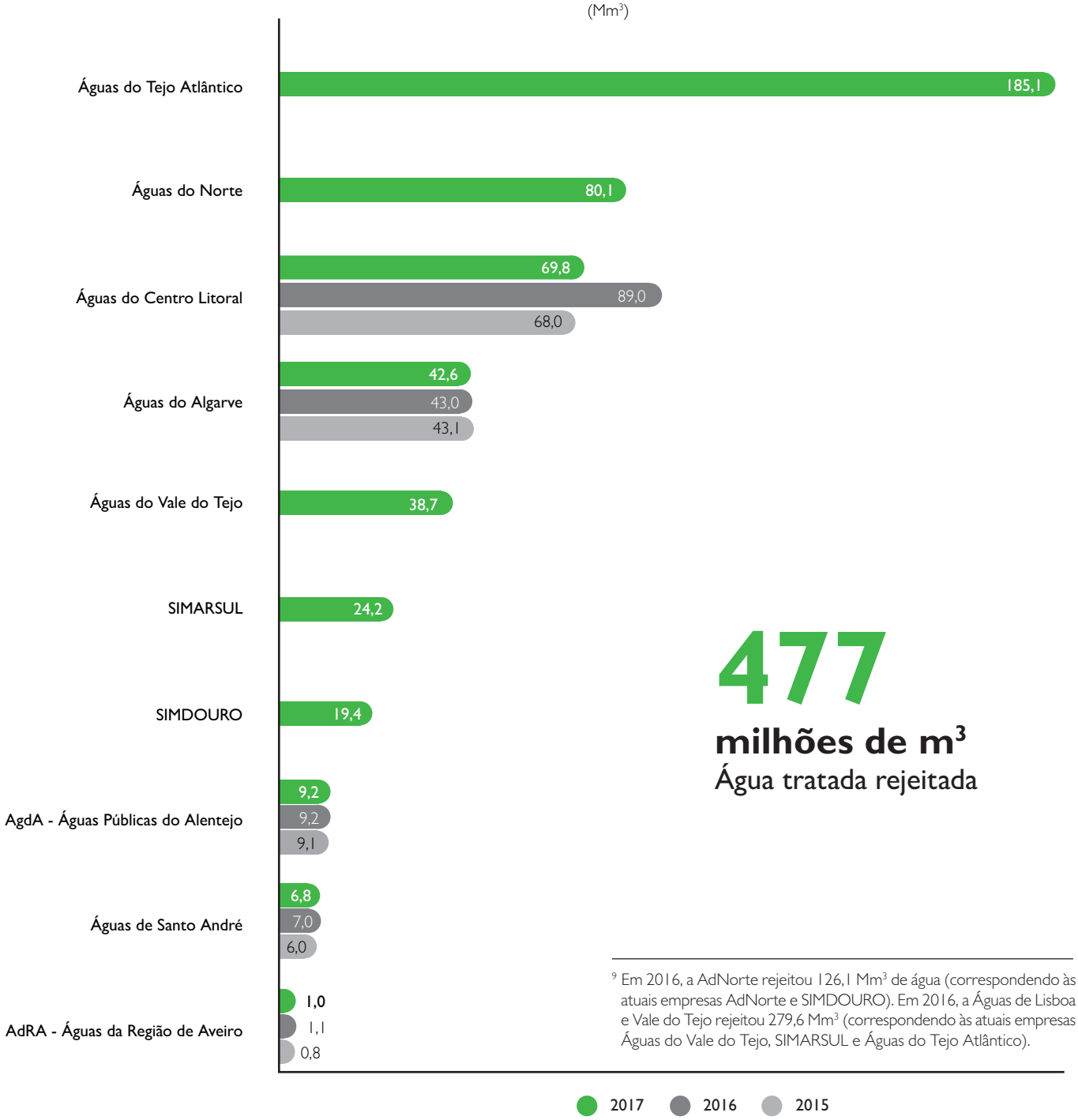
[8] Não foram consideradas as fossas séticas no número total de ETAR.

Portugal com **320 Bandeiras Azuis em 2017**: 292 praias costeiras e 28 praias fluviais.

Em 2017, o volume de águas residuais tratadas e repostas no meio hídrico foi de 477 milhões de m³, menos 14% que em 2016.

ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS REJEITADAS[9]

(Mm³)



477

milhões de m³

Água tratada rejeitada

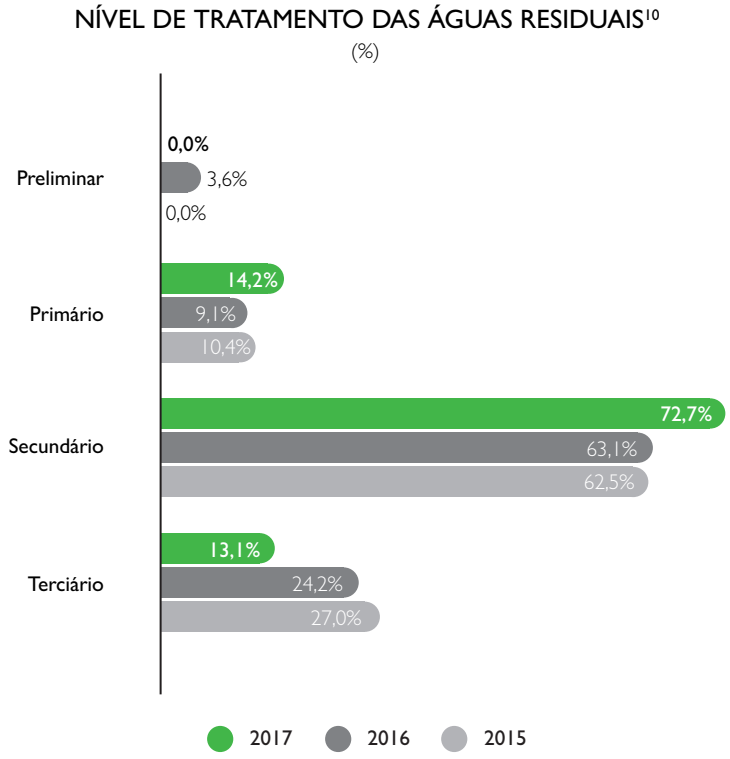
[9] Em 2016, a AdNorte rejeitou 126,1 Mm³ de água (correspondendo às atuais empresas AdNorte e SIMDOURO). Em 2016, a Águas de Lisboa e Vale do Tejo rejeitou 279,6 Mm³ (correspondendo às atuais empresas Águas do Vale do Tejo, SIMARSUL e Águas do Tejo Atlântico).

Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.

O elevado nível de qualidade exigido nos diversos usos dos meios recetores, obrigam 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.

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.

NÍVEL DE TRATAMENTO DAS ÁGUAS RESIDUAIS[10]



Objetivo:
Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada

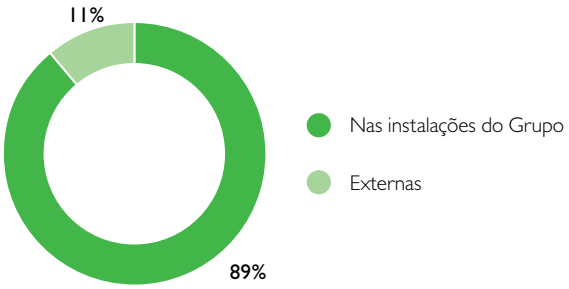
Meta:
5% em 2020

A desinfeção final de efluente, em 2017 correspondeu a 33% do total tratado, mais 2% do que em 2016. Cerca de 6,6 milhões de m^3 de água desinfetada, é 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.

1,4%
de água residual tratada reutilizada
em instalações internas e externas às empresas

[10] O tratamento preliminar em 2016 teve um valor mais elevado uma vez que, por motivos de intervenção, uma estação de tratamento de águas residuais, esteve parte do ano com tratamento preliminar, tendo sido a situação devidamente articulada com as entidades competentes.

REUTILIZAÇÃO DA ÁGUA RESIDUAL TRATADA
(%)



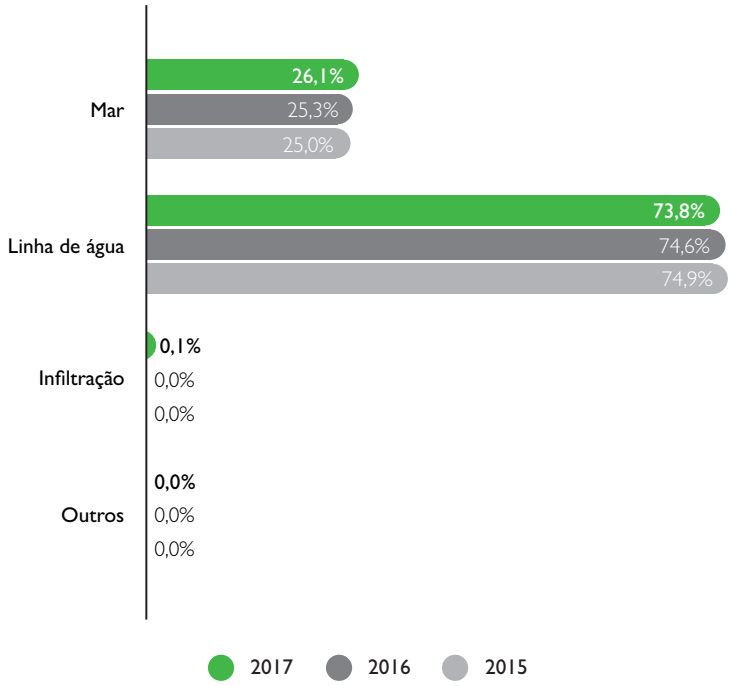
Os usos da água residual tratada:

- 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.

As linhas de água são os locais preferenciais de rejeição de águas residuais tratadas (73,8% do efluente) dada a sua proximidade das instalações de tratamento, seguidos da rejeição por exutor submarino no mar (26,1%).



LOCAL DE REJEIÇÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS
(%)



Efluentes agropecuários e agroindustriais

AdP Energias

Em 2017, a AdP Energias assumiu, em representação do Grupo AdP, a coordenação do Grupo de Trabalho Interministerial com vista à revisão da Estratégia Nacional de Efluentes Agropecuários e Agroindustriais (ENEAPAI 2018–2025), tendo efetuado uma apresentação preliminar da Estratégia a 30 de novembro, na Batalha.

Objetivo:
Promover estudos de avaliação do impacte das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente

Meta:
2 estudos

Resíduos de processo de Abastecimento e Saneamento

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 2017 foram produzidas 358 998 toneladas de resíduos de processo.

[C]

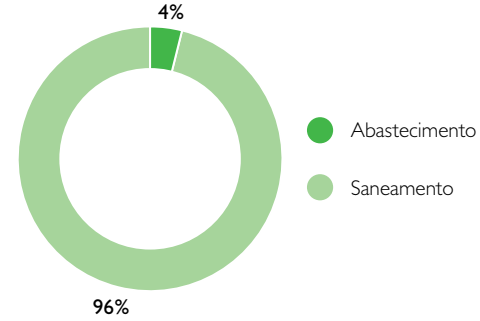
COMPROMETEMO-NOS A VALORIZAR OS RESÍDUOS PRODUZIDOS

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reutilização.

RESÍDUOS DE PROCESSO
(%)





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

Os resíduos produzidos em maiores quantidades são as lamas, quer no abastecimento, quer no saneamento. Como tal, o foco do Grupo está em valorizá-las, convertendo-as em subprodutos ou criando parcerias, para que estes sejam incorporados como matéria-prima, promovendo assim a economia circular.

Nos processos de tratamento de água para abastecimento, em 2017, foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) cerca de 14 805 toneladas de resíduos, correspondendo 99,5% a lamas provenientes dos processos de clarificação da água. Destas, 75% foram valorizadas predominantemente na indústria cimenteira e na indústria cerâmica.

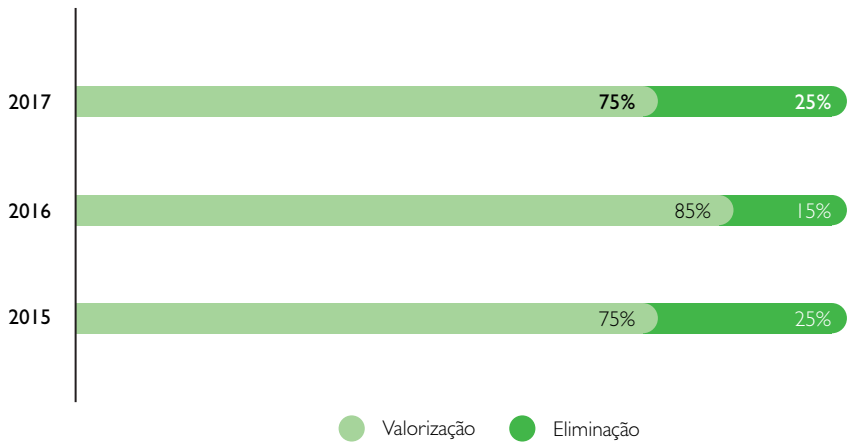
Unidade: toneladas

Resíduos de processo - Abastecimento	2015	2016	**2017**
Gradados	1,12	0	**9,82**
Areias	11,0	11,7	**68,8**
Lamas	16 851	15 555	**14 726**
Total	**16 863**	**15 566**	**14 805**

Objetivo:
Valorizar lamas de ETA

Meta:
85% em 2020

VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE ABASTECIMENTO
(%)



75%
de lamas valorizadas
Abastecimento

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

Objetivo:
Valorizar lamas de ETAR

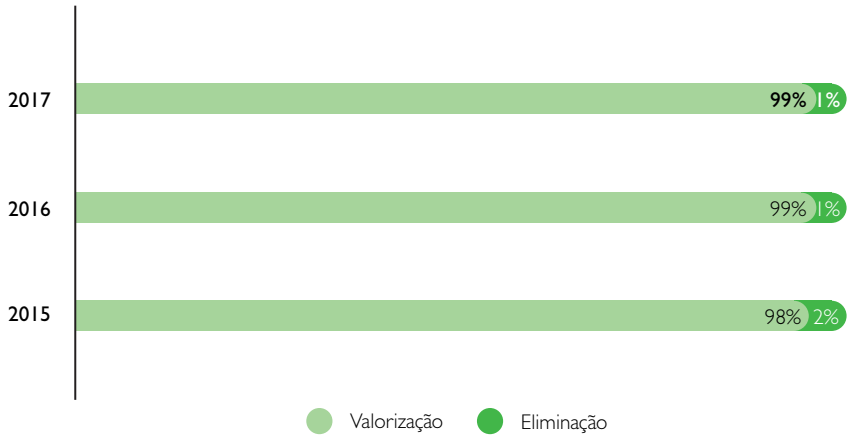
Meta:
99% em 2020

Em 2017, nos processos de tratamento de águas residuais foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) 344 193 toneladas de resíduos de processo, dos quais 93% 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 320 777 toneladas de lamas produzidas, 99% foram valorizadas na agricultura.

Unidade: toneladas

Resíduos de processo - Saneamento	2015	2016	**2017**
Gradados	8 748	8 472	**8 062**
Areias	9 567	11 164	**8 310**
Gorduras	2 202	2 569	**2 463**
Lamas	352 185	331 459	**320 777**
Outros	1 798	1 850	**4 581**
Total	**374 500**	**355 514**	**344 193**

VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE SANEAMENTO
(%)



Plano de Ação para as Lamas de ETAR

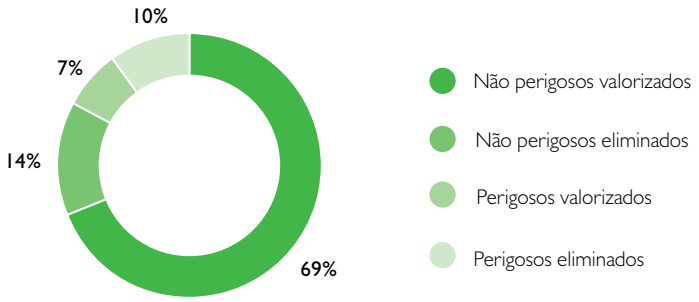
AdP Energias

Neste domínio, a AdP Energias continuou os trabalhos com vista à elaboração do Plano de Ação para as Lamas de ETAR do Grupo AdP, com base num grupo de trabalho que reúne todas as empresas do Grupo AdP.



Além dos resíduos provenientes do transporte e tratamento de água e água residual, em 2017, foram ainda produzidas 568 toneladas de resíduos nas atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.

RESÍDUOS PRODUZIDOS
(%)



[C]

COMPROMETEMO-NOS A CONSERVAR A BIODIVERSIDADE E PROMOVER OS SERVIÇOS DE ECOSSISTEMAS

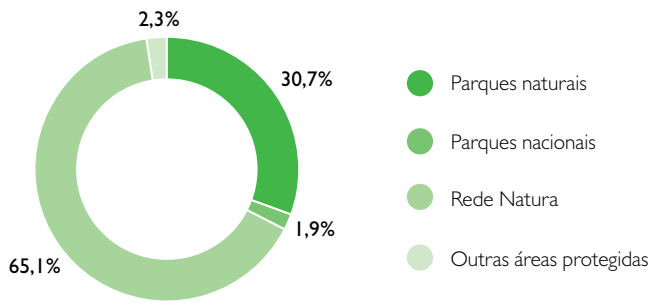
A gestão sustentável do ciclo urbano da água preserva os solos, os níveis freáticos e os meios hídricos promovendo a conservação da biodiversidade e o funcionamento eficaz dos serviços de ecossistemas.

O abastecimento de água através da captação controlada de caudais e a existência de um serviço de saneamento básico às populações têm 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.

A ATIVIDADE DO GRUPO AdP PERMITE QUE OS SOLOS, OS NÍVEIS FREÁTICOS E OS MEIOS HÍDRICOS APRESENTEM AS CARACTERÍSTICAS ADEQUADAS AO **DESENVOLVIMENTO DA BIODIVERSIDADE E DOS ECOSSISTEMAS.**

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 2017, o valor de área protegida ocupada pelo Grupo era de 374 hectares.

ÁREAS PROTEGIDAS OCUPADAS
(%)



Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, das florestas, combater a desertificação, a degradação da terra e a perda de biodiversidade.

Diariamente, o Grupo AdP adota um conjunto de boas práticas e de medidas de monitorização e controlo para minimizar os impactes provocados em domínios relevantes (ar, água, solo, ruído, entre outros), decorrentes da identificação dos aspetos ambientais controláveis e influenciáveis provenientes da sua atividade. Nas infraestruturas que, pela sua localização ou dimensão, se encontrem abrangidas pelo regime legal de avaliação de impacto ambiental, o Grupo implementa ainda os respetivos Estudos de Impacto Ambiental (EIA), que asseguram a proteção do ambiente, ao longo de todas as fases do ciclo de vida das instalações. Estão atualmente em vigor 19 EIA.



Traçamos o nosso caminho contribuindo para a **proteção da biodiversidade.**

Projeto Falanges

Águas do Algarve contribui para a proteção de peixes ameaçados

O projeto Falanges tem por objetivo a implementação de um programa de reprodução de peixes em perigo crítico de extinção. Com a duração prevista de oito anos, o projeto vai abranger um conjunto vasto de ribeiras de todo o Algarve, iniciando-se com uma etapa piloto, de dois anos, centrada na ribeira do Arade – Odelouca e com especial enfoque nas espécies Boga-do-Sudoeste e Escalo-do-Arade.

Sendo da responsabilidade da Águas do Algarve, o projeto conta com a parceria do Zoomarine e da Quercus. A Quercus irá contribuir com o *know-how* existente no Centro de Biociências do ISPA e com as próprias instalações operacionais da ONGA na região, enquanto o Zoomarine irá colaborar na experimentação e implementação de um programa piloto de reprodução do Barbo-do-Sul.

O projeto Falanges irá também incluir outras atividades de monitorização e manutenção da vegetação ripícola, favorecendo a instalação de refúgios térmicos adequados à salvaguarda das populações endémicas de peixes, como forma de garantir a conservação de espécies vulneráveis e ameaçadas e o aumento da sua resiliência e a preservação dos ecossistemas ribeirinhos face aos efeitos gerados pelas alterações climáticas.







[P]

CONTRIBUÍMOS PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS



Tomar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactes.

[C]

COMPROMETEMO-NOS A GARANTIR A ECOEFICIÊNCIA DO GRUPO.

PEPE

PLANO DE EFICIÊNCIA
E DE PRODUÇÃO DE ENERGIA
Grupo Águas de Portugal

Aproveitamos os resíduos como fonte de **energia renovável.**

O Grupo AdP, na gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, consome energia sob a forma de eletricidade e combustíveis. A redução da dependência energética do exterior é um dos principais desafios do Grupo no combate às alterações climáticas, por via da otimização dos consumos energéticos e da produção de energias renováveis (através do aproveitamento do potencial energético das instalações e dos subprodutos). Desta forma reduzimos as emissões de gases de efeito de estufa e contribuímos para uma economia de baixo carbono.

Em 2016 foram desenvolvidos Planos de Eficiência e de Produção de Energia 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, que se resume no quadro seguinte.

Item		N.º de medidas (N.º e %)	N.º de infraestruturas (N.º e %)	Eficiência + Produção (kWh/ano e %)	Poupança (EUR/ano e %)	Investimento (EUR e %)
Estudos		88	51	_	_	324 944
		15,3%	_	_	_	1,2%
Alteração do diagrama de cargas		116	112	_	884 141	2 313 311
		20,2%	_	_	13,3%	8,2%
Eficiência energética		333	216	30 354 515	2 947 757	9 437 054
		57,9%	_	53,6%	44,4%	33,5%
Produção de Energia	Biogás	19	18	6 315 881	611 552	3 438 756
		3,3%	_	11,2%	9,2%	12,2%
	Microhídricas	2	2	3 159 800	261 943	1 740 000
		0,3%	_	5,6%	3,9%	6,2%
	Solar	17	50	16 802 600	1 934 473	10 896 000
		3,0%	_	29,7%	29,1%	38,7%
Total		**575**	**316**	**56 632 796**	**6 639 866**	**28 150 065**
		100,0%	_	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**



O desenvolvimento do PEPE contou com a realização de várias reuniões do Comité de Energia, onde os Administradores e Gestores de Energias de cada empresa trocaram entre si experiências e diferentes modos de implementação do Plano, tendo a AdP Energias coordenado os trabalhos.

Parceria com Lisboa e-Nova e ADENE

AdP Energias

A AdP Energias, em parceria com a Lisboa e-Nova (LeN) e com a Agência de Energia (ADENE), desenvolveu um conjunto de iniciativas, entre as quais se destaca a emissão do Gestor Remoto - que permite reportar e analisar a evolução dos consumos de energia nas principais infraestruturas das empresas do Grupo - e a realização da formação de auditores de energia no ciclo urbano da água, a qual se encontra com maior desenvolvimento em ponto autónomo.

Também a implementação de sistemas de gestão de energia nas empresas do Grupo tem sido uma aposta para a concretização da melhoria do desempenho global do Grupo em matéria de energia, criando um quadro de referência único em termos de boas práticas e eficiência energética. Em 2017, 47% das empresas tinham infraestruturas certificadas na norma ISO 50001.



Objetivo:
Garantir a eficiência das instalações

Meta:
Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001

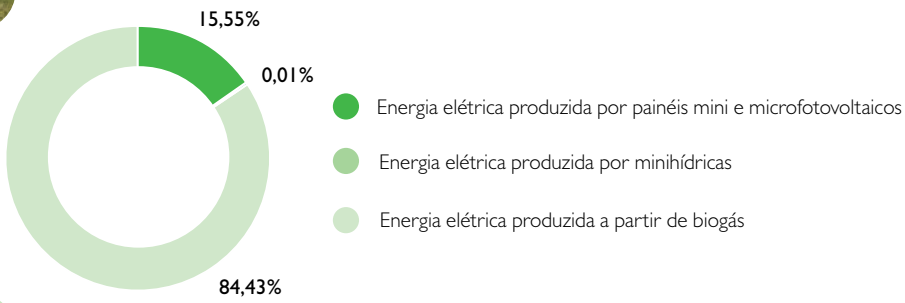


Energia Elétrica

Em 2017 foram consumidos 727,88 GW/h de energia sob a forma de eletricidade, mais 6% que em 2016. Atualmente, existem 59 instalações consumidoras intensivas de energia (ou seja, que consomem acima de 500 tep/ano).

O aproveitamento dos ativos de recursos endógenos permite a produção de energias alternativas, contribuindo para a descentralização da produção de energia elétrica, utilizando fontes de energia não fósseis. Os painéis solares fotovoltaicos mini e microprodução, microhídricas e o aproveitamento de biogás, produziram, em 2017, 22.5 GW/h de energia sob a forma de eletricidade, registando-se uma autossuficiência idêntica a 2016 de 3%.

ENERGIA PRODUZIDA, POR FONTE
(%)



Objetivo:
Reduzir a dependência energética do exterior

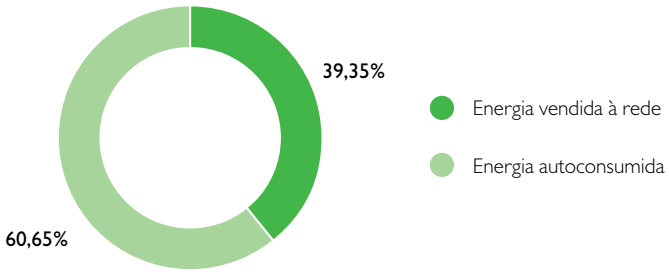
Meta:
Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida



Do valor de eletricidade produzida em 2017, 39% foi vendida à rede e 61% foi consumida pelo Grupo.

Atualmente, 88% das empresas do Grupo têm instalados sistemas solares térmicos e unidades fotovoltaicas nos quais foram produzidos 3,5 GWh. A produção de energia, sob a forma de eletricidade, resultante da cogeração de biogás obtido nos digestores anaeróbios de lamas resultantes do tratamento de águas residuais, existentes em 70% das empresas operacionais (com atividade de saneamento), foi de 19,0 GWh em 2017.

DESTINO DA ENERGIA PRODUZIDA
(%)



Águas do Centro Litoral vence prémio 0% Energia na categoria de saneamento de águas residuais

A Águas do Centro Litoral foi a grande vencedora da 3ª edição do Prémio AdP 0% Energia, na vertente do saneamento. O troféu foi atribuído com base no projeto de otimização da bombagem da estação elevatória de águas residuais na proximidade da ETAR de Ílhavo.

A medida de eficiência energética adotada incidiu sobre a alteração do modo de funcionamento da Estação Elevatória EEIS8 e implementação de novo algoritmo de gestão da bombagem, passando a funcionar com nível fixo no poço de bombagem e velocidade das bombas e o número de arranques da segunda bomba no mínimo, evitando problemas de cavitação. Não houve necessidade de efetuar investimento associado.



O projeto permitiu uma poupança no consumo de energia elétrica superior a 395 000 kWh/ano, o equivalente a 85 TEP/ano e cerca de 186 ton CO_2/ano.

O "Prémio 0% Energia – utilização eficiente da energia na gestão da nossa água" é um concurso dirigido às empresas do Grupo AdP tendo em vista o reconhecimento de iniciativas e boas práticas que visem a melhoria da eficiência energética das infraestruturas do Grupo, num espírito de competição saudável entre empresas.



Combustíveis

O consumo de combustiveis no Grupo AdP divide-se entre a frota automóvel de serviço e as instalações operacionais (geradores de emergência, aquecimento de digestores, entre outros) e administrativas (aquecimento de água e cozinhas). Nas atividades de operação e manutenção, existem rotinas diárias às infraestruturas de tranporte e tratamento de águas e águas residuais que envolvem deslocações, as quais são responsáveis pela maior parcela de consumo de gasolina e gasóleo, havendo também consumos marginais associados aos equipamentos existentes nas instalações (por exemplo geradores). Existem ainda nas empresas consumos de outros combustíveis, tais como GPL, gás natural e propano.

Combustíveis	2015	2016	**2017**
Gasolina (m^3)	54	64	**41**
Gasóleo (m^3)	2 533	2 617	**2 944**
GPL (m^3)	8 762	7 751	**8 269**
Gás natural (milhares m^3)	126	407	**409**
Propano (kg)	3,95	2,68	**3,64**

127 veículos elétricos e 134 pontos de carregamento de norte a sul do País

O Grupo AdP adquiriu veículos 100% elétricos para a sua frota automóvel operacional, o que vai permitir, no conjunto das 12 empresas gestoras de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais que operam de norte a sul do País, reduzir em cerca de 43% a respetiva emissão de gases com efeitos de estufa, em particular o CO_2. Este é um projeto apoiado pelo Fundo Ambiental ao abrigo da Estratégia Nacional para a Mobilidade Elétrica.

A introdução de veículos de baixas emissões é uma das medidas previstas no PEPE – Plano de Eficiência de Energia Elétrica 2020 do Grupo AdP, apresentado publicamente em maio passado, e abrange a aquisição de 127 veículos ligeiros (76 de passageiros e 51 de mercadorias) e a instalação de 134 pontos de carregamento de norte a sul do País.



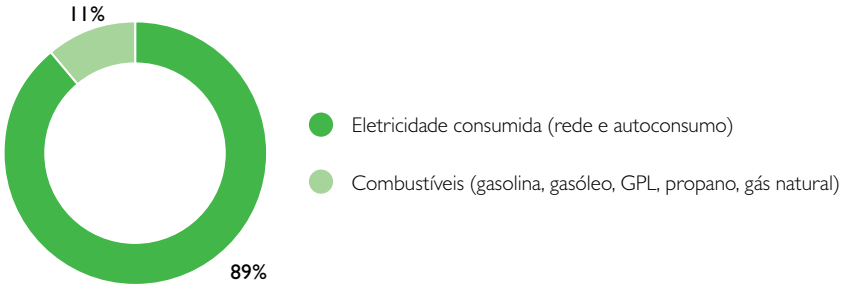
A conversão dos veículos privilegiou a substituição de viaturas com mais de 8 anos de idade média e com maior quilometragem, que produzem mais emissões de gases com efeito de estufa e têm maiores consumos de combustível.

"As nossas equipas de operação estudaram a adequação dos novos veículos elétricos às rotas operacionais que percorremos diariamente, de norte a sul no país, e desenharam o mapa de cobertura ótimo de pontos de carregamento a instalar nas nossas infraestruturas. Somos uma empresa de ambiente em Portugal e com esta medida conseguimos, simultaneamente, maior qualidade ambiental, eficiência energética e racionalidade económica", destaca João Nuno Mendes, Presidente do Grupo AdP.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

Em 2017, as empresas do Grupo AdP emitiram 184 928 mil toneladas de CO_2 provenientes do consumo de eletricidade da rede e do autoconsumo de parte da energia produzida, bem como dos combustíveis. O Grupo emitiu ainda cerca de 134 toneladas de CO_2 referentes à produção de eletricidade para venda.

ORIGEM DAS EMISSÕES
(%)

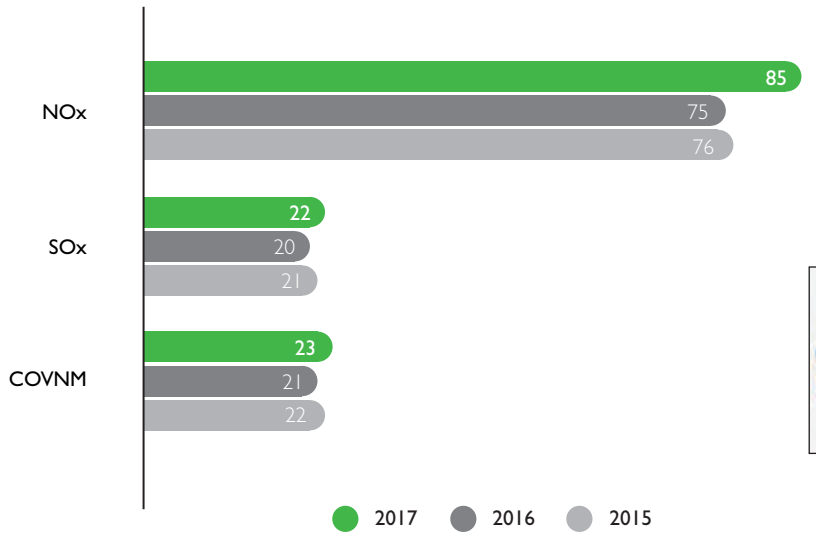


NUM CONTEXTO DE **ECOEFICIÊNCIA**, EXISTEM NO GRUPO **BOAS PRÁTICAS DE POUPANÇA DE CONSUMOS TRANSVERSAIS** A TODAS AS ATIVIDADES. "MINIMIZAMOS OS CONSUMOS DE ÁGUA, ENERGIA E MATERIAIS, UTILIZANDO SEMPRE QUE POSSÍVEL SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE REAPROVEITAMENTO E REUTILIZAÇÃO DOS MESMOS."

Emissões de NOx, SOx e COVNM

Associadas ao consumo de gasolina e gasóleo proveniente da frota automóvel de serviço, as empresas do Grupo AdP emitem NOx, SOx e COVNM.

EMISSÕES DE OUTROS POLUENTES - FONTES MÓVEIS
(toneladas)



Assegurar padrões de produção e consumo sustentáveis.

Boas Práticas

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 de Energia Elétrica

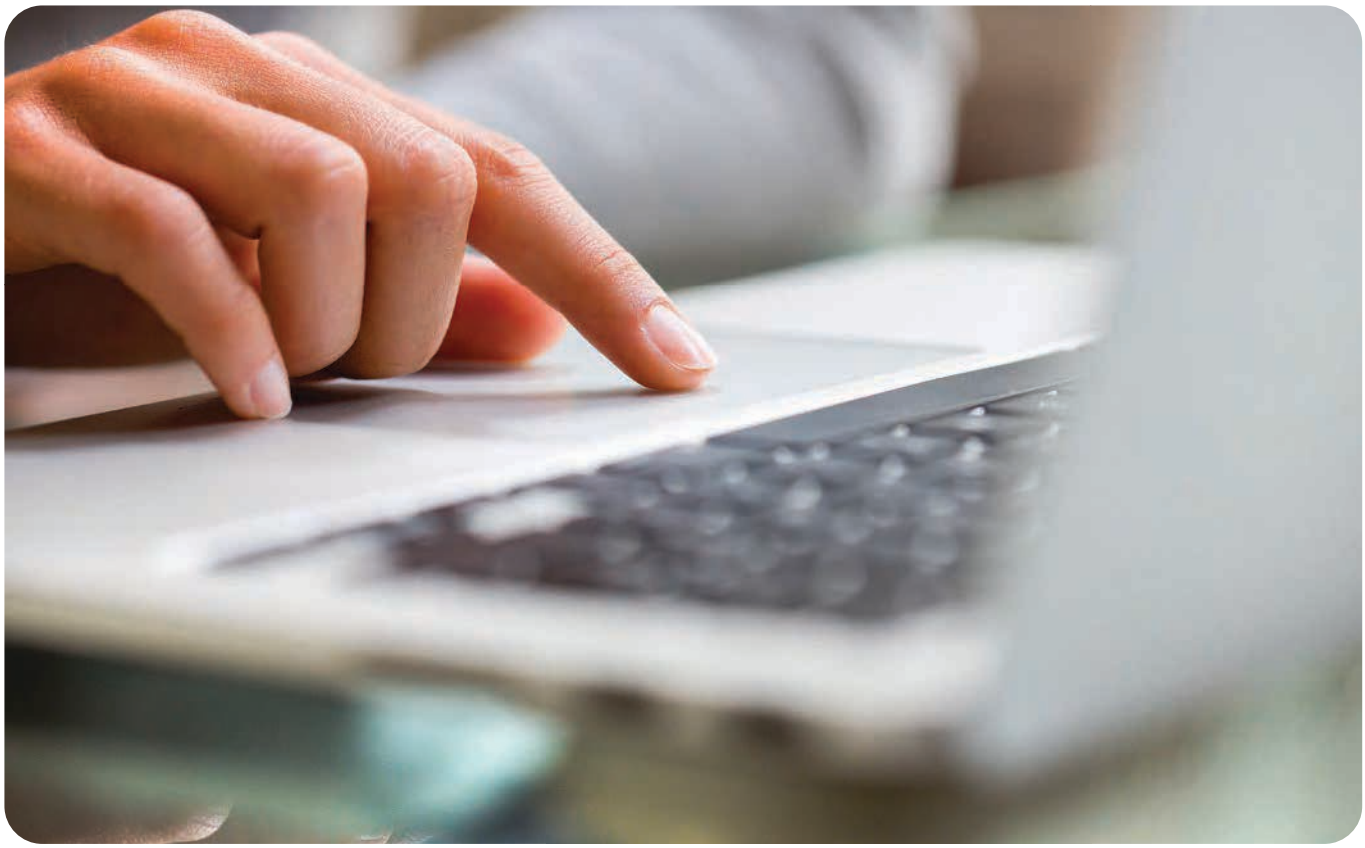
- Instalação de janelas duplas;
- Colocação de estores externos nos edifícios administrativos e laboratórios;
- Dispositivos de fecho automático nas portas;
- Redução da iluminação exterior;
- Iluminação com recurso a tecnologia LED;
- Compensação da energia reativa;
- Ajuste de opções tarifárias e ciclos 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.





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 documentos, papel de rascunho para apontamentos ou impressão);
- Formações em e-*learning*;
- Sensibilização de colaboradores/as 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

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

PROTEÇÃO AMBIENTAL

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

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.

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 e no Desenvolvimento. 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.

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

A constante evolução dos desenvolvimentos científicos em todo o mundo, e os conhecimentos cada vez mais aprofundados que deles advêm, levam-nos à criação de parcerias robustas. O estabelecimento destas, com a comunidade científica, académica e empresarial, proporciona 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.

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

O Grupo AdP desenvolve projetos de I&D+I nacionais e internacionais, tendo por base:

- Motivar a procura do conhecimento e potenciar a inovação de soluções com o conhecimento do Grupo AdP;
- Identificar potenciais áreas de otimização, transversais;
- Capturar, divulgar e transferir as boas práticas entre empresas;
- Desenvolver e implementar soluções de inovação, com especial destaque para a otimização da gestão operacional dos sistemas de água e saneamento do Grupo;
- Implementar projetos de inovação com dimensão institucional;
- Fortalecer as ligações de entidades de investigação nacionais com o Grupo AdP;
- Fomentar o desenvolvimento da realização de doutoramentos em ambiente empresarial.

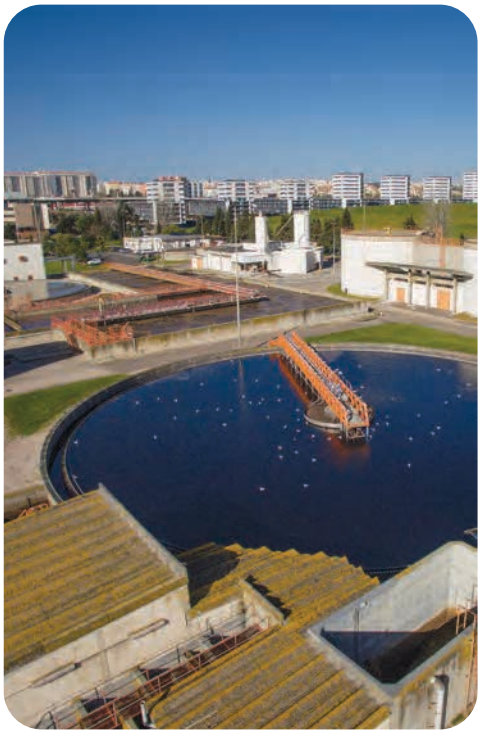
IMPLEMENTAMOS **POLÍTICAS DE INOVAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA**, PROMOVENDO E ESTIMULANDO A INVESTIGAÇÃO DE NOVAS IDEIAS, NOVOS PRODUTOS, NOVOS PROCESSOS E NOVAS ABORDAGENS DE MERCADO, EM BENEFÍCIO DO CUMPRIMENTO DA NOSSA MISSÃO E DA SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES COLETIVAS E ORIENTADAS PARA A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA, FINANCEIRA, SOCIAL E AMBIENTAL.

Destacam-se, em 2017, alguns dos projetos I&D+I:

INTEGRID - Demonstration of INTElligent grid technologies for renewables INTEgration and INTEractive consumer participation enabling INTEroperable market solutions and INTErconnected stakeholders, com o objetivo de otimizar os processos de operação internos sob o ponto de vista do consumo de energia e analisar a flexibilidade desses mesmos processos com vista a otimização dos custos de energia (com a possibilidade de "deslocar" processos para outras horas do dia) e ainda para analisar o potencial de venda desta flexibilidade aos distribuidores de energia.

RES URBIS - REsources from URban BIo-waSte, que visa a transformação de resíduos, tais como lamas de ETAR em bio produtos, tais como bio polímeros.

LIFE IMPETUS - Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants, nomeadamente com a instalação de dois protótipos na ETAR de Beirolas para a realização de testes e ensaios com vista à análise de medidas para melhorar a remoção de produtos farmacêuticos em ETAR urbanas através do tratamento convencional de lamas ativadas.



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.**

Objetivo:
Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano da água

Meta:
2 projetos de I&D por ano

RESCCUE - RESilience to cope with Climate Change in Urban arEas, que tem como objetivo melhorar os níveis de resiliência às alterações climáticas das cidades, tendo Lisboa, Barcelona (Espanha) e Bristol (Inglaterra) como casos de estudo teve desenvolvimentos, nomeadamente com a identificação e descrição dos vários serviços e infraestruturas da cidade de Lisboa e respetivas dependências entre eles, tendo em conta cenários relativos às alterações climáticas.

LIFE SWSS - Smart Water Supply Systems, que tem por principal objetivo a criação de uma plataforma de apoio à decisão e gestão operacional das entidades gestoras tendo em vista diminuir o consumo de energia e consequentemente as emissões de gases com efeito de estufa, foram implementados na plataforma LIFE SWSS, para o caso Piloto da Águas do Algarve, os módulos de previsão de consumos, de identificação de perdas, avaliação e otimização. Deu-se ainda início ao desenvolvimento de uma aplicação para telemóvel onde podem ser acompanhados os principais indicadores de desempenho definidos no âmbito do projeto.

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.

Em 2017, o Grupo AdP integrou várias candidaturas em de programas de financiamento nacionais e internacionais, nomeadamente, H2020 e Interreg.

O Grupo AdP, individualmente ou em parceria, participa em conferências, congressos e seminários, como veículo de partilha de conhecimentos às restantes partes interessadas.

8ª Edição das Jornadas do Grupo AdP – "Pontes que nos Unem"

A importância da inovação e da sua descentralização, envolvendo as empresas e os operacionais no terreno, foi um dos grandes temas em debate na 8ª edição das Jornadas de Engenharia do Grupo AdP. "Pontes que nos Unem" foi o tema da reunião que juntou mais de 130 profissionais de todas as empresas do Grupo com um programa assente na partilha de boas práticas e na pluridisciplinaridade das equipas.





V Fórum de Partilha de Experiências e Divulgação de Boas Práticas da AQUASIS

O V Fórum de Partilha de Experiências e Divulgação de Boas Práticas da AQUASIS realizou-se em maio, no Grande Auditório do Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), em Lisboa.

O Evento teve como tema central a "Água 4.0 – Cidades Inteligentes" e contou com a presença de 424 participantes, representando 161 organismos repartidos da seguinte maneira: 73 Entidades Gestoras de sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, 72 Empresas do setor e 16 Instituições/ Universidades.



A 5ª edição do Fórum foi dedicada ao contributo das tecnologias de informação para uma gestão mais inteligente do ciclo urbano da água, reunindo entidades gestoras de todo o País e oradores nacionais e internacionais de excelência.

A realização do Evento contou com o patrocínio das seguintes entidades: Águas de Portugal, LNEC, Intergraph Portugal, IBM, Elutions, Huawei, DHI, Fujitsu, InfoPortugal, Inelcis, ERI Engenharia, InOut, TerraGes, Trimble e PPA.

Águas do Tejo Atlântico – O Caminho da Inovação

A 14 de novembro de 2017, a Fábrica de Água de Alcântara abriu portas à comunidade científica e empresarial com um evento dedicado à inovação no setor da água.

A estratégia para antecipar os principais desafios do futuro, com destaque para a economia circular, gestão da energia, poluentes emergentes, digitalização da económica, alterações climáticas, entre outros, esteve no centro do "Caminho da Inovação", nome escolhido para o evento que reuniu cerca de 300 participantes, entre colaboradores, universidades, centros tecnológicos, empresas, entidades gestoras e municípios.

A par de um conjunto de sessões temáticas com convidados de referência do setor, com destaque para o Secretário de Estado do Ambiente, Carlos Martins, e o Presidente da European Water Association, José Saldanha Matos, os vários espaços da Fábrica de Alcântara acolheram uma demonstração de tecnologias e projetos de investigação e desenvolvimento, entre os quais várias iniciativas que contam com a participação da Tejo Atlântico e a colocam na linha da frente da inovação.









Integração na Sociedade





Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

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

ASSOCIAÇÕES/ INSTITUIÇÕES/ ORGANIZAÇÕES

ABS - Associação Baía do Seixal
AIDA - Associação Industrial do Distrito de Aveiro
ANQIP - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais
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
ATL - Associação de Turismo de Lisboa
BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
Camões - Instituto para a Cooperação e para a Língua Portuguesa
CESAB - Centro de Serviços do Ambiente
CNASA - Clube Náutico das Águas de Santo André
CPA - Comunidade Portuária de Aveiro
Comissão Municipal de Proteção Civil
Conselho Consultivo da Sociedade Polis da Ria de Aveiro
EPIS - Empresários pela Inclusão Social
Global Compact Network Portugal
IAREN - Instituto da Água da Região Norte
IES - Instituto de Empreendedorismo Social
IPQ - Instituto Português da Qualidade
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
RELACRE - Associação dos Laboratórios Acreditados de Portugal
SWAN - Smart Water Networks Forum
UN - Global Compact
Water Footprint Network
WSMART - Water Security Management Assessment, Research & Technology

Em Simbiose com os Acionistas e Clientes



Principais Desafios na Relação com os Acionistas e Clientes

- Criação do valor para os acionistas e partes interessadas;
- Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias sectoriais;
- 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.

Os nossos Princípios e Compromissos

[P] Garantimos a prossecução das políticas sectoriais 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% de respostas a reclamações escritas;
- Realizar questionários de avaliação de satisfação a clientes de 2 em 2 anos.

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

[P]

GARANTIMOS A PROSSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SECTORIAIS 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 sectoriais, 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 2017, 235 Municípios foram servidos pelo Grupo AdP. Na atividade em baixa, os clientes diretos com abastecimento de água foram 558 210 e com saneamento foram 184 247.

[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 2017, o resultado líquido do Grupo AdP cifrou-se em 88,6 milhões de euros.

(em milhões de euros)

	2015	2016	**2017**
Volume de negócios	669,9	646,1	**639,3**
Resultado operacional	208,7	166,5	**172,4**
EBITDA	285,3	306,3	**316,5**
Resultado líquido do exercício	166,0	70,8	**88,6**

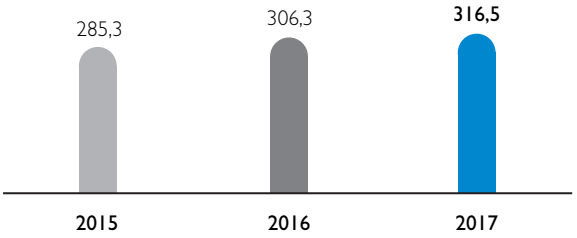


Enquanto sociedade anónima de capitais integralmente públicos, o Grupo AdP continuará a pautar a sua atuação pela criação de valor para os seus clientes e para os seus acionistas (Estado e Municípios), através da melhoria contínua do serviço prestado e da adoção de medidas de racionalização de custos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

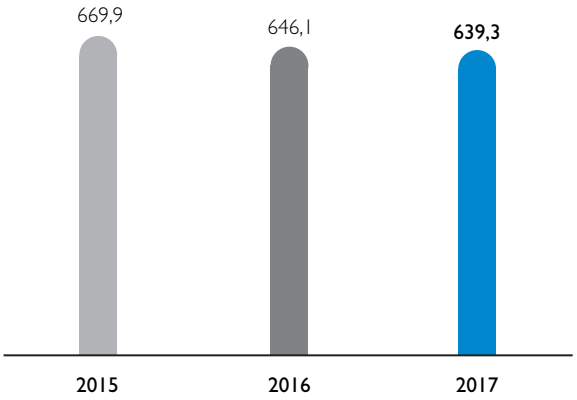
Em particular, serão implementadas medidas de consolidação financeira do Grupo, conducentes a reforçar a estrutura de financiamento das Entidades Gestoras e a mitigar os riscos de liquidez e de taxas de juro que se repercutem negativamente nas tarifas e na capacidade do Grupo de libertar meios.

A gestão do Grupo AdP tem uma atenção particular na 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.

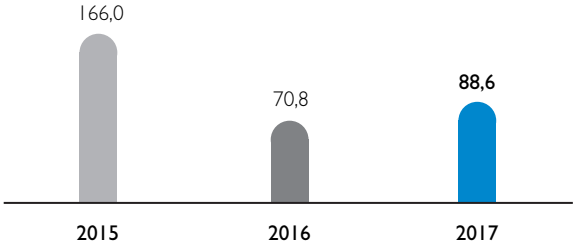
EBITDA
(milhões de EUR)



VOLUME DE NEGÓCIOS
(milhões de EUR)



RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO
(milhões de EUR)



VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO, DISTRIBUÍDO E ACUMULADO

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

- Clientes: €653 673 498
- Fornecedores: €427 334 377
- Trabalhadores/as: €98 800 447
- Financiadores: €78 509 669
- Estado: €48 685 491

"CUMPRIMOS A NOSSA MISSÃO E 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

COMPROMETEMO-NOS A GARANTIR A CREDIBILIDADE, TRANSPARÊNCIA E RIGOR DO MODELO DE GESTÃO DO GRUPO

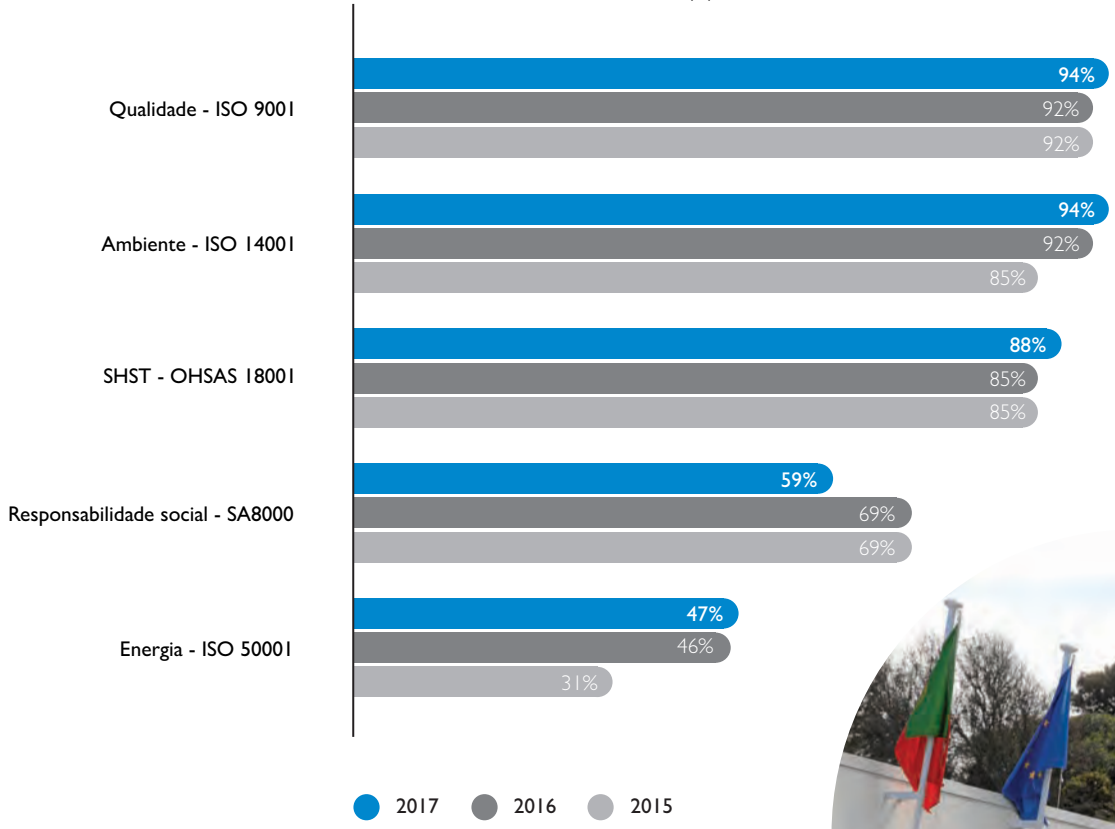
A aposta numa gestão rigorosa das empresas assegura os princípios de transparência e credibilidade nas vertentes financeira e operacional do negócio, com base em valores de integridade e ética.

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 sectoriais 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.

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 dos/as 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).

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.

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 AdP têm auditorias financeiras, realizadas por entidades externas e independentes, resultando na publicação do Relatório e Contas, disponibilizado a todas as partes interessadas.

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

in Princípio contra a Corrupção,
Pacto Global das Nações Unidas



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.

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).

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 3 069 trabalhadores/as[11] e abrange 237 Municípios, contribuindo para a dinamização do emprego e da economia, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

Em 2017 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, dinamizando o tecido empresarial regional.

[11] Trabalhadores/as no ativo.

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.

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. Em 2017 96% dos nossos fornecedores eram nacionais.

212

Municípios servidos
Abastecimento de água

217

Municípios servidos
Saneamento de águas residuais

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



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 DAS PESSOAS BANHISTAS E AMBIENTAL, NA FRUIÇÃO DO PATRIMÓNIO NATURAL E CONTRIBUINDO PARA RESULTADOS MUITO POSITIVOS NAS ATIVIDADES ECONÓMICAS, EM ESPECIAL AS RELACIONADAS COM O TURISMO.

[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



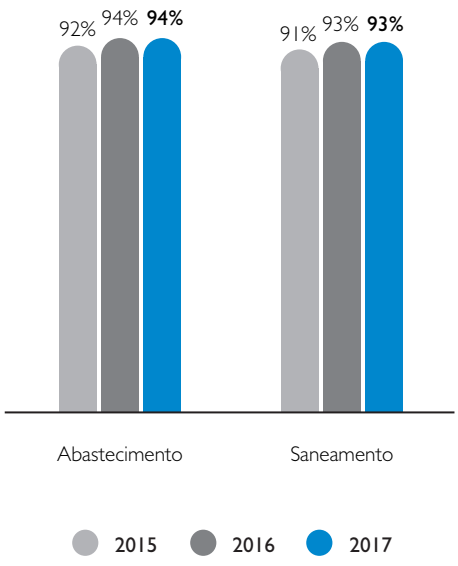
Garantimos uma gestão técnico-financeira eficiente e asseguramos elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento através do dimensionamento adequado de novas infraestruturas e da conservação das já existentes, potenciando um preço justo e homogéneo territorialmente, promovendo a qualidade de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

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

A atividade do Grupo tem vindo a crescer com a entrada em funcionamento de novas infraestruturas, tornando-se cada vez mais abrangente.

A construção/ reabilitação de novas infraestruturas contribuem para o crescimento das taxas de cobertura dos sistemas.

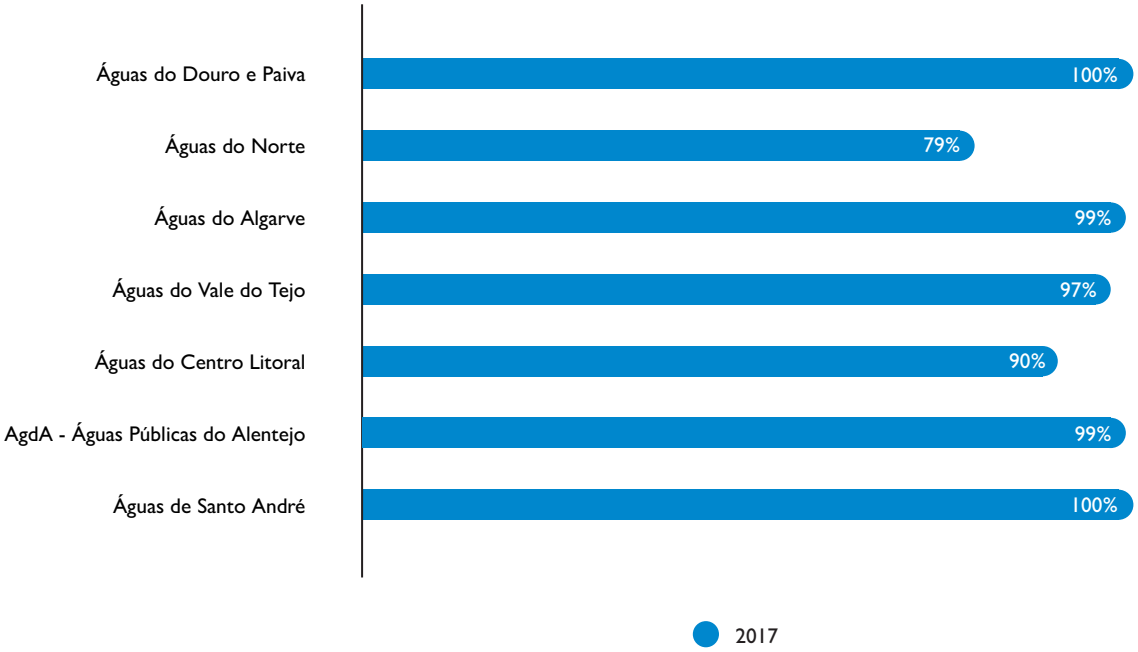
COBERTURA DE SERVIÇO EM ALTA
(%)



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

COBERTURA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO EM ALTA

(% de alojamentos servidos)



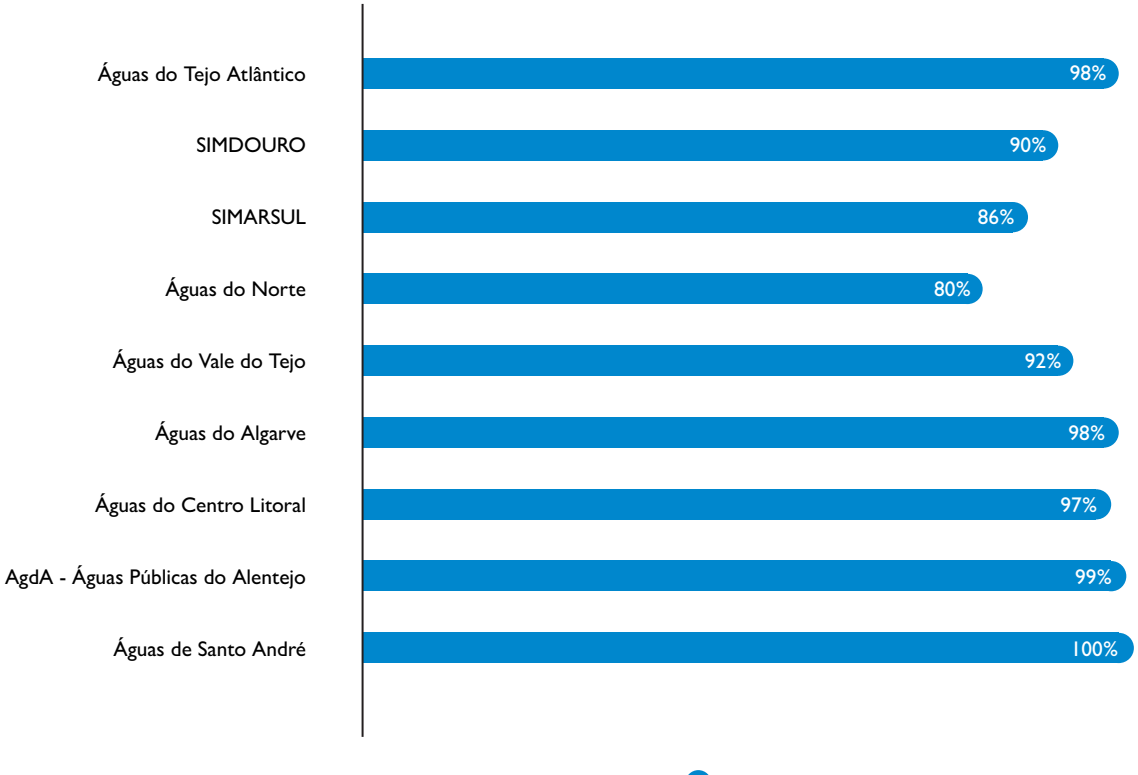
94%

Taxa de cobertura em alta

Abastecimento de água



COBERTURA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO EM ALTA
(% de alojamentos servidos)



93%

Taxa de cobertura em alta

Saneamento de águas residuais



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

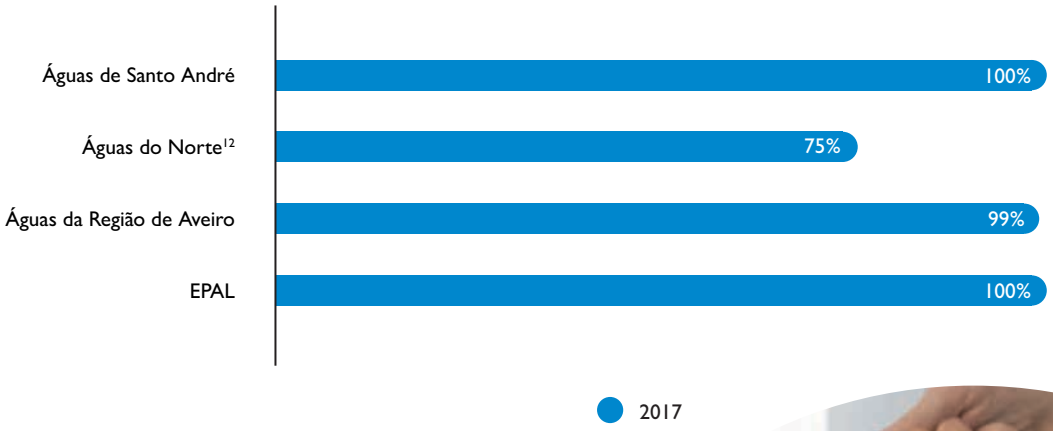
COBERTURA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO EM BAIXA

(%)



COBERTURA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO EM BAIXA

(%)





[12 e 13] O valor de 2016 da Águas do Norte, continha um erro.

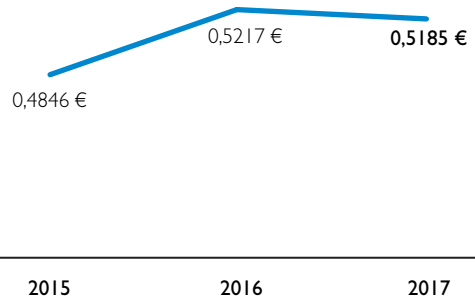
AS TARIFAS A PRATICAR DECORREM DAS CONDIÇÕES ASSOCIADAS A CADA SISTEMA, NOMEADAMENTE, O VOLUME DE INVESTIMENTO PREVISTO E A POPULAÇÃO ABRANGIDA E TÊM ESPECIAL IMPACTO NAS EMPRESAS E NA COMUNIDADE.

O modelo de gestão que tem sido seguido assenta na recuperação integral dos encargos através de eficiência produtiva e 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.

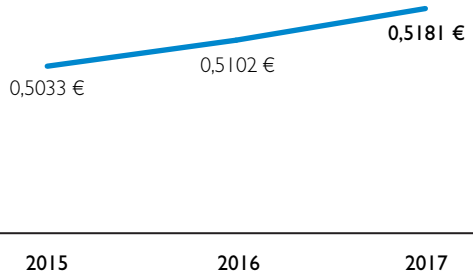
Estas iniciativas enquadram-se pois num ciclo, fortemente marcado pelo desafio da sustentabilidade, que sugere que se estreitem os laços de coesão regional, com benefícios que advêm dos ganhos de escala, que atenuem os encargos para as populações.

As evoluções tarifárias entre 2015 e 2017 encontram-se espelhadas nos gráficos abaixo:

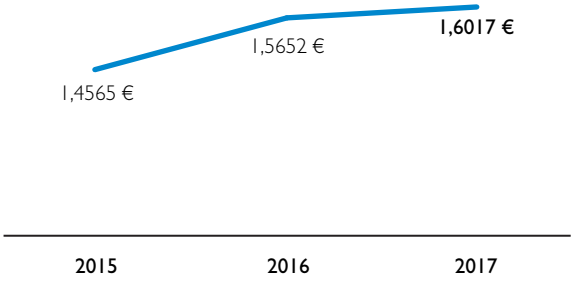
PROVEITO MÉDIO ABASTECIMENTO EM ALTA



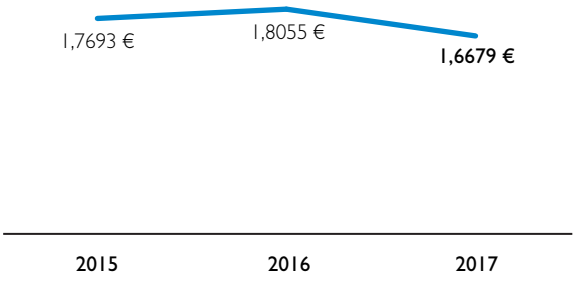
PROVEITO MÉDIO SANEAMENTO EM ALTA



PROVEITO MÉDIO ABASTECIMENTO EM BAIXA



PROVEITO MÉDIO SANEAMENTO EM BAIXA



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, agora 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.

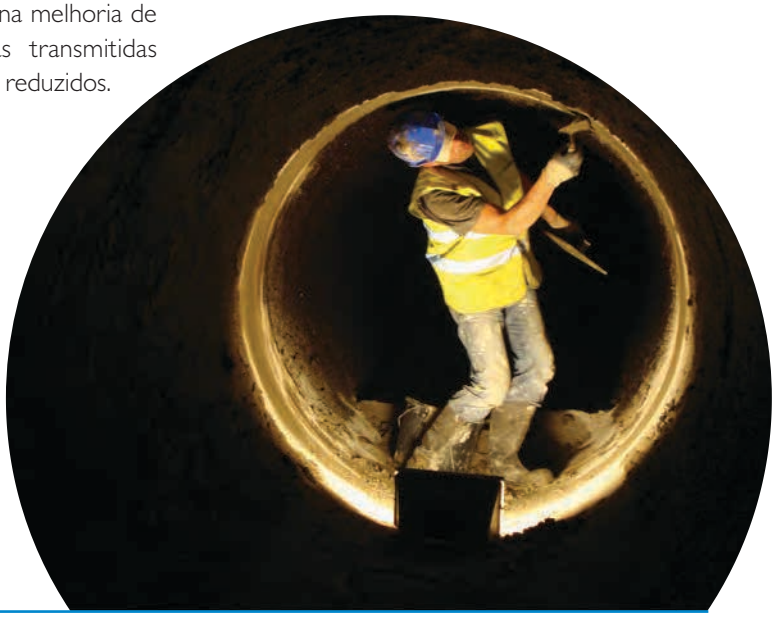
As falhas no abastecimento e os colapsos em coletores podem ter consequências no serviço prestado às populações, pelo que, a capacidade de resposta nestas situações é fundamental. A manutenção dos equipamentos e infraestruturas quer numa perspetiva reativa, quer preventiva, é indispensável para gerir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

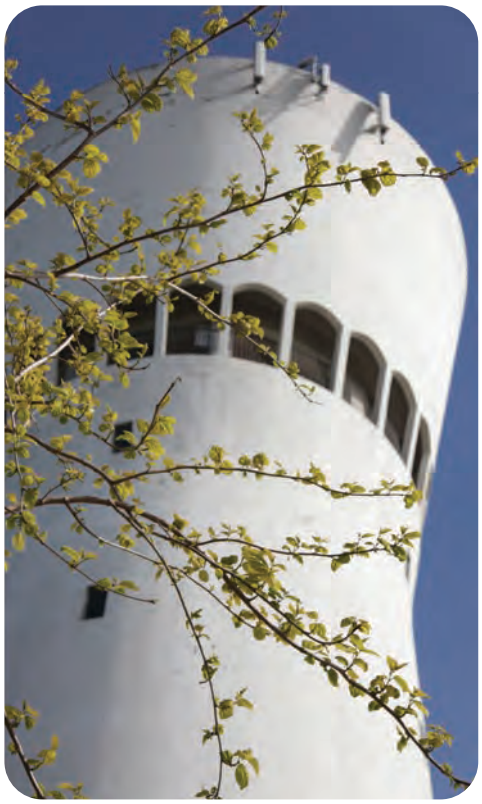
O Grupo prossegue com uma abordagem cada vez mais proativa, apostando na reabilitação de condutas, ramais e coletores já existentes e com necessidade de substituição, enquanto medida essencial para contribuir para a eficiência operacional dos sistemas.

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.

[C]

COMPROMETEMO-NOS A GARANTIR A EFICIÊNCIA, FIABILIDADE E A QUALIDADE DO SERVIÇO E SEGURANÇA DO PRODUTO





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

Abastecimento

A capacidade de reserva de água que os sistemas multimunicipais apresentam, contribui para a continuidade do serviço de abastecimento. Em 2017 verificou-se um aumento da capacidade de reserva nos sistemas em alta para 1 545 211 m^3 e nos sistemas em baixa para 534 276 m^3. O número de interrupções de serviço foi de 41 e 88, respetivamente, nos sistemas em alta e 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, ERSAR. Em 2017 foram realizadas 81 970 e 33 438 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.

23

Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento de água em alta

36

Horas de capacidade de reserva

Sistemas de abastecimento de água em baixa

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 2017, seis das doze empresas operacionais do Grupo AdP 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.

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.

99,77%

de Cumprimento

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

99,61%

de Cumprimento

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





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 colapsos na rede, salvaguardando as linhas de água e a contaminação dos solos, 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, rega à captação para a atividade de abastecimento de água. Em 2017, o número de colapsos estruturais em coletores de saneamento da rede em alta foi de 59 e da rede em baixa foi de 3.

59
colapsos estruturais
Saneamento em alta

3
colapsos estruturais
Saneamento em baixa

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.

O controlo analítico das águas residuais tratadas é realizado periodicamente de acordo com o estipulado nos alvarás e legislação em vigor. Em 2017 foram realizadas 56 544[14] 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.

[14] Análises realizadas em infraestruturas com licença de descarga.

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

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.

COMPROMETEMO-NOS A PERSONALIZAR, SIMPLIFICAR E INOVAR NA RELAÇÃO COM O CLIENTE, COM BASE NUMA MAIOR PROXIMIDADE

212
Municípios servidos
(Alta AA)

217
Municípios servidos
(Alta AR)

558.210
Clientes diretos
(Baixa AA)

184.247
Clientes diretos
(Baixa AR)

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.



"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

Nas empresas que prestam serviços em baixa, o grande desafio do Grupo, dado o elevado número de clientes diretos, os Munícipes, 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.

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

Na promoção do diálogo com os clientes e de forma a percecionarmos a sua opinião, periodicamente (por regra bianual), as empresas do Grupo avaliam a satisfação dos utilizadores de alta e baixa dos serviços de abastecimento e saneamento, tendo neste período 7 empresas realizado a sua avaliação.

Em 2017 foram recebidas 530 reclamações em alta e 4 424 reclamações em baixa, sendo a taxa de resposta dentro do prazo legal de 91% e 95%, respetivamente.

Objetivo:
Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

Meta:
100% de respostas a reclamações escritas

"ADOTÁMOS METODOLOGIAS QUE PERMITEM PROMOVER A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO E A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES."

in Orientações Estratégicas

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

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.



Em Simbiose com os Colaboradores





Principais Desafios na Relação com os/as Trabalhadores/as

- 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/as colaboradores/as.

[C] Investir no desenvolvimento dos/as colaboradores/as;
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 a100% 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/as os/as trabalhadores/as por ano;
- Reduzir 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/ 2 em 2 anos.

Comprometemo-nos a considerar o **capital humano como fator dinamizador do sucesso** e decisivo para a contínua excelência do serviço.

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.**

O Grupo AdP, que conta atualmente com 3 173 trabalhadores/as[15], 3 069 no ativo e 104 com o contrato suspenso, muito tem contribuído para a dinamização do emprego e da economia local, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

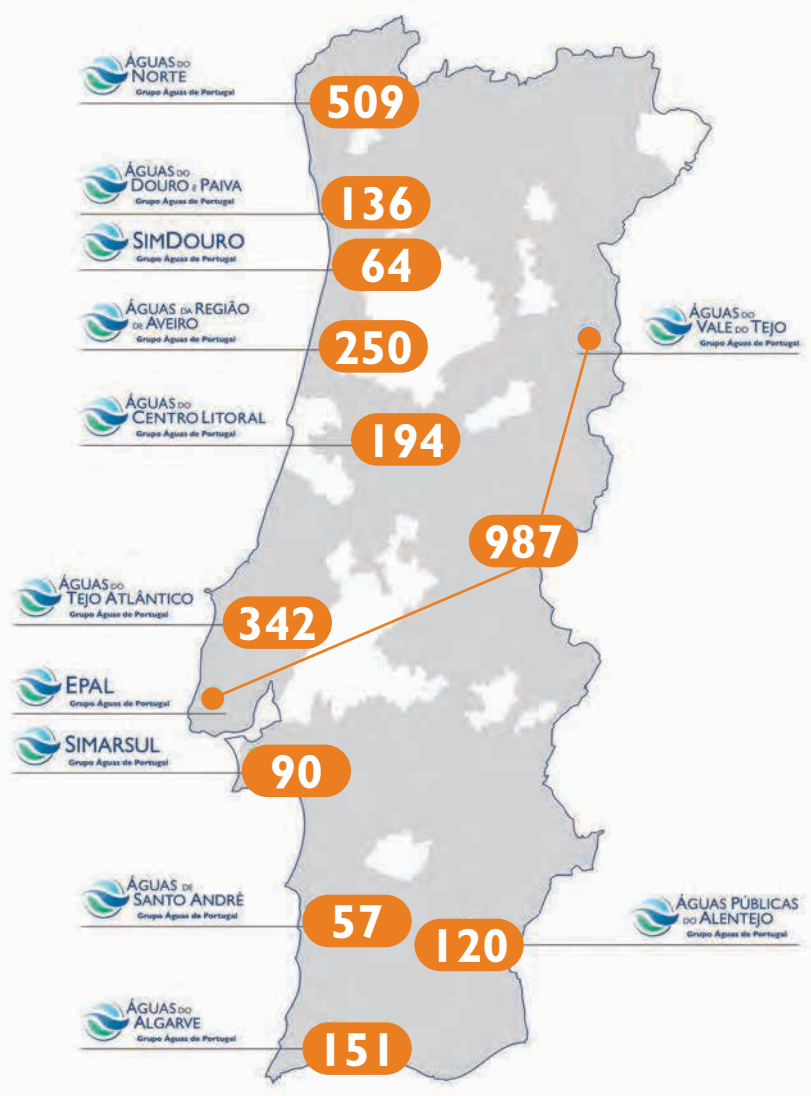
3.173
Trabalhadores/as

42
Administradores/as Executivos/as

O Grupo acredita que pessoas certas, com competências certas, focadas na excelência do *core business* são o fator decisivo para a prestação de um serviço de qualidade.



[15] Valor referente ao total de trabalhadores/as a 31 de dezembro de 2017, incluindo trabalhadores/as com contrato suspenso e excluindo 27 trabalhadores/as em situação de pré-reforma. Ao longo da "Simbiose com os Colaboradores" os rácios são apresentados tendo como base o número de trabalhadores/as no ativo.



THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

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.

Critério 3: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área dos direitos humanos.
Critério 4: Gestão de sistemas efetivos para a integridade dos princípios dos direitos humanos.
Critério 5: Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação da integração dos direitos humanos.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

As empresas do Grupo AdP
são **potenciadoras do emprego local.**

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

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.

Critério 6: Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na áreado trabalho.
Critério 7: Gestão de sistemas efetivos para integrar os princípios do trabalho.
Critério 8: Monitorização efetiva e mecanismos de avaliação de integração dos princípios do trabalho.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

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 à garantia das melhores práticas de trabalho, encontrando-se 88% e 59% das empresas certificadas, respetivamente nas normas OHSAS 18001 e SA8000. As empresas ainda não certificadas encontram-se em processo de certificação.

Objetivo:
Obter a certificação segundo a norma SA8000

Meta:
100% das empresas do Grupo

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.



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

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/às trabalhadores/as a exposição a novos contextos e desafios que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.



Mobilidade Temporária	2017
De trabalhadores/as entre empresas do Grupo	105
De trabalhadores/as para órgãos sociais em empresas do Grupo	17

Objetivo:
Promover
a mobilidade interna

Meta:
80% de pedidos
de mobilidade interna
aceites

O GRUPO ADP CONSIDERA OS SEUS RECURSOS HUMANOS COMO O PRINCIPAL FATOR DIFERENCIADOR NA PROSSECUÇÃO DA CONTÍNUA EXCELÊNCIA DE SERVIÇOS. EM 2017 CONTINUOU A SER NOTÓRIO O COMPROMISSO DOS/AS NOSSOS/AS TRABALHADORES/AS COM A **"CAMISOLA DO GRUPO AdP"**.

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/as trabalhadores/as, possibilitando-lhes a exposição a novos contextos e desafios, que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências."

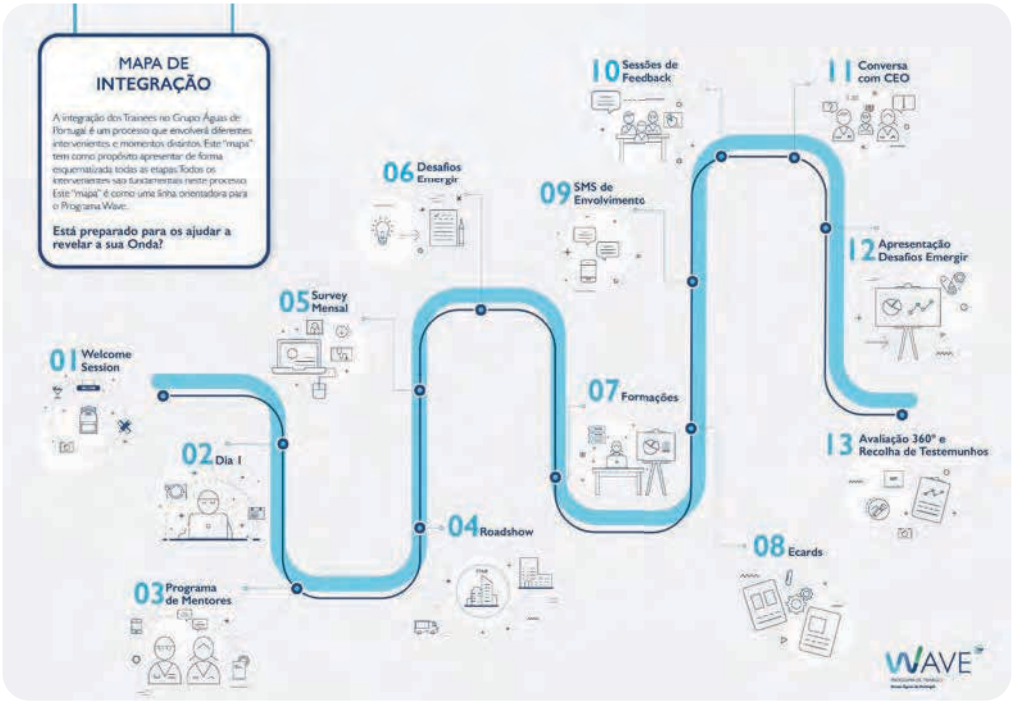
WAVE
PROGRAMA DE TRAINEES
Grupo Águas de Portugal



As políticas de integração de jovens nas empresas do Grupo promovem o contacto de jovens com o mercado de trabalho. O Grupo Águas de Portugal lançou, em 2017, o seu primeiro Programa de *Trainees* - WAVE - visando proporcionar oportunidades de formação e desenvolvimento pessoal e profissional em contexto real de trabalho a jovens que partilhem a nossa paixão pelo ambiente. Existe um conjunto significativo de benefícios na integração de jovens de diversas áreas do conhecimento nas várias empresas do Grupo, promovendo a renovação de competências e alavancando o potencial de inovação, nomeadamente:

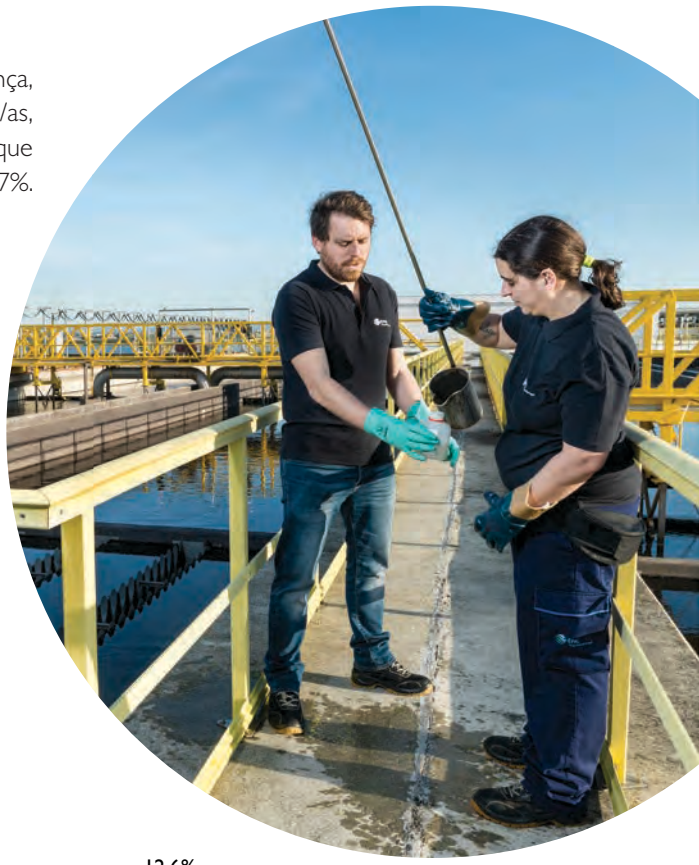
- Reforçar a notoriedade da AdP junto dos/as jovens;
- Alavancar a cultura de inovação;
- Captar e formar trabalhadores/as jovens de acordo com as necessidades funcionais das empresas;
- Promover o intercâmbio entre a AdP e o Meio Académico;
- Responder à necessidade de renovação geracional.

O WAVE é um programa anual, estruturado em 13 etapas chave que visam acolher, desenvolver e integrar com sucesso os *trainees* anualmente selecionados pela AdP:



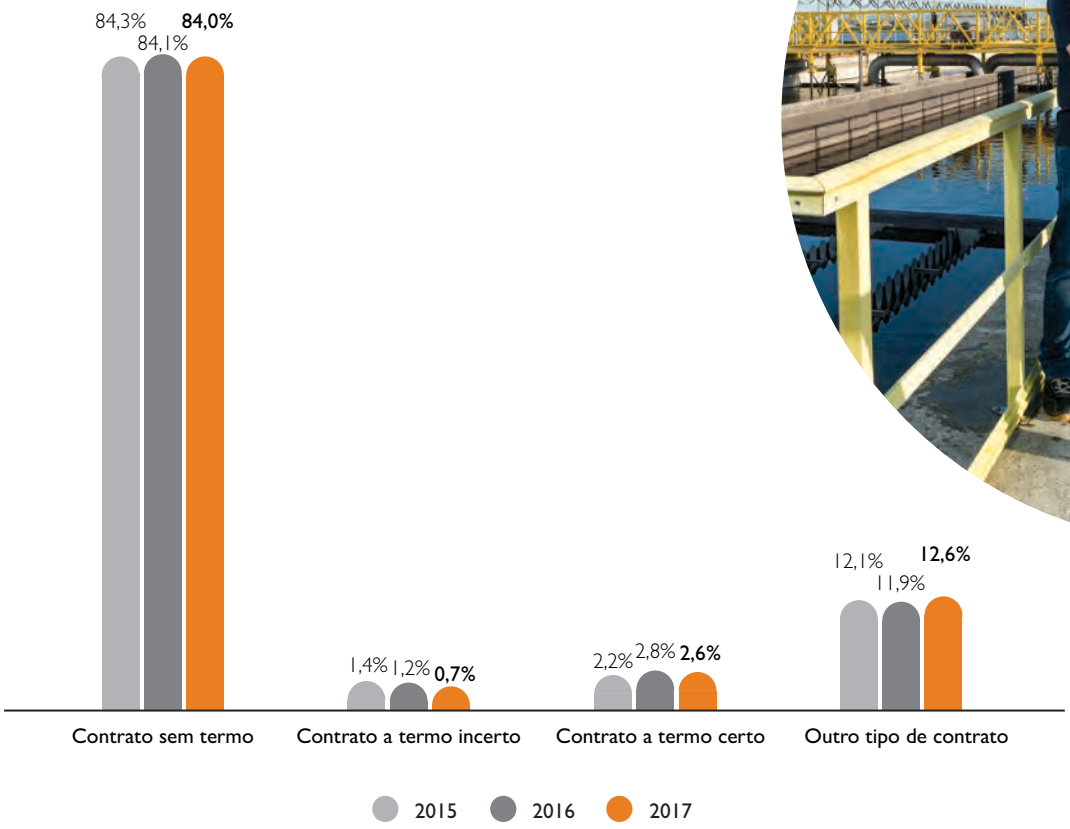
Caracterização dos Recursos Humanos do Grupo

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 84% dos contratos são sem termo e a antiguidade superior a 6 anos é de 88,7%.



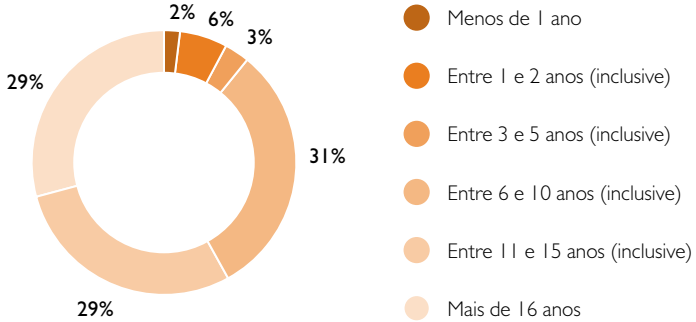
TRABALHADORES/AS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

(%)



ANTIGUIDADE

(%)

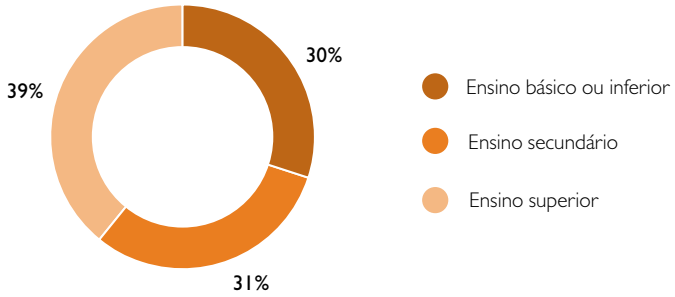


Cerca de 31% dos/as trabalhadores/as do Grupo têm uma antiguidade entre 6 e 10 anos. E 29% mais de 16 anos. A antiguidade média do Grupo é de 13 anos.

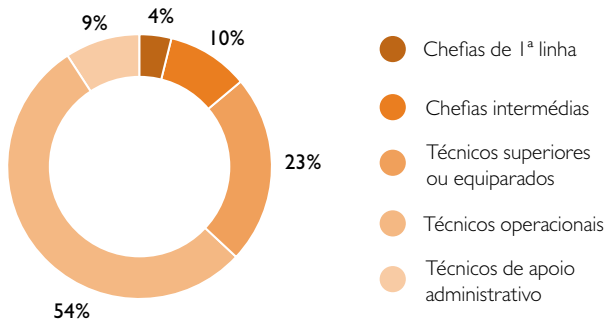
39%

Trabalhadores/as do Grupo com Ensino Superior

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS DOS TRABALHADORES/AS
(%)



TRABALHADORES/AS, POR CATEGORIA PROFISSIONAL
(%)



A grande percentagem de trabalhadores/as do Grupo são **técnicos/as operacionais.**



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.

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

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.

Em 2017, os/as trabalhadores/as do Grupo tiveram cerca de 67 mil horas de formação[16], valor superior ao verificado em 2016.

[P]

VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS/AS COLABORADORES/AS

[C]

COMPROMETEMO-NOS A INVESTIR NO DESENVOLVIMENTO DOS/AS COLABORADORES/AS

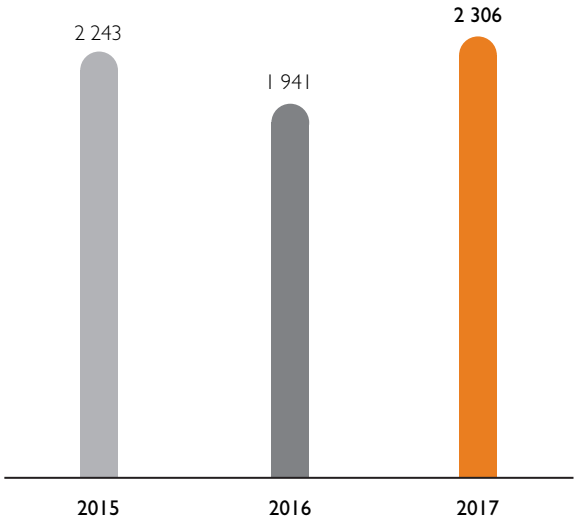
É fundamental dotar os/as trabalhadores/as com as competências necessárias, ao aumento dos níveis de eficácia dos resultados obtidos.

O Grupo AdP desempenha um importante papel como catalisador de programas de formação académica e técnica, quer de organização própria quer através do apoio e parcerias com entidades externas. Em 2017 foi dado seguimento à pós-graduação em "Tecnologias e Gestão da Água" na Academia das Águas Livres da EPAL, numa parceira com a FCT – Faculdade de Ciências e Tecnologia e a NOVA – SBE.

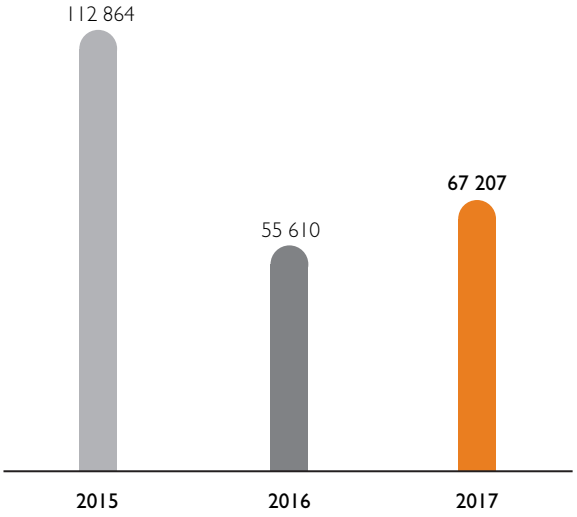


[16] Inclui os/as trabalhadores/as no ativo, suspensos a 31 de dezembro e que saíram no ano em análise.

NÚMERO DE FORMANDOS



HORAS DE FORMAÇÃO

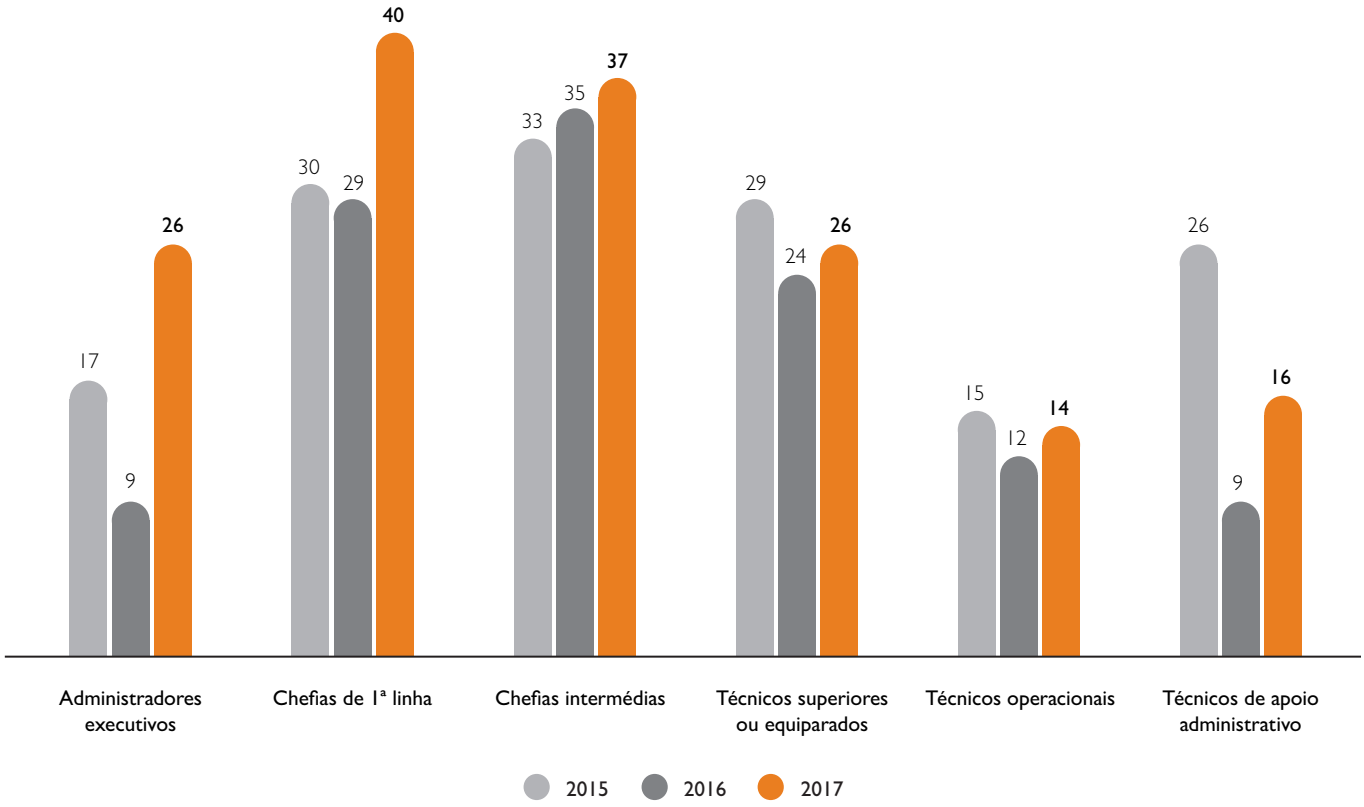


Objetivo:
Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos/as trabalhadores/as

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



MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO ANUAIS, DOS/AS TRABALHADORES/AS E ADMINISTRADORES/AS EXECUTIVOS, 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/as trabalhadores/as.

[C]

COMPROMETEMO-NOS A GARANTIR A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E A PROMOVER O EQUILÍBRIO ENTRE A VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL

55%

Mulheres
Técnicos superiores ou equiparados

12

Mulheres
Administração

15

Trabalhadores/as de Nacionalidades Minoritárias
Técnicos operacionais

"EMPODERAR E PROMOVER A INCLUSÃO SOCIAL, ECONÓMICA E POLÍTICA DE TODOS, INDEPENDENTEMENTE DA IDADE, GÉNERO, DEFICIÊNCIA, RAÇA, ETNIA, ORIGEM, RELIGIÃO, CONDIÇÃO ECONÓMICA OU OUTRA."

in ODS 10 - Reduzir as desigualdades

100%

Retorno
Após licença parental

60%

Técnicos/as Superiores
Entre os 36 e os 45 anos



40%

Chefias de 1ª Linha
Entre os 36 e os 45 anos

A Política de Recursos Humanos do Grupo garante o respeito pela diversidade e igualdade de oportunidades, aumentando a cultura corporativa e coesão social no Grupo. A igualdade de oportunidades no trabalho, é garantida independentemente do género, idade, raça, religião, deficiência e/ou orientação sexual de cada um.

O Grupo AdP tem implementada uma política sustentada da igualdade. A igualdade e a não discriminação são princípios fundamentais na gestão dos/as nossos/as trabalhadores/as, desde o recrutamento e seleção ao desenvolvimento de carreira.

"EMPREGO NÃO DISCRIMINATÓRIO: DEVEM SER GARANTIDAS, NO PROCESSO DE SELEÇÃO E RECRUTAMENTO, **CONDIÇÕES IGUAIS PARA TODOS OS CANDIDATOS**."

in Política de Emprego do Grupo AdP

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

10 REDUZIR AS DESIGUALDADES

Reduzir as desigualdades dentro dos países e entre eles.

Para além desta política específica, a existência de um conjunto de políticas de Recursos Humanos, não discriminatórias e o próprio Código de Conduta e Ética e as certificações na norma de Responsabilidade Social SA8000 solidificam esta temática.

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).

in Orientações Estratégicas

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.

THE GLOBAL COMPACT
NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

PRÁTICAS LABORAIS

6.º Princípio
A eliminação da discriminação no trabalho.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

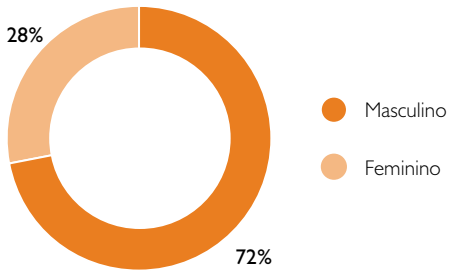
De forma a solidificar o seu posicionamento em 2017, a Águas de Portugal formalizou a adesão ao Fórum Empresas para a Igualdade reforçando o compromisso de promoção da igualdade de género e de melhoria ao nível da sustentabilidade, da justiça organizacional e da satisfação dos/as seus/uas trabalhadores/as. Com esta adesão, a Águas de Portugal compromete-se a desenvolver ações de promoção de igualdade de género, assumindo compromissos de melhoria em dimensões que incorporam os princípios da igualdade e da não discriminação entre homens e mulheres no trabalho e no emprego, bem como na conciliação entre vida profissional, pessoal e familiar e proteção na parentalidade.

A Política de Igualdade de Género definida 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 é de 2014 a 2018.

DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO
(%)



Alcançar a igualdade de género e empoderar todas a mulheres e meninas.

Objetivo:
Garantir o cumprimento do Plano de Igualdade de Género

Meta:
Implementar o Plano em 100% das empresas

Em 2017, o Grupo AdP deu cumprimento ao seu Plano de Igualdade de Género.

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.
- Elaboração ou revisão dos Códigos de Conduta com inclusão do princípio da igualdade de género.
- Promoção da equidade na representação de género na composição de júris e comissões.
- Adoção de manuais de acolhimento que facilitem o processo de integração de novos/as trabalhadores/as.
- Criação e manutenção de informação, tratada por género, relativa aos processos de recrutamento e seleção de pessoal.
- Divulgação regular de informação relativa aos direitos e deveres dos/as trabalhadores/as em matéria de igualdade, não discriminação, saúde, cidadania e maternidade/ paternidade.
- Aproveitamento 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.
- Celebração de protocolos com entidades externas, que tragam valor acrescentado aos trabalhadores e trabalhadoras na gestão das suas necessidades.
- 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.
- Criação e divulgação de canais de comunicação que permitam a apresentação de sugestões por parte dos/as trabalhadores/as.
- Consulta aos/às trabalhadores/as sobre o grau de satisfação com as políticas e medidas de igualdade de género implementadas.
- Promoção, em parceria com a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, de ações de sensibilização/formação sobre igualdade de género.
- Promoção e realização de ações de sensibilização/formação sobre temas relacionados com o equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional.
- Utilização de uma linguagem (escrita, não escrita e imagens) neutra, inclusiva e não discriminatória nos processos de comunicação internos e externos.

Também o Plano Estratégico de Sustentabilidade do Grupo AdP assume os 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 SA8000 (no caso de empresas não certificadas);
- Promover a mobilidade.

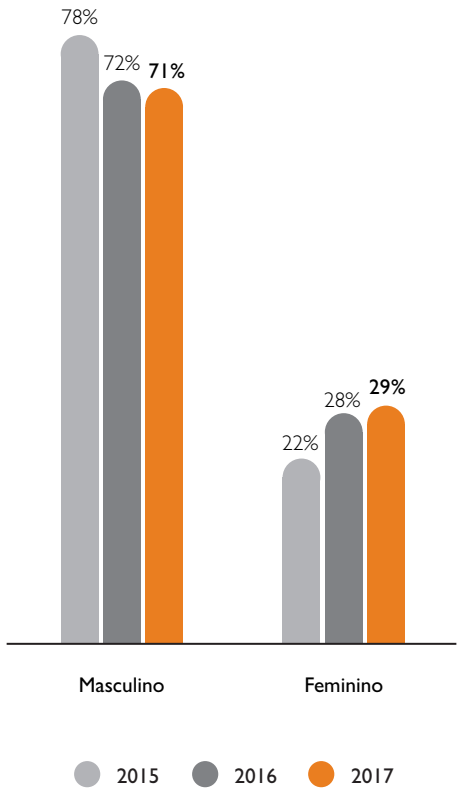
"O Grupo AdP assume o compromisso com o ODS 5 - Igualdade de género, no âmbito da adesão à Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável."

Como principais iniciativas em 2017, que concorrem para os Planos definidos, destacamos:

- 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.
- Inclusão de linguagem respeitadora da igualdade de género na maioria das publicações e comunicações da empresa.
- 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 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 SA8000) caixas de sugestões e nomeados representantes das trabalhadoras e trabalhadores para a responsabilidade social. Iremos reforçar a divulgação da existência das caixas de sugestões para recolha de sugestões na temática da Igualdade de género (entre outras).
- A AdP SGPS voltou a integrar o projeto de empreendedorismo feminino *Girl Move*, acolhendo uma estagiária, jovem licenciada moçambicana, em 2017. A *Girl Move* é uma fundação que tem como missão a criação de um movimento de vida, de apoio e capacitação no feminino através da sua educação e da criação de redes humanas de entreajuda e cooperação entre pares, intergeracional e internacional.
- O Grupo AdP e as suas participadas reforçaram o seu compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas.
- O Grupo AdP e as suas participadas aderiram à Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, onde assumiram o compromisso, entre outros, com o ODS 5 – Igualdade de género.

No Grupo existem 42 Administradores Executivos, 30 homens e 12 mulheres.

ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR GÉNERO
(%)

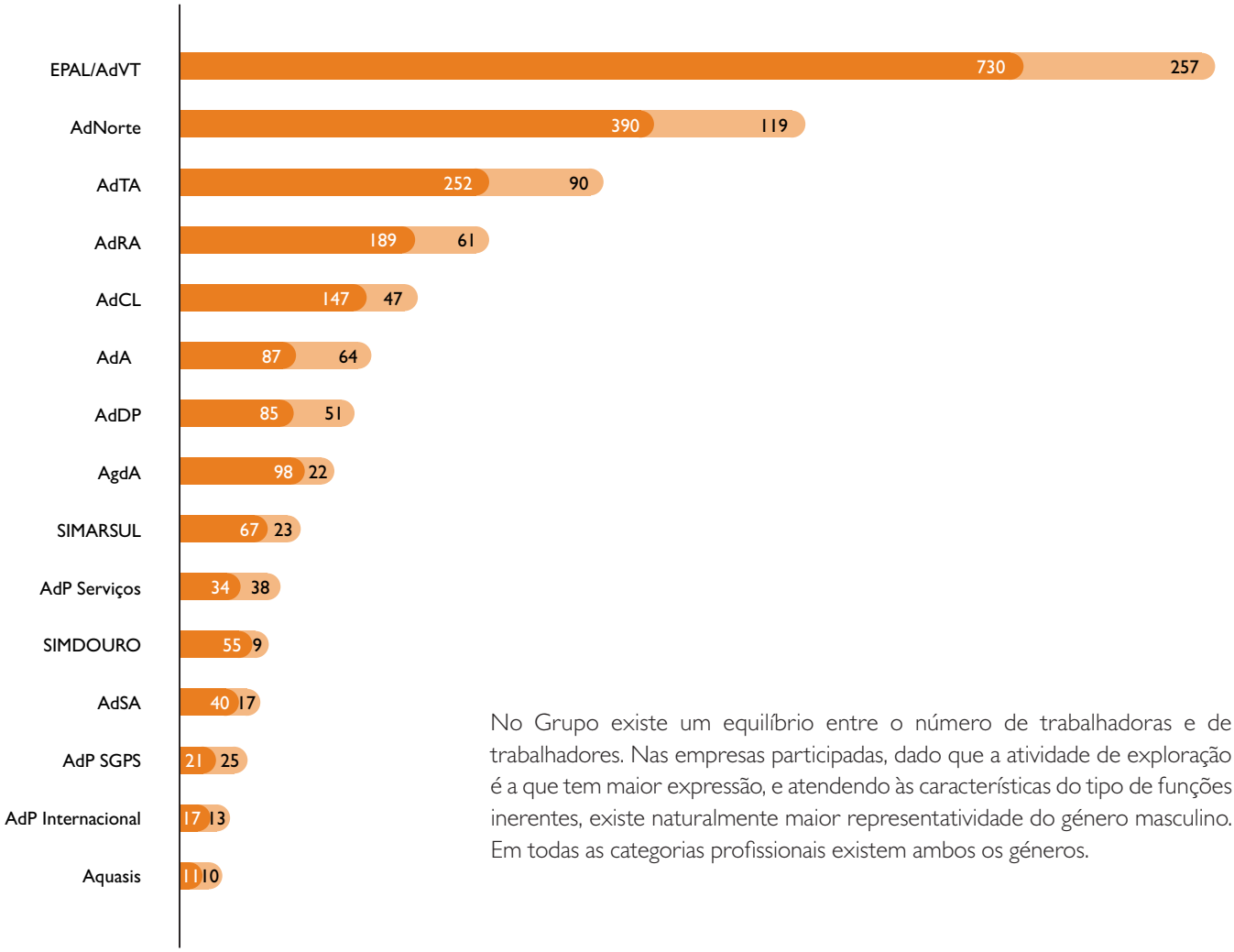


"GARANTIR A PARTICIPAÇÃO PLENA E EFETIVA DAS MULHERES E A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES PARA A LIDERANÇA EM TODOS OS NÍVEIS DE TOMADA DE DECISÃO NA VIDA POLÍTICA, ECONÓMICA E PÚBLICA."

in ODS 5 - Igualdade de Género

TRABALHADORAS *VS* TRABALHADORES, POR EMPRESA

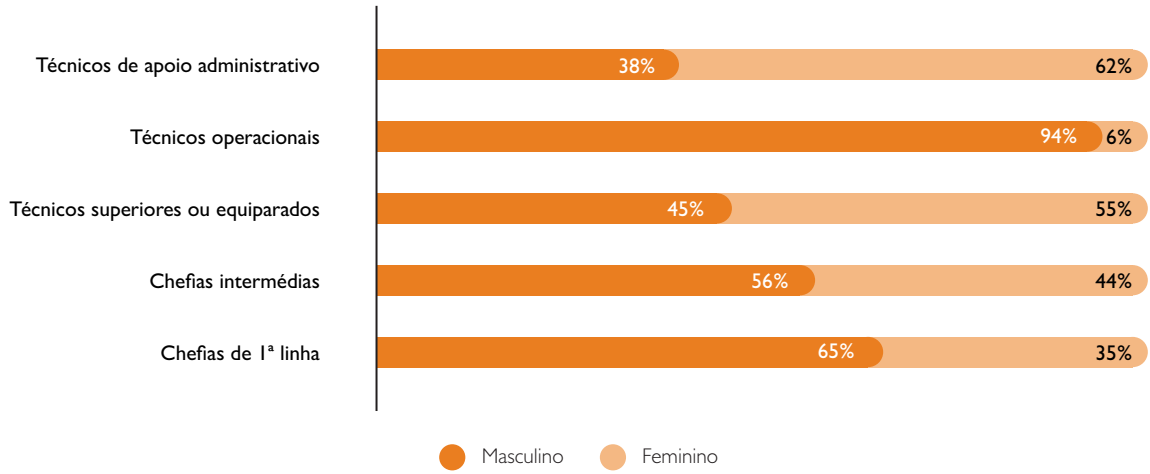
(nº)



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. Em todas as categorias profissionais existem ambos os géneros.

TRABALHADORAS *VS* TRABALHADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL

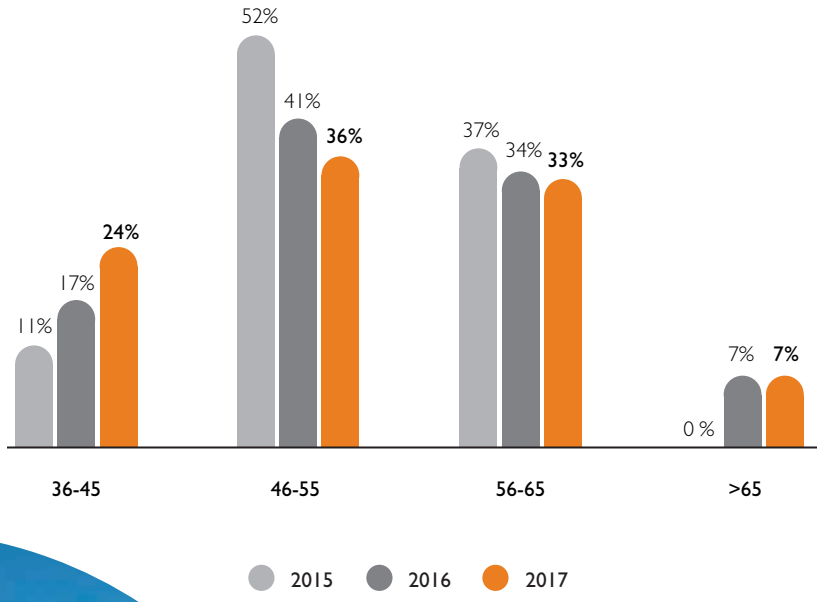
(%)



Os princípios de igualdade de oportunidades criam uma cultura competitiva de "valor de emprego".

De realçar que o Grupo AdP, um grupo jovem, integra a EPAL, empresa centenária, que influencia a média de quase todas as variáveis. A presença de uma grande diversidade de idades, nas diferentes categorias profissionais, demonstra as políticas de não exclusão do Grupo. De um modo geral, a faixa etária dos 36 aos 45 anos predomina nas diferentes categorias. Trabalhadores/as com idades compreendidas entre os 56 e os 65 anos estão presentes em todas as categorias profissionais, com maior incidência nas chefias de primeira linha. A antiguidade média dos/as trabalhadores/as do Grupo é de 13 anos. Os/as trabalhadores/as com antiguidade situada entre 6 e 10 anos representam 33,7% do total. A EPAL apresenta a antiguidade média mais elevada entre as várias empresas.

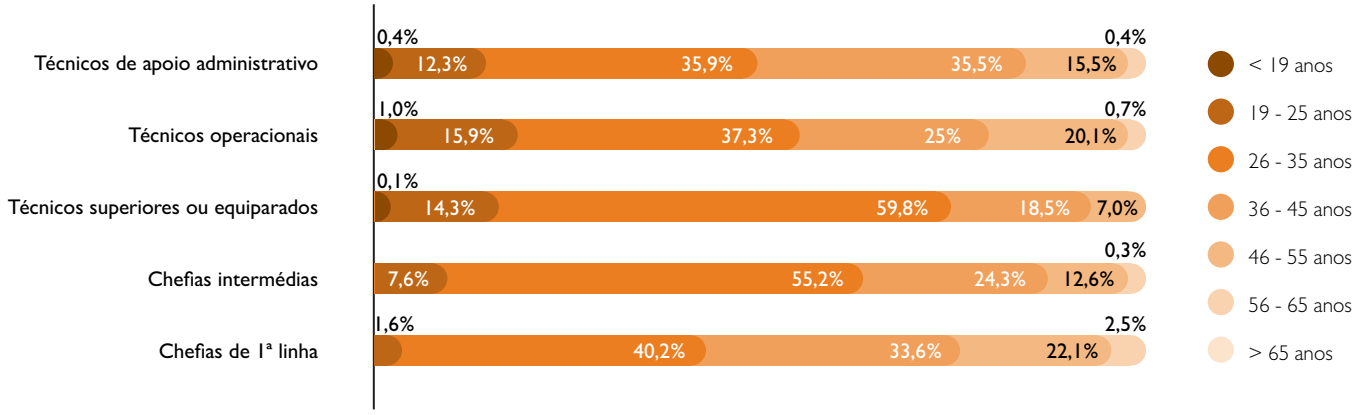
ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR FAIXA ETÁRIA
(%)





TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL E FAIXA ETÁRIA

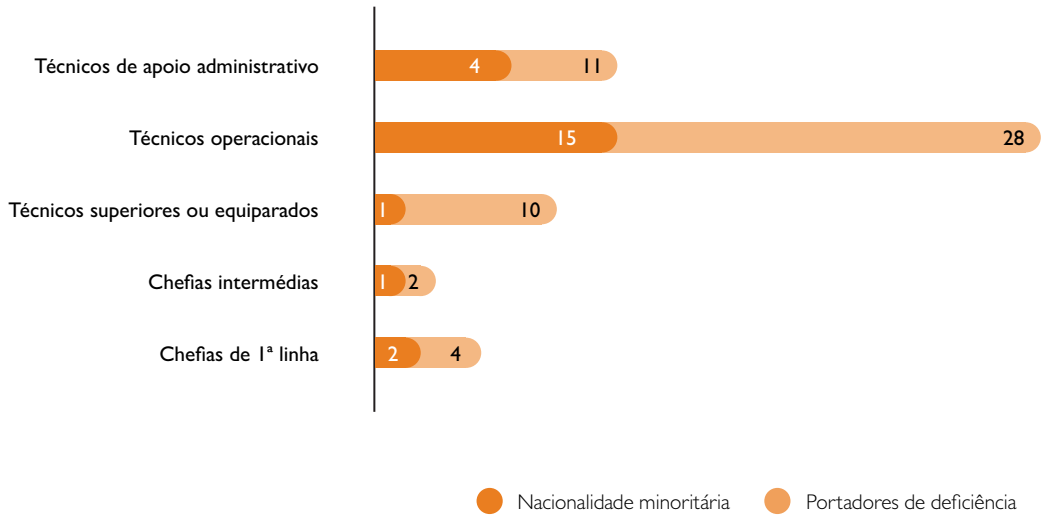
(%)



Atualmente, 2,5% dos/as trabalhadores/as do Grupo AdP pertencem a grupos minoritários, o que reflete a igualdade de oportunidades e a não discriminação no Grupo.

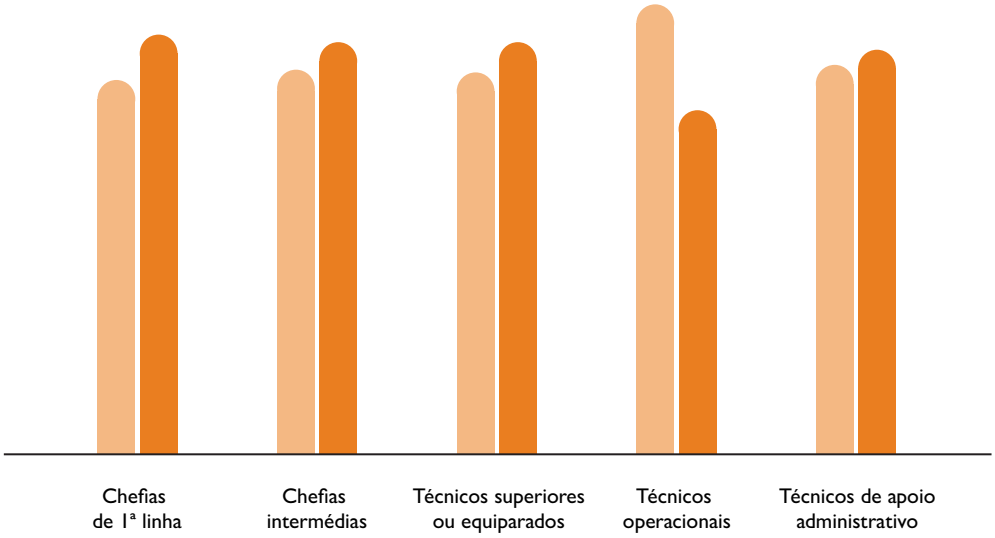
TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL E FATOR DE DIVERSIDADE

(n.º)

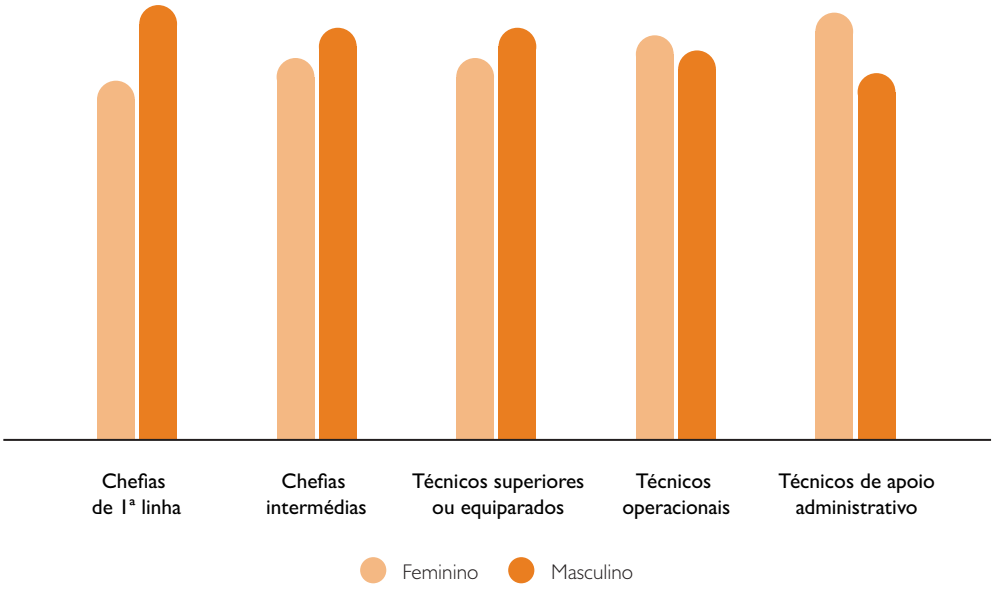


No Grupo AdP existe equidade, entre homens e mulheres, nas remunerações auferidas. Em 2017 foram gastos, em salários e benefícios, 98,8 milhões de euros, o que significa um aumento de gastos com pessoal de 4,9%, o que traduz essencialmente o efeito da reversão das reduções salariais, uma vez que, em 2017, os salários foram inteiramente repostos, o aumento das indemnizações por saídas de efetivos, a reposição das remunerações estabelecidas por instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho e aumento do número de Órgãos Sociais por aumento do número de empresas.

MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO BASE MENSAL, POR GÉNERO
(%)



MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO TOTAL MENSAL, POR GÉNERO
(%)



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.

Clube Recreativo AdP conta com mais de 130 sócios!

O Clube Recreativo AdP iniciou a sua atividade em janeiro de 2017. A sua missão? Realizar e promover atividades recreativas que fomentem a interação e o contacto entre os/as colaboradores/as associados e seus familiares, de modo a proporcionar momentos de descontração e de bem-estar.

Em 2017, mais de 130 sócios, puderam usufruir de sessões de terapia tuina, *workshops*, atividades desportivas regulares e pontuais, aulas de teatro e convívios dentro e fora da sede.

Benefícios complementares

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar
- Seguro de vida
- Subsídio de transporte
- Acordos com ginásios
- Ginástica laboral
- Protocolos com farmácias
- Campos de férias para filhos de trabalhadores/as
- Acordos com instituições culturais
- Dia de aniversário
- Cabaz de Natal
- Cabaz de Berço
- Apoio a formação complementar
- Acordos com instituições culturais
- Bolsas de estudo a filhos/as de trabalhadores/as

Nota: Estes benefícios não são homogéneos dentro das empresas do Grupo AdP.

Bolsas de Estudo AdP

AdP

O objetivo deste projeto é **contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem dos/as filhos/as dos/as colaboradores/as do Grupo AdP** que evidenciem dificuldades financeiras e que tenham tido um aproveitamento escolar excelente.

Têm acesso à bolsa colaboradores/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 aos/às filhos/as dos/as colaboradores/as que frequentam o **Ensino Especial**.

O programa de atribuição de bolsas de estudo para os/as filhos/as dos /as colaboradores/as foi iniciado em 2013, tendo até ao momento sido atribuídas 140 bolsas de **Ensino Superior** e de **Ensino Especial**.

Em 2017 foram atribuídas 35 bolsas, 20 de **Ensino Especial** e 15 de **Ensino Superior**, no valor de 1 200 euros cada.



COMPROMETEMO-NOS A GARANTIR A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

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 colaboradores/as.

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 colaboradores/as estão sujeitos 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 2017, 15 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, oito têm a totalidade do âmbito da empresa certificado.

"PROTEGER OS DIREITOS DO TRABALHO E PROMOVER AMBIENTES DE TRABALHO SEGUROS E PROTEGIDOS PARA TODOS OS TRABALHADORES."

in ODS 8 - Trabalho digno e crescimento económico

Objetivo:
Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações

Meta:
100% das empresas com 100% do âmbito certificado



Em 2017, seis empresas do Grupo tinham Representante dos/as Trabalhadores/as eleito. 2 281 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, os Técnicos Superiores de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho e os/as trabalhadores/as.

Em 2017, o número de acidentes de trabalho foi de 259 (destes 11 foram acidentes de viação), apesar da contínua aposta no controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas.

	2015	2016	2017
Número de acidentes	226	243	**259**
Número de óbitos	0	0	**0**

Objetivo:
Prevenir a sinistralidade laboral

Meta:
Reduzir 25% os acidentes de trabalho

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.

Dia da Segurança das empresas

AdDP e SIMDOURO

A Águas do Douro e Paiva e a SIMDOURO comemoraram o dia da segurança. O programa, totalmente dedicado a matérias de segurança, contou com a realização de um Laboratório Sensorial com o objetivo de sensibilizar os/as colaboradores/as para a Segurança Preventiva.

Decorreu ainda uma palestra/debate subordinada ao tema Acidentes de Trabalho – Sensibilização e Atuação e realizou-se um *workshop* sobre Suporte Básico de Vida.

Na abertura da sessão o Conselho de Administração reafirmou o tema de Segurança como assunto prioritário nas empresas.



[C]

COMPROMETEMO-NOS A GARANTIR UMA COMUNICAÇÃO INTERNA TRANSVERSAL E EFICAZ

O Grupo 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. Em complemento, semanalmente, é enviada uma *newsletter* digital, NOTÍCIAS DO MUNDO AdP, onde são divulgados os principais acontecimentos das empresas do Grupo.



Objetivo:
Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento

Meta:
100%





Em 2017, seis empresas do Grupo tinham eleito Representantes dos Trabalhadores, 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).

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

DIREITOS HUMANOS

3° Princípio
Apoiar a liberdade de associação no trabalho.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

760

Trabalhadores/as (25% do total)

Pertencem a associações sindicais

628

Colaboradores (21% do total)

Possuem acordos de negociação coletiva

O Grupo AdP respeita a **liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva** do Grupo e das empresas.

FORAM DESENVOLVIDOS MECANISMOS INTERNOS PARA QUE OS/AS COLABORADORES/AS POSSAM APRESENTAR SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES, CONTRIBUINDO DESTA FORMA PARA A MELHORIA DO DESEMPENHO DAS EMPRESAS E PARA A SATISFAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS E DAS SUAS EXPECTATIVAS.

Em Simbiose com a Comunidade





Principais Desafios na Relação com a Comunidade

- 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 4 campanhas de sensibilização/ educação ambiental/ ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 1 000 visitas às instalações/ ano;
- Realizar 10 auditorias a fornecedores/ ano.

Apostámos na implementação de **ações de sensibilização ambiental**, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos.

[P]

PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE

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. Acreditamos que o Grupo se completa plenamente ao considerar na sua atividade o respeito pela proteção do ambiente e pelos princípios básicos de direitos humanos.

Queremos ir além do nosso *core business*, queremos contribuir para a sociedade de forma positiva, gerindo e potenciando os impactos sociais e ambientais da organização como forma de retribuir o que a sociedade nos dá.

[C]

COMPROMETEMO-NOS A PROMOVER A UTILIZAÇÃO SUSTENTÁVEL DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE ÁGUA E SANEAMENTO

O Grupo AdP promove de forma consistente, a criação de relações biunívocas com os *stakeholders*, dando a conhecer a importância da interação da população nas diversas fases do Ciclo Urbano da Água, através de ações de sensibilização, educação ambiental e promoção de visitas às instalações, contribuindo para uma mudança comportamental em prol do ambiente. Estas têm incidido no uso racional da água para abastecimento evitando desperdícios e na rejeição adequada de águas residuais urbanas. As ações, desenvolvidas individualmente ou através de parcerias (municípios, associações ou outras entidades), têm tido um forte impacto a nível nacional.

"DESENVOLVEMOS AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL, PROMOVENDO A UTILIZAÇÃO EFICIENTE E A PROTEÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS."

in Orientações Estratégicas

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.

Campanha de Sensibilização para os Efeitos da Seca

AdP



Campanha da EPAL incentiva consumo de água da torneira

EPAL



Como cuidar da água

AdP

Parceria entre a AdP e a revista Visão Júnior promove boas práticas para a correta utilização da água.





Quanto mais sustentáveis forem os comportamentos dos cidadãos, mais eficiente será a atividade do Grupo AdP.

Águas de Portugal e a EPAL abrem laboratório da Água na KidZania

AdP e EPAL

A Águas de Portugal e a EPAL abriram um laboratório da Água na KidZania, onde as crianças vão saber mais sobre o Ciclo Urbano da Água. No parque temático, podem experienciar o dia de um profissional num Laboratório, podendo, por exemplo, analisar amostras de água e verificar se cumprem os parâmeros adequados ao consumo humano. O objetivo? Estimular a compreensão do valor da água enquanto recurso essencial a todas as atividades humanas, e sensibilizar para a importância das profissões relacionadas com a garantia da sua qualidade.







Ciência Viva no Verão em Rede com empresas do Grupo AdP

AdP

Empresas do Grupo AdP, em parceria com o Centro de Ciência Viva, promoveram durante o verão várias visitas às infraestruturas. Foram realizadas várias ações de sensibilização, dirigidas à população em geral.



AdA participa na 1ª Semana da Educação e Iniciativas de Voluntariado Ambiental

Águas do Algarve

A Águas do Algarve é parceira naquela que é a primeira edição da Semana da Educação e Iniciativas de Voluntariado Ambiental (SEIVA), no âmbito do projeto "Voluntariado Ambiental para a Água", promovida pela Agência Portuguesa do Ambiente, através da ARH do Algarve.

Com esta iniciativa pretende-se mobilizar a população do Algarve para a reflexão dos principais desafios do desenvolvimento sustentável e da importância da sua participação nos processos de tomada de decisão, por forma a contribuir para a gestão participada dos recursos e para o aprofundamento de conhecimentos científicos e didáticos dos docentes e de outros agentes de educação para a sustentabilidade.

A SEIVA, tem como destinatários principais as comunidades escolares, em particular os docentes do ensino básico e secundário, técnicos da administração pública regional e local, empresas, organizações não-governamentais de ambiente e associações empresariais, profissionais, culturais e recreativas, entre outros.

Entre as diversas atividades que decorreram em vários concelhos da região, incluiu-se uma visita à Estação de Tratamento de Aguas Residuais de Albufeira Poente.



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.**

1 204
Visitas a instalações

84 032
Número de visitantes

Objetivo:
Promover ações de sensibilização e de educação ambiental

Meta:
4 campanhas/ano
>1 000 visitas às instalações/ano
>40 000 visitantes/ ano

[C]

COMPROMETEMO-NOS A ADOTAR UM PAPEL ATIVO NO ENVOLVIMENTO COM A POPULAÇÃO PARA AS QUESTÕES SOCIAIS

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.

Atento às iniciativas em áreas sensíveis com os direitos humanos, as práticas laborais, a proteção do ambiente e a transparência, em 2009, adere ao Global Compact, e desde então reforça anualmente o seu compromisso com os princípios assumidos. Em 2016, integra a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e, em 2017, torna-se embaixador na Aliança para os ODS6 – Água Potável e Saneamento e ODS9 - Indústria, Inovação e Infraestruturas.



Garantimos uma **Política Social consistente**, dando resposta às exigências da realidade em que estamos inseridos.

Promovemos ativamente a implementação de projetos de natureza social, 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 2017 foram diversas as áreas onde o Grupo atuou.

Águas Sem Fronteiras

AdP

Também no âmbito do Programa de Voluntariado Corporativo do Grupo Águas de Portugal - "Águas Sem Fronteiras", programa especializado em Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (A&S), para dar resposta a pedidos de ajuda humanitária e de cooperação internacional, o Grupo AdP através da Direção de Engenharia em conjunto com a EPAL tiveram um papel ativo e solidário na intervenção dos incêndios em Portugal de junho e outubro de 2017.

Foram promovidos contactos junto dos Municípios afetados pelos incêndios do mês de junho e outubro, no sentido de oferecer as competências técnicas existentes no Grupo AdP, especificamente na área da engenharia, para solucionar alguns dos muitos problemas com que estes Municípios se depararam. Nesse contexto foram levantadas por engenheiros da AdP Serviços e da EPAL, as anomalias das infraestruturas e feitas as estimativa de custos conjuntamente para a Câmara Municipal de Pampilhosa da Serra. Foram avaliadas oito infraestruturas na sequência dos incêndios de junho e 69 infraestruturas na sequência dos incêndios de outubro, no concelho de Pampilhosa da Serra.

Gota a Gota Mudamos Vidas

AdP

Deu-se continuidade ao Programa de Voluntariado Corporativo, "Gota a Gota Mudamos Vidas", que estimula a participação voluntária dos/as colaboradores/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 as campanhas de Recolha de Sangue e Inscrição como Dador de Medula Óssea - "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 63 pessoas e brinquedos novos "nos sapatinhos" de 37 crianças.





Girl Move

AdP

O Grupo AdP acolheu este ano novamente uma estagiária das 20 participantes no projeto de empreendedorismo feminino *Girl Move*. 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 entre ajuda e cooperação entre pares, intergeracional 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.



Água Igual para Tod@s

AdP

A Águas de Portugal participou ativamente na iniciativa "Água Igual para Tod@s", promovida pela Secretaria de Estado do Ambiente, que contribuiu para uma maior coordenação entre os diversos atores políticos com competências nesta matéria, nomeadamente na área do ambiente, negócios estrangeiros, cidadania e igualdade de género e autarquias locais.

Outra das iniciativas destacadas neste contexto foi a integração da Águas de Portugal no grupo de intervenção existente no âmbito da Estratégia Nacional para a integração das pessoas em situação de sem abrigo.

Bolsas de Estudo AdP

AdP

De realçar o programa corporativo de atribuição de bolsas de estudo com vista a contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem das/os filhas/os das/dos trabalhadoras/es. Em 2017, foram atribuídas 35 bolsas de estudo, 15 bolsas de ensino superior e 20 bolsas destinadas à educação especial, no valor de 1 200 euros cada. As bolsas atribuídas abrangem praticamente todas as empresas do Grupo tendo, a partir de 2016, incluído também a área internacional. Recorda-se que esta é uma iniciativa de envolvência de todas as empresas do Grupo, uma vez que as bolsas atribuídas resultam das verbas angariadas com o envio dos cartões eletrónicos de Natal do Grupo, que têm associado um donativo de 0,50 euros por cada cartão enviado. Em apenas cinco anos, este projeto solidário permitiu distribuir 140 bolsas de estudo para o ensino superior e ensino especial.



Águas de Portugal Membro Fundador do BCSD Portugal

AdP

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.

Águas de Portugal Associado Premium do IES

AdP

Criado em 2008, o IES - Instituto de Empreendedorismo Social é um centro de formação e investigação em empreendedorismo social que tem como objetivo estimular a inovação, a eficiência e o crescimento do impacto de projetos transformadores que quebram ciclos de problemas na nossa sociedade. Trabalham para identificar, apoiar, formar, promover e relacionar iniciativas de alto potencial de empreendedorismo social, com organizações e indivíduos excecionais e comprometidos para mudar o mundo de forma mais eficiente e inovadora.

A Águas de Portugal é associado Premium desta associação sem fins lucrativos, apoiando-a em diversas iniciativas.

As empresas e os/as seus/suas trabalhadores/as desempenham um papel determinante enquanto agentes de mudança social.

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

[C]

COMPROMETEMO-NOS EM PARTILHAR O CONHECIMENTO ATRAVÉS DE PROJETOS DE COOPERAÇÃO, CAPACITAÇÃO E APOIO TÉCNICO

"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 - Água Potável e Saneamento



Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.

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 em Angola, Azerbaijão, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste.



Parcerias para a implementação dos objetivos.

Promovemos a **universalidade dos serviços de água**, num quadro de eficiência e sustentabilidade social, económica e ambiental.

AdP apoia Moçambique no combate à falta de água

AdP



O Grupo AdP apoiou Moçambique na resolução do problema de falta de água para abastecimento público que afetou a província de Maputo, devido à fraca pluviosidade registada no sul do país.

No âmbito do apoio técnico prestado pelo Grupo AdP foi desenvolvida uma campanha de sensibilização para poupança e racionalização do uso da água. A cooperação com o FIPAG (Fundo de Investimento e Património do Abastecimento de Água) previu também o reforço do abastecimento de água através da construção de furos de água na cidade de Maputo e a redução de perdas e fugas de água do sistema de abastecimento e tratamento de água do rio Umbeluzi.

Projeto de assistência técnica em São Tomé e Príncipe

AdP Internacional

O Grupo AdP, através da empresa AdP Internacional, está a prestar assistência técnica à Empresa de Águas e Energia de São Tomé e Príncipe.

O contrato de assistência técnica tem por áreas de atuação prioritárias a definição e implementação de processos relativos ao inventário e cadastro das infraestruturas de abastecimento de água; a implementação de um Sistema de Informação Geográfica (SIG); e o desenvolvimento de ações relacionadas com a melhoria da gestão operacional das infraestruturas.

Esta assistência técnica tem o financiamento do Fundo Ambiental do Ministério do Ambiente português e surge na sequência de um Protocolo de Cooperação entre Portugal e São Tomé e Príncipe assinado em janeiro.



Apoio a Cabo Verde na implementação de PSA

AdP Internacional

A AdP Internacional está a apoiar a ANAS - Agência Nacional da Água e Saneamento de Cabo Verde na implementação de Planos de Segurança da Água.

O contrato assenta em três fases, tendo sido concluída em julho a formação de vários técnicos. Esta formação, realizada na cidade da Praia, incidiu sobre as etapas e metodologias utilizadas na elaboração de Planos de Segurança da Água, nomeadamente a vertente da análise e avaliação de risco.

Nos próximos meses, o apoio a prestar pelo Grupo AdP irá incidir na elaboração de um Plano no principal sistema de abastecimento de água em Cabo Verde, o sistema da Cidade da Praia, e a produção de um manual de apoio a este processo para as entidades gestoras cabo-verdianas.

A AdP Internacional conta também com a experiência da Direção de Engenharia da AdP Serviços para a execução deste projeto, dispõe de uma equipa interna de especialistas em Planos de Segurança da Água, que para além do apoio à sua aplicação no contexto interno do Grupo, tem vindo também a prestar serviços de consultoria externa a diversas outras entidades gestoras.

O contrato de assistência técnica celebrado entre a AdP Internacional e a ANAS - Agência Nacional da Água e Saneamento de Cabo Verde conta com o financiamento do estado português e é considerado como uma ferramenta de elevada importância para o aumento da segurança de água naquele país.



Juntos vamos construir sociedades mais sustentáveis, resilientes e inclusivas.

Objetivo:
Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento

Meta:
5 ações de capacitação em países em desenvolvimento



[C]

COMPROMETEMO-NOS A INVESTIR NA RELAÇÃO E NA PARTILHA DE VALORES NA CADEIA DE FORNECIMENTO

"PROMOVER O DESENVOLVIMENTO REGIONAL, DESIGNADAMENTE, NAS POLÍTICAS DE CONTRATAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS QUE PROMOVAM TAMBÉM O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES ECONÓMICAS REGIONAIS."

in Orientações Estratégicas

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.

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.

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, num quadro de efetiva transparência e responsabilidade partilhada, em linha com as políticas prosseguidas pelo Governo, fomentando a criação de valor para a sociedade por intermédio de práticas ambientais mais sustentáveis, alicerçadas por sua vez na alteração de comportamentos, individuais e coletivos, disseminadores de boas práticas ambientais, estimulando a sua maturidade e afirmação.

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 2017, cerca de 96% das nossas aquisições de bens e serviços foram feitas a fornecedores nacionais.

Pretendemos que os nossos compromissos sejam um **denominador comum** com a nossa cadeia de fornecimento.

AdP subscreve "Carta de Princípios do BCSD Portugal"

AdP

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.

Com quem trabalhamos

O Grupo AdP conta com 27 prestadores de serviços associadas ao *core business* de exploração de infraestruturas. Estas parcerias contribuíram, em 2017, para a existência de 538 postos de trabalho.

O alinhamento de princípios sociais, ambientais, de conduta e ética entre o Grupo AdP e a sua cadeia de fornecimento, bem como a disseminação dos compromissos assumidos pelo Grupo no âmbito do Pacto Global das Nações Unidas, tem repercussões no desempenho da atividade e na sociedade em que nos inserimos.

São diversas as ferramentas que visam assegurar um maior compromisso dos fornecedores tais como Regulamento de Fornecedores, Declaração de Responsabilidade Social, Código de Conduta e Ética, Estratégia Nacional de Compras Públicas Ecológicas, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores.

14
auditorias
a fornecedores

25
ações de sensibilização
a 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

Temos uma **relação sólida e transparente** com os nossos fornecedores.

Acreditamos que as nossas **parcerias com entidades externas** contribuem para aumentar a sustentabilidade da sociedade de uma forma mais abrangente.

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 impactes ambientais e dos riscos de segurança.

Promovemos os compromissos assumidos no **Pacto Global das Nações Unidas** junto da cadeia de fornecimento.

Objetivo:
Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

Meta:
10 auditorias a fornecedores/ano

10 ações de sensibilização/ano

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

DIREITOS HUMANOS

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

2° 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

4.° Princípio
As empresas devem abolir todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5.° Princípio
As empresas devem abolir o trabalho infantil.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



3. Anexos

SIGLAS

A

AA – Água de Abastecimento
ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho
AdP – Águas de Portugal
AG – Assembleia Geral
APA – Agência Portuguesa do Ambiente
AR – Águas Residuais

B - C

CO_2 – Dióxido de Carbono
COSO – Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commissions
COVNM – Composto Orgânico Volátil não Metânico

D - E

EE – Estação Elevatória
EGF – Empresa Geral do Fomento
EIA – Estudo de Impacto Ambiental
ERSAR – Entidade Reguladora de Águas e Resíduos
ETA – Estação de Tratamento de Água
ETAR – Estação de Tratamento de Águas Residuais

F - G

GCNP – Global Compact Network Portugal
GEE – Gases com Efeito de Estufa
GRI – Global Reporting Initiative
GPL – Gás Propano Liquefeito

H - I

IGAMAOT – Inspeção Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
I&D+I – Investigação e Desenvolvimento e Inovação

J - K - L - M

MA – Ministério do Ambiente
MF – Ministério das Finanças

N

NP EN ISO 9001:2008 – Norma de Gestão da Qualidade
NP EN ISO 14001:2004 – Norma de Gestão Ambiental
NP EN ISO 50001:2012 – Norma de Gestão Energética
NOx – Óxidos de Azoto

O

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OHSAS 18001:2007 – Norma de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho
OIT – Organização Internacional do Trabalho
ONG – Organização não Governamental
ONU – Organização das Nações Unidas

P

PCQA – Plano de Controlo da Qualidade da Água
PENSAAR – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais
PESOMAS – Plano Estratégico para os Serviços de Operação e Manutenção nos Sistemas Multimunicipais de Abastecimento e Saneamento de Águas Residuais
PNAC – Plano Nacional para as Alterações Climáticas
POSEUR – Programa Operacional de Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos
PSA – Plano de Segurança da Água

Q - R

RCM – Resolução do Conselho de Ministros
RGS – Relatório de Governo Societário
R&C – Relatório e Contas

S

SA 8000 – Norma de Responsabilidade Social
SEE – Setor Empresarial do Estado
SMM – Sistema Multimunicipal
SOx – Óxidos de Enxofre

T - U - V - W - X - Y - Z

UNGC – United Nations Global Compact, por vezes abreviado apenas para GC

ÍNDICE GRI

ESTRATÉGIA E ANÁLISE		PÁGINAS
G4-1	Declaração do Presidente do Conselho de Administração	8
G4-2	Principais impactos, riscos e oportunidades	32, 33, 50-53, 61, 62, 95, 115, 141

PERFIL ORGANIZACIONAL		PÁGINAS
G4-3	Nome da organização	17
G4-4	Principais produtos e serviços	21, 44-47, 64, 65
G4-5	Localização da sede da organização	contracapa
G4-6	Países em que opera	19, 20
G4-7	Tipo e natureza legal de propriedade	15-18
G4-8	Mercados servidos	19, 20, 102-105
G4-9	Dimensão da organização	12, 13, 15-17, 67, 72, 96, 96
G4-10	Caracterização dos Colaboradores	116, 117, 121, 122, 128-131
G4-11	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	139
G4-12	Cadeia de fornecimento	21, 64, 65, 152-154
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	11, 26-29
G4-14	Explicação sobre se e como o princípio de precaução é tratado pela organização	50-53
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas sobre questões económicas, ambientais e sociais que a empresa subscreva ou endosse	36, 37, 148, 149, 153
G4-16	Principais adesões a associações e/ou organizações nacionais ou internacionais	36, 37, 93, 149

ASPETOS MATERIAIS E LIMITES		PÁGINAS
G4-17	Lista das entidades a considerar num relatório financeiro consolidado	16, 39, R&C 2017
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limites do relatório	6, 7, 196, 197
G4-19	Lista dos aspetos materiais identificados	196, 197
G4-20	Identificação dos aspetos materiais no interior da organização e seus limites	32, 33, 196-205
G4-21	Identificação dos aspetos materiais no exterior da organização e seus limites	32, 33, 196-205
G4-22	Efeitos de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	(-)
G4-23	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere ao âmbito e limites	12, 13, 26-29

ENVOLVIMENTO COM PARTES INTERESSADAS		PÁGINAS
G4-24	Lista das partes interessadas da organização	54
G4-25	Base para identificação das principais partes interessadas	54, 55
G4-26	Formas de consulta às partes interessadas	56-58
G4-27	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessados como resultado da consulta e como a organização responde a estas questões e preocupações	56, 57, capítulo 2, 196, 197

ÍNDICE GRI

PERFIL DO RELATÓRIO		PÁGINAS
G4-28	Período coberto pelo relatório	6, 7
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	6, 7
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	6, 7
G4-31	Dados para contactos em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	206
G4-32	Nível de aplicação, índice de conteúdo da GRI, referência ao relatório de verificação externa	6, 7
G4-33	Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	6, 7

GOVERNANCE		PÁGINAS
G4-34	Estrutura de governação da organização	39- 41, 48
G4-35	Processo de delegação de autoridade (nas áreas económica, ambiental e social) da gestão de topo em membros executivos ou outros trabalhadores	39-43, 18, RGS 2017
G4-36	Identificação de membros de nível executivo com responsabilidade por temas económicos, ambientais e sociais	40, RGS 2017
G4-37	Processos de consulta entre as partes interessadas e a gestão de topo da organização	54-58
G4-38	Composição do Conselho de Administração	40
G4-39	Indicação se o Presidente do Conselho de Administração é membro executivo e suas funções	40
G4-40	Procedimentos de seleção e nomeação dos membros do Conselho de Administração e critérios seguidos	40, RGS 2017
G4-41	Procedimentos para a gestão de topo evitar e gerir conflitos de interesse	40, 48, 49, 99, 100, RGS 2017
G4-42	Envolvimento do Conselho de Administração e membros executivos no desenvolvimento, aprovaçãoe atualização da visão, missão, estratégia, política e metas relacionadas com os impactos económico, ambiental e social da organização	RGS 2017
G4-43	Medidas para desenvolver e melhorar os conhecimentos globais do Conselho de Administração nas áreas económica, ambiental e social	124, 125, RGS 2017
G4-44	Procedimentos de avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que diz respeito às áreas económica, ambiental e social; independência e frequência da avaliação; ações tomadas em resposta à avaliação (alterações de práticas organizacionais, mudanças de cargos)	123, RGS 2017

ÍNDICE GRI

GOVERNANCE (continuação)		PÁGINAS
G4-45	Envolvimento do Conselho de Administração na identificação e gestão dos impactos, dos riscos e das oportunidades; e na implementação de processos de diligência; consulta às partes interessadas durante o processo	50-53, RGS 2017
G4-46	Envolvimento do Conselho de Administração na revisão da eficácia dos processos de gestão de risco da organização nas áreas económica, ambiental e social	48-53, RGS 2017
G4-47	Frequência com que o Conselho de Administração revê os impactos (económico, ambiental e social), os riscos e as oportunidades	48-53, RGS 2017
G4-48	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	40
G4-49	Processo de comunicação de preocupações críticas à gestão de topo	48, 118, 136, 137
G4-50	Número e natureza de preocupações críticas comunicadas à gestão de topo e mecanismos utilizados para responder e resolver	48, 112, 118, 136, 137
G4-51	Política de remuneração do Conselho de Administração e membros executivos: fixa e variável, bónus e incentivos, benefícios, pagamentos de rescisão, relação com objetivos	RGS 2017
G4-52	Processo para determinar remuneração; envolvimento de consultores independentes no processo	39, 40
G4-53	Integração da opinião das partes interessadas quanto à remuneração	39, 40
G4-54	Relação entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem-pago e a média das remunerações totais anuais de todos os colaboradores (exceto o mais bem-pago)	134
G4-55	Relação entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem-pago e o aumento percentual médio das remunerações totais anuais de todos os colaboradores (exceto o mais bem-pago)	não aplicável

ÉTICA E INTEGRIDADE		PÁGINAS
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento tais como códigos de conduta e códigos de ética	30-32, 36-38, 48, 49, 99, 100, 118, 127-130, 152-154
G4-57	Mecanismos internos e externos para obtenção de aconselhamento em comportamento legal, ético e de integridade da organização	48, 49, 99, 100, 118, 127-130, 152-154
G4-58	Mecanismos internos e externos para denúncia de comportamento ilegal ou anti-ético ou questões sobre integridade da organização	48, 49, 99, 100, 118, 127-130, 152-154

INDICADOR			2017
INDICADORES ECONÓMICOS			
DESEMPENHO ECONÓMICO			
G4 EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	**Valor económico direto gerado (€)**	**€ 706 566 405**
		Valor económico direto distribuído (€)	**€ 653 673 498**
		Custos operacionais (€)	€ 427 334 377
		Salários e benefícios dos trabalhadores/as (€)	€ 98 800 447
		Pagamentos a financiadores (€)	€ 78 509 669
		Pagamentos ao estado (€)	€ 48 685 491
		Investimentos na comunidade (€)	€ 343 513
		Valor económico direto acumulado (€)	**€ 52 892 906**
G4 EC2	Implicações financeiras para a organização e outros riscos e oportunidades, decorrentes das alterações climáticas		(-)
G4 EC3	Planos de benefícios na aposentação, oferecidos pela organização	Encargos sobre remunerações ou segurança social	(-)
G4 EC4	Benefícios financeiros recebidos do Governo	Benefícios financeiros reconhecidos	€ 58 431 376
PRESENÇA NO MERCADO			
G4 EC5	Proporção entre o salário mais baixo, por género, e o salário mínimo local	M	1,00
		F	1,05
G4 EC6	Percentagem de pessoal contratado na comunidade local para postos de alta gestão		não aplicável
IMPACTOS INDIRETOS			
G4 DMA	Descrição da metodologia de levantamento dos impactos económicos indiretos; significado dos impactos num contexto de *benchmark* externo e de prioridades para as partes interessadas; existência de avaliação das necessidades da comunidade local		(-)
G4 EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços para benefício público		(-)
G4 EC8	Descrição dos impactos económicos indiretos significativos e sua extensão	Impactes da atividade das empresas na comunidade	(-)
PRÁTICAS DE *PROCUREMENT*			
G4 DMA	Descrição da metodologia para identificar e ajustar as práticas de *procurement* que causam ou contribuem para impactos negativos na cadeia de fornecimento; de políticas e práticas usadas na seleção de fornecedores locais que promovam a inclusão social		(-)
G4 EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em compras e operações significativas	Fornecedores locais (%)	96%

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 EC1	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do *core business* das empresas.	97, 134
G4 EC2		53, 80, 81
G4 EC3	A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os/as trabalhadores/as, que tem inerente o pagamento de complemento de pensões de reforma (por velhice ou invalidez), suportando adicionalmente as responsabilidades decorrentes de situação de pré-reforma. O sistema de benefícios com pensões da empresa consubstancia-se em dois tipos de planos de pensões, de contribuição definida e de benefícios definidos.	(-)
G4 EC4		(-)
G4 EC5		(-)
G4 EC6		(-)
G4 DMA		30-33, 54-58, 196-205
G4 EC7	Os investimentos realizados no *core business* do Grupo AdP são para benefício da comunidade, no setor da Água e do Saneamento.	62, 142-151
G4 EC8	(-)	62, 71, 152-154
G4 DMA	(-)	54-58, 87, 152-154, 196-205
G4 EC9	Considerou-se como fornecedores locais os fornecedores cujas empresas se localizam em Portugal.	152-154

INDICADORES AMBIENTE

INDICADOR			2017
MATERIAIS			
G4 EN1	Consumo de materiais, por peso ou volume	Água captada por origem	Ver EN8
		Águas residuais tratadas (pela empresa), por nível de tratamento	Ver EN22
		Consumo de reagentes, total (ton)	**65 850,0**
		Consumo de reagentes no tratamento de água para consumo	47 284,8
		Consumo de reagentes no tratamento de águas residuais	18 565,2
G4 EN2	Percentagem de materiais usados provenientes de reciclagem		(-)
ENERGIA			
G4 DMA	Política ou regulação energética, a nível nacional, regional ou industrial, a que a organização fica sujeita		(-)
G4 EN3	Consumo de energia na organização	**Consumo total de energia (GJ/ano)**	**2 941 760**
		Eletricidade da rede + autoconsumo (GJ/ano)	2 620 368
		Gasolina (GJ/ano)	1 388
		Gasóleo (GJ/ano)	105 979
		GPL (GJ/ano)	198 456
		Propano (GJ/ano)	45
		Gás Natural (GJ/ano)	15 524
		Energia hídrica, autoconsumo (GJ/ano)	
		Energia fotovoltaica, autoconsumo (GJ/ano)	
		Energia elétrica produzida por cogeração, autoconsumo (GJ/ano)	
		Energia hídrica, vendida (GJ/ano)	
		Energia fotovoltaica, vendida (GJ/ano)	
		Energia elétrica produzida por cogeração, vendida (GJ/ano)	
G4 EN4	Consumo de energia fora da organização	Combustíveis (GJ/ano)	107 945
G4 EN5	Intensidade energética	Abastecimento de água (KWh/m^3) Saneamento de águas residuais (KWh/m^3)	
G4 EN6	Redução do consumo de energia	Redução total do consumo de energia (combustíveis+eletricidade) (GJ/ano)	(-)
G4 EN7	Redução dos requisitos energéticos dos produtos ou serviços		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 EN1	O valor corresponde à quantidade de reagentes necessários aos processos de tratamento de água (fase líquida e fase sólida) e de águas residuais (fase líquida, sólida e gasosa). O valor corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas em regime de *outsourcing*.	(-)
G4 EN2	As empresas do Grupo AdP não utilizam materiais reciclados no seu *core business*. Em atividades tranversais existem boas práticas implementadas, destacando-se a utilização de papel reciclado, utilização de soluções de reagentes obsoletas por introdução no processo ou/e para preparação de novas soluções, reutilização de óleos nos compressores de biogás, incorporação de materiais reciclados em obra e aquisição de brindes em material reciclado. Algumas empresas contribuem mediante o envio de resíduos de *toners* para a reciclagem.	74, 86, 87
G4 DMA		80-84
G4 EN3	Não inclui a queima de biogás em *flare*, nem o consumo de energia térmica. O consumo de combustíveis está associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (exclui a frota de serviço de Prestadores de Serviços) e está associado às instalações em regime de exploração direta e *outsourcing*. O consumo de eletricidade está associado às instalações em regime de exploração direta e *outsourcing*. = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l = Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l = Consumo de GPL l/ano x 0,024 GJ/l = Consumo de propano kg/ano / 0,511 kg/l x 0,024 GJ/l = Consumo de gás natural m^3/ano x 0,038 GJ/m^3	82-84
G4 EN4	O valor reportado encontra-se muito subestimado, sendo referente a algumas Prestações de Serviço ao Grupo AdP, nomeadamente de transporte de lamas e exploração/ operação/ manutenção de infraestruturas.	(-)
G4 EN5		(-)
G4 EN6		53, 80-84, 86
G4 EN7		53, 80-84, 86, 87

INDICADORES AMBIENTE

INDICADOR			2017
ÁGUA			
G4 EN8	Total de água captada por origem	**Total de água captada direta e indiretamente (m^3/ano)**	**623 876 640**
		Captações superficiais (processo de abastecimento)(m^3/ano)	521 139 904
		Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m^3/ano)	73 755 961
		Captações para efeito de processos industriais (em captações próprias ou sob responsabilidade da empresa) (m^3/ano)	13 381 467
		Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m^3/ano)	1 107 137
		Captações próprias, de água para uso interno (m^3/ano)	547 800
		Água reutilizada para uso interno (m^3/ano)	13 944 372
G4 EN9	Origens afetadas significativamente pelas captações de água		(-)
G4 EN10	Percentagem e total de volume de água reciclada e reutilizada	Total de água reutilizada (m^3/ano)	6 623 443
		Para uso interno (m^3/ano)	5 886 282
		(%)	89%
		Fornecida a entidade externa (m^3/ano)	737 161
		(%)	11%
		Água reutilizada face ao EN8 (%)	1,4%
BIODIVERSIDADE			
G4 DMA	Descrição da estratégia da organização para atingir a sua política de gestão de biodiversidade		(-)
G4 EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	Terrenos localizados em áreas protegidas (ha)	374
G4 EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade, de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas		(-)
G4 EN13	*Habitats* protegidos ou restaurados		(-)
G4 EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos atuais ou futuros para a gestão de impactos na biodiversidade		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 EN8	O valor reportado é referente à água captada para o *core business* das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*. O valor reportado é referente à água captada para o *core business* das empresas, em instalações em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*. A empresa Águas de Santo André captou no rio Sado em 2017, 13,4 milhões de m^3 para alimentar a albufeira de Morgavel, da qual foram retirados 12,6 milhões de m^3 para produção de água industrial. O valor reportado é referente a consumos nos edifícios administrativos e operacionais, em instalações geridas pelas empresas do Grupo e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de *outsourcing*. A estimativa é obtida mediante valores faturados e valores medidos. Inclui AA e AR.	66, 67, 74
G4 EN9		66, 67
G4 EN10	Volume referente a água residual tratada reutilizada. Acresce que em 2017 foram ainda reutilizados 8 058 090 m^3 de água nos sistemas de abastecimento. Volume referente a água residual tratada reutilizada nas instalações de saneamento, em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*. Volume referente a água residual tratada cedida/ vendida para uso de entidades externas ao Grupo. 	73, 74
G4 DMA		32, 61, 198-205
G4 EN11	O valor reportado corresponde a instalações localizadas em Parques Naturais, Parques Nacionais, Rede Natura, Reserva Natural e Paisagem Protegida. Condutas adutoras, coletores e emisários não estão incluídas no valor reportado.	78, 79
G4 EN12		62, 73, 79
G4 EN13		78, 79
G4 EN14		75, 78, 79

INDICADORES AMBIENTE

EMISSÕES

INDICADOR			2017
G4 DMA	Política ou regulação sobre emissões, a nível nacional, regional ou industrial, a que a organização fica sujeita		(-)
G4 EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	**Total de emissões de CO_2eq (tonCO_2eq/ano)**	**20 455**
		Emissões provenientes do consumo de gasolina (tonCO_2eq/ano)	96,03
		Emissões provenientes do consumo de gasóleo (tonCO_2eq/ano)	7 842,47
		Emissões provenientes do consumo de GPL (tonCO_2eq/ano)	12 502,73
		Emissões provenientes do consumo de propano (tonCO_2eq/ano)	12,66
		Emissões provenientes do consumo de gás natural (tonCO_2eq/ano)	0,87
		Emissões provenientes da queima de biogás em *flare* (tonCO_2eq/ano)	
G4 EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa	**Total de emissões de CO_2eq (tonCO_2eq/ano)**	**164 473**
		Emissões de CO_2eq provenientes do consumo de energia elétrica da rede (tonCO_2eq/ano)	164 266
		Emissões provenientes do consumo de energia elétrica produzida por cogeração, autoconsumo (tonCO_2eq/ano)	207
G4 EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa		(-)
G4 EN18	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	Abastecimento de água (gCO_2/m^3)	(-)
		Saneamento de águas residuais (gCO_2/m^3)	(-)
G4 EN19	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	Redução de emissões através da produção de energia renovável (tonCO_2)	5 014
G4 EN20	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 DMA		31, 32
G4 EN15	O valor de emissões apresentado é referente ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços e ao consumo de combustíveis associado à frota automóvel de serviço das empresas do Grupo (excluindo Frota de Serviço de Prestadores de Serviços) e às fontes móveis existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de Prestadores de Serviços. Não inclui as emissões difusas provenientes das ETAR. = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,0692 ton CO_2/GJ = Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,074 ton CO_2/GJ = Consumo de GPL l/ano x 0,024 GJ/l x 0,063 ton CO_2/GJ = Consumo de propano kg/ano/ 0,511kg/l x 0,024 GJ/l x 0,074 ton CO_2/GJ = Consumo de gás natural l x 0,038 GJ/l x 0,0561 ton CO_2/GJ	85
G4 EN16	O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de eletricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços (rede e autoconsumo). = Consumo de eletricidade kWh/ano x 230 g CO_2/kWh = Consumo de eletricidade (produzida por cogeração) x 0,0546	85
G4 EN17	As emissões provenientes da queima de biogás são monitorizadas pontualmente de acordo com as licenças e os pareceres das entidades competentes sendo, no entanto, os valores emitidos muito baixos.	(-)
G4 EN18	Valor calculado com base no consumo de eletricidade da rede.	(-)
G4 EN19	Valor correspondente à redução de emissões proveniente da produção de energia por cogeração, fotovoltaica e hídrica. Deste valor, o Grupo através do autoconsumo de parte da energia produzida reduz 3 600gCO_2. O restante valor corresponde à parcela de energia vendida à rede.	(-)
G4 EN20	As empresas do Grupo AdP não utilizam substâncias destruidoras da camada de ozono nas suas atividades. As únicas fontes existentes estão associadas a equipamentos de ar condicionado, *chillers*, frigoríficos e outros sistemas de refrigeração, como estufas, unidades de tratamento de ar, etc. As empresas do Grupo têm um levantamento dos equipamentos existentes e um plano para a substituição de gases, sempre que esta for necessária de acordo com a legislação em vigor. Para assegurar o funcionamento adequado destes equipamentos, são realizadas ações de manutenção e de deteção de fuga. As intervenções nestes equipamentos são realizadas por técnicos com habilitação adequada, de acordo com a legislação em vigor.	(-)

INDICADOR			2017
INDICADORES AMBIENTE			
EMISSÕES			
G4 EN21	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Fontes fixas - NOx, SOx, COT, partículas e outros poluentes (kg/ano)	(-)
		Fontes móveis - NOx (kg/ano)	85 288
		Fontes móveis - SOx (kg/ano)	22 307
		Fontes móveis - COVNM (kg/ano)	22 645
EFLUENTES E RESÍDUOS			
G4 EN22	Total de águas residuais rejeitadas por tipo de tratamento e destino final	**Total de água rejeitada (Mm^3/ano)**	**477**
		Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (%)	74%
		Águas residuais tratadas rejeitadas no mar (%)	26%
		Águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (%)	0%
		Águas residuais tratadas rejeitadas noutros destinos (%)	0%
		Total de água tratada (Mm^3/ano)	**401**
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento preliminar (%)	0%
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento primário (%)	14%
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento secundário (%)	73%
		Águas residuais rejeitadas, com tratamento terciário(%)	13%
		Águas residuais rejeitadas, com desinfeção (%)	**33%**
G4 EN23	Peso total de resíduos por tipo e método de eliminação	**Total de resíduos produzidos (ton/ano)**	**568**

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 EN21	As empresas efetuam medições pontuais, segundo a legislação em vigor, por vezes com periodicidade trienal, mediante parecer da entidade competente. Estas medições revelam valores de emissão muito baixos. = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,6 kgNOx/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036GJ/l x 0,8 kgNOx/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis. = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,075 kgSOx/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,21 kgSOx/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis. = Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 1,5 kgCOVNM/GJ + consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,2 kgCOVNM/GJ. Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gasóleo da frota automóvel de serviço das empresas do Grupo AdP (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis.	85
G4 EN22	O valor inclui toda a água que é rejeitada na linha de água, pelas empresas do Grupo (tratadas nas empresas ou por entidade externa). O valor inclui toda a água que é tratada pelas empresas do Grupo	72-74
G4 EN23	Os valores reportados são referentes a resíduos produzidos, que saíram das instalações do Grupo AdP, com guias de acompanhamento de resíduos. Por este motivo poderão contemplar uma parcela referente a *stock* de resíduos em armazém referentes ao ano anterior. Pelo mesmo motivo, poderão não contemplar pequenas parcelas referentes a produções de 2016, que se encontrem armazenadas e que transitem para 2017. Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagens) e aos resíduos indiferenciáveis, produzidos sobretudo nos edifícios administrativos, estes são encaminhados respetivamente para ecopontos e contentores de indiferenciados, não sendo o registo de quantidades produzidas efetuado por todas as empresas.	75-78

INDICADOR			2017
INDICADORES AMBIENTE			
EFLUENTES E RESÍDUOS			
G4 EN23	Peso total de resíduos por tipo e método de eliminação (continuação)	**Resíduos perigosos (ton/ano)**	**99**
		Valorização (Códigos R) (%)	7%
		Eliminação (Códigos D) (%)	10%
		Resíduos não perigosos (ton/ano)	**469**
		Valorização (Códigos R) (%)	69%
		Eliminação (Códigos D) (%)	14%
		Total de resíduos de processo produzidos (ton/ano)	**358 998**
		Lamas enviadas para destino final - abastecimento (ton/ano)	14 726
		Lamas valorizadas - abastecimento (%)	75%
		Lamas eliminadas - abastecimento (%)	25%
		Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton/ano)	320 777
		Lamas valorizadas - saneamento (%)	99%
		Lamas eliminadas - saneamento (%)	1%
		Gradados - saneamento (ton/ano)	8 062
		Areias - saneamento (ton/ano)	8 310
		Gorduras - saneamento (ton/ano)	2 463
		Outros - saneamento (ton/ano)	4 581
		Gradados - abastecimento (ton/ano)	10
		Areias - abastecimento (ton/ano)	69
G4 EN24	Número total e volume de derrames significativos	Número (n.º)	1
		Volume (m^3)	0
G4 EN25	Quantidade de resíduos perigosos transportados, importados, exportados nos termos da convenção de Basileia, e a quantidade de resíduos transportados internacionalmente		0
G4 EN26	Identidade, dimensão, estado de proteção e valor de biodiversidade das fontes de água (e respetivos ecossistemas ou *habitats*) significativamente afetados pela descarga e escoamentos de água da organização		(-)
PRODUTOS E SERVIÇOS			
G4 EN27	Extensão da mitigação de impactes ambientais dos produtos e serviços		(-)
G4 EN28	Percentagem de produtos e embalagens recuperadas, por categoria		não aplicável

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 EN23	O valor reportado é referente a resíduos produzidas em instalações em regime de exploração direta e em regime de *outsourcing*.	75-78
G4 EN24		(-)
G4 EN25		(-)
G4 EN26		78, 79
G4 EN27		66-87, 109, 110
G4 EN28		(-)

INDICADOR			2017
INDICADORES AMBIENTE			
CONFORMIDADE			
G4 EN29	Valor monetário de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	Número de inspeções	32
		Valor monetário de coimas (€)	12 000
		Sanções não monetárias	(-)
TRANSPORTE			
G4 EN30	Impactes ambientais significativos resultantes do transporte de produtos, bens e materiais e das deslocações de trabalhadores/as		(-)
GLOBAL			
G4 EN31	Total de gastos e investimentos em proteção ambiental, por tipo	Gestão de resíduos produzidos	€ 9 115 884,80
		Seguro de responsabilidade ambiental	€ 74 498,40
		Auditorias ambientais (internas e externas)	€ 79 204,69
		Formação/ Sensibilização ambiental	€ 48 859,80
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES			
G4 DMA	Sistema de seleção de fornecedores com base no impacto ambiental		(-)
G4 EN32	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios ambientais		(-)
G4 EN33	Impactes ambientais negativos significativos, atuais e potenciais, dos fornecedores e ações tomadas		(-)
MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO			
G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos ambientais; formação administrada nestes mecanismos e processos, partes interessadas envolvidas na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos		(-)
G4 EN34	Número de reclamações relacionadas com impactes ambientais, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 EN29		(-)
G4 EN30	Existem no Grupo emissões de CO_2 não contabilizadas, associadas às atividades de suporte à exploração de infraestruturas - tais como transporte de resíduos produzidos, transporte de reagentes, atividade de manutenção, entre outros - transporte de bens e serviços, bem como às deslocações de trabalhadores/as em viaturas próprias e em transportes coletivos, nomeadamente casa-empresa/ empresa-casa. Os impactes ambientais resultantes são os inerentes ao consumo de combustíveis e respetivas emissões.	(-)
G4 EN31		(-)
G4 DMA		152-154
G4 EN32		152-154
G4 EN33		87, 152-154
G4 DMA		48-49, 54-58, 98, 113, 152-154
G4 EN34	Em 2017, o Grupo recebeu 530 reclamações na alta e 4 424 reclamações na baixa, incluindo estes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo).	112

INDICADORES SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

EMPREGO

G4 DMA	Descrição das ações tomadas para determinar e lidar com situações de condições de trabalho inapropriadas, incluindo na cadeia de fornecimento		(-)
G4 LA1	Número total e taxas de entradas e saídas de trabalhadores/as, por faixa etária, género e região	Total de trabalhadores/as que entraram no Grupo (n.º)	45
		Total de trabalhadores/as que saíram do Grupo (n.º)	83
		Percentagem de trabalhadores/as que entraram (%)	1,5%
		Masculino	1,17%
		Feminino	0,29%
		Percentagem de trabalhadores/asque saíram (%)	2,7%
		Masculino	2,22%
		Feminino	0,49%
		Percentagem de trabalhadores (Masculino) que entraram (%)	
		<19	0,0%
		[19-25]	0,3%
		[26-35]	0,4%
		[36-45]	0,3%
		[46-55]	0,2%
		[56-65]	0,1%
		>65	0,0%
		Percentagem de trabalhadores (Masculino) que saíram (%)	
		<19	0,0%
		[19-25]	0,0%
		[26-35]	0,5%
		[36-45]	0,5%
		[46-55]	0,3%
		[56-65]	0,7%
		>65	0,3%
		Percentagem de trabalhadoras (Feminino) que entraram (%)	
		<19	0,0%
		[19-25]	0,0%
		[26-35]	0,1%
		[36-45]	0,2%
		[46-55]	0,0%
		[56-65]	0,0%
		>65	0,0%
		Percentagem de trabalhadoras (Feminino) que saíram (%)	
		<19	0,0%
		[19-25]	0,0%
		[26-35]	0,1%
		[36-45]	0,1%
		[46-55]	0,1%
		[56-65]	0,3%
		>65	0,0%

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 DMA		48, 49, 54-58, 139, 152-154
G4 LA1	AdP SGPS 1; AdP Serviços 7; EPAL 2; AdNorte 14; AgdA 7; AdRA 7, AdCL 3, AdA 3, SIMARSUL 1	(-)
	AdP SGPS 3; AdP Serviços 6; AdPI 2; EPAL 25; AdNorte 15; AdA 8; AdSA 2; AgdA 7; AdRA 7, AdCL 5, SIMARSUL 1; AdDP 2	
	Taxa calculada relativamente ao total de colaboradores no ativo.	

INDICADOR			2017

INDICADORES SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

EMPREGO

G4 LA2	Benefícios para os trabalhadores/as com contrato a termo incerto, a termo certo, sem termo, a tempo parcial e estagiários/as			(-)
G4 LA3	Taxas de regresso ao trabalho após licença parental, por género	Número de trabalhadores/as no ativo que usufruíram de licença parental em 2017		121
			Masculino (%)	2,7%
			Feminino (%)	1,3%
		Número de trabalhadores/as no ativo que retomaram ao trabalho em 2017 após conclusão da licença parental (%)		100%
		Número de trabalhadores/as no ativo que concluiram em 2017 12 meses de trabalho após conclusão da licença parental		100%

RELAÇÃO GESTÃO / TRABALHO

G4 LA4	Prazo mínimo de aviso prévio em caso de alterações operacionais			(-)

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

G4 DMA	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco existentes para os trabalhadores/as, as suas famílias ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves			(-)
G4 LA5	Percentagem de trabalhadores/as representados formalmente em comités de saúde e segurança no trabalho, que apoiem na monitorização e no aconselhamento na saúde ocupacional e nos programas de segurança	Percentagem de trabalhadores/as com representante para as questões de higiene, segurança e saúde no trabalho (%)		73%
G4 LA6	Tipo de lesões e taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número total de óbitos, por região e género	Taxa de frequência		46,4
			Masculino	40,9
			Feminino	5,6
		Taxa de doenças profissionais		0,36
			Masculino	0,36
			Feminino	-

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 LA2		135
G4 LA3	Taxa calculada relativamente ao total de colaboradores no ativo.	(-)
G4 LA4	As empresas do Grupo AdP não têm definido internamente um período mínimo de comunicação de mudanças nas operações, respeitando a legislação em vigor, com exceção da EPAL: Não tendo havido alterações ao acordo de empresa celebrado entre a EPAL e as organizações sindicais representativas dos trabalhadores ao serviço da empresa, mantém-se o estabelecido no capítulo VII do AE, que define um pré-aviso de 48 horas para mudanças de área ou de local de trabalho. Determina também a necessidade de acordo do trabalhador para mudança de área geográfica, acordo não exigido para mudança de local de trabalho dentro da mesma área.	(-)
G4 DMA	As empresas do Grupo AdP dispõem de serviços de medicina do trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer *in loco* as condições de trabalho dos trabalhadores/as, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os trabalhadores/as estão sujeitos e definir planos de ação, de forma a que as empresas atuem ao nível da prevenção. Manutenção da subscrição do "Código de Conduta Empresas e VIH", elaborado no âmbito da Plataforma Laboral contra a SIDA, assumindo-se as empresas como interlocutoras privilegiadas na resposta à infeção pelo VIH no local de trabalho, nomeadamente nas vertentes da não discriminação, da prevenção e do acesso ao tratamento.	(-)
G4 LA5	Em 2017 tinhamos 22 representantes eleitos em 6 empresas do Grupo (EPAL, AdNorte, AdCL, AdDP, SIMDOURO e AdTA). Existe também na AdA, AdCL, AdSA, AdDP e AdNorte representantes para as questões da responsabilidade social.	137, 139
G4 LA6	**= número total de acidentes/ número de horas de trabalho efetivo x 1 000 000**. Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de acidentes de trabalho. Se considerarmos apenas os acidentes que originaram baixa, a taxa é de 27. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar. **= número de doenças ocupacionais/número de horas de trabalho efetivo x 1.000.000.** São consideradas doenças ocupacionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efetivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar.	137

INDICADOR		2017

INDICADORES SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

G4 LA6	Tipo de lesões e taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número total de óbitos, por região e género	Taxa de gravidade	943
		Masculino	872
		Feminino	71
		Taxa de absentismo (%)	4,3%
		Masculino	2,9%
		Feminino	1,5%
		Óbitos	(-)
		Masculino	(-)
		Feminino	(-)
G4 LA7	Trabalhadores/as com elevada incidência ou elevado risco de doenças relacionadas com a sua ocupação		(-)
G4 LA8	Tópicos de saúde e segurança cobertos em acordos formais com os sindicatos		(-)

G4 LA9	Média de horas de formação por ano, por trabalhador/a, por género e por categoria profissional	**Total de horas de formação**	**63 252**
		Administradores executivos (h)	984
		Trabalhdores/as (h)	62 268
		Administradores/as executivos/as (h/administrador)	23
		Masculino (h/administrador)	23
		Feminino (h /administradora)	24
		Trabalhador/a (h/colaborador)	20
		Masculino (h/trabalhador)	19
		Feminino (h/trabalhadora)	24
		Chefias de 1ª linha (h/trabalhador/a)	40
		(%)	8%
		Chefias intermédias (h/trabalhador/a)	37
		(%)	18%
		Técnicos superiores ou equiparados (h/trabalhador/a)	26
		(%)	29%
		Técnicos operacionais (h/trabalhador/a)	14
		(%)	38%
		Técnicos de apoio administrativo (h/trabalhador/a)	16
		(%)	7%
G4 LA10	Programa de gestão de competências que suporta a empregabilidade dos trabalhadores/as e os assiste em fase de final de carreira		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 LA6	**= número total de dias não trabalhados/ número potencial de horas trabalháveis x 1 000 000.** O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem inicia-se no dia a seguir ao acidente. **= número total de horas de ausência/ número potencial de horas trabalháveiss x 100.** Inclui ausências dos colaboradores por impossibilidade de trabalhar, provenientes de acidentes e doenças (de trabalho ou não). Exclui licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudos, licença de parentalidade ou por luto.	137
G4 LA7	A taxa de doenças ocupacionais no Grupo é de 0,36. As empresas têm matrizes de identificação e quantificação de perigos e riscos que permitem atuar na prevenção.	(-)
G4 LA8	No Grupo AdP, a EPAL possui acordo de empresa. Este apresenta um capitulo referente a questões de higiene e segurança no trabalho no qual são abordados os temas "comissões de segurança" e "medicina no trabalho", abrangendo todos os colaboradores da EPAL.	(-)
G4 LA9	Não inclui horas de formação dadas a Administradores e trabalhadores/as que a 31 de dezembro não se encontravam no ativo (suspensos e saídas). = Horas de formação Chefias de 1ª/ Chefias de 1ª linha = Horas de formação Chefias de 1ª/ Total de horas de formação dos trabalhadores/as = Horas de formação Chefias intermédias/ Chefias intermédias = Horas de formação Chefias intermédias/ Total de horas de formação dos trabalhadores/as = Horas de formação Técnicos superiores ou equiparados / Técnicos superiores ou equiparados = Horas de formação Técnicos superiores ou equiparados / Total de horas de formação dos trabalhadores/as = Horas de formação Técnicos operacionais/ Técnicos operacionais = Horas de formação Técnicos operacionais/ Total de horas de formação dos trabalhadores/as = Horas de formação Chefias de 1ª/ Chefias de 1ª linha = Horas de formação Técnicos de apoio administrativo/ Total de horas de formação dos trabalhadores/as	124, 125
G4 LA10		124, 125

INDICADORES SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

G4 LA11	Percentagem de trabalhadores/as que recebe regularmente a sua avaliação e respetiva revisão de carreira, por género e por categoria profissional.	Trabalhadores/as que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (n.º)	17,66%
		Masculino (%)	18,85%
		Feminino (%)	14,54%
		Trabalhadores/as que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por categoria profissional:	
		Chefias de 1ª linha (%)	11,48%
		Chefias intermédias (%)	11,30%
		Técnicos superiores ou equiparados (%)	12,61%
		Técnicos operacionais (%)	20,29%
		Técnicos de apoio administrativo (%)	24,64%

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

G4 LA12	Caracterização dos trabalhadores/as e da Administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional	Chefias de 1ª linha (%)	4%
		Chefias intermédias (%)	10%
		Técnicos superiores ou equiparados (%)	23%
		Técnicos operacionais (%)	54%
		Técnicos de apoio administrativo (%)	9%
		Administradores Executivos (n.º)	**42**
		Masculino (%)	71%
		Feminino (%)	29%
		Administradores executivos [26 - 35[(%)	0%
		Administradores executivos [36 - 45[(%)	24%
		Administradores executivos [46 - 55[(%)	36%
		Administradores executivos [56 - 65[(%)	33%
		Administradores executivos >65 (%)	7%
		Administradores executivos - nacionalidade minoritária (n.º)	0
		Administradores executivos - portadores de deficiência (n.º)	0
		Chefias de 1ª linha (n.º)	**122**
		Masculino (%)	65%
		Feminino (%)	35%
		Chefias de 1ª linha <19 (%)	0%
		Chefias de 1ª linha [19 - 25[(%)	0%
		Chefias de 1ª linha [26 - 35[(%)	2%
		Chefias de 1ª linha [36 - 45[(%)	40%
		Chefias de 1ª linha [46 - 55[(%)	34%
		Chefias de 1ª linha [56 - 65[(%)	22%
		Chefias de 1ª linha >65 (%)	2%
		Chefias de 1ª linha - nacionalidade minoritária (n.º)	2
		Chefias de 1ª linha - portadores de deficiência (n.º)	4
		Chefias intermédias (n.º)	**301**
		Masculino (%)	56%
		Feminino Chefias	44%

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 LA11	= Chefias de 1ª linha que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira / Chefias de 1ª linha x 100 = Chefias intermédias que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira / Chefias intermédias x 100 = Técnicos superiores ou equiparados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira / Técnicos superiores ou equiparados = Técnicos operacionais que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira / Técnicos operacionais x 100 = Técnicos de apoio administrativo que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira / Técnicos de apoio administrativo x 100	(-)
G4 LA12		121, 122, 130-133

INDICADORES SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

G4 LA12	Caracterização dos trabalhadores/as e da Administração por género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade, discriminados por categoria profissional	Chefias intermédias <19 (%)	0%
		Chefias intermédias [19 - 25[(%)	0%
		Chefias intermédias [26 - 35[(%)	8%
		Chefias intermédias [36 - 45[(%)	55%
		Chefias intermédias [46 - 55[(%)	24%
		Chefias intermédias [56 - 65[(%)	13%
		Chefias intermédias >65 (%)	0%
		Chefias intermédias - nacionalidade minoritária (n.º)	1
		Chefias intermédias - portadores de deficiência (n.º)	2
		Técnicos superiores ou equiparados (n.º)	**714**
		Masculino (%)	45%
		Feminino (%)	55%
		Técnicos superiores ou equiparados <19 (%)	0%
		Técnicos superiores ou equiparados [19 - 25[(%)	0%
		Técnicos superiores ou equiparados [26 - 35[(%)	14%
		Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[(%)	60%
		Técnicos superiores ou equiparados [46 - 55[(%)	18%
		Técnicos superiores ou equiparados [56 - 65[(%)	7%
		Técnicos superiores ou equiparados >65 (%)	0%
		Técnicos superiores ou equiparados - nacionalidade minoritária (n.º)	1
		Técnicos superiores ou equiparados - portadores de deficiência (n.º)	10
		Técnicos operacionais (n.º)	**1656**
		Masculino (%)	94%
		Feminino (%)	6%
		Técnicos operacionais <19 (%)	0%
		Técnicos operacionais [19 - 25[(%)	1%
		Técnicos operacionais [26 - 35[(%)	16%
		Técnicos operacionais [36 - 45[(%)	37%
		Técnicos operacionais [46 - 55[(%)	25%
		Técnicos operacionais [56 - 65[(%)	20%
		Técnicos operacionais >65 (%)	1%
		Técnicos operacionais - nacionalidade minoritária (n.º)	15
		Técnicos operacionais - portadores de deficiência (n.º)	28
		Técnicos de apoio administrativo (n.º)	**276**
		Masculino (%)	38%
		Feminino (%)	62%
		Técnicos de apoio administrativo <19 (%)	0%
		Técnicos de apoio administrativo [19 - 25[(%)	0%
		Técnicos de apoio administrativo [26 - 35[(%)	12%
		Técnicos de apoio administrativo [36 - 45[(%)	36%
		Técnicos de apoio administrativo [46 - 55[(%)	36%
		Técnicos de apoio administrativo [56 - 65[(%)	16%
		Técnicos de apoio administrativo >65 (%)	0%
		Técnicos de apoio administrativo - nacionalidade minoritária (n.º)	4
		Técnicos de apoio administrativo - portadores de deficiência (n.º)	11

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 LA12		121, 122, 130-133

INDICADOR			2017

INDICADORES SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

IGUALDADE NA REMUNERAÇÃO HOMENS/MULHERES

G4 DMA	Ambiente legal e socio-económico que providencia ou dificulta igualdade de oportunidades e remuneração entre géneros		(-)
G4 LA13	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria	**Rácio da retribuição base mensal média (F/M)**	
		Administradores executivos	1,0
		Chefias	0,8
		Chefias intermédias	0,9
		Técnicos superiores ou equiparados	0,9
		Técnicos operacionais	1,3
		Técnicos de apoio administrativo	0,9
		Rácio da retribuição total mensal média (F/M)	
		Administradores executivos	1,1
		Chefias	0,8
		Chefias intermédias	0,9
		Técnicos superiores ou equiparados	0,9
		Técnicos operacionais	1,1
		Técnicos de apoio administrativo	1,2

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

G4 DMA	Procedimentos de identificação e priorização dos fornecedores para avaliação dos impactos nas práticas laborais. Práticas de avaliação e auditoria a fornecedores e seus produtos/serviços utilizando critérios laborais		(-)
G4 LA14	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de práticas laborais		(-)
G4 LA15	Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, das práticas laborais dos fornecedores e ações tomadas	Fornecedores avaliados (n.º)	14,0

MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO

G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos nas práticas laborais, formação administrada nestes mecanismos e processos, partes interessadas envolvidas na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos		(-)
G4 LA16	Número de reclamações relacionadas com práticas laborais, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 DMA		128, 130, 134
G4 LA13		134
G4 DMA		30-33, 152-154, 198-205
G4 LA14		152-154
G4 LA15		152-154
G4 DMA		48-49, 54-58, 98, 137, 139, 152-154
G4 LA16	Em 2017, o Grupo recebeu 530 reclamações na alta e 4 424 reclamações na baixa, incluindo estes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo).	112

INDICADOR			2017

INDICADORES SOCIAL - DIREITOS HUMANOS

INVESTIMENTO			
G4 DMA	Estratégias para extender políticas e procedimentos a terceiros, tal como *joint ventures* ou subsidiários, descrição de critérios ou cláusulas contratuais que incluam direitos humanos		(-)
G4 HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos	Contratos estabelecidos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos (%)	99%
G4 HR2	Total de horas de formação para os trabalhadores/as em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores/as que recebeu formação	Horas de formação por trabalhador/a (h/trabalhador/a)	0
		Número de trabalhadores/as formados (n.º)	0
NÃO-DISCRIMINAÇÃO			
G4 HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		(-)
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLECTIVA			
G4 DMA	Políticas ou procedimentos que poderão afetar a decisão dos trabalhadores/as aderirem a sindicatos ou a negociação coletiva		(-)
G4 HR4	Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado que poderão ser colocados em risco os direitos de liberdade de associação e negociação coletiva, e medidas tomadas para suportar esse risco		0
TRABALHO INFANTIL			
G4 HR5	Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado o risco de recurso ao trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho infantil		0
TRABALHO FORÇADO OU COMPULSIVO			
G4 HR6	Operações e fornecedores relevantes nos quais foi identificado o risco de recurso ao trabalho forçado ou compulsório e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho forçado ou compulsório		0
PRÁTICAS DE SEGURANÇA			
G4 HR7	Percentagem de segurança pessoal que receberam formação em políticas de direitos humanos ou em procedimentos revelantes para as operações		(-)

OBSERVAÇÕES		PÁGINA
G4 DMA		17, 30-33, 98, 152-154, 198-205
G4 HR1	O valor reportado contempla o número de contratos de investimentos significativos que foram celebrados com inclusão de subscrição de declaração de compromisso com o respeito pelos direitos humanos (no entanto a definição de "contratos de investimento significativos" não é homogénea nas empresas do Grupo, podendo o valor apresentar um desvio da realidade). Não obstante, o Código de Conduta e Ética, que abrange 100% dos trabalhadores/as do Grupo, define as diretrizes gerais que devem reger a conduta da Gestão de topo e dos trabalhadores/as tanto nas relações internas como com o mercado.	(-)
G4 HR2		(-)
G4 HR3	Nas empresas certificadas na norma SA8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social que permitem verificar o cumprimento dos direitos humanos.	(-)
G4 DMA		139
G4 HR4	Nas empresas certificadas na norma SA8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
G4 HR5	Nas empresas certificadas na norma SA8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
G4 HR6	Nas empresas certificadas na norma SA8000 são realizadas auditorias de Responsabilidade Social na empresa e aos seus fornecedores, que permitem verificar o cumprimento pelos direitos humanos.	(-)
G4 HR7	As empresas certificadas na norma SA8000, realizam ações de formação às empresas Prestadoras de Serviços, incluindo empresas de segurança das instalações.	(-)

INDICADOR			2017
INDICADORES SOCIAL - DIREITOS HUMANOS			
DIREITOS DOS INDÍGENAS			
G4 HR8	Número total de incidentes de violação dos direitos dos indígenas		não aplicável
AVALIAÇÃO			
G4 HR9	Número total e percentagem de operações com avaliação dos impactos em direitos humanos		(-)
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES			
G4 DMA	Sistema de seleção de fornecedores com base em critérios de direitos humanos. Procedimentos de identificação e priorização dos fornecedores para avaliação dos impactos em direitos humanos. Práticas de avaliação e auditoria a fornecedores e seus produtos/ serviços utilizando critérios de direitos humanos		(-)
G4 HR10	Percentagem e número total de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de direitos humanos		14
G4 HR11	Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, nas práticas de direitos humanos dos fornecedores e ações tomadas		(-)
MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO			
G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação dos impactos dos direitos humanos, incluindo ao longo da cadeia de fornecimento, e envolvimento das partes interessadas (incluindo fornecedores, comunidades locais e representantes dos trabalhadores/as) na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos.		(-)
G4 HR12	Número de reclamações relacionadas com diretos humanos, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 HR8		(-)
G4 HR9	As empresas certificadas na norma SA8000 são auditadas periodicamente.	98, 118, 153, 154
G4 DMA		152-154
G4 HR10		152-154
G4 HR11		87, 152-154
G4 DMA		48, 49, 54-58, 98, 152-154
G4 HR12	Em 2017, o Grupo recebeu 530 reclamações na alta e 4 424 reclamações na baixa, incluindo estes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo).	112

INDICADOR			2017

INDICADORES SOCIAL - SOCIEDADE

COMUNIDADES LOCAIS

G4 DMA	Declarações sobre direitos das comunidades locais. Envolvimento com as comunidades locais. Autoridade de comissões ou outros corpos representativos dos trabalhadores/as para lidar com os impactos nas comunidades locais		(-)
G4 SO1	Percentagem de operações com mecanismos implementados para envolvimento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento com as comunidades locais		(-)
G4 SO2	Operações com impacto negativo ou potencialmente negativo nas comunidades locais		(-)

ANTICORRUPÇÃO

G4 DMA	Procedimentos de avaliação de risco de corrupção. Mecanismos de identificação e gestão de conflitos de interesse de trabalhadores/as ou outras pessoas relacionadas com a atividade da organização, Mecanismos para assegurar que donativos não são formas de suborno, formação em anticorrupção da gestão de topo e restantes trabalhadores/as e outros parceiros		(-)
G4 SO3	Número total e percentagem de operações com avaliação de risco relacionadas com corrupção e riscos significativos identificados		(-)
G4 SO4	Comunicação e formação em procedimentos e política anticorrupção		(-)
G4 SO5	Incidentes de corrupção confirmados e ações tomadas		0

POLÍTICAS PÚBLICAS

G4 DMA	Descrição de temas significativos que são o focus da participação da organização no desenvolvimento e *lobby* de políticas públicas		não aplicável
G4 SO6	Valor total de contribuições políticas por país e beneficiário		não aplicável

COMPORTAMENTOS ANTICOMPETITIVOS

G4 SO7	Número total de ações legais por comportamentos anticompetitivos, anticonfiáveis e práticas de monopólio e resultados		

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 DMA		30-33, 36, 37, 54-58, 107-113, 137, 139, 150
G4 SO1		54-58, 62, 107-113, 137, 139, 141-151
G4 SO2		62
G4 DMA		36, 37, 48-53, 98
G4 SO3		50-53, 98, 99
G4 SO4	As empresas do Grupo dispõem de Código de Conduta e Ética (que abrange cerca de 100% dos trabalhadores/as), onde estão salvaguardados aspetos relacionados com anticorrupção. Esta posição está reforçada nas empresas certificadas na norma SA8000.	48-49, 98-100
G4 SO5		(-)
G4 DMA		(-)
G4 SO6		(-)
G4 SO7		(-)

INDICADOR			2017
INDICADORES SOCIAL - SOCIEDADE			
CONFORMIDADE			
G4 SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sansões não monetários por não cumprimento de leis e regulamentos		€ 21 990
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES			
G4 DMA	Sistema de seleção de fornecedores com base no impacto na sociedade		0
G4 SO9	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados usando critérios de impacto na sociedade		0
G4 SO10	Impactos negativos significativos, atuais e potenciais, na sociedade, dos fornecedores e ações tomadas		(-)
MECANISMOS DE AVALIAÇÃO			
G4 DMA	Descrição da disponibilidade e acessibilidade a mecanismos de reclamação e processos de remediação por impactos na sociedade, incluindo ao longo da cadeia de fornecimento e envolvimento das partes interessadas (incluindo fornecedores, comunidades locais e representantes dos trabalhadores/as) na monitorização da eficácia dos mecanismos e processos		(-)
G4 SO11	Número de reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamação		(-)
INDICADORES SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
SEGURANÇA E SAÚDE DO CONSUMIDOR			
G4 DMA	Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados tendo em vista a melhoria		(-)
G4 PR1	Percentagem de categorias de produto e serviços para os quais os impactos na saúde e segurança são avaliados tendo em consideração a melhoria		(-)

	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 SO8	113 inspeções realizadas.	R&C 2017
G4 DMA		152-154
G4 SO9		152-154
G4 SO10		87, 152-154
G4 DMA	Comissão de Ética, SA8000 e simbiose com a comunidade, parte dos fornecedores.	48, 49, 54-58, 98, 152-154
G4 SO11	Em 2017 o Grupo recebeu 530 reclamações na alta e 4 424 reclamações na baixa, incluindo estes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo).	112
G4 DMA		18, 21, 98, 107-110
G4 PR1	Todos os produtos são avaliados (análises de qualidade).	18, 21, 98, 107-110

INDICADOR			2017

INDICADORES SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

SEGURANÇA E SAÚDE DO CONSUMIDOR

G4 PR2	Número total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários referentes a impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança, durante o ciclo de vida, por tipo de resultado	Qualidade da água (%) - Alta	99,8%
		Qualidade da água (%) - Baixa	99,6%
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Alta	97,0%
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Baixa	80,0%
		Falhas no abastecimento (n.º) - Alta	41
		Falhas no abastecimento (n.º) - Baixa	88
		Colapsos estruturais em coletores (n.º) - Alta	59
		Colapso estruturais em coletores (n.º) - Baixa	3

PRODUTOS E SERVIÇOS DE ROTULAGEM

G4 DMA	Descrição das práticas existentes na organização, com o objetivo de manter os clientes satisfeitos		(-)
G4 PR3	Tipo de informação de produtos e serviços requerida pelos procedimentos da organização para informação e rotulagem de produtos e serviços		não aplicável
G4 PR4	Número total de incidentes por incumprimentos de regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, por tipo de resultados		não aplicável
G4 PR5	Resultados de questionários de avaliação de satisfação de clientes		(-)

COMUNICAÇÃO DE MARKETING

G4 PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados		não aplicável
G4 PR7	Número total de incidentes de não conformidades com regulamentos e códigos voluntarios relativos a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo de resultado		não aplicável
G4 PR8	Número total de reclamações referentes a violação da privacidade e perda de informação dos clientes		(-)

CONFORMIDADE

G4 PR9	Valor monetário de multas significativas decorrentes de não conformidades com a legislação e regulamentos relativamente ao fornecimento e uso de produtos e serviços		0

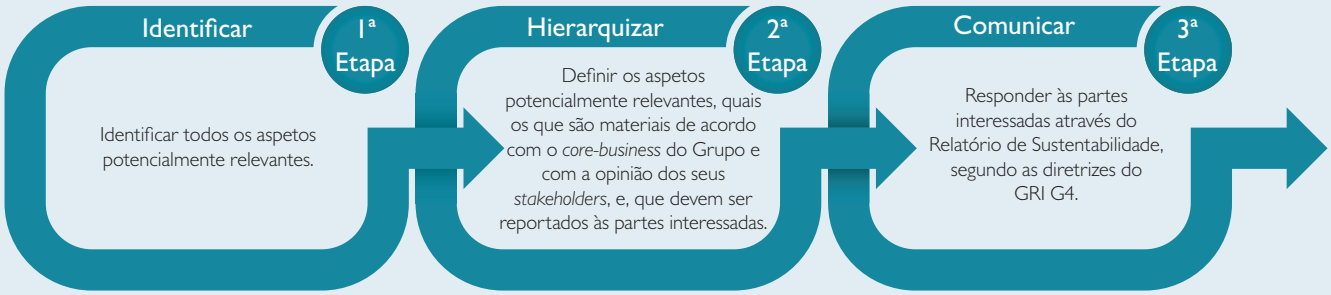
	OBSERVAÇÕES	PÁGINA
G4 DMA	Ver - Só corresponde a instalações com licença válida. Ver - Só corresponde a instalações com licença válida.	107-110
G4 DMA		111-113
G4 PR3		(-)
G4 PR4		(-)
G4 PR5	2 empresas (em 14 que têm clientes) avaliaram a satisfação dos seus clientes.	111-113
G4 PR6		(-)
G4 PR7		(-)
G4 PR8	Em 2017 o Grupo recebeu 530 reclamações na alta e 4 424 reclamações na baixa, incluindo estes valores reclamações de todas as áreas (esta informação não se encontra desagregada por tipo).	112
G4 PR9	1 inspeção.	(-)

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 (pág. 45-48, O envolvimento com as Partes Interessadas).

O cruzamento dos temas mais relevantes para os stakeholders, obtidos através da sua participação por consulta online, somado às publicações nos media e à perceção do próprio Grupo AdP da importância e aplicabilidade para o seu core-business e para o seu setor, destacou os aspetos efetivamente materiais para a organização. A temática dos direitos humanos foi desde logo assumida como material, uma vez que para o Grupo AdP sempre foi assumida como relevante.

Foram definidas três etapas:



Temas materiais

• 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/as colaboradores/as**
Investir na formação e desenvolvimento dos/as trabalhadores/as.

• **Garantia da segurança e saúde no trabalho**
Prevenir a sinistralidade laboral.

ESTRATÉGIA - PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS	OBJETIVOS
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	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água
	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacte das captações na disponibilidade hídrica das fontes
	Promover estudos de avaliação do impacte das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente
	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações
[C] Valorizar os resíduos produzidos	Valorizar as lamas de ETAR
	Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos
	Valorizar lamas de ETA
[C] Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas	Identificar serviços de ecosistemas relevantes para o *core-business* do Grupo
[C] Apostar na Investigação e Desenvolvimento	Investir em I&D
	Mobilizar os nossos expertises no caminho do I&D
	Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano de água
[P] Contribuímos para o combate às alterações climáticas	
[C] Garantir a ecoeficiência do Grupo	Avaliar o impacte das alterações climáticas no ciclo urbano da água
	Garantir a eficiência das instalações
	Avaliar a pegada de Carbono
	Reduzir a dependência energética do exterior

METAS GRUPO 2016-2020

Reduzir para 3% perdas físicas de água (alta)
Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada
2 estudos
2 estudos
100% Análises de águas residuais (alta e baixa) 98% Cumprimento dos parâmetros de descarga (alta)
100% em 2020
99% de lamas ETAR valorizadas
5 iniciativas com a indústria
85% de lamas de ETA valorizadas
2 estudos piloto de serviços de ecossistemas (1- AA; 1 - AR)
€250 000 anual de investimento em ID
Prémio anual de I&D
2 projetos por ano de I&D
1 estudos
Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001
1 estudo
Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida
4 horas de formação/ colaboradores em boas práticas ecoeficiência

ESTRATÉGIA - PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS	OBJETIVOS
SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES	
[P] Garantimos a prossecução das políticas sectoriais 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	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água
[C] Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacte das captações na disponibilidade hídrica das fontes
	Promover estudos de avaliação do impacte das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente
[C] Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações
	Promover a economia nacional
[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 execução dos planos de investimento de infraestruturas previstos contratualmente
[C] Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto	Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto
	Garantir a eficiência do serviço
[C] Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade	Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços

METAS GRUPO 2016-2020

5 estudos conducentes à integração da baixa/alta
100% de colaboradores do Grupo 100% das empresas 1 encontro/ ano para apresentação do RS Adaptar o sistema de gestão empresarial às novas versões das normas implementadas ISO e SA 8000
1 estudo sobre o impacto socio-económico
Dimuinir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores
95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens

100% execução
100% empresas com Plano de Segurança da Água 100% - Água segura (alta e baixa)
AA - 50 (alta); 100 (baixa) - Falhas no abastecimento AR - 50 (alta); 0 (baixa) - Colapsos estruturais em coletores
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
SIMBIOSE COM OS COLABORADORES	
[P] Valorizamos a relação com os colaboradores	
[C] Investir no desenvolvimento dos colaboradores	Garantir a formação contínua e a valorização das competências dos colaboradores
	Garantir a avaliação de desempenho dos colaboradores
[C] Garantir a igualdade de oportunidades	Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade do Género
	Promover a diversidade
	Obter a certificação segundo a norma SA8000
[C] Garantir a segurança e saúde no trabalho	Prevenir a sinistralidade laboral
	Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações
[C] Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal	Promover a mobilidade interna
[C] Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz	Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento
	Promover o diálogo social

METAS GRUPO 2016-2020

Garantir >35 horas de formação/ colaborador por ano
100% dos colaboradores do Grupo
Implementar o Plano em 100% das empresas
100% das empresas do Grupo
8 horas/ ano colaborador em formação em segurança
Reduzir 25% os acidentes de trabalho
0 óbitos
100% de empresas com 100% do âmbito certificado
% de pedidos/ % de pedidos aceites >80%
100% das empresas com intranet de Grupo
100% das empresas com questionário de clima organizacional/2 em 2 anos

ESTRATÉGIA - PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS	OBJETIVOS
SIMBIOSE COM A COMUNIDADE	
[P] Promovemos uma aproximação crescente à comunidade	
[C] Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento	Promover ações de sensibilização e de educação ambiental
[C] Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais	Fomentar o envolvimento ativo com cidadãos contribuindo para uma melhor qualidade de vida regional e nacional
[C] Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico	Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento
	Avaliar o impacte em ações de cooperação
[C] Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento	Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores

METAS GRUPO 2016-2020

4 campanhas/ ano
>1 000 visitas às instalações/ ano
>40 000 visitantes/ ano
10 000 de horas de voluntariado/ano
100% das empresas com programa de voluntariado
5 ações de capacitação em países em desenvolvimento
30 000 euros/ ano em projetos de cooperação em países em desenvolvimento
1 avaliação/ ano
Implementar Regulamento de Fornecedores
10 ações de sensibilização/ ano
10 auditorias de 3ª parte/ ano

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. 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. 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

Design gráfico e paginação:

AdP - Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A.
Direção de Marketing e Comunicação

O Relatório integra fotografias do concurso "Água nas Profissões".

ÁGUAS DE PORTUGAL

AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.
Rua Visconde de Seabra, 3 | 1700-421 Lisboa - Portugal
Tel.: +351 21 246 94 00 | Fax.: +351 21 246 94 01
E-mail: info@adp.pt | Site: www.adp.pt

EMPRESA CERTIFICADA apcer ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM
EMPRESA CERTIFICADA apcer SA 8000
SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES SA 8000