



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

// NÃO PARAMOS //

// NÃO DEIXAMOS NINGUÉM PARA TRÁS //



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

// NÃO PARAMOS //





# O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

É com imenso orgulho que este ano publicamos o 13º relatório consolidado do Grupo Águas de Portugal, partilhando com todos os nossos *stakeholders* o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável.

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

Neste décimo terceiro 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.

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

Permite dar resposta aos requisitos legais introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, sendo, nos termos do artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais, a demonstração não financeira consolidada do Grupo AdP.

## ÂMBITO

O Relatório reporta o desempenho de sustentabilidade entre janeiro e dezembro de 2020 e engloba todo o universo do Grupo AdP a 31 de dezembro de 2020.

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

## NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO

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



// NÃO PARAMOS //

**O GRUPO  
ÁGUAS DE PORTUGAL**

// NÃO PARAMOS //



**O DESEMPENHO  
DO GRUPO**

// NÃO PARAMOS //



**ANEXOS**

// NÃO PARAMOS //



# ÍNDICE

// NÃO PARAMOS //

## O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL

1.1. Quem somos .....	28
1.2. Onde estamos.....	32
1.3. O que fazemos.....	34
1.4. Modelo de governo.....	36
1.5. A Estratégia.....	48
1.6. O compromisso com a sustentabilidade.....	52
1.7. Envolvimento com as partes interessadas.....	63

## O DESEMPENHO DO GRUPO

2.1. Em simbiose com o ambiente.....	68
2.2. Em simbiose com os acionistas e clientes.....	114
2.3. Em simbiose com os colaboradores.....	134
2.4. Em simbiose com a comunidade.....	164

## ANEXOS

Análise de materialidade.....	190
Siglas.....	192
Estratégia de sustentabilidade 2016-2020 - Objetivos e metas.....	194
Tabelas GRI.....	198

# MENSAGEM

// NÃO PARAMOS //

**“É FIRME A NOSSA DETERMINAÇÃO EM CONTRIBUIR PARA UM FUTURO EM QUE O CRESCIMENTO ECONÓMICO ESTEJA ALINHADO COM A RESPONSABILIDADE AMBIENTAL, A JUSTIÇA SOCIAL E A QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS.”**

José Furtado

*Presidente do Conselho de Administração*

WE SUPPORT



**Governance de Sustentabilidade Empresarial e Liderança**

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

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

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



Somos o Grupo empresarial de maior impacto na vida dos portugueses. Em parceria com os Municípios, as nossas empresas servem oito milhões de consumidores e contribuem para o bem-estar de todos os cidadãos.

Estamos comprometidos em prestar um serviço público essencial à vida humana, à saúde pública e à preservação do ambiente. Também de impacto relevante para a atividade económica, a coesão regional e o desenvolvimento sustentável.

Contamos com o saber e a experiência de mais de 3.400 profissionais que integram um sistema multipolar de competências críticas no setor da água, ancorado em dezanove empresas implantadas em Portugal e noutras geografias.

Asseguramos com os mais elevados padrões de exigência as funções de abastecimento de água e de tratamento das águas residuais, operando uma rede de infraestruturas de dimensão equivalente ao dobro do diâmetro do planeta.

Portugal encontra-se entre os melhores desempenhos da Europa no que respeita à qualidade da água de abastecimento, à cobertura dos serviços de saneamento e às externalidades positivas na saúde pública, no ambiente e nas águas balneares.

Por parte de instituições multilaterais são veiculadas continuadas solicitações à capacidade de resposta nacional para acorrer a situações de emergência ou de assistência técnica na concretização de planos de modernização dos serviços de águas em vários continentes.

Novos desafios emergem da mudança de paradigma nos comportamentos sociais e no modelo de desenvolvimento, onde o ambiente surge como palco das maiores transformações e os recursos hídricos ganham redobrada importância.

A água é o mais precioso dos recursos e um direito humano consagrado pela Organização das Nações Unidas (ONU), assumindo uma importância transversal no quadro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O nosso alinhamento com a agenda de desenvolvimento da ONU está evidenciado na adesão ao *Global Compact* e ao programa acelerador #SDGAmbition, para a concretização dos 17 ODS.

Participamos na iniciativa *“Joint Statement on the Right to Sanitation”* para revisão da Diretiva Europeia do Tratamento Urbano de Águas Residuais, com vista a garantir o melhor acesso a serviços de saneamento em consonância com as disposições de direitos humanos.

É firme a nossa determinação em contribuir para um futuro em que o crescimento económico esteja alinhado com a responsabilidade ambiental, a justiça social e a qualidade de vida das pessoas.

Em maio de 2020, encetámos um novo ciclo na governação societária do Grupo Águas de Portugal. Estes momentos de

transição representam sempre oportunidades para ponderar sobre o presente e para projetar o futuro, com novo fôlego e uma nova ambição.

Lançámos um processo interno, amplo e participativo, de definição do rumo estratégico. Acolhemos e incorporámos contributos veiculados por meio milhar de colaboradores e assim estabelecemos o Quadro Estratégico de Compromisso do Grupo Águas de Portugal para a nova década.

No prosseguimento da estratégia, ficou assumido que elevar os padrões de exigência e acrescentar utilidade social na gestão do ciclo urbano da água significa, nomeadamente:

- Reforçar a resiliência das infraestruturas perante as alterações climáticas e outros fenómenos adversos, superar os padrões de qualidade do serviço, segurança e eficiência, compatibilizar o esforço de investimento com equilíbrio e equidade tarifária;
- Privilegiar a aplicação de princípios de economia circular no aproveitamento e reutilização de recursos finitos, designadamente mediante a reutilização de águas residuais tratadas e a valorização das lamas, e também a produção própria de energia com base em ativos e subprodutos das operações, visando alcançar a neutralidade carbónica no horizonte da década;
- Apoiar, no âmbito de modelos de parceria com os municípios, a maximização de economias de escala e de gama, o combate às perdas de água, a recuperação sustentável de gastos, a melhoria do quadro operacional de gestão e prestação de serviços.

Para sermos consequentes no plano da capacitação própria, introduzimos os ajustamentos requeridos no modelo de governo, na organização e no funcionamento, tendo desencadeado os planos de ação para dar execução à estratégia.

O Grupo dispõe de uma situação económica e financeira ímpar no setor empresarial do Estado, o que confere estabilidade às empresas no desenvolvimento da atividade e na realização dos planos de investimento na eficiência, reabilitação e expansão das infraestruturas.

Em contexto da pandemia, cabe aqui uma menção de apreço muito especial às trabalhadoras e aos trabalhadores do Grupo, reconhecendo o empenho em circunstâncias extremamente severas para que não se verificasse qualquer perturbação em serviços essenciais de importância redobrada para a saúde pública e para o suporte a todas as outras profissões da linha da frente.

Todos encaramos o novo normal na sociedade e na economia com justificada apreensão. O olhar para além do horizonte permite antecipar enormes desafios. Nestes novos tempos, os portugueses continuarão a contar com um referencial de estabilidade no Grupo Águas de Portugal, cada vez mais coeso, mais robusto e de maior utilidade social.

É grande a nossa responsabilidade e firme o nosso compromisso.

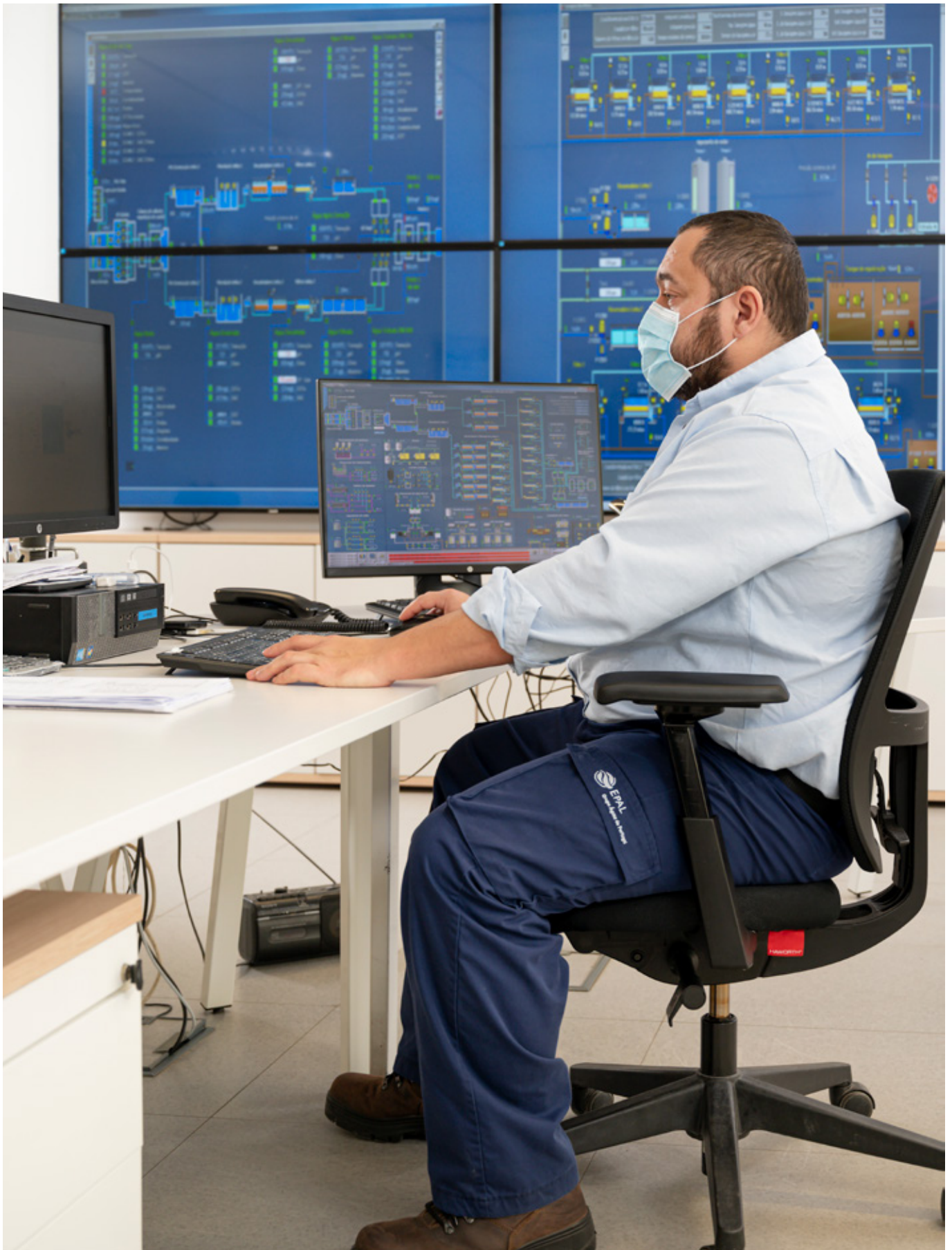


# O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL

// NÃO PARAMOS //

PARA QUE A ÁGUA CHEGUE ÀS TORNEIRAS  
DE TODOS E PARA PROTEGER A SAÚDE  
PÚBLICA E O AMBIENTE.





# O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL

## O NOSSO PROPÓSITO

Contribuir decisivamente para a resolução dos problemas nacionais na área do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais assumindo-se como instrumento empresarial para a prossecução de políticas públicas e dos objetivos nacionais no caminho da Agenda 2030 da ONU.

UM GRUPO COMPROMETIDO COM AS  
PESSOAS E COM O AMBIENTE.

## A NOSSA MISSÃO

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

## A NOSSA VISÃO

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

## OS VALORES QUE NOS REGEM

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

“O ACESSO À ÁGUA POTÁVEL E AO SANEAMENTO BÁSICO  
É UM DIREITO HUMANO ESSENCIAL À VIDA.”



# PERFIL DO GRUPO

// NÃO PARAMOS //



3.499

NÚMERO DE  
TRABALHADORES/AS



715,3

MILHÕES DE EUROS

VOLUME DE NEGÓCIOS

37%

MULHERES NA  
GESTÃO DE TOPO



577,4

MILHÕES DE M<sup>3</sup>

ÁGUA CAPTADA



85%

DO VOLUME  
TOTAL CAPTADOÁGUA CAPTADA EM  
CAPTAÇÕES SUPERFICIAIS

532,4

MILHÕES DE M<sup>3</sup>ÁGUAS RESIDUAIS  
DEVOLVIDAS AO  
MEIO AMBIENTE

53%

EMPRESAS COM  
CERTIFICAÇÃOEM RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

99%

EMPRESAS COM  
CERTIFICAÇÃOEM GESTÃO  
DA QUALIDADE

35,67

GWh

ENERGIA RENOVÁVEL  
PRODUZIDA

59%

EMPRESAS COM  
CERTIFICAÇÃOEM GESTÃO  
DE ENERGIA

35%

EMPRESAS COM  
CERTIFICAÇÃOEM GESTÃO DA  
CONCILIAÇÃO ENTRE  
A VIDA PROFISSIONAL,  
FAMILIAR E PESSOAL

82%

EMPRESAS COM  
CERTIFICAÇÃOEM GESTÃO DE SAÚDE  
E SEGURANÇA NO  
TRABALHO

88%

EMPRESAS COM  
CERTIFICAÇÃOEM GESTÃO  
AMBIENTAL



# UM OLHAR SOBRE O GRUPO EM 2020

// NÃO PARAMOS //

## O GRUPO AdP EM CONTEXTO DE PANDEMIA

Mobilizámo-nos para, em contexto de pandemia, continuar a garantir os serviços críticos essenciais de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, colocando sempre a segurança dos/as nossos/as trabalhadores/as em primeiro lugar.

Enquanto a pandemia se alastrava, os/as nossos/as trabalhadores/as do terreno, com profissionalismo e espírito de missão, continuaram na linha da frente assegurando a continuidade dos serviços à população portuguesa. A todos e a todas, MUITO OBRIGADO!

As empresas do Grupo Águas de Portugal começaram cedo a preparar uma adequada resposta à pandemia, visando garantir a segurança de todos os trabalhadores e trabalhadoras e a continuidade do negócio - a prestação de serviços públicos essenciais.

Foram elaborados **manuais corporativos** para Plano de Contingência para o novo Coronavírus (COVID-19) e para Plano de Regresso à Nova Normalidade, procurando acomodar todas as orientações nacionais e internacionais na matéria, de forma a estabelecer e documentar os procedimentos de decisão e coordenação das ações ao nível do Grupo e o processo de comunicação interna e externa, nomeadamente com as entidades nacionais de saúde. Estes documentos, assentes nos pressupostos (já mencionados) de assegurar a continuidade da atividade, os serviços essenciais do Grupo e a segurança dos trabalhadores e trabalhadoras, foram adotados, sucessivamente atualizados e implementados pelas empresas participadas.

A gestão destes planos, **também desde o primeiro dia e permanentemente**, foi e tem sido assegurada por dois tipos de estrutura (criadas especificamente para o efeito), o Gabinete de Gestão do Grupo AdP (GGG) e os Gabinetes de Gestão de Empresa das participadas (GGE).



Com o estabelecimento destes planos, as empresas adotaram um **conjunto de medidas** relativamente aos espaços de trabalho, de higienização e limpeza, de proteção, de organização e de funcionamento, entre outras, **para a manutenção da continuidade do abastecimento de água e do tratamento das águas residuais, garantindo sempre os padrões de qualidade essenciais à proteção da saúde pública.**

No que concerne às medidas e procedimentos de prevenção e de proteção dos trabalhadores e das trabalhadoras destacam-se, entre outras:

- A reorganização dos regimes de trabalho: trabalho remoto, remoto parcial, reserva de prontidão e trabalho presencial e o desfasamento de equipas e respetivos horários, mantendo-se o dever especial de proteção dos trabalhadores e trabalhadoras considerados como sendo de risco;
- O estabelecimento de medidas gerais (medidas coletivas e comportamentos individuais a adotar) como: regras de etiqueta respiratória e de lavagem/ higienização frequente das mãos, manutenção do distanciamento físico, utilização de EPI (máscara obrigatória no trabalho presencial), respeito pelas regras de utilização e de lotação dos espaços; autoavaliação de sinais/ sintomas da COVID-19 e de contactos de risco; recomendação pela realização de reuniões em formato remoto e de ações de formação à distância, deslocações/ viagens em serviço limitadas ao mínimo essencial, definindo (nesses casos) recomendações específicas a adotar, etc.;
- A reorganização dos espaços de trabalho por forma a garantir o adequado distanciamento físico, adaptando e revendo a lotação e a organização dos locais suscetíveis de concentração de pessoas (separação de equipas em diversos recintos, afastamento de secretárias, colocação de acrílicos, etc.). Também para os espaços de tomada de refeições e balneários foram definidas medidas semelhantes (lotação reduzida) e distribuídos os trabalhadores/as por turnos, de forma a minimizar contactos.

Foram criadas e disponibilizadas diversas áreas de isolamento;

- O reforço dos procedimentos de higienização, ventilação e limpeza diária das instalações, em especial mesas de trabalho, maçanetas, cadeiras, entre outras, e reforço da limpeza de balneários e wc, etc., tendo por base todas as recomendações emitidas pelas entidades oficiais, com destaque para as relativas ao funcionamento dos sistemas de ar condicionado e dos sistemas de ventilação mecânica e relativas ao arejamento dos locais de trabalho;
- O estabelecimento de procedimentos de comunicação, formação e informação contínua e de consulta com os trabalhadores/as e demais partes interessadas.

Ao nível dos bens e serviços destinados à proteção e prevenção dos trabalhadores/as foram adquiridos:

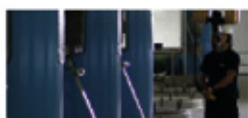
- Equipamentos/ materiais diversos (máscaras, luvas, óculos, fatos, desinfetantes de superfícies e de mãos, termómetros, dispensadores de desinfetantes, etc.);
- Suportes de informação/ comunicação diversos para afixação/ divulgação de recomendações gerais sobre prevenção da COVID-19;
- Meios e suportes informáticos e de comunicação diversos;
- Kits COVID a distribuir a todos os trabalhadores e trabalhadoras, contendo todos os meios considerados essenciais e folhetos com regras de proteção;
- Mochilas e lancheiras elétricas com a finalidade de evitar aglomerados nas zonas de refeição;
- Serviços diversos, com destaque para os serviços de desinfeção e para reforço da limpeza das instalações, no sentido de incorporar as necessidades originadas pela COVID-19.



Para que a água chegue às torneiras de todos.



**#naoparamos**



Para proteger a saúde pública e o ambiente.



## JUNTOS TRILHAMOS O CAMINHO PARA A “NOVA” NORMALIDADE EM SEGURANÇA



Foram adotadas diversas ações para reforço dos sistemas informáticos e de comunicação, com destaque para: aumento da capacidade do número de ligações VPN; reforço da capacidade das ligações de internet da empresa; atribuição de portáteis para que trabalhadores/as possam efetuar as suas funções em trabalho remoto; reconfiguração de sistemas para permitir acessos diversificados; entre outros.

De acordo com orientações governamentais, os locais de atendimento ao público passaram a receber os/as clientes num sistema de marcação prévia, dando prioridade aos Grupos identificados na lei. Complementarmente, foram estabelecidos e divulgados canais de comunicação específicos para promoção da minimização de deslocações de clientes e para os necessários mecanismos de acompanhamento e de agendamento necessários.

Além de todas as medidas atrás descritas, foi estabelecida e mantida uma linha e consultas *online* de apoio psicológico e disponibilizado um programa de aulas de ginástica *online* preparado exclusivamente para os trabalhadores e trabalhadoras do Grupo Águas de Portugal, para incentivar a atividade física e promover hábitos saudáveis.

Apesar da robustez dos planos de contingência e de regresso à nova normalidade e da boa preparação que distingue o Grupo, designadamente patente na certificação de 88% das empresas em Gestão da Qualidade e Ambiente e 82% em Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho, **a continuidade do negócio não pode ser comprometida.**

## REFORÇAMOS O NOSSO COMPROMISSO SOCIAL

- 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 é um programa de Responsabilidade Social interna de grande impacto. Em 2020, nesta que foi a edição com maior número de candidaturas apresentadas foram atribuídas 45 bolsas de estudo, 22 bolsas destinadas ao Ensino Superior e 23 bolsas destinadas ao Ensino Especial no valor de 1.200 euros cada. O programa abrange todas as empresas do Grupo tendo, a partir de 2016, incluído também a área internacional. Esta é uma iniciativa de envolvimento do empenho de todos/as os/as trabalhadores/as e 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€ por cada cartão enviado. Este projeto, que teve início no ano letivo 2013/2014, já permitiu distribuir **269** bolsas de estudo para o Ensino Superior e Ensino Especial.





- Um dos nossos princípios orientadores é a igualdade e o respeito pela diversidade. Promovemos ativamente o combate à discriminação e olhamos a ética como um valor primordial no âmbito do nosso desempenho. Em 2020 continuamos como parte ativa em diversos projetos de promoção de igualdade de género, de inclusão, de combate à pobreza e exclusão social. Destacamos a Tarifa Social da Água que tem como objetivo apoiar os utilizadores finais domésticos, com baixos rendimentos e em risco de pobreza e exclusão social. Também de realçar é o serviço de atendimento da EPAL para a Comunidade Surda através de linguagem gestual mediante uma parceria com o Serviin – Portal do Cidadão Surdo, permitindo um atendimento mais personalizado através de vídeo chamada para que este público possa comunicar com a EPAL através de língua gestual. O mesmo atendimento está implementado para clientes com deficiência visual desde 2006, permitindo que tenham acesso à fatura da água em braille bem como a um folheto de informações úteis também em braille. A destacar ainda a adesão do Grupo à APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão e à integração no projeto “Engenheiras por um dia”.



- A Águas de Portugal continuou em 2020 a ser parte integrante da ENIPSSA - Estratégia Nacional para a Integração das pessoas em situação de sem Abrigo, integrando os Grupos de intervenção e comunicação no âmbito da referida estratégia.
- No âmbito do Programa de Voluntariado Corporativo “Gota a Gota Mudamos Vidas” é de destacar este ano a Campanha “Gota a gota alegamos no Natal”, que consistiu na entrega de um cabaz de Natal a 35 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 76 pessoas numa altura em que se verificam maiores necessidades sociais.
- Continuámos a promover o desporto para tod@s apoiando o Comité Paralímpico e, por conseguinte, todos os atletas paralímpicos na sua preparação para os Jogos Paralímpicos de Tóquio.

- A AdP acolheu novamente este ano uma estagiária do 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 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. A Letícia foi a estagiária de 2020 em que, excepcionalmente, todo o estágio foi realizado através de sessões em videoconferência.





- No início de 2020 juntámo-nos à EDP, ao Grupo Lusíadas e à Junior Achievement Portugal para entregar, através da ONGD portuguesa APOIAR - Associação Portuguesa de Apoio a África, 3.900 mochilas esperança com kits de material escolar para apoiar as crianças da região do Dondo, na província da Beira. Todos nós no Grupo, em conjunto e com o apoio de amigos e familiares, reunimos 1.000 mochilas. Missão cumprida!

## ALARGAMOS O ÂMBITO DE ATUAÇÃO



- Constituída em 2019, entrou em atividade a Águas do Alto Minho, empresa responsável pela gestão e exploração do sistema da região do Alto Minho.

## CONTINUÁMOS A APOSTAR NA ECONOMIA CIRCULAR



### Água para Reutilização

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

## CONTINUÁMOS A INOVAR

- Destaca-se ainda o início, em abril, do projeto de investigação COVIDetect visando criar um sistema de alerta precoce da presença do vírus SARS-CoV-2 através da análise de águas residuais, contribuindo para melhorar a resposta face a eventuais novos surtos de COVID-19. Coordenado pela Águas de Portugal, o projeto é desenvolvido por um consórcio onde se integram a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, o Laboratório de Análises do Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa e as empresas Águas do Tejo Atlântico, Águas do Norte e SIMDOURO, fazendo parte do *Advisory Board* a Direção-Geral da Saúde, as empresas EPAL e Águas do Douro e Paiva, a APA - Agência Portuguesa para o Ambiente e a ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.



- Ainda no âmbito da economia circular, deve realçar-se a participação em diversos consórcios europeus que estão a desenvolver projetos de inovação, nomeadamente o LIFE RENATURWAT, que envolve a demonstração da melhoria do tratamento das águas residuais com recurso às lamas que resultam do processo de decantação da água em ETA, e o LIFE PHOENIX, que pretende desenvolver e demonstrar soluções modulares, flexíveis e eficientes para a produção sustentável e segura de água para reutilização (ApR).


# Phoenix



## APOSTAMOS NA MELHORIA CONTÍNUA

- Releva-se ainda a prossecução da política de desenvolvimento e melhoria contínua dos processos no Grupo, para a qual contribuem fortemente as certificações dos sistemas de Qualidade, Ambiente, Segurança, Energia e Responsabilidade Social, numa lógica de transparência e credibilidade. Em 2020, 88% das empresas do Grupo garantiram a sua certificação em Qualidade - ISO 9001, 88%, em Ambiente - ISO 14001, 82% em Segurança ISO/45001/OSHAS 18001, 53% em Responsabilidade Social - SA 8000, 59% em Energia ISO 50001 e 23% (das 12 operacionais) em Gestão de Ativos – ISO 55000 e 35% em Gestão da conciliação NP 4552:2016.

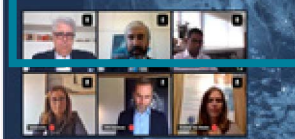
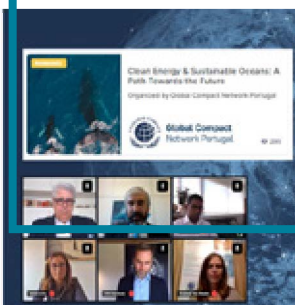
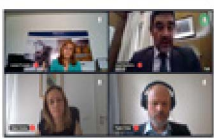
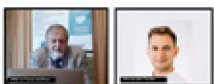
## REFORÇAMOS O NOSSO COMPROMISSO NO COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS



**PROGRAMA DE NEUTRALIDADE ENERGÉTICA**  
**Grupo Águas de Portugal**

- O compromisso de neutralidade energética assumido pelo Grupo Águas de Portugal foi reafirmado com o Programa de Neutralidade Energética ZERO, cuja apresentação pública decorreu em julho, e que tem por objetivo que o Grupo atinja a neutralidade energética no prazo de 10 anos através da execução de uma estratégia continuada de redução de consumos e de aumento da produção própria de energia 100% renovável. Concorrendo para que o Grupo Águas de Portugal se posicione como o primeiro grupo de dimensão internacional a atingir a neutralidade energética em todas as suas atividades nacionais e internacionais a nível mundial, o programa ZERO permitirá também eliminar cerca de 205 mil ton/ano de emissões de CO<sub>2</sub>, o que representará uma poupança, para Portugal, de cerca de 5,3 milhões de euros por ano (a preços atuais).

20 UN GLOBAL COMPACT LEADERS SUMMIT



- Participámos na cimeira da UN Global Compact de 2020, no painel sobre energias limpas integrado na edição promovida pela UN Global Compact Portugal, onde se realçou a relevância da gestão eficiente da energia no contexto das atividades de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais, que são altamente consumidoras de energia, e se detalhou o empenho do Grupo AdP na transição para uma economia de baixo carbono, apresentando exemplos de redução de consumos e de produção de energia de fonte renovável e com base nos recursos endógenos das empresas do Grupo. A reafirmação do nosso compromisso ficou, aliás, bem patente com a subscrição da carta “Business Ambition for 1.5°C”, em novembro de 2019.

## REFORÇAMOS O NOSSO COMPROMISSO COM A AGENDA 2030

- Na vanguarda da tendência mundial, e na sequência da adesão do Grupo aos compromissos do Global Compact - UNGC que abrangem as áreas dos direitos humanos, das práticas laborais, da proteção ambiental e os mecanismos anticorrupção, sendo anualmente validadas as nossas ações pela UNGC através do Relatório de Sustentabilidade, o Grupo integrou em 2016 a Aliança para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da qual é membro do Conselho Geral, reforçando o seu compromisso com as pessoas e com o ambiente. O acesso à água e ao saneamento foram declarados direitos humanos em 2010 e 2015, respetivamente, e reforçados no ODS 6 da Agenda 2030. Este ano, voltámos a participar como coorganizadores na Semana da Responsabilidade Social, evento organizado pelo GCNP e APEE com o tema “Água: Rumo a 2030”.
- No que respeita à promoção dos ODS e ao reforço do compromisso com as pessoas, com a saúde pública e com o ambiente, entre as diferentes iniciativas promovidas nacional

e internacionalmente merece especial atenção a adesão do Grupo Águas de Portugal à iniciativa “Joint Statement on the Right to Sanitation”, lançada por um conjunto de entidades europeias, com a qual se pretende que a Comissão Europeia introduza disposições legais, na revisão da Diretiva do Tratamento Urbano de Águas Residuais, que garantam o melhor acesso possível a serviços de saneamento para todo o Continente Europeu, em consonância com as disposições de direitos humanos.

- O ODS 17 apela às parcerias e o Grupo Águas de Portugal tem feito esse caminho, tanto na gestão do conhecimento e inovação, como da responsabilidade social. Colaboramos com diversas entidades, desde a Rede Portuguesa do UNGC, a Aliança para os ODS, o BCSD, o Fórum iGen, a Carta Portuguesa para a Diversidade entre outros, todos alinhados para o desenvolvimento sustentável.



- A destacar o apoio da Águas de Portugal ao programa acelerador da concretização dos 17 ODS da UNGC, sendo uma das 12 empresas portuguesas que integram os desafios do SDG Ambition na gestão do negócio. O SDG Ambition tem como objetivo acelerar a execução da Agenda 2030 nesta que é a “Década de Ação” para o cumprimento dos ODS (SGD – Sustainable Development Goals). Concebido pelo UNGC - iniciativa das Nações Unidas para a sustentabilidade empresarial – o programa acelerador irá decorrer em 30 países durante os próximos seis meses, através de análises de desempenho, *workshops* globais e locais e consultoria especializada. Neste momento, 650 empresas destes 30 países aderiram a este programa, sendo o objetivo alcançar 1000 empresas em 40 países até 2022. Em Portugal o programa é operacionalizado pela Global Compact Network Portugal com o apoio do Grupo Águas de Portugal e conta com a participação de 12 empresas, onde se incluem também a EPAL e a Águas do Vale do Tejo.

## EDUCAÇÃO AMBIENTAL

- De realçar no ano de 2020, no âmbito do Projeto EDS – Educação para o Desenvolvimento Sustentável, que foram disponibilizados ao Ministério da Educação através da Direção-Geral da Educação os recursos pedagógicos desenvolvidos pela Águas de Portugal e que estes estão a ser utilizados pelos professores no #EstudoEmCasa.



**2ª edição**  
*Competição nacional*  
27/02 a 27/03

**AQUAQUIZ**

[www.aquaquiz.pt](http://www.aquaquiz.pt)

Jogar para aprender mais sobre o valor da água

- Ainda a realçar o jogo Aquaquiz, ferramenta disponibilizada pelo Grupo AdP a professores e comunidades educativas com vista a apoiar o desenvolvimento de práticas pedagógicas participativas, criativas e dinâmicas que promovam o valor da água no contexto dos ODS.

- O Grupo Águas de Portugal deu continuidade à campanha de sensibilização para a utilização eficiente da água visando consciencializar a população para o valor da água e para a importância de abandonar hábitos de desperdício.

## ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E RESILIÊNCIA DOS SISTEMAS

- No início de 2020, Portugal continental mantinha a situação de seca meteorológica nas regiões a sul do Tejo, agravada nas regiões do Algarve e Alentejo. Para dar resposta ao problema de seca nestas regiões, que é estrutural e com tendência de agravamento devido ao efeito expectável das alterações climáticas, foi determinada, por despacho conjunto dos gabinetes do Ministro do Ambiente e da Ação Climática, da Ministra da Agricultura e da Secretária de Estado do Turismo (Despacho n.º 443/2020 e Despacho n.º 444/2020, respetivamente, de 13 de dezembro de 2019), a elaboração das bases de planos regionais de eficiência hídrica, designadamente o Plano Regional de Eficiência Hídrica do Algarve e do Plano Regional de Eficiência Hídrica do Alentejo. O Grupo Águas de Portugal, através das subsidiárias regionais Águas do Algarve e AgdA – Águas Públicas do Alentejo, participa na elaboração das bases destes planos, cujos trabalhos são coordenados pela Agência Portuguesa do Ambiente e pela Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural.
- As boas práticas de gestão da água do Grupo, designadamente a resiliência dos sistemas no Alentejo e no Algarve, a utilização de águas residuais tratadas como fonte alternativa e a eficiência energética, foram apresentadas num encontro de especialistas da organização das Nações Unidas GWOPA - Global Water Operators' Partnership Alliance dedicado ao tema "Serviços Públicos de Água em Cidades com Escassez de Água na região do Médio Oriente e Norte de África", que tem por principal objetivo produzir recomendações no quadro da promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e da Nova Agenda Urbana, liderada pela UN-Habitat.



## INTERNACIONAL

- Ainda no âmbito da pandemia que marca a agenda mundial, merece especial referência a parceira estabelecida pela AdP Internacional com o Banco Mundial no projeto “Covid Just-in-Time”, iniciativa que procura apoiar entidades gestoras de abastecimento e saneamento na resposta à emergência no contexto da pandemia de COVID-19, incluindo no seu âmbito um quadro de referência para a elaboração de Planos de Emergência de Operadores dos Serviços de Água e o apoio a operadores de diferentes países, principalmente em África e na América Latina.

- Destacam-se ainda os progressos em Timor-Leste, país onde o Grupo está presente desde 2000, dando um significativo apoio ao desenvolvimento do setor da água, nomeadamente, em 2020, o desenvolvimento de dois diplomas legais para regulamentação e monitorização do controlo de qualidade da água de abastecimento de água e criação da entidade gestora para o setor da água e a assinatura de dois contratos de serviços de assistência técnica pela AdP Timor-Leste, em consórcio com a empresa portuguesa de engenharia ENGIDRO, com o Ministério das Obras Públicas de Timor-Leste, um respeitante a projetos de execução de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais nas quatro capitais de distrito timorenses e outro ao desenvolvimento de planos diretores em três outras cidades.



- Na área internacional, a atividade do Grupo teve também desenvolvimentos importantes em 2020, nomeadamente através da concretização do apoio ao Governo de Goa para a melhoria da eficiência operacional dos sistemas de tratamento de água e no planeamento de intervenções em sistemas de saneamento neste Estado indiano, formalizado em contrato assinado, em fevereiro, entre a AdP Internacional e o Departamento de Obras Públicas de Goa (PWD - Public Works Department), no âmbito da visita de Estado do Presidente da República Portuguesa à Índia.

## OLHAR PARA A FRENTE

Segundo o Relatório Global de Riscos do Fórum Económico Mundial de 2020, os eventos extremos, a incapacidade de atuar na mitigação e adaptação às alterações climáticas e a crise da água encontram-se no TOP 5 dos riscos identificados, o que evidencia a sua importância a nível mundial.

### QUADRO ESTRATÉGICO DE COMPROMISSO 2020-2022 (QEC)

“Edificar o futuro, alicerçado no saber, na experiência e no comprometimento da gestão e das pessoas que fazem as nossas empresas” foi a premissa que esteve na base da construção do Quadro Estratégico de Compromisso 2020-2022.

Em junho de 2020, o Conselho de Administração da AdP SGPS promoveu o desenvolvimento de uma reflexão estratégica, envolvendo todos os gestores e trabalhadores e trabalhadoras do Grupo, que deu origem ao Quadro Estratégico de Compromisso (QEC) do Grupo Águas de Portugal.

O QEC expressa a nossa ambição de uma busca permanente das melhores práticas, visando estabelecer um rumo mobilizador e que permitirá consolidar a nossa visão partilhada e afirmativa, criando valor para todas as partes interessadas.

Sabemos que vivemos num contexto de rápida mudança, que exige de todos nós alguma firmeza e a capacidade de não nos desviarmos do caminho. Mas não existe melhor forma de prever o futuro do que construí-lo.

Sendo o Grupo Águas de Portugal um dos mais eficientes e sustentáveis operadores internacionais na gestão da água, pelo enfoque na excelência do serviço ao cliente, na inovação, na resiliência, na neutralidade energética e carbónica e na economia circular o Grupo traça um caminho sustentado que levou à identificação de três eixos principais de ação prioritários, com foco, nas Pessoas e Organização (CULTURA DE GRUPO), no Cliente e Utilizador (EXCELÊNCIA DE SERVIÇO) e no Ambiente e Sociedade (UTLIDADE SOCIAL) – tendo sido estabelecidos 12 desafios estratégicos, materializados no programa de atuação para o triénio 2020-2022 (QEC 2020-2022) seguindo o trilho da Agenda 2030 da ONU. (QEC disponível em [www.adp.pt](http://www.adp.pt)).

Este quadro estratégico pretende dar resposta à evolução do paradigma e aos grandes desafios sociais relacionados com este setor, reforçando a capacidade de resposta do Grupo à dinâmica associada às alterações climáticas, à descarbonização, à transformação digital e à economia circular e permitindo prosseguir uma utilização mais eficiente dos recursos, os objetivos de melhoria da qualidade da água e dos níveis de atendimento das populações, colocando Portugal entre os melhores desempenhos ambientais da Europa.

Foi um processo transversal e participativo que teve o envolvimento dos principais stakeholders, assim como a mobilização da inteligência coletiva enquanto ativo principal do Grupo.

A reflexão estratégica que consistiu na constituição de Grupos de Trabalho *sponsorizados* pelos administradores da *holding* e operacionalizados por todos os presidentes das empresas participadas deu origem a cerca de 500 propostas de ação, refletindo a experiência pessoal e profissional do/as trabalhadores/as, especialistas e conhecedores

A CAPACIDADE DE  
RESPOSTA PARA  
CONFRONTAR  
AS ALTERAÇÕES  
CLIMÁTICAS, ANTECIPAR  
A DINÂMICA DA  
DESCARBONIZAÇÃO,  
POTENCIAR A  
TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL E INCORPORAR  
OS PRINCÍPIOS DA  
ECONOMIA CIRCULAR  
REQUER DE NÓS UMA  
REDOBRADA AGILIDADE  
E ALINHAMENTO

in Mensagem do Presidente, Quadro  
Estratégico de Compromisso

do ciclo completo da água, das suas evoluções e necessidades. Estas propostas de ação foram agregadas em 60 ações a concretizar.

Estes desafios só podem ser superados e alcançados se, para além de tudo o que já somos, já fizemos e temos como base, for consolidado e todos estivermos alinhados e conscientes desta grande missão, na qual todos “Nós AdP” podemos e devemos participar.

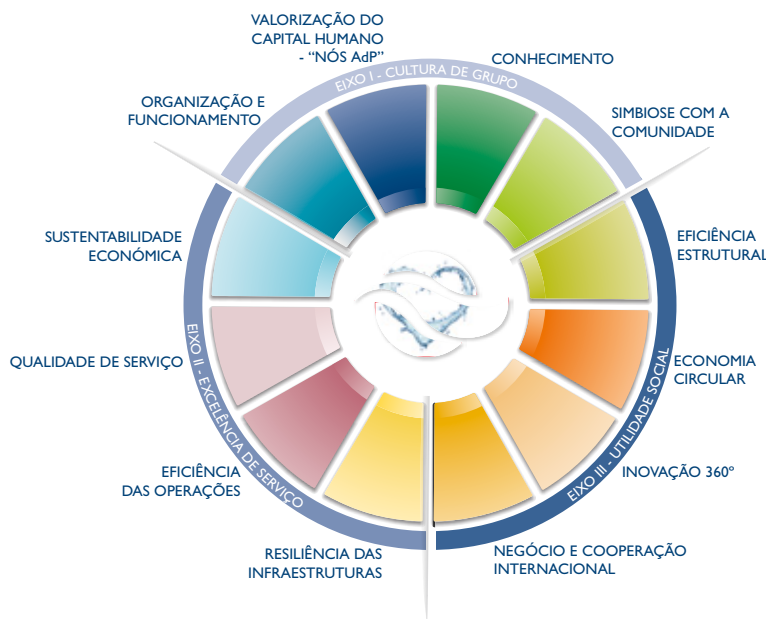
Estamos certos de que o rumo estratégico traçado permitirá responder às exigências de bem-estar, de saúde pública, de qualidade do ambiente e de desenvolvimento sustentável.

Com um longo historial de sucessos e dotado de uma estrutura empresarial técnica e económico-financeira robusta, o Grupo tem a missão de corresponder com eficácia aos grandes desafios de futuro que se colocam ao setor do ambiente.




## UM COMPROMISSO COM TRÊS PILARES

## UMA ABORDAGEM COLABORATIVA E PROATIVA MULTI-STAKEHOLDERS



## INTELIGÊNCIA COLETIVA E INOVAÇÃO COMO FONTES DE CRIAÇÃO DE VALOR PARA A SOCIEDADE.

EIXOS DE ATUAÇÃO	DESAFIOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMAS DE AÇÃO
 <p><b>EIXO I</b> CULTURA DE GRUPO</p>	<p>ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO</p> <p>VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO "NÓS AdP"</p> <p>CONHECIMENTO</p> <p>SINBIOSE COM A COMUNIDADE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organização multipolar capitalizando competências descentralizadas e transversais</li> <li>Orientação e cultura de gestão de risco com requisitos do SQAS</li> <li>Digitalização e desmaterialização processual do Grupo</li> <li>Alinhamento organizacional para sinergias na gestão do conhecimento</li> <li>Funções estratégicas, táticas e operacionais enquadradas nos novos paradigmas</li> <li>Estudo do clima organizacional</li> <li>Diagnóstico de Recursos Humanos</li> <li>Nova Política de Gestão do Capital Humano</li> <li>Segurança e bem-estar no trabalho</li> <li>Dinamização do "Nós AdP"</li> <li>Centros de Competências</li> <li>Plataforma de gestão do conhecimento acessível e atualizável</li> <li>Academia da Água</li> <li>Sinergias intergeracionais na transmissão do conhecimento</li> <li>Ligação a universidades e a centros de empreendedorismo</li> <li>Piano Global de Comunicação integrado e participativo</li> <li>Identificação das melhores práticas existentes no Grupo</li> <li>Piano de Educação Ambiental</li> <li>Sinbiiose com parceiros municipais para a sustentabilidade</li> <li>Diagnóstico de Sustentabilidade do Grupo</li> </ul>
<p><b>EIXO II</b> EXCELENCIA DE SERVIÇO</p>		
<p><b>EIXO III</b> UTILIDADE SOCIAL</p>		

EIXOS DE ATUAÇÃO	DESAFIOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMAS DE AÇÃO
 <p><b>EIXO I</b> CULTURA DE GRUPO</p>	<p>RESILIÊNCIA DAS INFRAESTRUTURAS</p> <p>EFICIÊNCIA DAS OPERAÇÕES</p> <p>QUALIDADE DE SERVIÇO</p> <p>SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integração de origens de água para garantia da continuidade do serviço</li> <li>Interoperabilidade, redundância e fiabilidade dos sistemas</li> <li>Gestão de ativos infraestruturais</li> <li>Articulação e alinhamento entre stakeholders para a resiliência dos sistemas</li> <li>Digitalização das operações para suporte à gestão de risco e à decisão</li> <li>Capitalização do know-how em gestão de perdas e afluências indevidas e energia</li> <li>Institucionalização de benchmarking como indutor de melhoria do desempenho</li> <li>Automação dos sistemas infraestruturais e das instalações</li> <li>Comité de cibersegurança no Grupo</li> <li>Melhoria da eficiência e segurança dos processos logísticos</li> <li>Sinergias e integração de processos de certificação de sistemas</li> <li>Colaboração entre stakeholders para a diminuição das afluências indevidas</li> <li>Colaboração com regulador ambiental na preservação da qualidade das massas de água</li> <li>Continuidade do serviço em cenários de risco</li> <li>Soluções digitais de customer service adaptadas a cenários de crise</li> <li>Agilização dos processos de planeamento e aprovação de investimentos</li> <li>Diversificação da atividade do Grupo</li> <li>Controlo da dívida dos utilizadores do serviço</li> <li>Atualização do Manual de Procedimentos do Grupo integrado em centro de conhecimento</li> <li>Captação de sinergias intragrupo de maior valor acrescentado</li> </ul>
<p><b>EIXO II</b> EXCELENCIA DE SERVIÇO</p>		
<p><b>EIXO III</b> UTILIDADE SOCIAL</p>		

EIXOS DE ATUAÇÃO	DESAFIOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMAS DE AÇÃO
 <p><b>EIXO I</b> CULTURA DE GRUPO</p>	<p>EFICIÊNCIA ESTRUTURAL</p> <p>ECONOMIA CIRCULAR</p> <p>INOVAÇÃO AdP</p> <p>NEGÓCIO E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processos colaborativos com os municípios para novas parcerias</li> <li>Melhoria no desempenho e nas sinergias entre a alta e a baixa</li> <li>Garantia de equidade na acessibilidade física e económica aos serviços</li> <li>Promoção do valor da água e dos desafios ambientais nas comunidades</li> <li>Cultura empresarial colaborativa com os principais parceiros</li> <li>Programa de neutralidade energética e plano de neutralidade carbónica do ciclo urbano da água</li> <li>Mobilidade sustentável do Grupo</li> <li>Valorização das lamas e de outros subprodutos</li> <li>Aumento do potencial de produção de água para reutilização (ApR)</li> <li>Plano de convergência para as compras verdes</li> <li>Alocação de percentagem de volume de faturação do Grupo para projetos de inovação</li> <li>Agenda de Inovação do Grupo</li> <li>Promoção do SIMPLEX da ÁGUA através da transformação digital</li> <li>Posicionamento do Grupo como referência de produtos e serviços do setor</li> <li>Promoção de parcerias nacionais e internacionais para a inovação (INOVAAdP)</li> <li>Reforço da área internacional como instrumento de apoio à política externa</li> <li>Adaptação da Política de RH do Grupo aos objetivos de expansão da área internacional</li> <li>Identificação de projetos estratégicos com instituições multilaterais</li> <li>Aumento da atividade internacional através de novos modelos de negócio</li> <li>Parcerias com agentes da cadeia de valor do setor para aumento da competitividade nacional</li> </ul>
<p><b>EIXO II</b> EXCELENCIA DE SERVIÇO</p>		
<p><b>EIXO III</b> UTILIDADE SOCIAL</p>		

## PRINCIPAIS PRÉMIOS E DISTINÇÕES EM 2020

- Destaca-se neste ano a certificação COVID SAFE da Águas do Norte (AdNorte) e da AdRA – Águas da Região de Aveiro. A certificação obtida tem o objetivo de manter a confiança e a segurança de colaboradores/as, clientes e parceiros das empresas, tendo como base as orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS), da Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT), no âmbito da pandemia mundial de COVID-19, e pretende verificar no local a eficaz implementação de procedimentos e práticas de segurança e saúde.
    - Todas as lojas de atendimento ao cliente da AdNorte (baixa), obtiveram a certificação com a marca COVID SAFE. De realçar que a Águas do Norte foi a primeira empresa em Portugal do setor das denominadas *utilities* a obter esta certificação.
    - Todas as lojas de atendimento ao cliente da AdRA, localizadas em espaços independentes (que não se encontram localizadas em espaços comuns), obtiveram a certificação com a marca COVID SAFE.
  - A EPAL, a Águas do Vale do Tejo (AdVT) e a Águas do Tejo Atlântico (AdTA) foram galardoadas pela APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial, nas categorias de boas práticas de Responsabilidade Social e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:
    - No eixo dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável a EPAL/AdVT foi reconhecida com um prémio referente ao ODS 6 Água Potável e Saneamento, pela doação de Estação de Tratamento de Água Móvel a Moçambique na sequência do ciclone Idai. Neste eixo, a EPAL recebeu também uma menção honrosa no âmbito do ODS 4 Educação de Qualidade com o "Laboratório da Água da EPAL na KidZania" - um projeto que simula a vida real de um laboratório que controla a qualidade da água e no ODS 12 Produção e Consumo Sustentáveis com o projeto "Exclusivamente, Água da Torneira!", um desafio lançado a Entidades Públicas e Privadas onde a EPAL disponibiliza os recursos materiais - Jarros e Garrafas e suportes comunicacionais – e, em troca, estas assumem o compromisso de consumirem exclusivamente água da torneira nas suas áreas comuns.
    - No eixo da Responsabilidade Social, a EPAL recebeu menções honrosas com as seguintes candidaturas: na área da Comunidade, candidatura "H2O Quality" - uma aplicação inédita para toda a população e turistas, que funciona por georreferenciação e, na área da Comunicação, com o projeto "Água da Torneira em Movimento para Todos" - junta diversas iniciativas que sensibilizam para o consumo da água da
- torneira, reforçam a confiança nas infraestruturas e partilha de boas práticas do uso eficiente da água da cidade de Lisboa.
- No eixo dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a AdTA recebeu uma menção honrosa, referente ao ODS 12 - Produção e Consumos Sustentáveis, com a candidatura "Todas as Semanas têm um novo "R".
  - A AdTA foi premiada pela iniciativa promovida pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, no âmbito do Grande Prémio APCE. Este tem como objetivo distinguir e reconhecer a excelência e o profissionalismo dos responsáveis de comunicação portugueses", explica a associação:
    - A AdTA venceu o prémio APCE na categoria "Surpreendanos" como o projeto "VIRA, Virar Conceitos e Mentalidades". A categoria "Surpreenda-nos" é desde o princípio uma das mais importantes e queridas pela APCE, o que reforça o valor deste prémio conseguido numa competição que conta com agências de comunicação, empresas do PSI 20 e multinacionais de vários setores de atividade. A empresa foi ainda finalista da Edição Especial COVID-19, com as candidaturas na categoria Campanha Externa "Já perguntaste...?" e "Pela saúde pública e ambiente #estamosaqui".
- No ano de 2020 a EPAL voltou a participar no ECSI – Estudo Europeu de Satisfação de Clientes, realizado pela Nova IMS, APQ e Instituto Português da Qualidade, mantendo o Índice de Satisfação ECSI e o 2º lugar do *ranking* do setor e conquistando o primeiro lugar do setor da Água na "Presença Digital".



## 1.1. QUEM SOMOS

O Grupo Águas de Portugal, constituído em 1993, é um Grupo empresarial de capitais exclusivamente públicos, que funciona como o instrumento empresarial do Estado para a prossecução das políticas públicas nos domínios do abastecimento de água (em alta e em baixa) e do saneamento de águas residuais. A atividade das suas empresas é fundamental para a concretização dos objetivos nacionais, através da implementação das medidas definidas e previstas nos planos estratégicos setoriais.

Atualmente presta serviços a mais de oito milhões de portugueses, cerca de 80% da população e conta com 3.499 trabalhadores/as.

A principal atividade do Grupo 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. Constituem serviços públicos essenciais, indispensáveis ao bem-estar das populações, à saúde pública, ao desenvolvimento social e económico e à proteção do meio ambiente.

### O GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL

- Assegura serviços básicos requeridos para o desenvolvimento económico, e ambiental para o funcionamento dos diferentes setores de atividade e para a eco-inovação da sociedade.
- Presta um contributo fundamental para uma sociedade mais resiliente, segura e equitativa no acesso e uso de recursos hídricos, para a proteção do ambiente e para o desenvolvimento sustentável.
- Constitui um espaço profissional de referência em engenharia, inovação e criação de conhecimento, consubstanciado num sistema descentralizado de competências assente numa ampla base regionalizada de 3.499 profissionais.
- Preserva uma relação próxima e construtiva com os acionistas e clientes no intuito de salvaguardar um elevado grau de satisfação das necessidades e expectativas dos utilizadores finais.

Um Grupo que tem por missão prestar serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento e enquanto Grupo empresarial com maior impacto na vida dos Portugueses, está bem ciente da enorme responsabilidade inerente a estas atividades essenciais. Tem contribuído ao longo das últimas décadas para uma profunda transformação do setor em Portugal. Através das empresas participadas, de base regional e integrando a sustentabilidade nos alicerces da estratégia de gestão e como instrumento potenciador da criação de valor para todos os nossos *stakeholders*, elevámos progressivamente o nosso contributo para a concretização dos ODS e entendemos que somos parte da solução.

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

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

A prestação de um serviço público contínuo, com exigentes padrões de qualidade e com tarifas socialmente aceitáveis, tem marcado presença no dia-a-dia das empresas do Grupo e na sua visão de futuro. Numa sociedade cada vez mais exigente, o rigor na fiabilidade do serviço prestado é diariamente alcançado, quer do ponto de vista da continuidade, quer da qualidade.

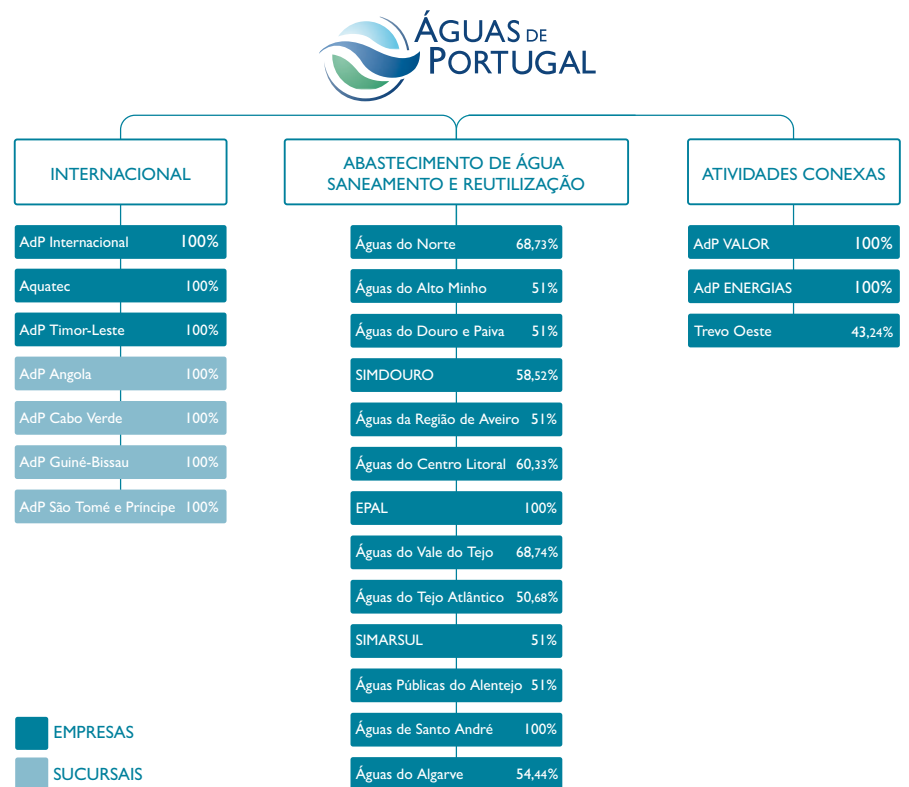
Estas empresas quando consubstanciam parcerias entre o Estado e os Municípios, podem assumir o modelo de sociedades concessionárias de sistemas de titularidade estatal – Sistemas multimunicipais ou o modelo de sociedades gestoras de sistemas municipais em regime de parceria pública, sendo o capital social maioritariamente detido pela AdP SGPS, em representação do Estado.

O Grupo AdP opera ainda **(i)** na área das energias renováveis com o objetivo de maximizar o aproveitamento do potencial energético dos seus ativos e dos recursos endógenos, e **(ii)** em mercados internacionais, através da prestação de serviços em associação com parceiros locais ou empresas portuguesas do setor.



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

Dada a experiência e conhecimento adquiridos, o Grupo estrutura-se numa plataforma comum, que fomenta o acesso concertado aos mercados, a integração dos recursos e a difusão da experiência acumulada entre as participadas.



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

#### ESTRUTURA ACIONISTA



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 ERSAR, que 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, ano 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.

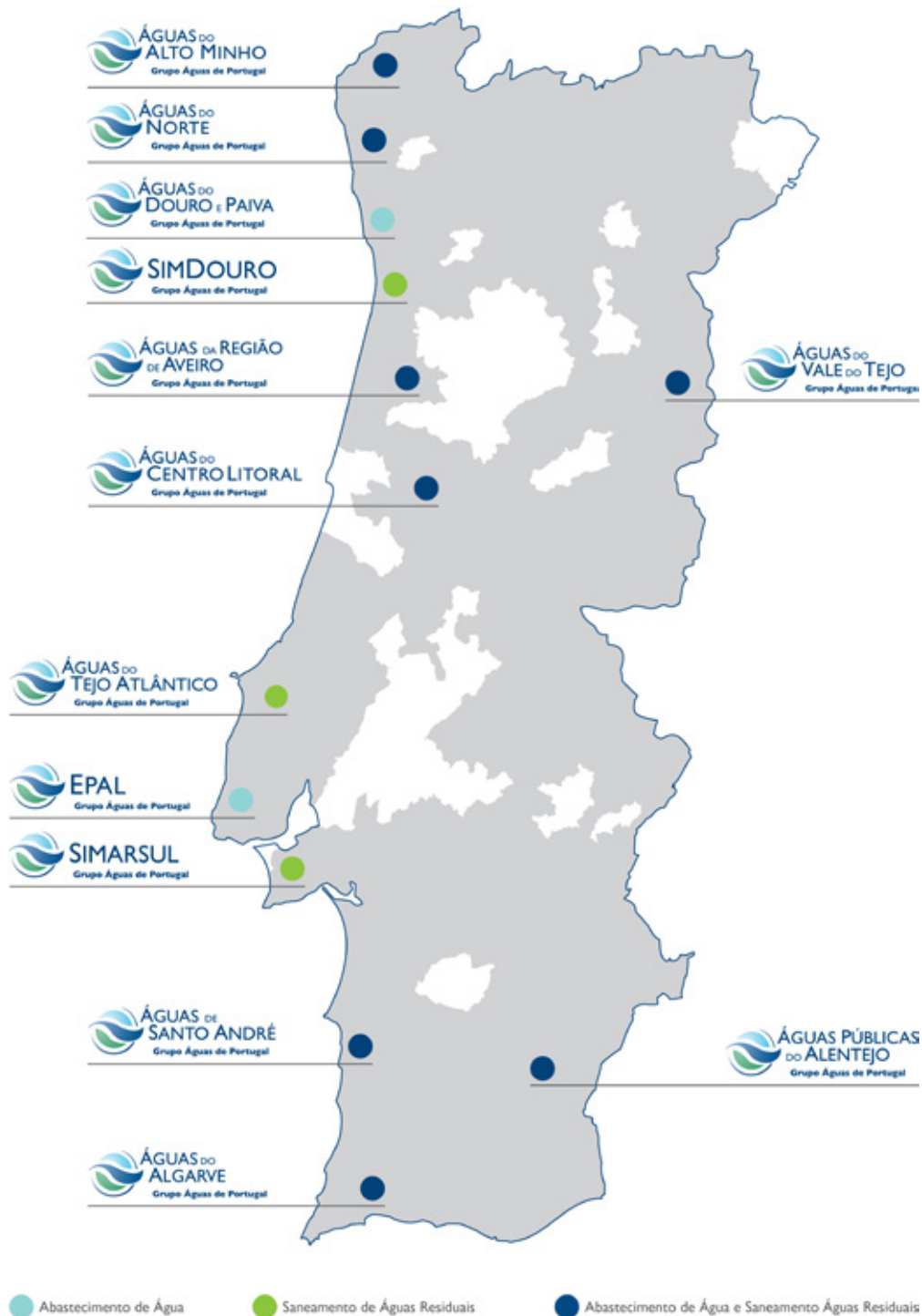
A APA acompanha a regulação ambiental a que as entidades gestoras dos serviços de água e resíduos urbanos do Grupo AdP estão sujeitos.

## O FOCO DO NEGÓCIO DO GRUPO AdP É O AMBIENTE E O SERVIÇO À COMUNIDADE

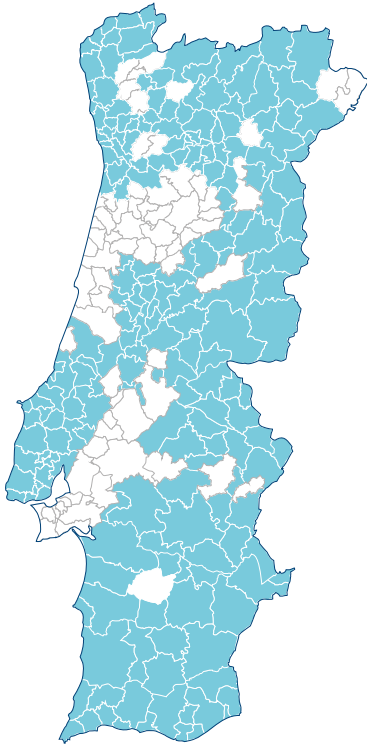
- No Grupo AdP são pilares essenciais o desenvolvimento e a melhoria contínua dos seus processos, a prestação de um serviço público de qualidade e a diversificação numa ótica de aumento da eficiência. A eficiência técnica, económica e financeira, a melhoria da resiliência face às alterações climáticas, a racionalidade na utilização dos recursos e a transparência dos modelos de gestão são os principais desafios com que o Grupo AdP se depara, para dar resposta aos seus acionistas e demais partes interessadas.
- A resposta do Grupo aos desafios está bem patente na evolução das taxas de cobertura dos sistemas integrados, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, bem como nos indicadores de qualidade de serviço.
- A sustentabilidade do Grupo AdP é ainda geradora de dinamismo no tecido empresarial nacional e local, pelo potencial de sustentação e crescimento que promove aos setores económicos.
- Os objetivos do Grupo AdP são determinados pelas políticas governamentais para o setor, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos acionistas.

## 1.2. ONDE ESTAMOS

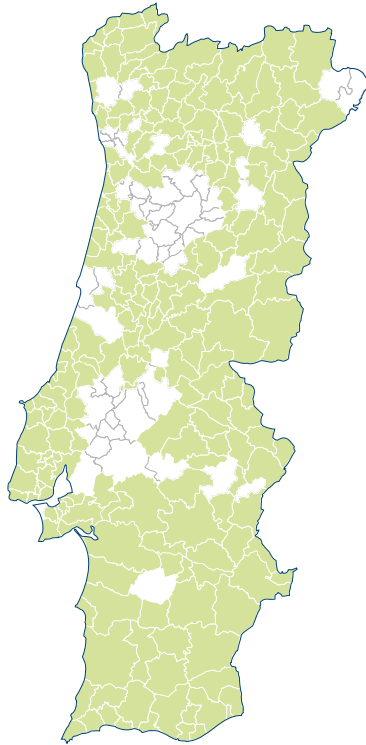
O Grupo AdP, através das 13 empresas operacionais, tem uma presença alargada no território continental, de Norte a Sul, prestando serviços a cerca de 80% da população portuguesa.



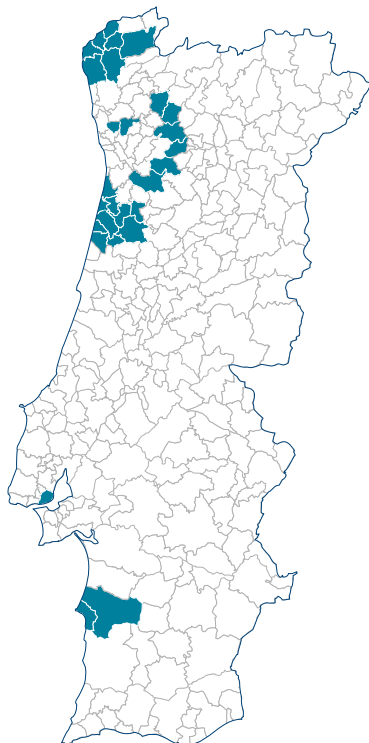
ABASTECIMENTO DE ÁGUA  
EM ALTA



SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS  
EM ALTA



ABASTECIMENTO DE ÁGUA  
E SANEAMENTO EM BAIXA



**13**

**EMPRESAS  
OPERACIONAIS**

**8**

de abastecimento de água  
e saneamento

**2**

de abastecimento de água

**3**

de saneamento

**HOLDING E**

**3**

**EMPRESAS  
INSTRUMENTAIS**

**2**

**EMPRESAS  
INTERNACIONAIS**

WE SUPPORT



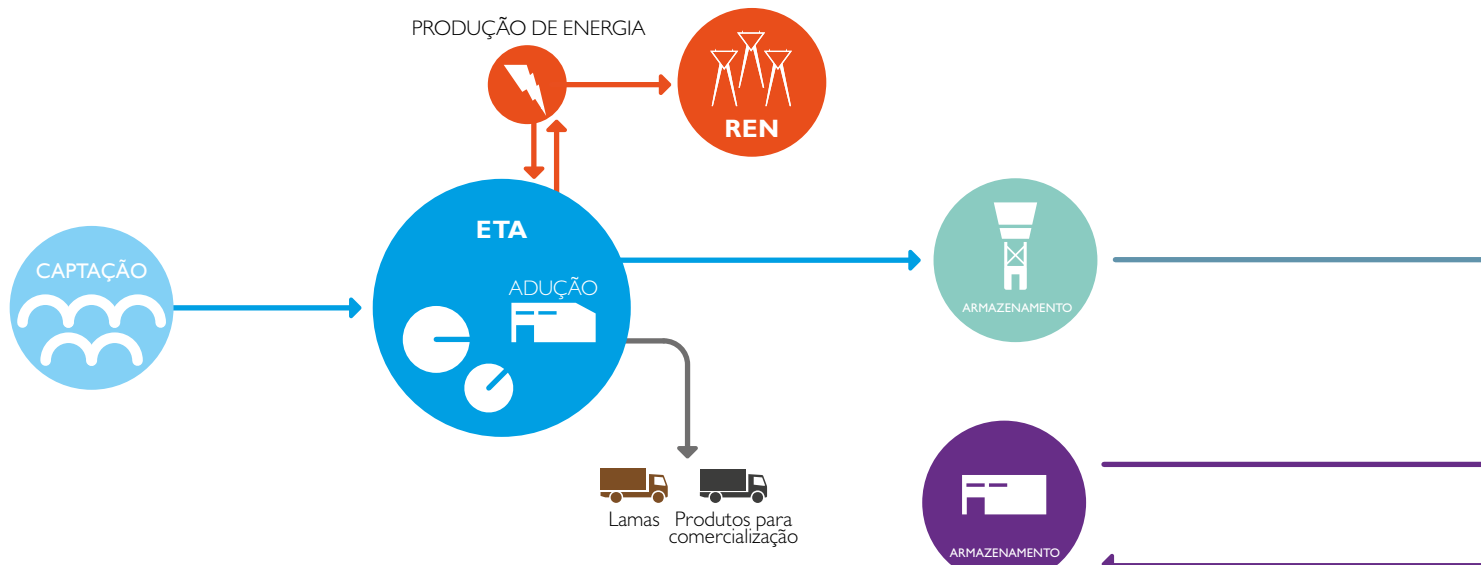
**Implementação dos 10 Princípios na Estratégia e Operações**

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

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

### 1.3. O QUE FAZEMOS

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



**Captação**

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



**ETA - Estação de Tratamento de Água**

**Tratamento**

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

**Adução**

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



**Produção de Energia**

Produção de energia eléctrica de fontes hídricas, eólica e fotovoltaica.



**Armazenamento**

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



**Armazenamento**

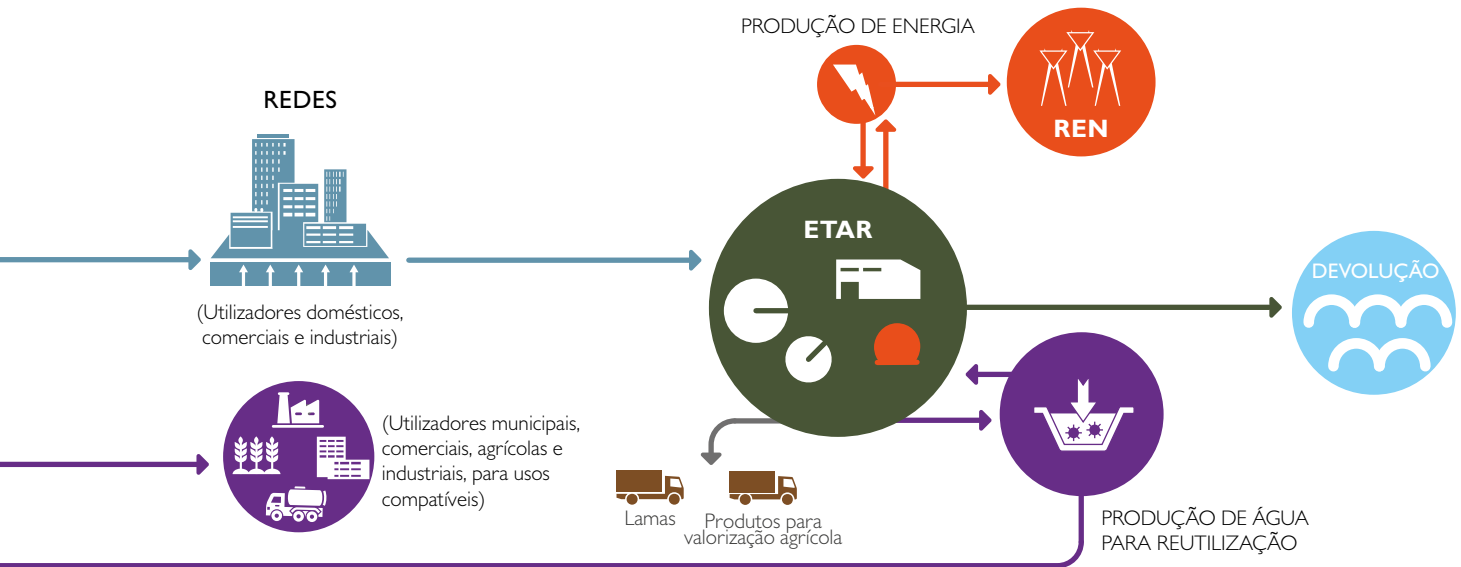
Armazenamento de água para reutilização.

ALTA

BAIXA

## ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

<b>113</b> ETA	<b>1.004</b> ETAR
<b>1.365</b> CAPTAÇÕES	<b>11.972</b> REDE DE COLETORES
<b>1.952</b> RESERVATÓRIOS	<b>24.405</b> ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE AA E AR
<b>21.582</b> ADUTORAS E REDE DE DISTRIBUIÇÃO	



### REDES

#### Distribuição

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

#### Recolha

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

#### Transporte

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

BAIXA



### ETAR - Estação de Tratamento de Águas Residuais

#### Tratamento e Valorização

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



#### Produção de água para reutilização

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



#### Valorização energética do biogás da digestão anaeróbia de lamas

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

ALTA



### Devolução

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

## 1.4. MODELO DE GOVERNO

O Grupo conta com um modelo de governo robusto, baseado na ética e transparência, com respeito integral pelos Princípios do Bom Governo (PBG) das empresas do setor empresarial do Estado (SEE) 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 PBG das empresas do SEE;
- 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.



## ÓRGÃOS SOCIAIS

Por deliberação da Assembleia-Geral (AG) de 4 de maio de 2020, e para o triénio 2020-2022, o Conselho de Administração da holding do Grupo AdP (AdP SGPS) é composto por seis administradores (cinco executivos e um não executivo), dos quais um presidente, um vice-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, um vice-presidente e quatro vogais.

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Presidente** José Carlos dos Remédios Athaíde Furtado  
**Vice-Presidente** José Manuel Leitão Sardinha  
**Vogal** Catarina Isabel Clímaco Monteiro d'Oliveira  
**Vogal** Carla da Conceição Afonso Correia  
**Vogal** João Pedro Moura Castro Neves  
**Vogal não-executivo** Jaime Serrão Andrez (em representação da Parpública)

### COMISSÃO EXECUTIVA

**Presidente** José Carlos dos Remédios Athaíde Furtado  
**Vice-Presidente** José Manuel Leitão Sardinha  
**Vogal** Catarina Isabel Clímaco Monteiro d'Oliveira  
**Vogal** Carla da Conceição Afonso Correia  
**Vogal** João Pedro Moura Castro Neves

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

### MESA DA ASSEMBLEIA-GERAL

**Presidente** Isabel Sofia Sousa Santos Albuquerque  
**Vice-Presidente** Maria Helena Dias Duarte  
**Secretário** José Espírito Santo Menezes e Teles

### CONSELHO FISCAL

**Presidente** Carla Maria Lamego Ribeiro  
**Vogal** Mário José Alveirinho Carrega  
**Vogal** Rui Manuel Mendes Cabeças

### REVISOR OFICIAL DE CONTAS

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

### SECRETÁRIO DA SOCIEDADE

**Efetivo** Cristina Rebelo Pereira  
**Suplente** Ricardo Cortes Ribeiro

### AUDITOR EXTERNO

Pricewaterhousecoopers, SROC, Lda.

Em 2020, o Conselho de Administração (CA) da AdP SGPS reuniu 10 (dez) vezes e a Comissão Executiva 55 (cinquenta e cinco) vezes.

A gestão das empresas participadas do Grupo AdP é assegurada por um CA, cujos presidentes e membros são eleitos em 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.

## 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, sendo responsáveis pela definição e implementação das políticas, pela gestão dos recursos corporativos e pela avaliação e controlo das empresas participadas. No segundo semestre de 2020, foi dada continuidade ao processo de reorganização do centro corporativo da AdP SGPS e da AdP Valor, empresa que até esta data, funcionou como unidade de serviços partilhados do Grupo AdP. Em resultado desse processo de reorganização, já iniciado em 2018 (data a partir da qual os serviços de contabilidade e comunicação transitaram para a AdP SGPS), passaram a integrar a estrutura funcional da AdP SGPS, três direções: Jurídica, Sistemas de Informação e Compras, mantendo a AdP SGPS a prestação de apoio corporativo à gestão das empresas participadas.

**WE SUPPORT**

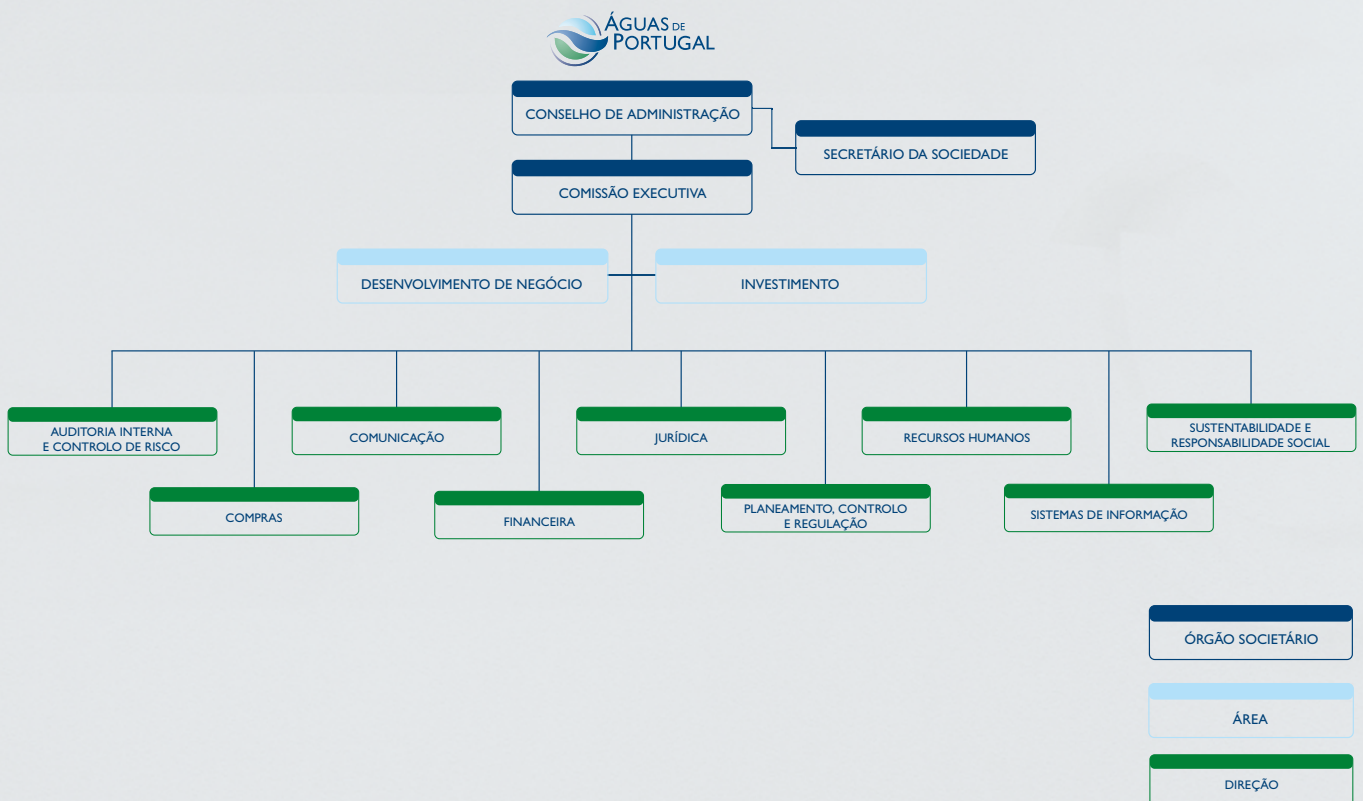


**Implementação dos 10 Princípios na Estratégia e Operações**

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

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

## ÓRGÃOS FUNCIONAIS





### SECRETÁRIO DA SOCIEDADE (ARTº 446º B CSC)

As responsabilidades do Secretário da Sociedade são, entre outras matérias que lhe sejam especialmente atribuídas pelo órgão de administração da sociedade, 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 e o seguimento/acompanhamento das respetivas deliberações junto da estrutura interna da sociedade, das empresas participadas e respetivos gestores.

### 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.

### INVESTIMENTO

Tem como principais funções o acompanhamento do processo de planeamento anual dos investimentos pelas empresas e da respetiva execução ao longo do ano, a coordenação da componente técnica das candidaturas a empréstimos do Banco Europeu de Investimento e do correspondente reporte ao banco e fecho do projeto, e a centralização de procedimentos diversos, a nível interno e externo, relativos aos investimentos do Grupo AdP.

### AUDITORIA INTERNA E CONTROLO DE RISCO

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

### COMPRAS

É responsável por assegurar as negociações para a contratualização de fornecimentos para o Grupo, procurando rentabilizar o binómio custo/benefício com a melhor qualidade existente no mercado, de forma a contribuir para os resultados do Grupo.

### COMUNICAÇÃO

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

### FINANCEIRA

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

### JURÍDICA

É responsável por assegurar a prestação de assessoria jurídica ao Grupo, de acordo com a estratégia definida, de forma a assegurar a defesa dos interesses da AdP e a conformidade com a Lei.

### PLANEAMENTO, CONTROLO E REGULAÇÃO

É responsável por assegurar a prestação da correta informação de gestão aos órgãos decisores para a adequada tomada de decisão, assim como pela implementação de medidas corretivas e coordenação da estratégia regulatória, incluindo em matéria tarifária, e por 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".

### RECURSOS HUMANOS

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

### SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

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



## EMPRESAS PARTICIPADAS

### Empresa Portuguesa das Águas Livres (EPAL)

Empresa centenária que, desde 1993, é detida a 100% pela AdP SGPS. 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 1/4 da população portuguesa. A concessão da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Vale do Tejo foi atribuída à Águas do Vale do Tejo e à EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A, a sua gestão delegada.

### Águas do Norte (AdNorte)

**Atividade em alta** - A AdNorte é a entidade gestora do Sistema Multimunicipal Norte de Portugal, responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta. 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 da Região do Noroeste.

### Águas do Douro e Paiva (AdDP)

A AdDP é a entidade gestora do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água do Sul do Grande Porto e resulta da cisão acima referida.

### SIMDOURO

A SIMDOURO é a entidade gestora do Sistema Multimunicipal de Saneamento do Grande Porto e resulta da cisão acima referida.

### Águas do Centro Litoral (AdCL)

A AdCL é a entidade gestora do Sistema Multimunicipal 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, da SIMLIS e da SIMRIA.

### Águas do Vale do Tejo (AdVT)

A AdVT é a entidade gestora do Sistema Multimunicipal 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 (AdTA)

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 (AdA)

A AdA é a entidade gestora do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Algarve, responsável pelas atividades de abastecimento de água e tratamento de águas residuais em alta na região.

### Águas da Região de Aveiro (AdRA)

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.

### Águas Públicas do Alentejo (AgdA)

A AgdA é a entidade que gere e explora, em regime de parceria pública, os serviços de água e saneamento em alta em 20 Municípios no Alentejo.

### Águas do Alto Minho (AdAM)

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

### Águas de Santo André (AdSA)

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, relativamente a água potável, água industrial, água residual e resíduos industriais.

### AdP Internacional (AdPI)

Agrega as empresas com atividade sediada fora de Portugal e tem por missão conduzir a gestão dos negócios do Grupo AdP fora do território nacional. De salientar que a sustentabilidade económica é um *driver* fundamental na atividade desenvolvida 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 conseqüentemente no desenvolvimento de novos negócios economicamente sustentáveis;

Apoio à internacionalização de outras empresas portuguesas na área do ambiente.

### AdP Valor (em 2020, denominada AdP Serviços)

Tem por missão impulsionar a inovação estratégica no Grupo AdP, dinamizando a rede de competências críticas disponíveis, lançar e gerir novos negócios sustentáveis alinhados com as prioridades do Grupo e centrados nos princípios da economia circular; gerir processos técnicos estratégicos agregadores que potenciem a criação de valor e o sucesso na superação dos desafios do Grupo e prestar serviços especializados de engenharia e operação, num contexto de sustentabilidade e de valorização do ciclo urbano da água. Até agosto de 2020, a AdP Serviços constituía-se como a empresa de serviços partilhados do Grupo AdP.

### AdP Energias

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



## INSTRUMENTOS DE BOM GOVERNO

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

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

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

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

Em 2019 reforçámos o nosso compromisso ao todas as empresas do Grupo AdP subscreverem a Campanha Portuguesa Anticorrupção. A Campanha Anticorrupção surge em resposta à *Call to Action* Anticorrupção, apresentada pelo UNGC, ao setor empresarial e sociedade civil que se assume como “um apelo por parte das organizações aos Governos para promover medidas anticorrupção e implementar políticas que estimulem o estabelecimento de sistemas de boa governação”.

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

## “O ACESSO À ÁGUA POTÁVEL E AO SANEAMENTO BÁSICO É UM DIREITO HUMANO ESSENCIAL À VIDA.”

### 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 pode ser contactada através do correio eletrónico [eticaadp@adp.pt](mailto:eticaadp@adp.pt).

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA DO GRUPO AdP

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

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

Mais do que um compromisso, este Código de Conduta e Ética reflete a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de um Grupo empresarial que assume como princípios estruturantes da sua ação, o respeito pelos direitos dos trabalhadores, 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.



### VALORES ÉTICOS DO GRUPO AdP E PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

#### O Grupo AdP tem como Valores Centrais:

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

#### E rege-se pelos seguintes Princípios:

- Respeito e proteção dos direitos humanos
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores
- 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

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



**WE SUPPORT**  
UN GLOBAL COMPACT

**ANTICORRUPÇÃO**

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

**Critério 12:** Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área da anticorrupção  
**Critério 13:** Gestão efetiva de forma a integrar os princípios de anticorrupção.  
**Critério 14:** Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão anticorrupção.

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

## MANUAL DE GOVERNO

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

## COMISSÕES ESPECIALIZADAS

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

## MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA

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

## PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas identifica as principais áreas que, potencialmente, poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os respetivos riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação e a sua probabilidade de ocorrência. Pretende, também, reforçar a cultura do Grupo e dos respetivos trabalhadores/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/as Administradores/as e os/as colaboradores/as com funções em áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de atos de corrupção.

## 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.

Sendo este tema transversal ao Grupo AdP, e por forma a possibilitar a existência de uma sistematização e adequada visibilidade do controlo interno existente nas empresas, a AdP SGPS deu continuidade em 2020 à implementação do Sistema de Controlo Interno (SCI) transversal ao Grupo o CUBO do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), sendo este modelo adaptável à estrutura das empresas pela sua flexibilidade e fiabilidade.

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

No âmbito deste projeto, em 2020 foi concluído o mapeamento dos 13 processos prioritários e identificados os eventos de riscos, os riscos e controlos implementados na sua mitigação, em duas empresas piloto. Com base nessa informação, foi iniciado o trabalho de mapeamento desses processos nas restantes empresas do Grupo, tendo sido definido um cronograma temporal para a sua concretização, cuja conclusão se encontra prevista para o final do 3.º trimestre de 2021. Este trabalho contempla o necessário ajuste à realidade dos riscos e controlos implementados em cada uma das empresas.

Paralelamente, foi elaborado o relatório de definição das métricas a utilizar futuramente na avaliação anual do SCI, bem como a versão base do Manual de Controlo Interno do Grupo, os quais estarão concluídos, quando se encontrar finalizado o mapeamento de todos os processos identificados como críticos no âmbito do Sistema de Controlo Interno.

As alterações acima indicadas obrigarão ainda à revisão e ajuste do modelo de gestão de risco em vigor no Grupo AdP.

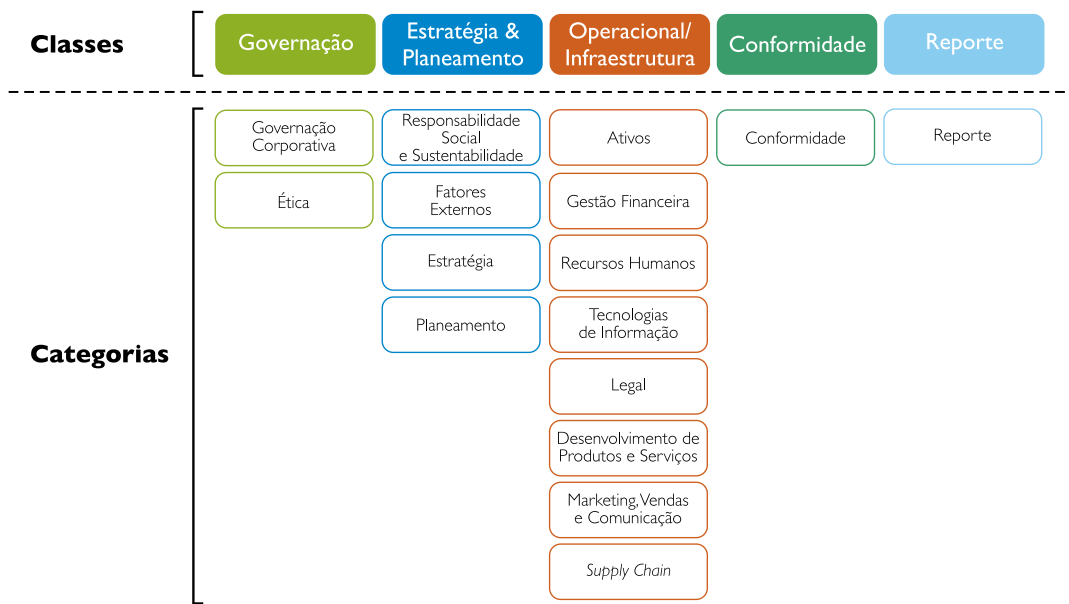
A adequabilidade do SCI encontra-se alinhada com o modelo de gestão do risco, sendo ajustada sempre que, através da avaliação de risco, sejam identificados riscos enquadráveis num patamar considerado não aceitável, ou detetadas insuficiências ou falhas na análise dos controlos que lhe está subjacente.

A existência de um modelo de gestão do risco empresarial possibilita uma avaliação integrada e um amadurecimento da cultura de risco, permitindo criar uma linguagem

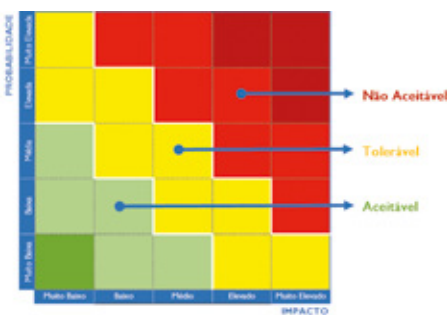


comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na empresa, a reduzir o risco de perda dos seus investimentos e ativos, e ajudar a garantir a fiabilidade das demonstrações financeiras e a conformidade com as leis e regulamentação.

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



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



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

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

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

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

No âmbito do processo de gestão do risco empresarial, os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados pelas empresas, sendo periodicamente apreciados pela AdP SGPS,



na qualidade de acionista maioritário. A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, além de ser assegurada pelas empresas do Grupo e respetivos órgãos de gestão é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade do acionista maioritário, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

Os principais riscos a que o Grupo se encontra exposto são os seguintes:

- Infiltrações de saneamento em alta: Risco de infiltrações ao longo da cadeia de saneamento em alta, com consequente diminuição da capacidade de tratamento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente, envelhecimento da infraestrutura e ausência de redes separativas.
- Perdas de abastecimento em baixa: Risco de perdas de recursos hídricos ao longo da cadeia de abastecimento em baixa, com consequente diminuição da capacidade de abastecimento e perdas financeiras, decorrente de avarias e falhas não detetadas atempadamente ou envelhecimento da infraestrutura.
- Gestão de talentos: Risco de dificuldade na captação e retenção do capital humano necessário, decorrente de limitações inerentes ao enquadramento setorial ou à conjuntura económica.
- Impacto Ambiental: Risco de uma ineficiente utilização dos recursos ambientais ou contaminação dos mesmos, decorrente direta ou indiretamente da atividade da empresa ou do incumprimento da legislação/ regulamentação ambiental vigente.
- Catástrofe: Risco de ocorrência de eventos catastróficos com impacto ao nível da continuidade do negócio, por ser colocada em risco a operacionalidade das infraestruturas. Para fazer face a estes riscos as empresas do Grupo têm contratualizados seguros com vista a assegurar uma transferência destes riscos.
- Regulatório: Através da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, foram aprovados os novos estatutos da ERSAR, a qual passa a assumir o cariz de uma entidade administrativa independente, com uma reforçada autonomia em termos orgânicos, funcionais e financeiros, sendo equiparada a outras entidades reguladoras independentes.

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

## O SISTEMA DE CONTROLO DE RISCO EXISTENTE É ASSEGURADO:

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

## 1.5. A ESTRATÉGIA

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

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

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

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

As empresas do Grupo Águas de Portugal desempenham a sua função económica vinculadas a princípios de boa gestão e de proteção do ambiente, defesa dos interesses dos consumidores, valorização dos colaboradores, observância dos padrões éticos e regras de mercado.

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

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

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

**OPERACIONALIZAR A ESTRATÉGIA INTEGRANDO AS MELHORES PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE ALINHADAS COM OS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL É O GRANDE COMPROMISSO DO GRUPO AdP.**

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

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

Em 2020, o Conselho de Administração atuou em conformidade com as determinações legais vigentes e com as orientações de atuação que lhe foram transmitidas pelo titular da função acionista e pela Tutela setorial e financeira, designadamente e sem esgotar, através do desenvolvimento de contributos e medidas para a alavancagem da economia nacional no contexto particular e difícil de Pandemia, com enfoque na inovação, na resiliência, na neutralidade energética e carbónica, na economia circular e solidariedade com os parceiros acionistas, assegurando igualmente o cumprimento da sua Missão, reforçado pelo despacho da Tutela setorial (Despacho n.º 3547-A/2020, de 23 de março), através da prestação contínua e ininterrupta de um serviço público essencial de excelência e salvaguarda da saúde pública da comunidade.

O ano de 2020 foi um ano conturbado e muito marcado pela Pandemia de COVID-19. A Organização Mundial de Saúde (OMS) qualificou, no dia 11 de março de 2020, a emergência de saúde pública ocasionada pela doença COVID-19 como uma pandemia internacional, constituindo uma calamidade pública.

Neste contexto de incerteza, prosseguimos o nosso caminho adaptando os processos internos por forma a não comprometer o respeito dos princípios da universalidade, qualidade de serviço e de eficiência.

Mas o Grupo Águas de Portugal, com a sua experiência e conhecimento acumulados, levou a cabo o seu compromisso de prestar serviços críticos e essenciais de uma forma ininterrupta com o empenho e espírito de missão, dos/as nossos/as trabalhadores/as que, na linha da frente, garantiram a continuidade das operações. “Nunca parámos”.

Caiu sobre nós uma acrescida responsabilidade pois os nossos serviços são o garante da saúde pública. Implementámos em tempo os Planos de Contingência em todas as empresas do Grupo de forma a garantir uma resposta eficaz na minimização do impacto de potenciais riscos para a saúde dos/as nossos/as trabalhadores/as, bem como para a continuidade das nossas atividades. Reajustámos a operação, garantimos a segurança e saúde dos/as nossos/as trabalhadores/as, tanto das estruturas operacionais, como aos que podiam exercer as suas funções em trabalho remoto. Disponibilizámos EPI's adequados, apoio psicológico, ginástica laboral, entre outros, a todos/as os/as nossos/as trabalhadores/as.

## READAPTÁMO-NOS PARA GARANTIR QUE NUNCA FALTASSE ÁGUA NA TORNEIRA DOS PORTUGUESES E QUE AS SUAS ÁGUAS RESIDUAIS FOSSEM TRATADAS.

Em todas as empresas foi desenvolvido e implementado um Plano de Contingência para a COVID-19, elaborado de acordo com a Orientação n.º 006/2020 de 26/02/2020, da DGS, que vem complementar os respetivos planos operacionais e de emergência.

As medidas excecionais de gestão de risco no âmbito da contingência da COVID-19 determinaram os recursos humanos e meios técnicos que são críticos para assegurar os serviços essenciais, designadamente:

- postos de trabalho e trabalhadores/as (trabalho presencial, trabalho remoto ou em regime de prontidão);
- condições de trabalho, no local habitual ou à distância, incluindo meios técnicos e recursos informáticos;
- constituição de equipas de reserva em isolamento (reserva de prontidão) para substituição em casos de necessidade;
- participação dos prestadores de serviços e fornecedores, incluindo a identificação das necessidades de materiais/ produtos extraordinários e eventuais aumentos temporários de reservas dos fornecimentos habituais para obviar eventuais dificuldades na cadeia de fornecimento.

Os planos de contingência das empresas do Grupo AdP também integram procedimentos visando garantir uma resposta eficaz na minimização do impacto de potenciais riscos para a saúde de trabalhadores e trabalhadoras, nomeadamente:

- recurso a trabalho remoto, nos casos aplicáveis;
- medidas de prevenção e controlo para minimizar o risco de transmissão de infeção para aqueles/as cujas funções requerem a sua presença física no local de trabalho, nomeadamente e entre outras:
  - reforço de higienização dos postos de trabalho;
  - organização de turnos sem contacto pessoal;
  - isolamento das equipas de reserva de prontidão;
  - reforço dos meios de atendimento à distância em detrimento do atendimento presencial (telefone e *online*);
  - regras específicas para o atendimento presencial quando exigido (regras de ocupação dos espaços).

Foi dada especial atenção à sensibilização e informação de todos/as os/as trabalhadores/as para a adoção dos imprescindíveis comportamentos individuais de higiene pessoal e de conduta social, quer em situação de trabalho, quer na vida pessoal.

Garantimos a continuidade dos serviços críticos essenciais, garantindo a segurança de todos/as os/as nossos/as trabalhadores/as.

Os Planos de Contingência foram sendo ajustados ao longo do ano, atendendo à evolução da situação epidemiológica e às medidas decretadas em Portugal. Mas todos os ajustes tiveram sempre em vista as duas premissas: **(i)** manter a segurança de todos os/as trabalhadores/as e a **(ii)** continuidade da prestação de um serviço público essencial.

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

Sabemos que vivemos num contexto de rápida mudança, que exige de todos nós alguma firmeza e a capacidade de não nos desviarmos do caminho. Mas não existe melhor forma de prever o futuro do que construí-lo. E, para isso, temos de saber onde queremos chegar.

## EM 2020, MOBILIZÁMO-NOS DE FORMA A DAR UMA CONTRIBUIÇÃO RELEVANTE PARA A PROMOÇÃO DE UM FUTURO SUSTENTÁVEL.

A nível global, os ODS e a Agenda 2030 definem as prioridades e aspirações do desenvolvimento sustentável global para 2030, nos quais a Água assume uma importância fulcral, pelos impactos diretos e indiretos que tem na superação dos ODS.

A nível europeu, a proteção da saúde humana e do ambiente, bem como o controlo da poluição são objetivos prioritários que orientam as linhas de ação da Comissão Europeia no sentido da recuperação económica e social. De facto, a pandemia de COVID-19 tornou a saúde e o ambiente mais importante do que nunca, o que reforça a importância do papel dos serviços de abastecimento de água e de saneamento no contexto europeu e nacional.

Neste quadro, o reforço da capacidade do país para superar os grandes desafios sociais exigirá uma evolução de paradigma da atuação do Grupo Águas de Portugal junto da sociedade e dos agentes económicos.

O QEC é a resposta à evolução de paradigma da economia e da Sociedade, que impõe uma nova forma de interação com os *stakeholders* e com a Sociedade em geral e visa estabelecer um rumo mobilizador que permita consolidar a visão para o Grupo Águas de Portugal.



CONTINUAMOS A  
TRABALHAR COM  
PROPÓSITO NÃO  
DEIXANDO NINGUÉM  
PARA TRÁS.

## 1.6. O COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

A água é um bem essencial à vida, à paz e ao bem-estar social. Segundo os ODS, a escassez de água pode deslocar 700 milhões de pessoas até 2030, três milhões de pessoas em todo o mundo não têm acesso a infraestruturas básicas que lhes permitam lavar convenientemente as mãos e 61% dos países do mundo estão sem capacidade de financiamento para atingir os objetivos definidos para cobrir as necessidades básicas de acesso a água e saneamento.

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

Estamos na década da ação e na década da sustentabilidade. E a sustentabilidade está hoje, como sempre esteve, no ADN do Grupo Águas de Portugal.

A missão de serviço público que nos está cometida faz com que estejamos intrinsecamente comprometidos com a sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e de saneamento. São serviços públicos essenciais à vida, determinantes para o bem-estar das pessoas, a saúde pública, a preservação do ambiente, a atividade económica e o desenvolvimento sustentável. Sendo muitos os exemplos do impacto das nossas atividades, destacamos a elevada qualidade e disponibilidade da água que chega às nossas torneiras e a evolução positiva da qualidade das águas balneares que é atestada pelo número crescente de bandeiras azuis nas nossas praias.

No quadro do novo paradigma, ao nível social e ambiental, decidimos lançar um processo de avaliação dos desafios e de construção de um rumo estratégico que nos permita reforçar a nossa capacidade de resposta. Num processo coletivo, participativo e transversal, com contributos de cerca de meio milhar de trabalhadores e trabalhadoras a todos os níveis da estrutura e de todas as nossas empresas, estabelecemos um Quadro Estratégico de Compromisso que nos aponta um rumo mobilizador com o foco nas Pessoas e na Organização, no Cliente e Utilizador e no Ambiente e na Sociedade para os próximos anos, no trilho da Agenda 2030.

Na essência, no rumo que estabelecemos para 2030, queremos contribuir para garantir a qualidade do nosso futuro: o futuro das pessoas; o futuro da economia; o futuro do planeta.

AS EMPRESAS DO FUTURO DEVEM, NECESSARIAMENTE,  
GARANTIR A PRESERVAÇÃO DO ECOSISTEMA EM QUE VIVEM  
PARA ASSEGURAR A CONTINUIDADE DA SUA ATUAÇÃO.

## NO GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL FAZEMOS A GESTÃO DO CICLO URBANO DA ÁGUA EM HARMONIA COM OS DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.

O acesso à água, o mais precioso dos recursos, assim como o saneamento, são direitos humanos consagrados pela ONU, assumindo o ODS 6 uma importância transversal no quadro dos ODS da Agenda 2030. A água e a segurança hídrica encontram-se no centro dos ODS. Segundo o Banco Mundial, sem melhorar a gestão dos recursos hídricos e assegurar o acesso global a serviços de qualidade de abastecimento de água e de saneamento, não será possível enfrentar com sucesso os grandes desafios do século XXI – desenvolvimento humano, cidades habitáveis, alterações climáticas, segurança alimentar e segurança energética.

O ODS 6 “Água e saneamento para todos” é o core do Grupo Águas de Portugal e é para ele que trabalhamos todos os dias. Este é o ODS que é transversal a todos os outros porque “sem água não há vida”. Contudo promovemos ao longo de 2020 diversas iniciativas que, em prol da comunidade, contribuem para levar a bom termo o alcance dos 17 ODS da ONU. Em 2021, vamos apostar na medição quantitativa de impactos e retorno dos nossos projetos. Ao longo do relatório estão destacados os nossos contributos para com os ODS.

### REFORÇAMOS O COMPROMISSO DO GRUPO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)



São 17 os objetivos que visam transformar o nosso mundo, promover a prosperidade comum e o bem-estar até 2030. O Grupo AdP assume este desafio de sustentabilidade e está comprometido, através de políticas e práticas empresariais, com estas prioridades globais.

## WE SUPPORT



Não obstante os 17 ODS estarem interligados, a necessidade de água potável e saneamento é transversal à concretização de todos os outros. Importa, pois referir que o ODS 6 - Água Potável e Saneamento, impacta a concretização dos outros ODS, conferindo ao Grupo AdP um papel fundamental e de elevada responsabilidade no caminho dos ODS, em Portugal e além-fronteiras.

A Águas de Portugal é signatária do UNGC desde 16/08/2010, fazendo também parte da rede local GCNP e da Aliança para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

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.

Ao tornar-se signatária do UNGC a AdP compromete-se, além da 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.

## O NOSSO COMPROMISSO É CADA VEZ MAIOR

### DIREITOS HUMANOS



#### 1.º Princípio

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

#### 2.º Princípio

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

### PRÁTICAS LABORAIS



#### 3.º Princípio

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

#### 4.º Princípio

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

#### 5.º Princípio

A abolição efetiva do trabalho infantil.

#### 6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.

### PROTEÇÃO AMBIENTAL



#### 7.º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

#### 8.º Princípio

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

#### 9.º Princípio

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

### ANTICORRUPÇÃO



#### 10.º Princípio

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



O Grupo AdP, enquanto atuante ativo na sociedade e no ambiente, está empenhado numa gestão adequada dos seus recursos e na promoção da eficiência das operações, de forma a garantir uma melhor qualidade do serviço prestado a tarifas socialmente justas. Atualmente beneficia cerca de oito milhões de portugueses. Assim, tendo por missão prestar serviços públicos essenciais e enquanto Grupo empresarial com maior impacto na vida dos Portugueses, o Grupo AdP está bem ciente da enorme responsabilidade inerente ao impacto que as atividades de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais têm na qualidade de vida e na saúde das pessoas, na criação de condições para o desenvolvimento de atividades económicas e na preservação do ambiente.

As atividades de abastecimento de água e de tratamento e valorização de águas residuais são fundamentais para o desenvolvimento sustentável e a qualidade dos nossos serviços, ao longo do tempo, tem sido alicerçada nas nossas preocupações éticas, sociais, laborais, económicas e ambientais. Consciente dos impactes inerentes às nossas operações, o Grupo gere adequadamente os recursos que utiliza, explorando as melhores tecnologias disponíveis e otimizando o potencial das infraestruturas, dos subprodutos e dos resíduos que gere.

## AS NOSSAS ATIVIDADES SÃO FUNDAMENTAIS PARA UM DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, SOCIAL E AMBIENTAL SUSTENTÁVEL.



O GRUPO AdP NO CAMINHO DO ODS 6

### GESTÃO INTEGRADA DO RECURSO

» Queremos ter sistemas cada vez mais resilientes.



**RESERVAS DE ÁGUA**  
Gestão de barragens



**ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO**  
Parcerias com municípios, indústria, operadores turísticos e agricultura



**INTERLIGAÇÕES**  
Entre sistemas geridos por empresas do Grupo ou por sistemas de outras entidades (Ex: Ligação ao Alqueva)



A estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP, redefinida em 2016, resultou da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano setorial PENSAAR, da reflexão sobre as expectativas das partes interessadas, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com os princípios do Global Compact no âmbito das Nações Unidas e com os 17 ODS. Foi definida a análise de materialidade, identificados os principais desafios do Grupo e definidos os seus Princípios e Compromissos. Em 2021 iremos rever a nossa estratégia de sustentabilidade, com base nos desafios definidos no QEC que estabelece os nossos compromissos e metas para 2021-2023.

Em 2020, 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.

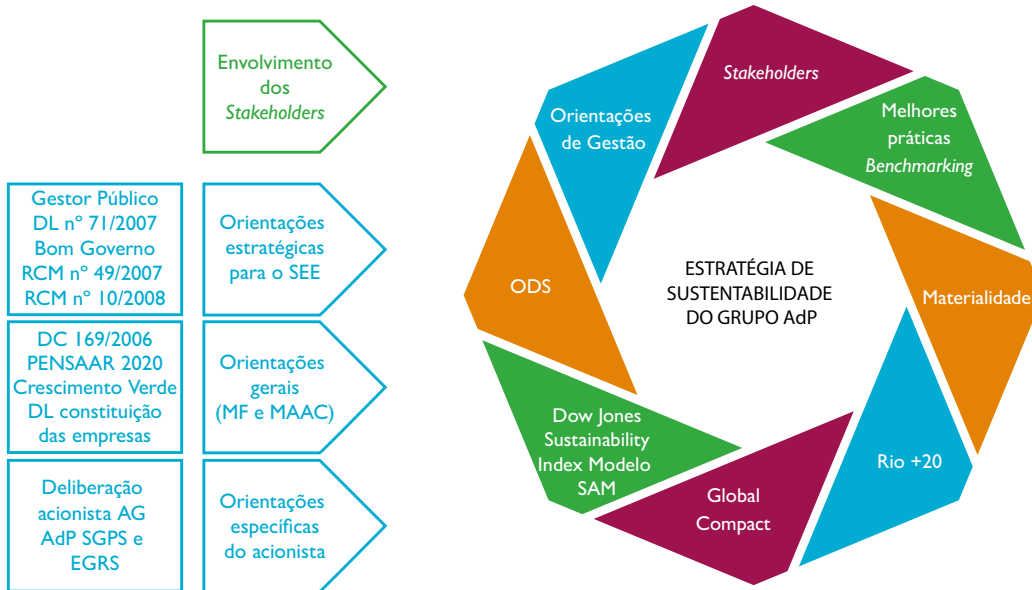
No ano de 2020, continuámos comprometidos com o desenvolvimento sustentável. Caminhámos com afinco e compromisso no combate às alterações climáticas, apostámos forte na economia circular e empenhámo-nos nas nossas políticas sociais rumo ao cumprimento da Agenda 2030.

**TEMOS CONSCIÊNCIA QUE TEMOS UM IMPACTO IMEDIATO  
E FUTURO NO DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES E NA  
QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS.**



## INPUTS DA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

- Orientações de gestão e da estratégia de negócio, do plano estratégico setorial 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 de Desenvolvimento Sustentável



O Grupo AdP acredita que a sustentabilidade se consegue criando relações simbióticas com o ambiente, com os acionistas, com os seus trabalhadores e trabalhadoras, 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.



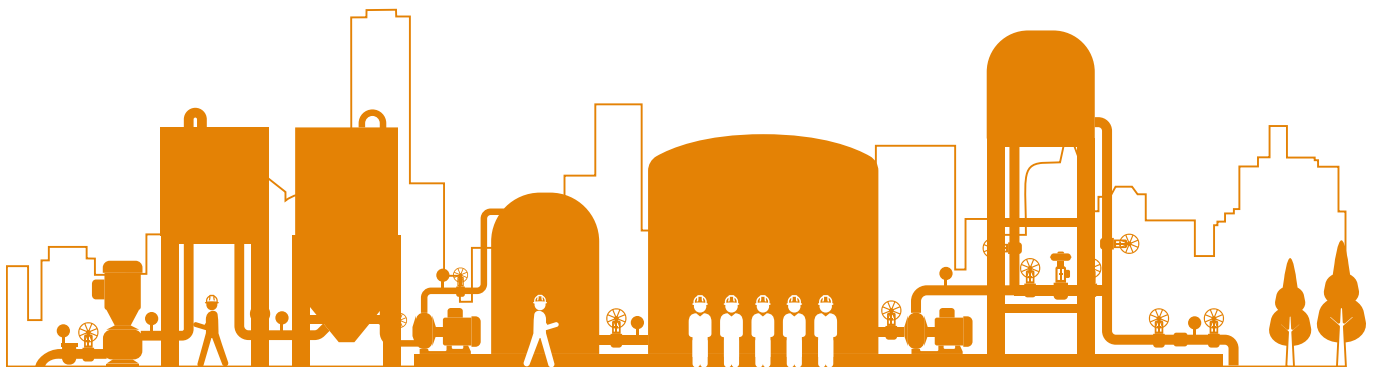
## SIMBIOSE COM O AMBIENTE

**[P]** GERIMOS O CICLO URBANO DA ÁGUA EM EQUILÍBRIO COM OS CICLOS DA NATUREZA.

- [C]**
- 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.

**[P]** CONTRIBUÍMOS PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS.

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



## SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

**[P]** VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES, GARANTINDO O CRESCENTE KNOW-HOW DO GRUPO.

- [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.

## SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES

**[P]** GARANTIMOS A PROSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE.

- [C]**
- Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas;
  - Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo;
  - Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável.

**[P]** PRESTAMOS UM SERVIÇO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA, COM IMPACTO DIRETO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA.

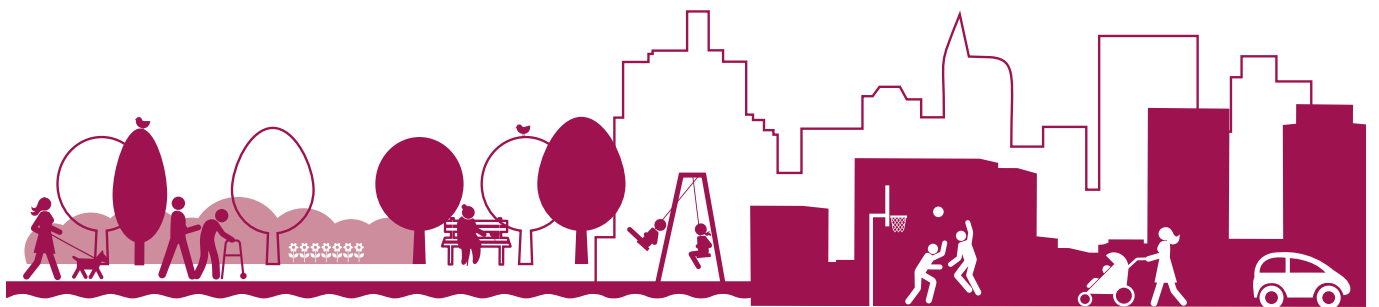
- [C]**
- Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações;
  - Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto;
  - Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade.



## SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

**[P]** PROMOVEMOS A APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE.

- [C]**
- Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento;
  - Adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais;
  - Partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico;
  - Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento.



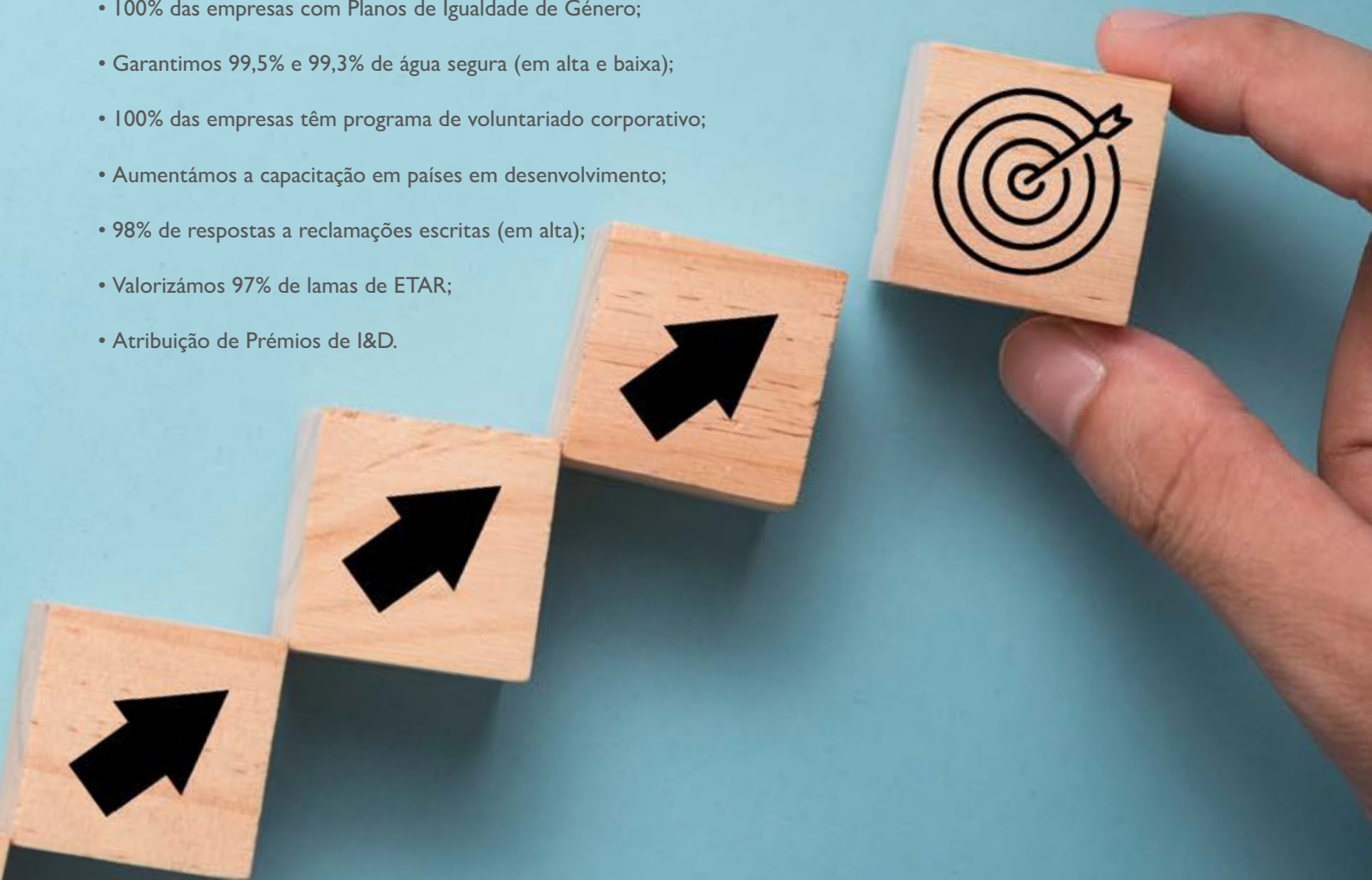
## AS NOSSAS METAS PARA 2016-2020

- Reduzir para 3% as perdas físicas de água (em alta);
- Aumentar para 5% a reutilização de água residual tratada;
- 100% de empresas certificadas na norma ISO 14001 em todo o âmbito;
- 100% de análises de águas residuais (em alta e em baixa);
- 99% de lamas de ETAR valorizadas;
- 85% de lamas de ETA valorizadas;
- 2 Estudos piloto de serviços de Ecossistemas (I- AA; I - AR);
- Certificar 100% das empresas do Grupo na norma ISO 50001;
- Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida;
- 4 Horas de formação/ colaboradores/as em boas práticas ecoeficiência;
- Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores;
- 95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens;
- 100% Empresas com Plano de Segurança da Água;
- 100% Água Segura (em alta e em baixa);
- Garantir > 35 horas de formação/ colaborador/a por ano;
- 8 horas/ ano colaborador/a 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;
- Implementar o Plano de Igualdade de Género em 100% das empresas;
- Mobilizar os nossos expertises no caminho do I&D.



## A NOSSA RESPOSTA EM 2020 AOS COMPROMISSOS ASSUMIDOS<sup>1</sup>

- 3,7% de perdas físicas de água (em alta);
- Mantivemos em 1,3% a reutilização de água residual tratada;
- Temos 100% das empresas com sistemas de gestão ambiental, 88% certificados na norma ISO 14001;
- Fizemos 99,7% de análises de águas residuais (em alta);
- Aumentámos para 59% as empresas com instalações certificadas na norma ISO 50001;
- 13 empresas do Grupo AdP obtiveram a certificação energética da frota;
- Aumentámos para 4,6% o rácio energia produzida/ energia consumida;
- 99,75% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens;
- 6 empresas de Abastecimento com Plano de Segurança da Água;
- 100% das empresas com Planos de Igualdade de Género;
- Garantimos 99,5% e 99,3% de água segura (em alta e baixa);
- 100% das empresas têm programa de voluntariado corporativo;
- Aumentámos a capacitação em países em desenvolvimento;
- 98% de respostas a reclamações escritas (em alta);
- Valorizámos 97% de lamas de ETAR;
- Atribuição de Prémios de I&D.



<sup>1</sup> Em anexo apresentamos o plano completo dos Objetivos e Metas 2016-2020

## WE SUPPORT



### 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"

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 impacto social. Às boas práticas das participadas soma-se uma visão de Grupo, o que potencia as sinergias internas e estabelece um posicionamento forte a nível externo. Durante o ano de 2020, o Grupo continuou a reunir para debate e alinhamento das questões transversais sobre este tema.

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





## 1.7. ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

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

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. São estas as partes interessadas com quem nos relacionamos diariamente, de forma transparente e recíproca.

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

Contamos diariamente com o empenho de 3.499 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 oito milhões de portugueses.

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



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

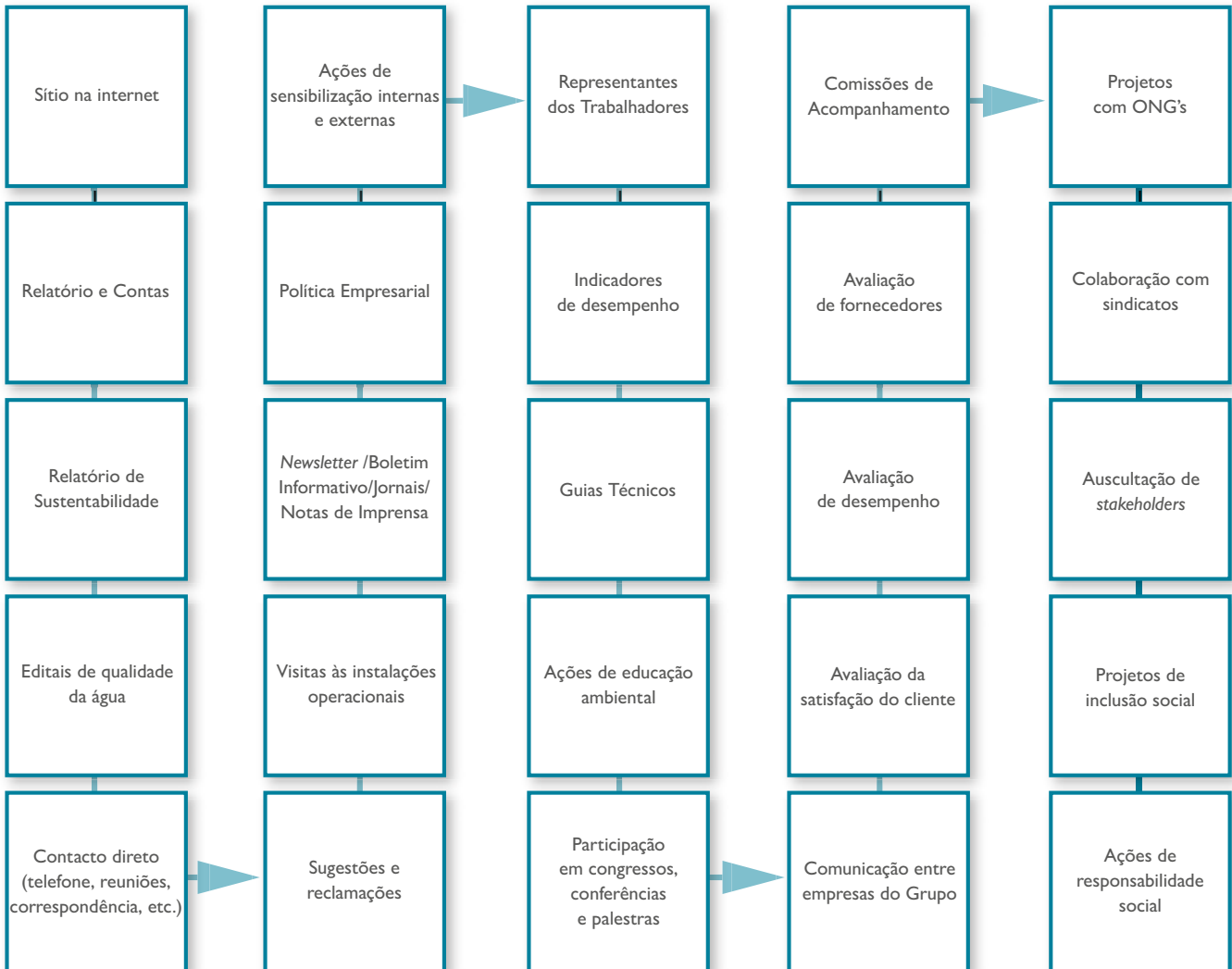
O Grupo AdP tem uma metodologia, implementada, de identificação e auscultação de partes interessadas, onde estão definidas quatro etapas:



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.

Em 2020 a comunicação com as partes interessadas desenvolveu-se como habitualmente através das diversas formas de envolvimento utilizadas, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo, por múltiplos canais, diretos e indiretos, mantendo-se disponível a consulta *online*.

No entanto, destacamos em 2020 o processo de definição do QEC do Grupo Águas de Portugal para 2020-2023, realizado num processo coletivo e participativo. Na construção das bases do processo coletivo de definição estratégica, foi aberto a todo o universo do Grupo, à data cerca de 3.300 profissionais, 43 gestores, 142 quadros convidados, 121 quadros voluntários e 13 *trainees*. O Quadro Estratégico traduz o resultado da consulta aos *stakeholders* (e servirá de *input* à revisão da Estratégia de Sustentabilidade) nos três eixos identificados como prioritários: Cultura de Grupo, Excelência de Serviço e Utilidade Social.



WE SUPPORT



### Governance de Sustentabilidade Empresarial e Liderança

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

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"



# O DESEMPENHO DO GRUPO

// NÃO PARAMOS //

PARA ENCONTRAR SOLUÇÕES DE FUTURO,  
COM FOCO NA ECONOMIA CIRCULAR  
E NA SUSTENTABILIDADE.



# EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE

// NÃO PARAMOS //

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

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

## 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.

## 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.



// NÃO PARAMOS //

O GRUPO AdP TEM UM  
IMPACTO POSITIVO E  
EFETIVO NA SOCIEDADE



## 2.1. EM SIMBIOSE COM O AMBIENTE

A água e o saneamento são direitos humanos universais, que contribuem de forma significativa para o combate às desigualdades sociais, económicas e ambientais, promovendo de forma indiscutível o cumprimento dos ODS, nomeadamente o ODS 6, Água e saneamento para todos.

Água é sinónimo de vida. A água é um elemento fundamental para o desenvolvimento socioeconómico das populações, estando desde logo intrinsecamente ligada à produção de alimentos, à produção de energia, ao combate às alterações climáticas e à construção de ecossistemas saudáveis.

**A ÁGUA É INDISSOCIÁVEL DO SANEAMENTO,  
JUNTOS SÃO VITAIS PARA O CRESCIMENTO  
DE SOCIEDADES EQUILIBRADAS.**

No Grupo AdP os desafios ambientais na gestão do abastecimento e do saneamento passam por uma gestão eficiente do ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza e pelo combate às alterações climáticas, tendo sempre presente os pilares da universalidade, continuidade, qualidade de serviço, eficiência e equidade de preços. Existe, portanto, uma necessidade crescente de equilibrar o consumo dos recursos hídricos com as necessidades das comunidades.

No caminho de uma gestão hídrica e energética cada vez mais eficiente, de menor impacto ambiental e maior resiliência em situações extremas como a escassez de água, estão presentes práticas de economia circular, nas quais o Grupo tem apostado, desde logo reforçando o seu posicionamento na produção de água para reutilização (ApR), no aproveitamento energético dos ativos e dos recursos endógenos, rumo à neutralidade carbónica, na valorização dos subprodutos resultantes dos processos de tratamento de águas, de que são exemplo as lamas e os nutrientes, bem como as práticas de combate às perdas reais de água e às afluências indevidas. A inovação é para o Grupo AdP uma peça fundamental para alcançar o compromisso de excelência na prestação de serviços públicos.

**A ECONOMIA CIRCULAR A PAR COM A EFICIÊNCIA  
SÃO O FUTURO DA SUSTENTABILIDADE.**

Conscientes do meio económico, ambiental e social onde operamos, potenciamos 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.



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

### IMPACTOS POSITIVOS



### IMPACTOS NEGATIVOS

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

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. 88% das empresas do Grupo AdP são certificadas na norma ISO 14001. O âmbito da certificação em 14 das 16 empresas certificadas, traduz todo o seu *core business* em todas as suas infraestruturas, apenas em duas empresas as certificações são de âmbito parcial, estando a meta de alcançar 100% das empresas certificadas em todo o seu âmbito quase atingida.

### OBJETIVO:

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

### META:

100% em 2020.



### WE SUPPORT



### PROTEÇÃO AMBIENTAL

### 7º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

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

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

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

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

**[P]** GERIMOS O CICLO URBANO DA ÁGUA EM EQUILÍBRIO COM OS CICLOS DA NATUREZA.

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

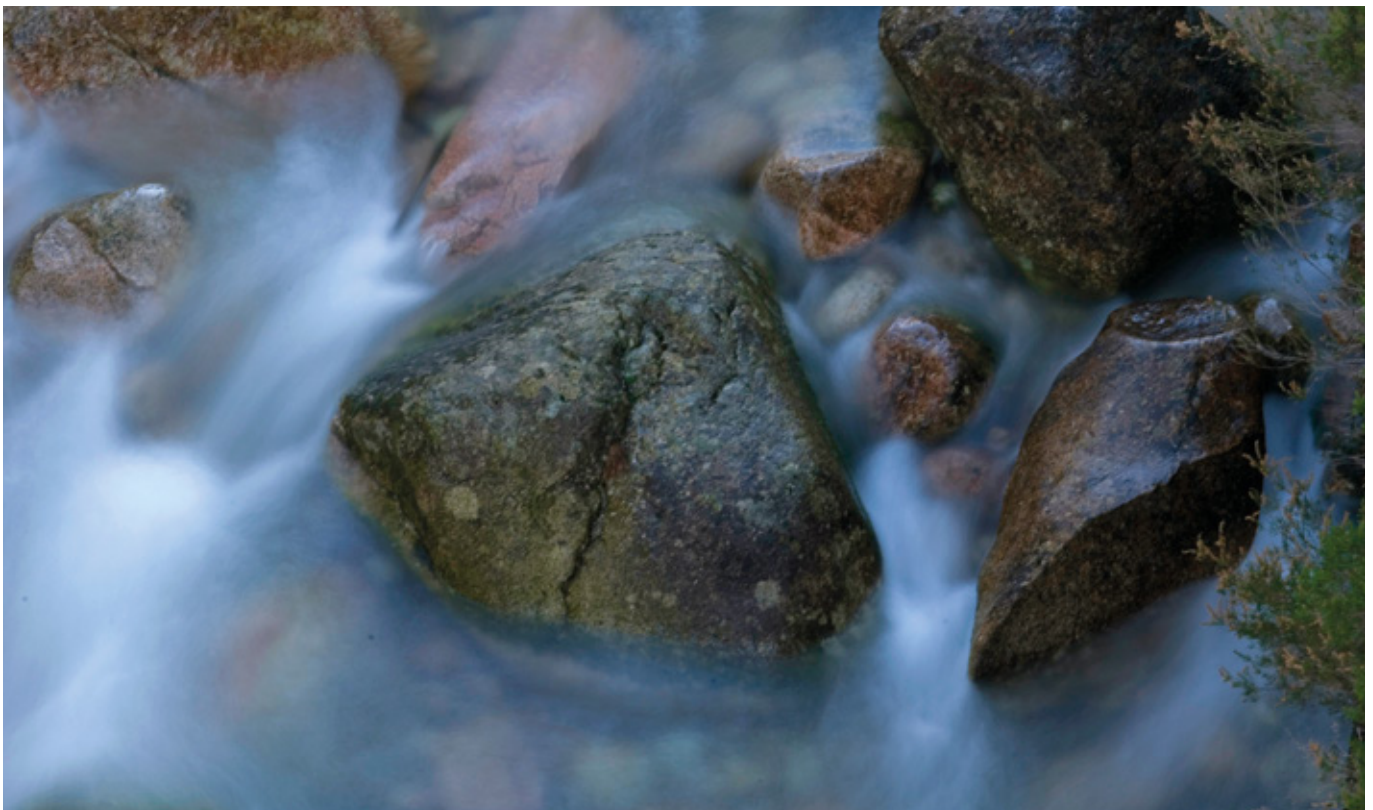
## ABASTECIMENTO

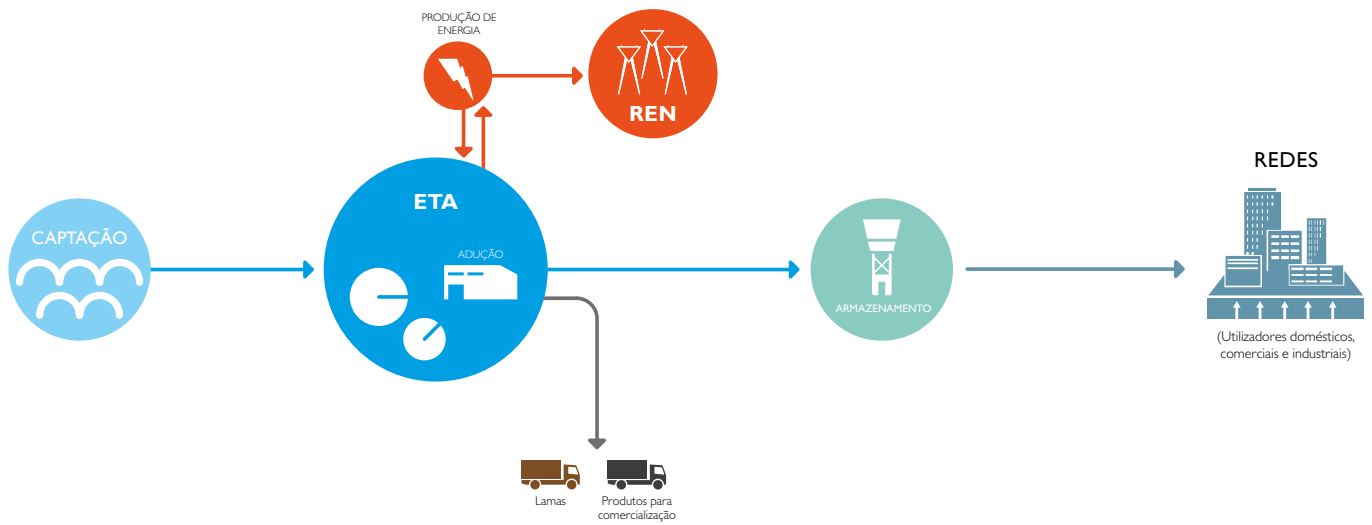
A ÁGUA É O ELO  
FUNDAMENTAL ENTRE  
AS SOCIEDADES E  
O MEIO AMBIENTE,  
ESTÁ NO CENTRO DO  
DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL.

O abastecimento de água em quantidade e qualidade é essencial para o bem-estar das populações e para a saúde pública. O Grupo Águas de Portugal contribui através da operação e manutenção de sistemas de tratamento e adução de água, bem como da reabilitação e construção de infraestruturas, para que o simples ato de abirmos uma torneira e termos água de qualidade, a todas as horas, seja uma realidade da qual a Sociedade já não se imagina privada.

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

A ÁGUA É UM DIREITO HUMANO,  
É NOSSO DEVER CUIDAR DELA.





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

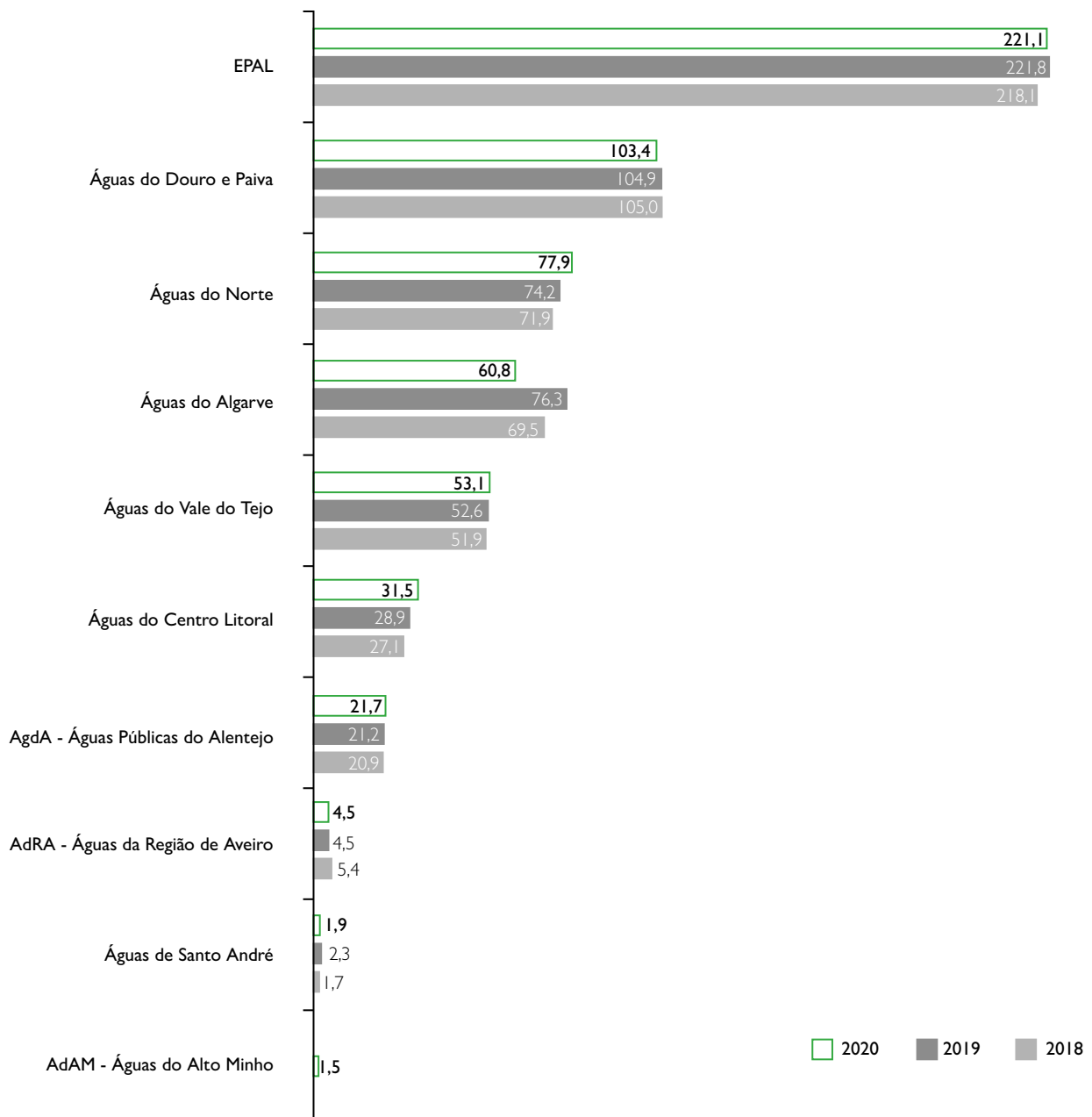


<sup>2</sup> Não inclui infraestruturas da AdSA associadas à produção de água industrial.

<sup>3</sup> Acrescem outras 468 instalações de tratamento. O valor do número de ETA é inferior a 2019, dado que foi desativada uma instalação e, após auditoria da ERSAR, três foram consideradas na categoria de "Outras instalações de tratamento" e uma ETA foi considerada em exploração no Município onde pertence.

Em 2020 foram captados 577<sup>4</sup> milhões de m<sup>3</sup> de água para abastecimento, o que representa um decréscimo de 1,6% face a 2019. Foram 213 os municípios servidos no abastecimento em 2020 pelo Grupo AdP, contribuindo desta forma significativamente para que Portugal se situe no *ranking* dos países em que o direito à água mais é respeitado.

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



<sup>4</sup> Água obtida em captações próprias das empresas do Grupo AdP ou sob sua responsabilidade. A AdSA captou no rio Sado em 2020, 25,97 milhões de m<sup>3</sup> para alimentar a albufeira de Morgavel (valor não incluído no gráfico, uma vez que não se trata de água para consumo humano), da qual foram retirados 17,60 milhões de m<sup>3</sup> para produção de água industrial.

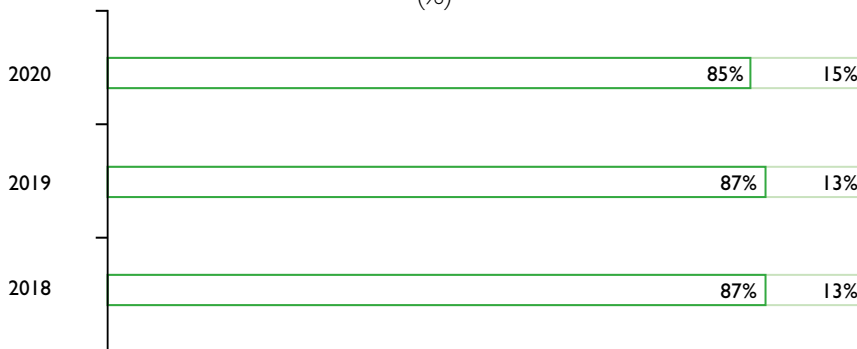
O caminho da exploração sustentável dos recursos hídricos passa cada vez mais pela extração apenas das quantidades necessárias, pelo recurso a captações superficiais e pela diminuição das perdas reais de água. A gestão diária das captações de água é feita de forma a evitar a redução da disponibilidade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

O respeito pelos limites definidos nas licenças emitidas pela entidade competente, garantem a utilização sustentável dos recursos. Atualmente, 94% das captações de água encontram-se licenciadas (as restantes 6% estão em processo de licenciamento). Em 2020 foram captados 49% dos volumes máximos definidos nas licenças.

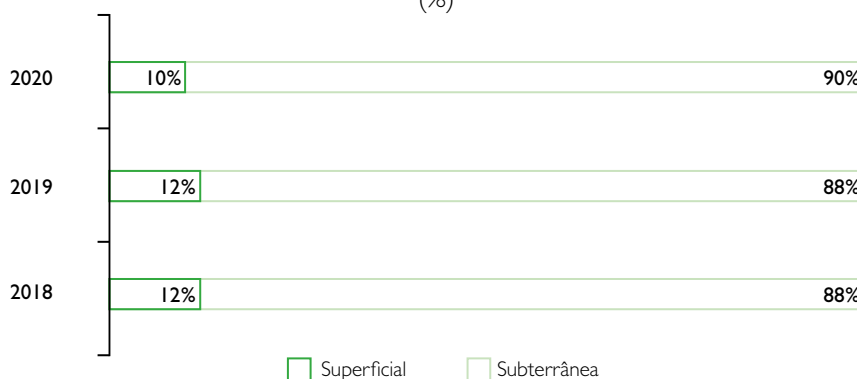
Em 2020 o número de captações superficiais, 138, representou 85% do volume total captado, valor inferior a 2019. O número de captações subterrâneas aumentou de 1.077 para 1.227 (aumento justificado com a entrada da AdAM, que tem 178 captações subterrâneas). A maior capacidade de extração das captações superficiais existentes nas empresas do Grupo, traduzem a utilização preferencial de águas 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. Em 2020, o volume de água obtido via captações superficiais foi de 491 Mm<sup>3</sup> e via captações subterrâneas foi de 85,9 Mm<sup>3</sup>.

**A GESTÃO SUSTENTÁVEL  
DOS RECURSOS  
HÍDRICOS GERA UM  
IMPACTO POSITIVO  
DE LONGO TERMO NA  
SOCIEDADE ATUAL  
E NAS GERAÇÕES  
VINDOURAS.**

**ORIGEM DA ÁGUA - VOLUMES**  
(%)



**ORIGEM DA ÁGUA - CAPTAÇÕES**  
(%)



ESTAMOS EMPENHADOS NA MELHORIA CONTÍNUA DA FIABILIDADE E DA RESILIÊNCIA DOS NOSSOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO.



## AdVT INVESTE NO ALENTEJO

A AdVT deu início à empreitada de construção da conduta de ligação do sistema da EDIA-Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva à ETA do Monte Novo permitindo que este subsistema de abastecimento de água, que serve os municípios de Évora, Reguengos de Monsaraz e Mourão, passe a dispor de uma origem alternativa. Esta ligação faz parte dos acordos de cooperação técnica e operacional assinados com a EDIA em 2018 com vista a aumentar a fiabilidade e resiliência dos sistemas de abastecimento de água na região do Alentejo.

## ENSAIO DE STRESS HÍDRICO nas captações da EPAL e AdVT para períodos consecutivos de seca meteorológica

Está em curso o “Ensaio de stress hídrico nas captações da EPAL e AdVT para períodos consecutivos de seca meteorológica”. Este estudo, realizado pelo LNEC, tem como principal objetivo analisar, para diversos cenários de seca meteorológica, a possível escassez hídrica das captações da EPAL e AdVT, face aos compromissos de abastecimento público de água. Insere-se no âmbito da estratégia da EPAL/ AdVT de gestão de risco e adaptação às alterações climáticas, concretamente na identificação das vulnerabilidades quantitativas das origens de água para abastecimento público. Os cenários de seca meteorológica reproduzem o ano de 2004/05, quando se viveu a maior seca deste século, assumindo que se repete entre um a cinco anos consecutivos, para efeitos de planeamento.

## DRAGAGEM NO RIO DOURO EM PARCERIA COM A APDL

A AdDP, em parceria com a Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo (APDL), procedeu em novembro de 2020, a uma dragagem no rio Douro, na albufeira Crestuma-Lever.

A água proveniente dos poços existentes na albufeira de Lever (Captações de Lever Montante e Jusante) tem origem na infiltração natural da água do rio Douro. No entanto, a disponibilidade de água nos poços de captação tem vindo a diminuir devido ao aumento da colmatação do leito da albufeira. Esta situação além de diminuir a flexibilidade das origens de água no Complexo de Lever, aumenta de forma significativa os custos de exploração.

Após esta intervenção observaram-se resultados positivos:

- verificou-se um aumento da disponibilidade de água nos poços,
- aumento da eficiência energética e
- uma diminuição dos custos operacionais.



## AdDP CONCLUI O PROJETO “TELEGESTÃO: 100% VIRTUAL”

A “Telegestão: 100% Virtual” constitui um avanço tecnológico significativo em termos de segurança, flexibilidade e alta disponibilidade dos sistemas virtuais que operam nos datacenters da empresa.

No dia 28 de setembro, a AdDP desligou todos os seus sistemas físicos de telegestão, passando a operar em 100% de virtualização.

Os sistemas de telegestão da AdDP foram totalmente desenvolvidos por recursos internos, sendo permanentemente atualizados e melhorados. Deste modo, a empresa assegura que este conhecimento técnico, essencial e altamente especializado, permanece na organização.

O projeto Telegestão: 100% Virtual, de enorme dimensão e complexidade técnica, constituiu um desafio conjunto da Área de Automação e do Departamento de Sistemas de Informação, e vem aumentar a fiabilidade da telegestão e incrementar a própria resiliência do abastecimento de água a 1,7 milhões de pessoas.

Outro aspeto fundamental na conservação das massas de água é a minimização de ineficiências. Não obstante a



questão económica associada a esta temática, a redução das perdas reais de água é uma questão de carácter ambiental. O Grupo AdP está atento e tem vindo a investir continuamente, no sentido de reduzir as perdas, nomeadamente as perdas reais no transporte e distribuição de água. Em 2020 verificou-se que nos sistemas em alta as perdas reais não tiveram grandes oscilações, passando de 3,5% para 3,7%. Nos sistemas em baixa, as perdas reais tiveram um aumento de 9% para 12%. Atendendo a que a AdAM iniciou atividade em 2020, o valor comparativo com 2019, manteve-se em 9%.

A redução das fugas por meio de uma manutenção preventiva e de uma renovação das redes, a existência de equipas especializadas para o efeito associada a investimento tecnológico, têm contribuído de forma eficaz para a melhoria de resultados do Grupo AdP na gestão dos recursos hídricos.

### 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;
- Equipas especializadas;
- Investimento em tecnologia.

### OBJETIVO:

Prevenir e reduzir as perdas físicas de água.

### META:

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



## MEDIDAS DE COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA

### EPAL

Em 2020 foram concluídas 71 intervenções de PAZ, tendo sido analisados 761 km de rede de distribuição, assinaladas 332 roturas e reparadas 305. A intervenção com maior recuperação alcançada permitiu obter um ganho de 231 m<sup>3</sup>/hora. Paralelamente, noutra intervenção foi também detetada uma fuga de grande dimensão localizada numa tubagem (104 m<sup>3</sup>/h), e que estava a causar problemas de pressão no abastecimento aos clientes, o que permitiu a sua rápida localização.

Uma outra intervenção, das 71 supra referidas, foi realizada na rede de adução e transporte da EPAL, mais concretamente na conduta de Alto de Guerreiros, tendo sido detetada e reparada uma fuga que gerou um ganho de 55,7 m<sup>3</sup>/h.

Em 2020 foram ainda realizadas mais 24 intervenções de deteção de fugas em adutores de transporte da alta da EPAL, o que representa o maior número de trabalhos de deteção de fugas alguma vez realizado na rede em alta da EPAL. Embora tenham sido identificadas fugas em algumas das intervenções realizadas, não é possível apurar o volume recuperado com as reparações efetuadas, dada a fraca monitorização destas infraestruturas.

Estima-se que a contribuição para o balanço hídrico de 2020 da EPAL (baixa) seja de 1.591.379 m<sup>3</sup> (este valor não inclui os ganhos obtidos no PAZ realizado na rede em alta da EPAL e nos dois PAZ realizados na rede em baixa com perdas extremamente elevadas – PAZ 3100 12 e 1260 01).

### AdDP

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

### AdRA

Em 2020 foram monitorizados em contínuo 505 locais (equipamentos com vários sensores para diferentes locais), correspondentes a 250 zonas de medição e controlo e adutoras, bem como 255 grandes clientes de água e saneamento. Foram estabelecidos indicadores, alvos operacionais, alvos teóricos, definição de alarmes, assim como, a monitorização dos volumes faturados nas zonas em causa.

A análise diária das zonas de monitorização permitiu detetar, apenas no município de Aveiro, pelo GPAL, 684 roturas na rede de distribuição de água – 182 localização e 502 deteção – o que corresponde um total de mais de 15% das roturas totais registadas na AdRA.

Paralelamente, em 2020 iniciou-se o ano dois da execução do contrato “Sistema de Abastecimento de Água da AdRA – Eficiência Hídrica”, importante contributo para a redução da água não faturada na AdRA que, no período 2019/2024, tem por objeto o estudo e a implementação de medidas de redução do volume de água não faturada da rede de abastecimento de água potável do Sistemas de águas da Região de Aveiro, excluindo o município de Aveiro. No âmbito da execução deste contrato foram acompanhadas e encaminhadas ações de deteção ativa de fugas, por diversas equipas, em toda a extensão da rede da AdRA, com exceção do município de Aveiro, resultando em mais de 2.000 fugas detetadas e reparadas. Ainda no âmbito do contrato de eficiência hídrica, neste ano 2, através da exploração do modelo hidráulico, foi definido um projeto para implementação de ZMC e ZGP em todos os Municípios abrangidos. Deste projeto resultou a definição de 36 ZMC e 26 VRP que avançaram para obra no segundo semestre de 2020 e os primeiros dados começaram a ser recolhidos no final de 2020.

As ações organizadas, acompanhadas, geridas e levadas a cabo pelo GPAL, internas e externas, no ano de 2020, contribuíram para o decréscimo global de ANF na AdRA de cerca de 220.000 m<sup>3</sup> resultando na diminuição da percentagem de 1,3 pontos percentuais só no ano de 2020, de 23,5% para 22,2%.

Estes resultados consolidam o decréscimo da ANF na AdRA, sustentada dos últimos oito anos e materializando quase dois pontos percentuais de descida, resultando muito positivo face ao objetivo anual de 24,4%.



## AdNorte

Em 2020, a medida mais relevante no âmbito do combate às perdas foi sem dúvida, a implementação do Plano de Controlo Ativo de Perdas de Água. Este instrumento sintetiza um conjunto de ações, modos e estratégias, que são fundamentais à concretização de um sistema de controlo de perdas de água. Os principais objetivos são a melhoria da informação e a conceção da matriz organizativa.

As campanhas noturnas para deteção de fugas tornaram-se uma prática recorrente, utilizando o equipamento adquirido (Geofone e Correladores), ação decisiva na identificação das causas de consumos anómalos. Os resultados obtidos até à data são consequência da especialização das equipas dedicadas à monitorização, avaliação e deteção de fugas.

Adjudicou-se o concurso para instalação de equipamentos de medição e aquisição e instalação de válvulas redutoras de pressão, que permitirá melhorar o desempenho no controlo de perdas.

Fez-se a aquisição de equipamentos de medição e registo e instalaram-se os primeiros comunicadores, tendo sido integrados no sistema de monitorização e controlo de caudais.

Iniciou-se a implementação de um projeto piloto de telemetria em duas ZMC de Amarante.

Para além da localização de roturas em resultado da aquisição dos equipamentos referidos, da identificação de consumos ilícitos e do controlo de pressões, destaca-se a redução da "Água Entrada no Sistema", como materialização da estratégia adotada.

Do ponto de vista da gestão operacional, foram consolidadas as práticas das equipas especializadas na Gestão de Pressões e Pesquisa de Fugas e Perdas de Água.

Destaque ainda, para a redução das zonas de abastecimento ao longo do tempo, que se deve à contínua reestruturação da rede de abastecimento, eliminando-se zonas autónomas e a sua ligação ao sistema principal, permitindo garantir a qualidade da água servida aos utentes.

## Reaproveitamento da Água dos Analisadores de Cloro Residual

O cloro residual é um parâmetro fundamental cujo controlo na rede de abastecimento é efetuado, na AdDP, recorrendo a 25 analisadores *online* distribuídos pela rede adutora. Em 2020, deu-se continuidade ao projeto que visa o reaproveitamento da água rejeitada pelos analisadores de cloro residual na sua rede de abastecimento, reintroduzindo-os novamente no processo de abastecimento, tendo em conta que esta água rejeitada é água tratada.

As técnicas usadas atualmente para este reaproveitamento passam pela aplicação de um tubo de Venturi aliada à energia hidráulica existente para a reintrodução da água no mesmo sistema de abastecimento ou encaminhamento da água para uma cota inferior.

Dos locais já implementados com uma destas soluções foi possível reaproveitar cerca de 1.150 m<sup>3</sup>/ano e estima-se que após implementação da totalidade dos analisadores de cloro seja possível não desperdiçar cerca de 5.782 m<sup>3</sup>/ano.

Este projeto foi Finalista do Prémio de Inovação das XI Jornadas de Engenharia do Grupo AdP

### Economia circular

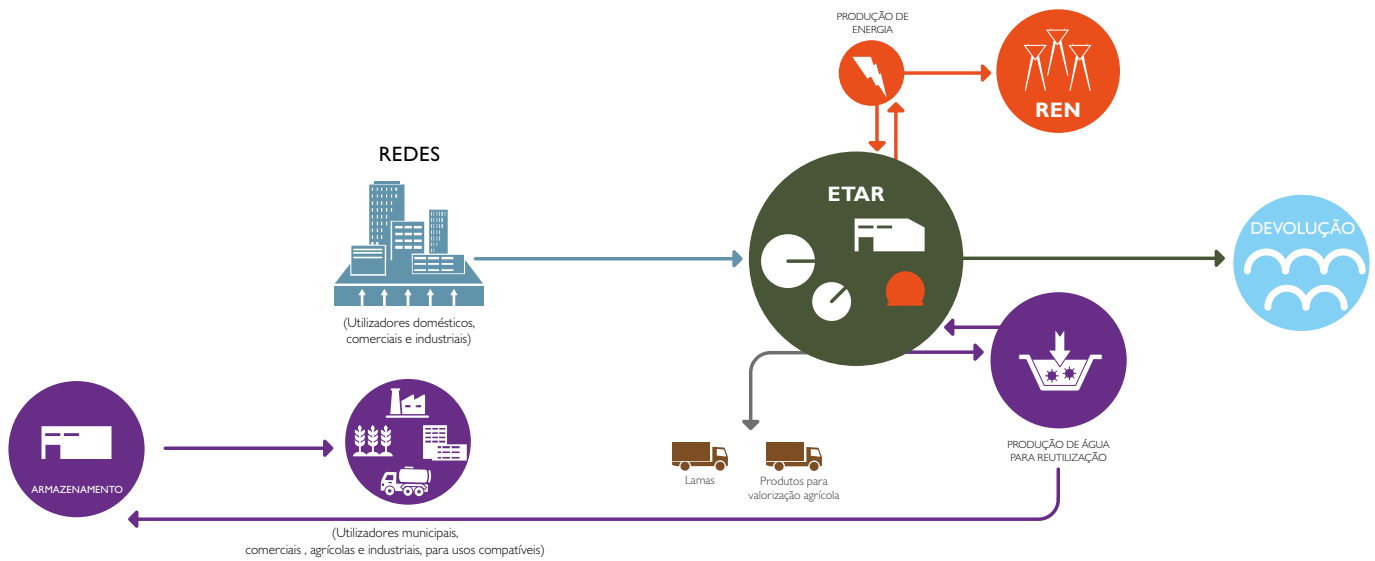
O Grupo AdP reutiliza água por incorporação nos processos de tratamento de água, nomeadamente água de arrefecimento dos compressores de ar, água de refrigeração dos geradores de ozono e água analisada nos amostradores online. As empresas do Grupo AdP recirculam também nos processos de tratamento de água para abastecimento, água de processo, nomeadamente na lavagem de filtros nas ETA, em detrimento de água da rede.

## SANEAMENTO

O Grupo AdP desempenha um papel fundamental na proteção do ambiente e da saúde pública ao contribuir diariamente para um serviço de excelência na área do saneamento básico em Portugal. A conservação e valorização das massas de água, intrinsecamente ligada à existência dos sistemas de saneamento, traduz o compromisso assumido com as pessoas, com a saúde pública e com o ambiente.

PORTUGAL COM 360 PRAIAS  
GALARDOADAS COM BANDEIRA AZUL EM 2020





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 do impacto da atividade do Grupo AdP potencia a economia do país. Como exemplo temos o impacto da despoluição das praias e linhas de água na atividade turística em Portugal.

## TRATAMENTO E TRANSPORTE DE ÁGUAS RESIDUAIS

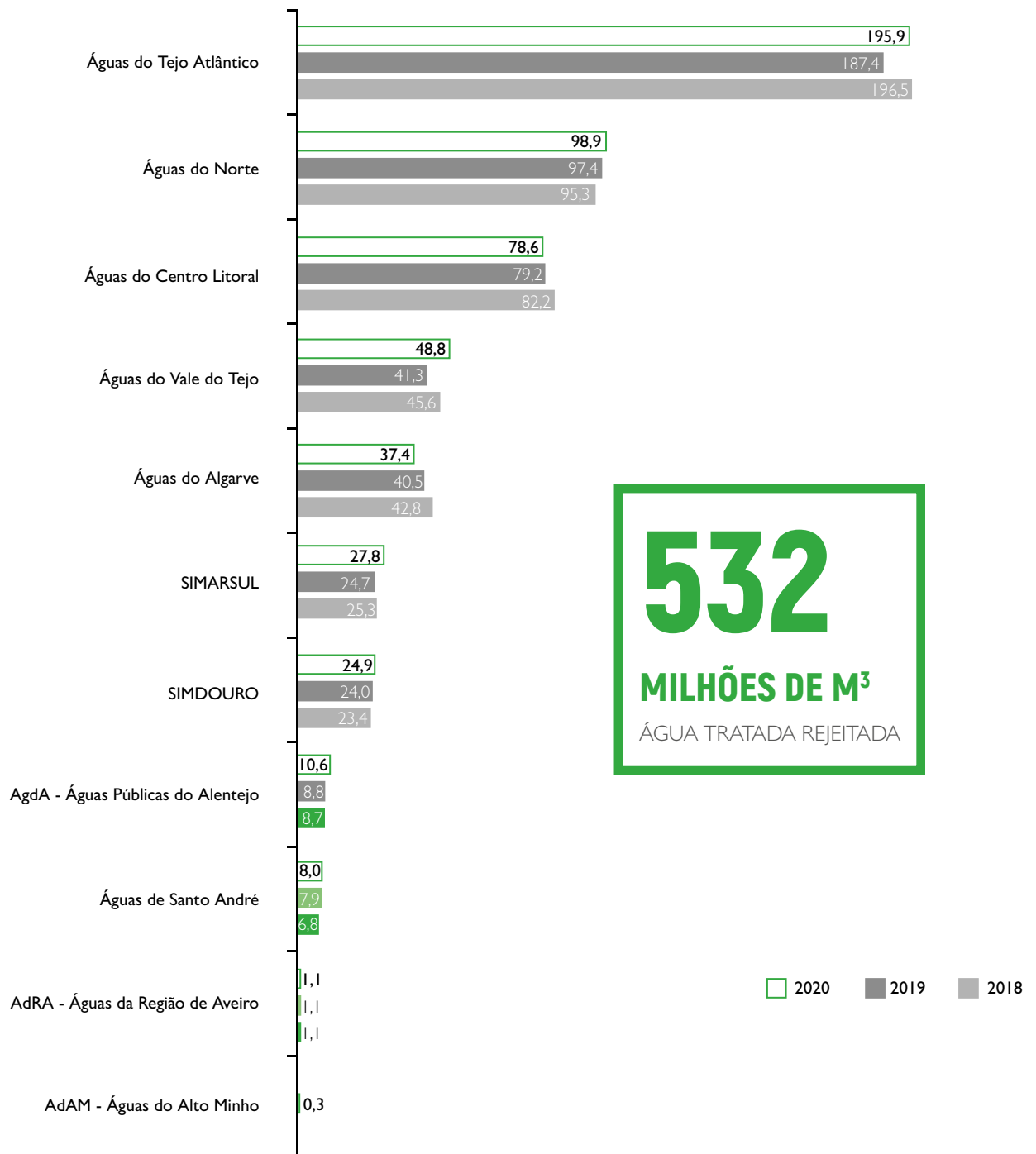


<sup>5</sup> O aumento significativo do número de Estações Elevatórias face a 2019 deve-se à finalização de empreitadas e entrada em funcionamento de EEAR maioritariamente na AdRA e na AdNorte em baixa (bem como à inclusão das infraestruturas da AdAM, que se reflete em todos os dados).

<sup>6</sup> Não foram consideradas as fossas sépticas no número total de ETAR.

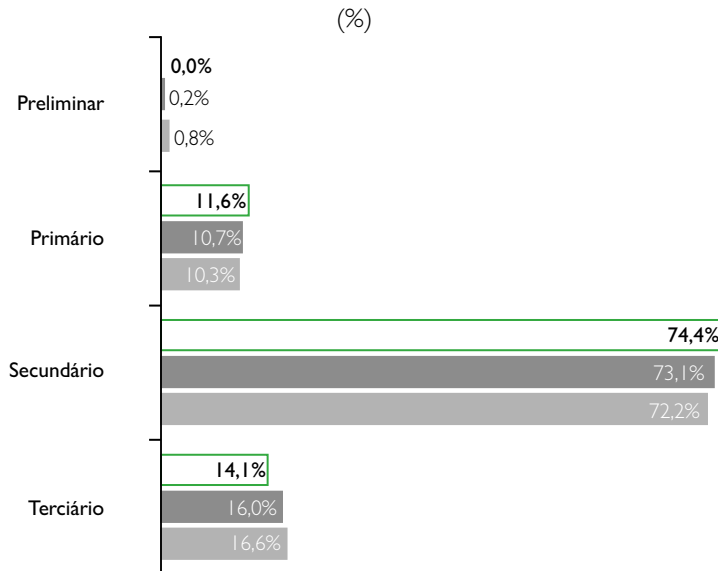
Em 2020, foram 217 os Municípios servidos no saneamento pelo Grupo AdP. O volume de águas residuais tratadas e repostas no meio hídrico foi de 532 milhões de m<sup>3</sup>, mais 20 milhões de m<sup>3</sup> que em 2019. As empresas do Grupo AdP com serviço de saneamento em baixa recolheram 49 milhões de m<sup>3</sup> de água residual em 2020, tendo sido estes caudais maioritariamente entregues às empresas da alta para tratamento e rejeição.

### ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS REJEITADAS (Mm<sup>3</sup>)



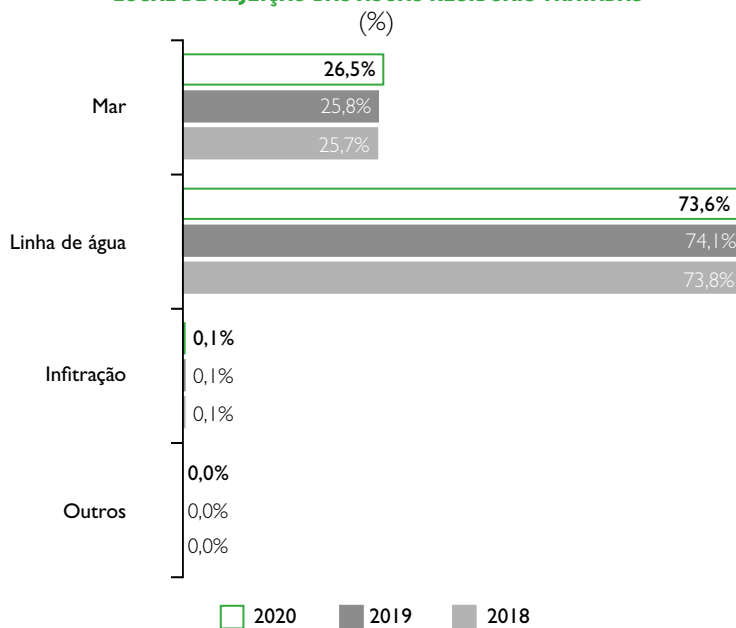
O elevado nível de qualidade exigido nos diversos usos dos meios recetores, obrigam a diferentes tipos de tratamentos das águas residuais. O tratamento predominante nas instalações do Grupo AdP é o secundário. Em situações particulares, definidas nas licenças de descarga, as águas residuais são adicionalmente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

### NÍVEL DE TRATAMENTO DAS ÁGUAS RESIDUAIS



As linhas de água são os locais preferenciais de rejeição de águas residuais tratadas (74% do efluente) dada a sua proximidade das instalações de tratamento, seguidos da rejeição por emissário submarino no mar (26,5%).

### LOCAL DE REJEIÇÃO DAS ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS



A REPOSIÇÃO DAS ÁGUAS RESIDUAIS TRATADAS NAS LINHAS DE ÁGUA CONTRIBUI DECISIVAMENTE PARA A MANUTENÇÃO E SALVAGUARDA DOS ECOSISTEMAS RIBEIRINHOS, NOMEADAMENTE EM ZONAS DE FORTE ESTIAGEM.

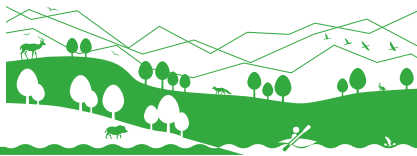


**OBJETIVO:**

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

**META:**

2 estudos



## iAFLUI – AdNorte ATUA NO COMBATE A AFLUÊNCIAS INDEVIDAS

A equipa do Centro de Exploração das Redes Municipais, nomeadamente as Perdas e Infiltrações, integrou o iAFLUI da responsabilidade do LNEC. O iAFLUI teve início em maio de 2019 e vai terminar em abril de 2021, tendo o projeto uma duração total de 24 meses, estando organizado em quatro fases, com a duração de seis meses cada. Não sendo viável apostar na erradicação exaustiva das afluências indevidas, a atuação passa pela definição de um plano de atuação alinhado baseado na sua redução, correção e reabilitação, devidamente alinhados com os objetivos estratégicos e operacionais da empresa. São objetivos do iAFLUI a disseminação das melhores e mais recentes metodologias e ferramentas de boa prática neste domínio, a capacitação de um número crescente de técnicos que, por si, potenciam a divulgação e promoção das melhores práticas nesta área de conhecimento e da exploração deste tipo de sistemas. Com esta iniciativa, a AdNorte tem pela frente vários desafios cruciais, entre eles, a capacitação e motivação da empresa na área das afluências indevidas e a definição de um “Plano para o Controlo de Afluências Indevidas” (PCAI) e sua implementação.



## AdCL ESTUDA REQUALIFICAÇÃO DA ETAR DAS OLHALVAS

A AdCL assinou um protocolo com o Instituto Politécnico de Leiria e com o município de Leiria para o desenvolvimento do “Estudo para a Requalificação Tecnológica da ETAR das Olhalvas”, o qual prevê a melhoria do desempenho ambiental desta infraestrutura e visa também avaliar e apresentar soluções ao impacto que a ETAR tem na malha urbana e na bacia hidrográfica em que se insere.

Numa ótica de eficiência associada aos processos de saneamento as afluências indevidas têm sido identificadas como um dos principais problemas dos sistemas de águas residuais. Esta é reconhecida como uma questão transversal que afeta o desempenho com impacto significativo no aumento dos custos operacionais. O Grupo AdP tem vindo a atuar no combate às afluências indevidas, estando a temática contemplada no projeto ZERO, abordado no capítulo da energia.

## SIMARSUL REFORÇA RESILIÊNCIA DE INFRAESTRUTURAS NO BARREIRO

A SIMARSUL adjudicou uma empreitada para a ligação gravítica do sistema de Cárcamo Lobo à Estação Elevatória do Lavradio com vista à eliminação de aflúncias indevidas à ETAR do Barreiro/Moita, que comprometem o seu desempenho no processo de tratamento das águas residuais.

Esta empreitada, que representa um investimento de 580 mil euros, vai reforçar a resiliência das infraestruturas de saneamento no Barreiro e eliminar a necessidade de execução de uma nova estação elevatória.



# 1,3%

## DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA REUTILIZADA

EM INSTALAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS ÀS EMPRESAS

### Economia circular

#### ÁGUA PARA REUTILIZAÇÃO (ApR)

Na procura crescente de água, a reutilização constitui uma origem alternativa, contribuindo para o uso sustentável dos recursos hídricos, na medida em que permite a manutenção de água no ambiente e a respetiva preservação para usos futuros, salvaguardando a utilização presente, em linha com os princípios da economia circular. A utilização de água residual tratada é, aliás, um exemplo do que pode constituir uma medida de adaptação às alterações climáticas e uma boa prática de gestão da água, designadamente para dar resposta ao aumento da frequência e intensidade de períodos de seca e de escassez de água, permitindo assim aumentar a resiliência dos sistemas.

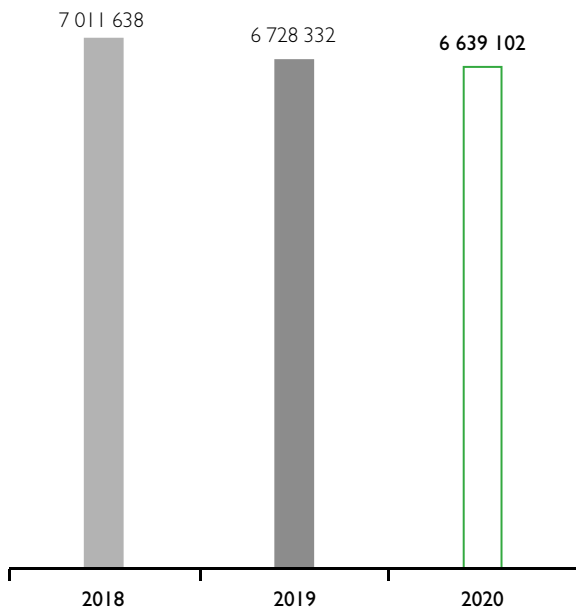
A desinfecção final de efluente, em 2020 correspondeu a 34% do total tratado. Dos 176 milhões de m<sup>3</sup> desinfetados, cerca de 7 milhões de m<sup>3</sup> foram reutilizados internamente (rega, lavagem de pavimentos e órgãos, etc.) e por entidades externas, de forma a minimizar os consumos de água da rede e a preservar os recursos naturais.

**OS USOS DA ÁGUA RESIDUAL TRATADA PARA REUTILIZAÇÃO:**

- Rega agrícola, espaços verdes e floresta;
- Reutilização para fins recreativos;
- Reutilização para fins ambientais;
- Reutilização para fins industriais.

**EXEMPLOS:**

- Lavagem de pavimentos das instalações, equipamentos e órgãos de tratamento;
- Rega de espaços verdes (privados e públicos, incluindo campos de golfe);
- Arrefecimento de sistemas de refrigeração;
- Utilizações municipais, como lavagem veículos, ruas e contentores;
- Descargas das instalações sanitárias;
- Combate a incêndios.

**ÁGUA RESIDUAL REUTILIZADA**  
(m<sup>3</sup>)**OBJETIVO:**

Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada

**META:**

5% em 2020

**REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA**  
(%)

- Nas instalações do grupo **85%**
- Externa **15%**



## PROJETO-PILOTO JUNTA VINICULTURA E ApR

Para dar resposta à escassez de água que é cada vez mais comum na região do Alentejo, a AdVT, em parceria com a Casa Relvas, desenvolveu um projeto-piloto com o objetivo de utilizar ApR proveniente da ETAR de São Miguel de Machede para recarga da albufeira da Herdade da Pimenta, onde a Casa Relvas vai buscar a água para regar as suas vinhas.

Este projeto experimental, com resultados positivos, juntou duas áreas distintas (vinicultura e utilização de águas residuais tratadas) numa solução conjunta de economia circular, que pode vir a ser implementado, futuramente, em outros locais.

## LIFE PHOENIX

O projeto LIFE PHOENIX pretende desenvolver e demonstrar soluções modulares, flexíveis e eficientes para a produção sustentável e segura de água para reutilização (ApR) a partir de águas residuais provenientes de tratamento secundário, de acordo com os novos requisitos europeus.

O projeto está a ser desenvolvido por um consórcio europeu coordenado pela Aqualia e que integra ainda a AdP VALOR, a empresa holandesa MicroLAN, o CETIM - Centro Tecnológico de Investigação Multisetorial espanhol, a empresa Newland EnTech, a Universidade de Almeria, o Conselho Provincial de Almeria e a Confederação Hidrográfica do Guadalquivir. Terá uma duração de 42 meses e um orçamento global de cerca de 3,4 milhões de euros, financiados a 55% pela Comissão Europeia através do Programa LIFE.



## PARCEIRAS ENTRE AdTA E MUNICÍPIOS PARA UTILIZAÇÃO DA água+

A AdTA assume uma forte aposta e um compromisso na utilização da água residual tratada, água+, que no âmbito das mudanças climáticas, da escassez de água e da economia circular, é uma alternativa racional e sustentável do ponto de vista do uso deste bem limitado. Neste contexto, a AdTA está a trabalhar tendo como objetivo de reforçar a utilização de água+ para diversas finalidades, como por exemplo, rega de espaços verdes, lavagens de ruas e usos agrícolas e industriais. A escolha da tecnologia a utilizar depende do fim a que se destina a água reutilizada e do contexto económico local.

No caso dos campos de golfe, destacamos a parceria com o Conjunto Turístico Falésias d'El Rey que aguarda o licenciamento para utilização de água+ proveniente da Fábrica de Água do Casalinho para rega do seu campo de golfe.

A Fábrica de Água da Guia é também uma origem de água residual tratada, produzindo atualmente cerca de 4.000 m<sup>3</sup> de água+ que são utilizadas internamente nas diversas etapas de tratamento e na rega de espaços verdes. Em articulação com o município de Cascais, está em desenvolvimento o projeto de lavagem de ruas no referido município.

No que se refere às Fábricas de Água da zona Oeste, designadamente a Fábrica de Água de Torres Vedras, vários projetos estão em curso, nomeadamente, o protocolo a celebrar que incluirá a Câmara Municipal de Torres Vedras, a AdTA, a Direção Regional de Agricultura e Pescas de Lisboa e Vale do Tejo, a ALCABRIREGA – Associação de Rega de Vale do Alcabrichel e a SIZANREGA e tem como objetivo avaliar a possibilidade de reutilização de água+ das Fábricas de Água existentes na bacia do Alcabrichel e na bacia do Sizandro, para a rega de plantações agrícolas e espaços verdes naquela região.



## REUSE

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

O REUSE é um projeto financiado pelo Fundo Ambiental, resultante de uma parceria entre a AdP – Águas de Portugal, AgdA – Águas Públicas do Alentejo, EDIA – Empresa de Desenvolvimento e Infra-estruturas do Alqueva, ISA – Instituto Superior de Agronomia, EFACEC e Centro Operativo e de Tecnologia de Regadio (COTR).



# REUSE

A REUTILIZAÇÃO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA PODE PERMITIR A VIABILIZAÇÃO E/OU EXPANSÃO DE PROJETOS FORTEMENTE DEPENDENTES DE DISPONIBILIDADE HÍDRICA MINIMIZANDO O EFEITO DE SECA E ESCASSEZ DE ÁGUA.

**[P]** GERIMOS O CICLO URBANO DA ÁGUA EM EQUILÍBRIO COM OS CICLOS DA NATUREZA.

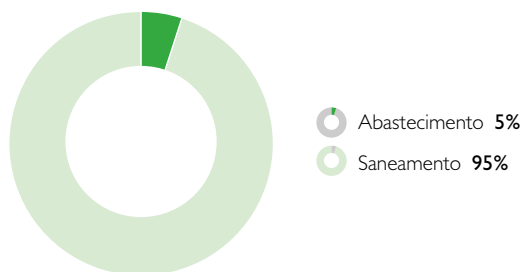
**[C]** Comprometemo-nos a valorizar os resíduos produzidos

## 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. O foco na circularidade desempenha um papel preponderante na transformação dos resíduos em subprodutos com impactos sociais, ambientais e económicos significativos.

Em 2020, foram produzidas 377.123 toneladas<sup>7</sup> de resíduos de processo, o que corresponde a uma diminuição de 6,6% relativamente a 2019. Foram geradas 24.140 e-GAR, referentes ao transporte de todos os resíduos produzidos em 551 infraestruturas e encaminhados a destino final (valorização e eliminação). A maior parcela corresponde à atividade de saneamento.

### RESÍDUOS DE PROCESSO (%)



Nos processos de tratamento de água para abastecimento, em 2020, foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) cerca de 18.539 toneladas de resíduos, correspondendo 99% a lamas provenientes dos processos de clarificação da água. Destas, 58%<sup>8</sup> foram valorizadas predominantemente na indústria cimenteira e na indústria cerâmica, transformando o resíduo em subproduto.

RESÍDUOS DE PROCESSO - ABASTECIMENTO	2017	2018	2019	2020
Gradados (ton)	10	203	34	15
Areias (ton)	69	202	112	137
Lamas (ton)	14.726	14.433	17.849	18.388
<b>Total</b>	<b>14.805</b>	<b>14.838</b>	<b>17.994</b>	<b>18.539</b>

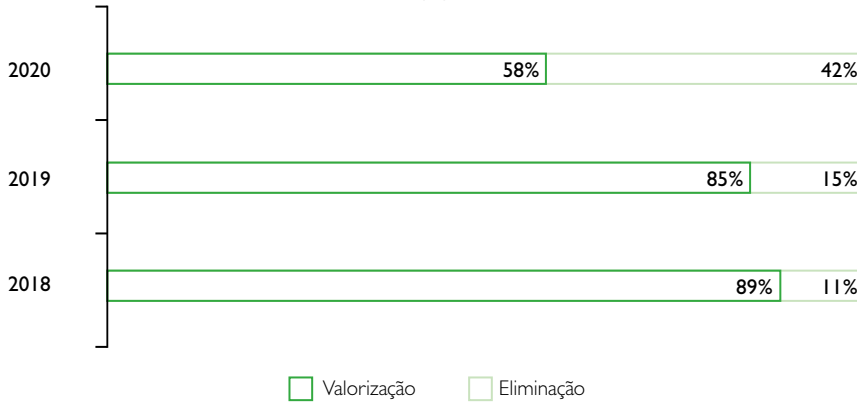
<sup>7</sup> Não inclui os resíduos referentes à atividade de Gestão de Resíduos da AdSA. Inclui os resíduos produzidos na ETA de Morgavel da empresa AdSA. Não inclui os resíduos que se encontram sob gestão e responsabilidade de Prestadores de Serviços.

<sup>8</sup> Em 2020, o efeito da pandemia refletiu-se na percentagem de valorização das lamas de abastecimento



**VALORIZAÇÃO E DESTINO FINAL DE LAMAS DE ABASTECIMENTO**

(%)

**Economia circular****DE RESÍDUO A SUBPRODUTO**

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

AdDP valoriza 85% das lamas produzidas no fabrico de telhas cerâmicas

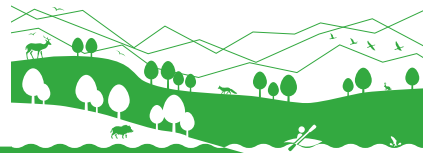
AdA valoriza 100% das lamas produzidas por incorporação das mesmas na indústria cimenteira

**OBJETIVO:**

Valorizar lamas de ETA.

**META:**

85% em 2020

**TELHAS CERÂMICAS**

Em 2020 a ETA do Lever, da AdDP, produziu 1.615 toneladas de lamas que foram incorporadas na produção de telhas. Desde 2006 que as lamas geradas nas infraestruturas da AdDP deixaram de ser um resíduo depositado em aterro para se tornarem numa matéria-prima da indústria cerâmica, como resultado de uma parceria de I&D&I com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e com Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro. Em 2018, o projeto ganhou o “Prémio 100% inovação” nas Jornadas de Engenharia do Grupo Águas de Portugal.

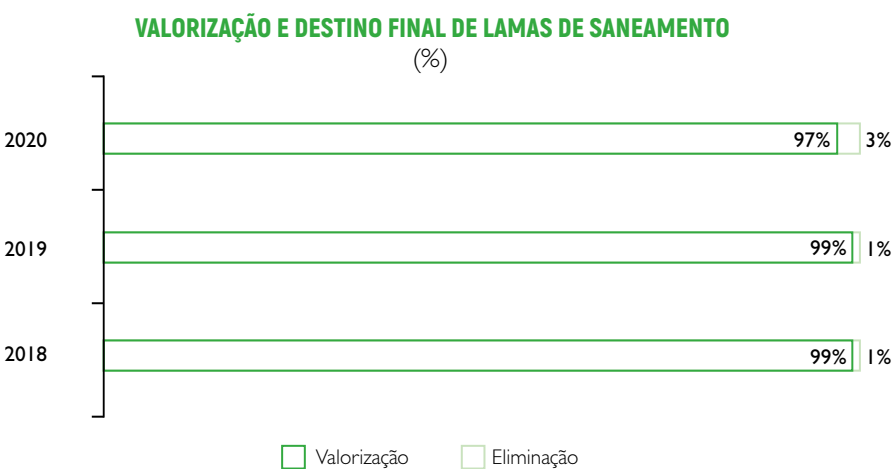
## LIFE RENATURWAT

A AdP Valor é parceira do LIFE RENATURWAT, que procura demonstrar a eficácia do processo de utilização de lamas que resultam dos processos de purificação de água para consumo humano para melhorar o tratamento das águas residuais através da sua utilização em zonas húmidas artificiais, contribuindo para a remoção de nutrientes e compostos orgânicos e para a biodiversidade e promovendo a economia circular no ciclo urbano da água.



Em 2020, nos processos de tratamento de águas residuais foram encaminhados para destino final (valorização/ eliminação) 358.584 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 333.950 toneladas de lamas produzidas, 97% foram valorizadas na agricultura.

RESÍDUOS DE PROCESSO - SANEAMENTO	2017	2018	2019	2020
Gradados (ton)	8.062	7.453	8.729	<b>8.663</b>
Areias (ton)	8.310	9.055	9.340	<b>9.461</b>
Gorduras (ton)	2.463	2.938	3.204	<b>3.715</b>
Lamas (ton)	320.777	345.805	361.018	<b>333.950</b>
Outros (ton)	4.581	1.398	1.768	<b>2.795</b>
<b>Total</b>	<b>344.193</b>	<b>366.649</b>	<b>384.060</b>	<b>358.584</b>



Além dos resíduos provenientes do transporte e tratamento de água e água residual, em 2020 foram ainda produzidas 727 toneladas de resíduos nas atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.

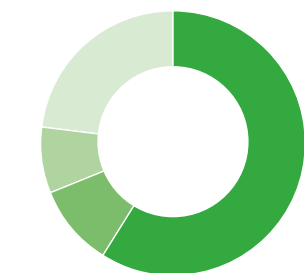
**OBJETIVO:**  
Valorizar lamas de ETAR.

**META:**  
99% em 2020.



## OUTROS RESÍDUOS PRODUZIDOS\*

(%)



- Não perigosos valorizados **59%**
- Não perigosos eliminados **10%**
- Perigosos valorizados **8%**
- Perigosos eliminados **23%**

\* Resíduos produzidos nas atividades administrativas, de manutenção e de laboratório.



**[ P ]** GERIMOS O CICLO URBANO DA ÁGUA EM EQUILÍBRIO COM OS CICLOS DA NATUREZA.

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

## O *CORE BUSINESS* DO GRUPO AdP TEM POR SI SÓ, UM IMPACTO POSITIVO NO RECURSO NATURAL ÁGUA, DO QUAL TODOS OS SERES VIVOS DEPENDEM.

Uma boa funcionalidade ecológica contribui fortemente para a mitigação, resiliência e adaptação às alterações climáticas, para a proteção da biodiversidade, para o acesso justo e equitativo a alimentos e água potável e, conseqüentemente, para a melhoria da saúde e bem-estar, bem como para equilíbrio social e económico, temas intrinsecamente relacionados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Para o Grupo AdP o compromisso com a conservação da biodiversidade e com a promoção dos serviços de ecossistemas, traduz-se na atividade diária de abastecer água através da captação controlada de caudais e de um adequado tratamento das águas residuais. 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. Podemos pois afirmar que a gestão sustentável do ciclo urbano da água preserva os solos, os níveis freáticos e os meios hídricos promovendo a conservação da biodiversidade e o funcionamento eficaz dos serviços de ecossistemas.

## A PROMOÇÃO DE ECOSSISTEMAS MARINHOS, E TERRESTRES, SAUDÁVEIS PERMITE MELHORAR E/OU MANTER A PRODUTIVIDADE E A CAPACIDADE QUE OS ECOSSISTEMAS TÊM PARA RESPONDER ÀS NECESSIDADES DA SOCIEDADE.



### COSTA DE SINES TEM AMBIENTE AQUÁTICO DE QUALIDADE

A AdSA apresentou os resultados do Programa de Monitorização do Ambiente Marinho na zona costeira de Sines, que revelaram uma elevada qualidade e diversidade ecológica dos habitats em todos os locais amostrados.

Este programa compreendeu a monitorização do ambiente aquático desta zona costeira entre 2018 e 2020, onde é efetuada a descarga da ETAR de Ribeira de Moinhos, através de um emissário submarino.



## APA VISITA A CAPTAÇÃO DA PONTE DA BATEIRA

No dia 5 de agosto, a AdDP recebeu uma equipa da APA para filmagens na Captação da Ponte da Bateira, que foi escolhida como um caso de sucesso de simbiose entre a atividade de abastecimento de água e a preservação dos recursos hídricos. A captação no rio Paiva é um bom exemplo de construção de uma infraestrutura que assegura o fornecimento de um bem essencial às populações, garantindo a proteção do ecossistema, o enquadramento paisagístico e a preservação da biodiversidade. Esta visita inseriu-se na participação da APA no projeto europeu ALICE: Melhorar a gestão das paisagens atlânticas: potenciar a biodiversidade e os serviços de ecossistemas, promovido em Portugal pela UTAD e desenvolvido na bacia do rio Paiva.

## ARRANCA CONSTRUÇÃO DA NOVA ETAR DA COMPORTA

Foi assinado em janeiro de 2020, o contrato de adjudicação da conceção/ construção da nova ETAR da Comporta. Trata-se de um investimento da AgdA destinado a garantir o adequado tratamento dos efluentes urbanos da população da Comporta, que cresce de 600 para 2.500 habitantes na época alta, e a preservação do ecossistema estuarino do Sado, zona sensível e classificada como Reserva Natural. Este subsistema conta ainda com um sistema intercetor composto por 1,7 km de coletores e uma estação elevatória, cuja empreitada já estava em curso.

De ressaltar, no entanto, que 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.

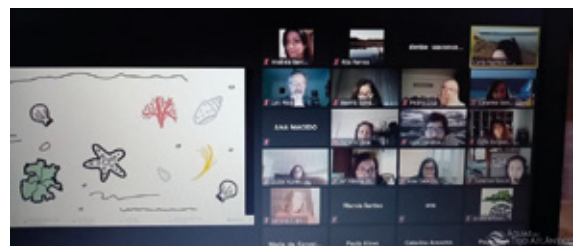
Paralelamente são diversos os projetos relacionados com a biodiversidade e os ecossistemas em que o Grupo se envolve, assumindo estas variadas formas: plantação de árvores/-espécies autóctones, limpeza das margens de rios, sensibilização e proteção de animais ameaçadas; identificação e valorização de fauna e flora local.

## À DESCOBERTA DA ECOLOGIA DO ESTUÁRIO DO RIO TEJO

Integrada nas atividades do Projeto Coastwatch Portugal, realizou-se, em parceria com a AdTA, mais uma ação de Formação do GEOTA, intitulada “À descoberta da ecologia do Estuário do Rio Tejo”.

Participaram nesta ação, Técnicos da Junta de Freguesia do Parque das Nações, do município da Amadora e do Museu da Água, professores dos 2º e 3º Ciclo e um aluno de mestrado em Engenharia do Ambiente.

Nesta iniciativa, para além da saída de campo no Estuário do Tejo, junto à Fábrica de Água de Beirolas, houve uma sessão teórica, no novo Centro de Educação Ambiental da AdTA, onde os participantes ficaram a perceber o importante papel das Fábricas de Água, geridas pela empresa, na despoluição do maior Estuário da Europa.





O GRUPO AdP, ATRAVÉS DA AdP ENERGIAS, TEM INCORPORADO NA SUA MISSÃO A RACIONALIZAÇÃO DOS CONSUMOS ENERGÉTICOS, A MAXIMIZAÇÃO DO APROVEITAMENTO DOS ATIVOS E DOS RECURSOS ENDÓGENOS E RENOVÁVEIS, E A REDUÇÃO OU COMPENSAÇÃO DAS EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA DAS EMPRESAS DO GRUPO, NUM QUADRO DE SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA, SOCIAL E AMBIENTAL.

## [P] CONTRIBUÍMOS PARA O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS.

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

O consumo de energia elétrica é indissociável da atividade das empresas do Grupo Águas de Portugal. O abastecimento de água e saneamento de águas residuais, fundamentais para a qualidade de vida e do ambiente da nossa Sociedade, é responsável por consumos muito significativos de energia, sob a forma de energia elétrica (e uma pequena parcela associada a combustíveis), e consequentes emissões de CO<sub>2</sub>.

Como tal, e perante os crescentes desafios que unem a água e a energia, o Grupo AdP assume com uma das suas prioridades estratégicas a promoção da eficiência e o recurso a energias 100% renováveis, que se traduz numa gestão rigorosa dos consumos de energia, na produção própria de energia renovável, da medição das emissões de CO<sub>2</sub> e no desenvolvimento de outras ações com vista a otimizar processos e simultaneamente mitigar ou minimizar o impacto nas alterações climáticas.

A estratégia passa pois necessariamente pela implementação de medidas e ações que induzam a:

- Promoção da eficiência energética das infraestruturas com redução dos consumos, em resultado da implementação de medidas de gestão operacional, estruturais e outras, onde se inserem medidas de redução de perdas de água e de aflúncias indevidas às redes de saneamento.
- Aumento da produção própria de energia para autoconsumo, por via do aproveitamento do potencial endógeno (em particular potenciando a produção de biogás e a correspondente cogeração e tirando partido de quedas piezométricas existentes para instalação de microhídricas) e de fontes renováveis (solar fotovoltaico e eólico), potenciando uma redução do consumo de energia da rede e, por consequência, diminuindo a dependência dos mercados.
- Maximização da energia produzida para autoconsumo mediante a alteração do padrão de operação, incorporando a produção e armazenamento de energia no core da atividade de abastecimento, saneamento e reutilização, promovendo a reengenharia de sistemas e processos para aumento de eficiência, a digitalização e uma aposta na qualificação dos trabalhadores/as.
- Produção e coprodução de hidrogénio verde, promovendo a reutilização e a reindustrialização.

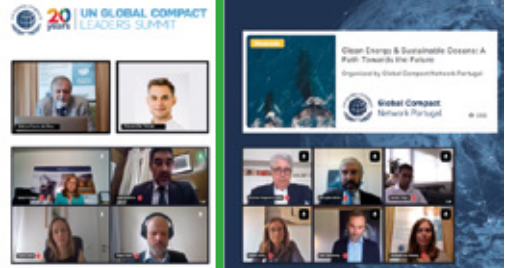
### A AdP Energias desenvolve iniciativas relacionadas com as seguintes atividades corporativas:

- A eficiência energética;
- A produção de energia com recurso a fontes endógenas e renováveis, a partir de:
  - Biogás,
  - Microhídricas,
  - Solar fotovoltaica (venda à RESP e autoconsumo);
- A aquisição centralizada de energia elétrica;
- A gestão da energia;
- A introdução da mobilidade elétrica na frota automóvel de serviço;
- Outros projetos.



## AdP NA UN GLOBAL COMPACT LEADERS SUMMIT 2020

A Global Compact Network Portugal, no âmbito do UN Global Compact Leaders Summit, organizou uma sessão dedicada ao tema “Energia Limpa e Oceanos Sustentáveis – Um caminho em direção ao Futuro”. Participou na iniciativa José Sardinha, Vice-Presidente do Grupo Águas de Portugal, tendo destacado o empenho do Grupo na transição para uma economia de baixo carbono e a importância que damos à estratégia de energia.

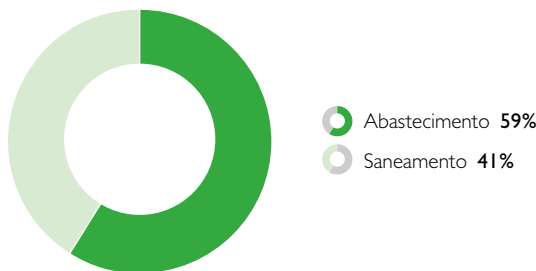


## ENERGIA ELÉTRICA

Em todas as fases do ciclo urbano da água, desde a produção e distribuição até à elevação e recolha e tratamento de águas residuais, está presente o consumo de energia elétrica. O melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, quer seja pelo aumento da eficiência na sua utilização, quer seja pela produção de energia através de origens renováveis, assume-se como uma medida indispensável para a redução da dependência energética externa e das emissões poluentes, assumindo uma importância relevante para o combate às alterações climáticas.

Em 2020 o consumo elétrico no Grupo AdP foi de 771 GWh<sup>9</sup>. Destes, 747 GWh foram consumidos a partir da rede elétrica (RESP), o que corresponde a um aumento de 3,0 face a 2019 e 24,77 GWh a partir de autoconsumo gerado de fontes endógenas e renováveis (+5,3% do que em 2019). A maior contribuição no consumo de energia elétrica está associada ao abastecimento de água.

### CONSUMO DE ELETRICIDADE DA REDE (%)



De referir que, em 2020, a AdP Energias deu continuidade ao apoio prestado às empresas do Grupo AdP no processo de certificação de infraestruturas no âmbito da ISO 50001, relativa ao consumo de energia. No final de 2020 são já 108 as infraestruturas certificadas de 10 empresas do Grupo, o que representa um acréscimo de 34 infraestruturas face ao primeiro ano de avaliação (2018). Destaque ainda para

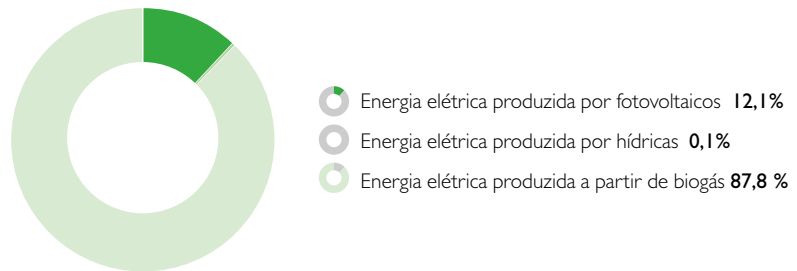
<sup>9</sup> Valor correspondente ao consumo RESP mais autoconsumo de energia produzida. O valor reportado em 2019 não contemplava consumos de infraestruturas cuja titularidade pertencia a Prestadores de Serviços.

o papel desempenhado pela AdP Energias no apoio às empresas do Grupo AdP relativamente à realização de auditorias energéticas a infraestruturas consumidoras de energia, no âmbito do Decreto-Lei n.º 68-A/2015, de 30 de abril, estando no final de 2020 realizadas 388 auditorias, em 13 empresas, que representa um acréscimo de 141 infraestruturas auditadas comparando com o primeiro ano de avaliação (2018). A evolução tecnológica, o aprofundamento do conhecimento e melhoria dos processos, a generalização de boas práticas e o crescimento da produção de energia renovável geram um grande potencial de melhoria da eficiência energética no setor da água, com consequente aumento na sua sustentabilidade e resiliência ambiental.

Em 2020 a produção própria de energia foi de 35,7 GWh<sup>10</sup>, apresentando um crescimento face a 2019 de 5%, o que correspondeu em termos de autossuficiência energética a 4,6%.

### ENERGIA PRODUZIDA, POR FONTE

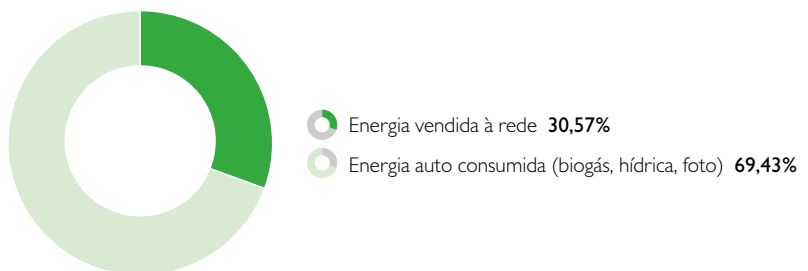
(%)



A produção de energia para venda à RESP, em 2020, totalizou 10,9 GWh (que representa um aumento de 5,5% face a 2019).

### DESTINO DA ENERGIA PRODUZIDA

(%)



<sup>10</sup> Inclui energia produzida para autoconsumo e para injeção na rede elétrica.

## COMBUSTÍVEIS

Na prestação de serviços de abastecimento e saneamento são necessárias deslocações frequentes às infraestruturas, para executar as ações de rotina de operação e manutenção das mesmas. Estas são responsáveis pela maior parte do consumo de combustíveis de gasóleo e gasolina no Grupo AdP, havendo também outros consumos, associados às instalações operacionais (aquecimento de digestores, geradores de emergência, entre outros), laboratoriais e administrativas.

COMBUSTÍVEIS	2020
Consumo de gasolina (m <sup>3</sup> ) (fontes fixas e móveis)	55
Consumo de gasóleo (m <sup>3</sup> ) (fontes fixas e móveis)	2.435
GPL (m <sup>3</sup> )	7.144
Gás natural (m <sup>3</sup> )	104.374
Propano (ton)	1,09

No ano de 2020, a frota automóvel do Grupo AdP composta por 1.302 veículos de motor térmico consumiu 2.490 mil litros de combustíveis (gasóleo e gasolina), o que representou uma variação de -12,6% face a 2019, percorrendo cerca de 36,3 milhões de km.

## ENERGIA TOTAL CONSUMIDA NO GRUPO AdP

Em suma, em 2020 a energia total consumida no Grupo AdP foi de 2.870.961 GJ.

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA EM GJ	2019	2020
Energia elétrica (RESP)	2.610.527	2 687.905
Gasóleo	100.287	87.405
Gasolina	1.827	1.810
Gás natural	6.649	3.956
GPL	461	670
Propano	167	51
Energia elétrica autoconsumo	84.686	89.164
Energia elétrica vendida	37.226	39.259
<b>Total<sup>11</sup></b>	<b>2.804.604</b>	<b>2.870.961</b>

## MOBILIDADE ELÉTRICA

Em 2018, a frota automóvel do Grupo AdP passou a integrar 128 veículos 100% elétricos (ligeiros de passageiros e ligeiros de mercadorias). Aquando da aquisição das viaturas, no âmbito do projeto "Introdução no consumo de veículos de baixas emissões na frota das entidades gestoras de prestação do serviço público de abastecimento de água e/ ou de saneamento de águas residuais no Grupo AdP", foram também instalados 134 pontos de carregamento, que integram a rede do Grupo AdP.

<sup>11</sup> O total não inclui a energia elétrica vendida à rede.



Em 2020, os 128 veículos elétricos que integram a frota de serviço do Grupo AdP percorreram mais de 1,8 milhões de km, consumindo para o efeito 260MWh e evitando o consumo de mais de 152 mil litros de combustíveis de origem fóssil.

## EMPRESAS DO GRUPO AdP OBTÊM CERTIFICAÇÃO ENERGÉTICA DA FROTA

As empresas do Grupo AdP obtiveram a certificação energética da frota, um dos objetivos previstos no Plano de Eficiência e de Produção de Energia (PEPE). 13 empresas do Grupo AdP, que no seu conjunto perfazem um total de 1.430 viaturas, obtiveram a certificação energética das suas frotas, com classificações que variam entre a Classe B e a Classe D, com uma classificação média de 57% (Classe C). Para a obtenção da certificação foram analisadas as práticas adotadas de gestão de frota em cada empresa, tendo em conta várias vertentes – viaturas, condutores, manutenção e consumos.

Decorrido um ano de certificação, pode-se assegurar o seu forte contributo para:

- Demonstração, de forma simples e clara, do empenho na redução da pegada ecológica da frota;
- Contribuição ativa para a redução de emissões de CO<sub>2</sub> resultado da sua frota;
- Aproveitamento das oportunidades na otimização de custos (combustível, etc.) e reduzir emissões de CO<sub>2</sub>;
- Melhoria da forma de aquisição da sua frota, dando relevância à eficiência energética e ambiental das viaturas;
- Motivação dos/as colaboradores/as, clientes, fornecedores e parceiros para uma mobilidade mais sustentável.

## EMISSÕES DE GASES DE EFEITO DE ESTUFA

Em 2020 as empresas do Grupo AdP emitiram 198<sup>12</sup> mil toneladas de CO<sub>2</sub>, provenientes do consumo de energia elétrica e dos combustíveis.

Emissões de CO <sub>2</sub>	2019 (ton)	2020 (ton)
Eletricidade RESP	195.790	191.140
Gasolina	127	126
Gasóleo	7.431	6.476
GPL	29	42
Propano	11	3
Gás Natural	426	254
<b>Total</b>	<b>203.813</b>	<b>198.041</b>

As emissões de gases de efeito de estufa associadas ao consumo de eletricidade são obviamente as que representam a maior parcela no total de emissões. O impacto que a produção de energia elétrica (autoconsumo e energia vendida) teve em termos de redução de emissões de CO<sub>2</sub>, em 2020, face ao consumo de igual valor da RESP foi de 9.132 toneladas. Relativamente à contribuição da frota automóvel elétrica, apesar do aumento do número de viaturas, que se espera vir a acontecer gradualmente ao longo

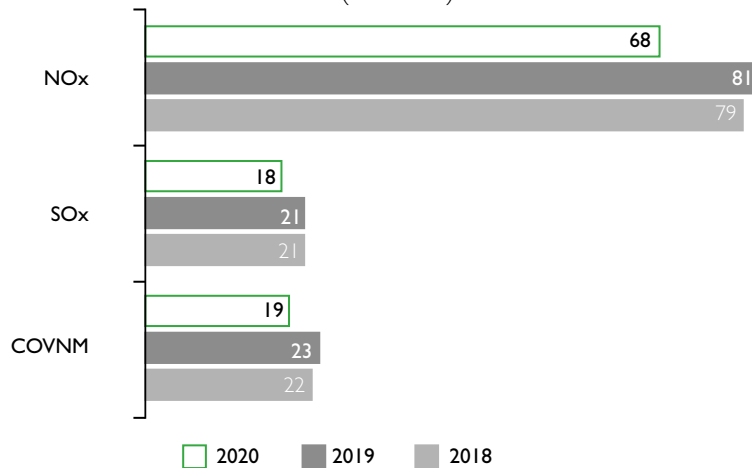
<sup>12</sup> Uma vez que o Grupo produziu cerca de 10,9 GWh/ ano para venda à rede, evitando emissões na rede de 2,7 mil ton de CO<sub>2</sub>/ ano, as emissões líquidas, deduzidas deste valor, são de 188 mil toneladas de CO<sub>2</sub>/ ano. Ver notas metodológicas.

dos próximos anos, estar diretamente ligado ao aumento do consumo de energia por via da sua utilização, o seu efeito será sempre mais relevante na redução das emissões de gases com efeito de estufa e na redução do consumo de combustíveis de origem fóssil do que no aumento do consumo de energia elétrica, sendo o balanço claramente positivo. O impacto que a frota automóvel elétrica teve em termos de redução de emissões de CO<sub>2</sub>, em 2020, face aos veículos com motor térmico foi de 339 toneladas.

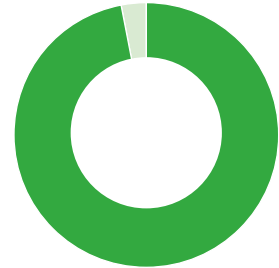
## EMISSIONES DE NOx, SOx E COVNM

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

### EMISSIONES DE OUTROS POLUENTES - FONTES MÓVEIS (toneladas)



### ORIGEM DAS EMISSIONES DE CO<sub>2</sub> (%)



- Eletricidade consumida (rede) **97%**
- Combustíveis (gasolina, gasóleo, GPL, propano, gás natural) **3%**



## EPAL LANÇA 2ª EDIÇÃO DO PROGRAMA AVANÇADO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS NO SETOR DA ÁGUA/ PERSA

Na 2ª edição do Programa Avançado de Energias Renováveis no Setor da Água (PERSA), uma iniciativa da Academia das Águas Livres da EPAL realizado em 2020, a AdP Energias voltou a ser um dos parceiros, juntamente com o Instituto Superior Técnico, a Faculdade de Ciências e Tecnologia, a NOVA School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa, o Instituto de Ciência e Inovação em Engenharia Mecânica e Engenharia Industrial, o Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência, a ADENE - Agência para a Energia, a Lisboa E-Nova - Agência de Energia-Ambiente de Lisboa e a TÜV Rheinland.

No PERSA, a AdP Energias assumiu a responsabilidade pelo módulo de Mercado de Energia Elétrica e Regulação e pelo módulo de Digestão de Lamas, Resíduos Orgânicos e Aproveitamento do Biogás (em colaboração com a FCT da UNL).

## PLANO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E DE PRODUÇÃO DE ENERGIA (PEPE)

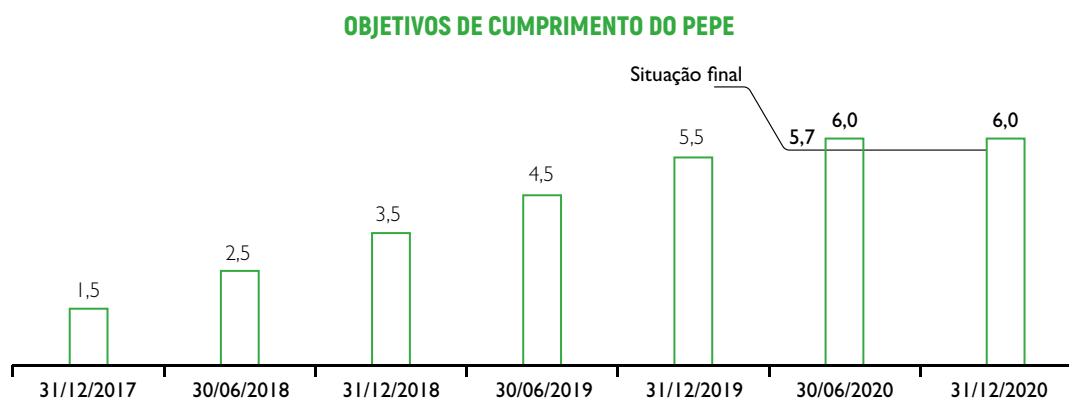
### BALANÇO 2017 - 2020

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:

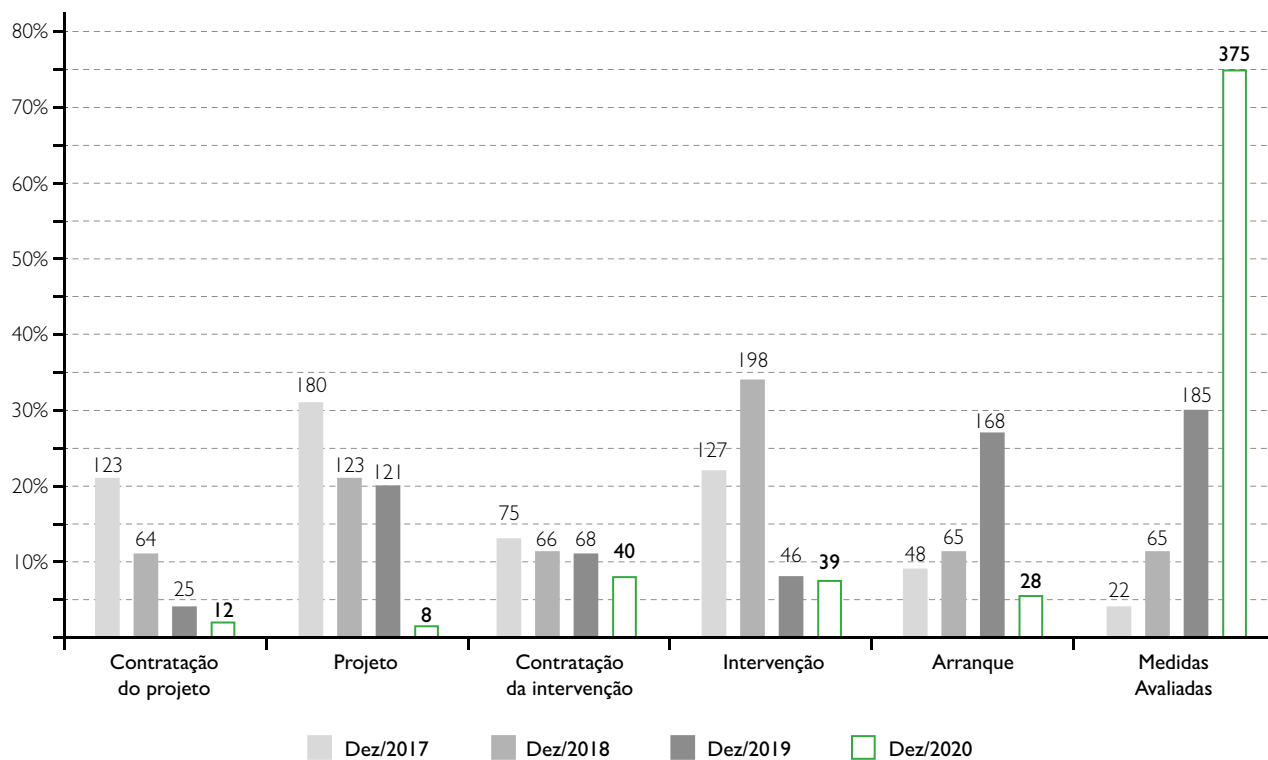
ITEM (N.º E %)	N.º DE MEDIDAS (N.º E %)	N.º DE INFRAESTRUTURAS (KWH/ANO E %)	EFICIÊNCIA + PRODUÇÃO (EUR/ANO E %)	POUPANÇA (EUR E %)	INVESTIMENTO
Estudos	88	51	–	–	324 944
	15,3%	–	–	–	1,2%
Alteração do diagrama de cargas	116	112	–	884 141	2 313 311
	20,2%	–	–	13,3%	8,2%
Eficiência energética	333	216	30 354 515	2 947 757	9 437 054
	57,9%	–	53,6%	44,4%	33,5%
Produção de energia	19	18	6 315 881	611 552	3 438 756
	3,3%	–	11,2%	9,2%	12,2%
	2	2	3 159 800	261 943	1 740 000
Produção de energia	0,3%	–	5,6%	3,9%	6,2%
	17	50	16 802 600	1 934 473	10 896 000
	3,0%	–	29,7%	29,1%	38,7%
<b>Total</b>	<sup>(1)</sup> 575	<b>316</b>	<b>56 632 796</b>	<b>6 639 866</b>	<b>28 150 065</b>
	<b>100,0%</b>	–	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

<sup>(1)</sup> Com a revisão do PEPE por algumas empresas, o número total de medidas passou para 613.

A 31 de dezembro de 2020, o estado da arte do PEPE do Grupo AdP era o seguinte:



## N.º DE MEDIDAS E % EM CADA FASE



Definida a estratégia, foi concertada entre a AdP Energias e as empresas participadas do Grupo AdP o desenvolvimento e implementação dos Planos de Eficiência Energética com vista à otimização dos consumos pela via da utilização racional da energia, tendo sido identificadas novas necessidades e áreas de atuação, quer a nível corporativo quer ao nível das empresas operacionais.



O balanço real do estado do PEPE a 31 de dezembro de 2020 está traduzido através dos principais indicadores e metas do Plano:

OBJETIVOS DO PEPE	2020		METAS PARA 2020
Infraestruturas abrangidas (N.º)	305	96,5%	316 Infraestruturas
Medidas implementadas (N.º)	406	80,7%	503 Medidas de eficiência/ produção <sup>(1)</sup>
Investimento (MEUR)	16,803	<sup>(2)</sup> 92,6%	18,150 MEUR <sup>(4)</sup>
Reduzir o consumo de energia elétrica (GWh/ano)	2,897	<sup>(2)</sup> 76,9%	Menos 30,4 GWh/ano
Aumentar a produção própria de energia elétrica (GWh/ano)	0,061	<sup>(2)</sup> 62,9%	Mais 10,778 GWh/ano <sup>(4)</sup>
Reduzir a potência contratada (MW)	<sup>(2)</sup> 46,840	<sup>(2)</sup> 468,4%	10 MW em 103 infraestruturas
Reduzir a potência contratada (N.º de IE)	<sup>(2)</sup> 655	<sup>(2)</sup> 635,9%	10 MW em 103 infraestruturas
Reduzir os custos com a potência contratada (EUR)	<sup>(2)</sup> 1,392	<sup>(2)</sup> 309,4	0,450 MEUR
Reduzir os gastos com a energia reativa (MEUR)	<sup>(2)</sup> 0,740	<sup>(2)</sup> 148,0%	0,50 MEUR em 320 infraestruturas
Reduzir os gastos com a energia reativa (N.º de IE)	<sup>(2)</sup> 62	19,4%	0,50 MEUR em 320 infraestruturas
Alteração do nível de tensão (GWh/ano)	0	0,0%	10 GWh/ano em 63 infraestruturas
Alteração do nível de tensão (N.º)	0	0,0%	11 GWh/ano em 63 infraestruturas
Reduzir a pegada ecológica (ton CO <sub>2</sub> )	<sup>(3)</sup> 53.831	199,4%	27.000 ton CO <sub>2</sub> /ano
Introdução da mobilidade elétrica (N.º)	128	128,0%	100 Viaturas elétricas
Postos de carregamento de veículos elétricos (N.º)	136	272,0%	50 Postos de carregamento
Certificação energética da frota (N.º)	1.430	130,0%	1.100 Viaturas
Certificação na norma ISO 50 001 (N.º)	108	110,2%	98 Infraestruturas certificadas
Infraestruturas auditadas no âmbito do DL 68-A/2015 (N.º)	62	206,7%	Mais 78 infraestruturas a auditar
Formação de auditores internos de energia (N.º)	62	206,7%	30 Auditores energéticos
Formação para a energia (%)	50%	50,0%	100% de Cumprimento
Comunicação para a energia (%)	75%	75,0%	100% de Cumprimento
Poupança anual em energia elétrica (MEUR)	0,308	<sup>(2)</sup> 108,5%	6,640 MEUR

Notas:

As atividades concluídas são apresentadas a cinzento.

(1) Com a revisão do PEPE de algumas empresas o n.º de medidas reduziu de 593 para 503.

(2) Valor acumulado 2020 + 2019 + 2018.

(3) Redução face a 2015.

(4) Foi retirado o projeto SOLAR III por ter sido incluído no Programa de Neutralidade Energética do Grupo.



## RUMO A 2030

### ZERO - PROGRAMA PARA A NEUTRALIDADE ENERGÉTICA DO GRUPO AdP

O compromisso de neutralidade energética assumido pelo Grupo Águas de Portugal foi reafirmado em 2020 com o lançamento do Programa de Neutralidade Energética ZERO, que visa reduzir os consumos energéticos e aumentar fortemente a produção própria de energia 100% renovável, permitindo atingir a neutralidade energética em 2030.

O programa, delineado tendo em conta os resultados do PEPE, do inovador programa EPAL 0% para a neutralidade energética e as metas europeias e do Governo Português em termos de sustentabilidade ambiental e de neutralidade energética e carbónica, envolve todas as empresas do Grupo AdP e vai permitir ao Grupo ser energeticamente autossustentável em 2030, dando um elevado contributo para a coesão regional, o desenvolvimento económico e a sustentabilidade ambiental do nosso país. A concretizar-se, seremos o primeiro Grupo mundial do setor da água a implementar a neutralidade e autossustentabilidade energética.

### GRUPO AdP DEFINE METAS PARA SER O PRIMEIRO GRUPO DE DIMENSÃO INTERNACIONAL A ATINGIR A NEUTRALIDADE ENERGÉTICA EM TODAS AS SUAS ATIVIDADES NACIONAIS E INTERNACIONAIS A NÍVEL MUNDIAL.

O Programa promoverá a maximização da energia produzida para autoconsumo mediante a alteração do padrão de operação, incorporando a produção e armazenamento de energia no core da atividade de abastecimento, saneamento e reutilização, promovendo a reengenharia de sistemas e processos para aumento de eficiência, a digitalização e uma aposta na qualificação dos trabalhadores/as, bem como o desenvolvimento regional e o apoio social, para além de oportunidades ao nível de aproveitamento para produção e coprodução de hidrogénio verde, promovendo a reutilização e a reindustrialização, aumentando a competitividade do tecido económico regional, criando valor para o País, contribuindo para a diferenciação das competências do setor da água português no mercado internacional.

A neutralidade energética permite contribuir para a redução das emissões de CO<sub>2</sub> e considera não só a energia elétrica consumida nas instalações operacionais, mas toda a energia elétrica consumida em todas as instalações do Grupo AdP (operacionais e não operacionais) em Portugal e no estrangeiro e, ainda, a frota automóvel de serviço.

ENQUANTO GRUPO DE REFERÊNCIA NA ÁREA DO AMBIENTE E PARCEIRO CONSISTENTE NA PROSECUÇÃO DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) DA AGENDA 2030, A NEUTRALIDADE ENERGÉTICA E CARBÓNICA É ASSUMIDA PELO GRUPO AdP COMO COMPROMISSO PRIORITÁRIO.

O objetivo não passa apenas pela produção própria da nossa energia, mas tem como prioridade e ambição a redução do consumo de energia nas infraestruturas geridas pelas empresas do Grupo, bem como a promoção de parcerias para redução de perdas de água e de afluências indevidas nas redes em baixa, criando ainda oportunidades ao nível de aproveitamento para produção e coprodução de hidrogénio verde, promovendo a reutilização e a reindustrialização.



O Programa ZERO envolve um investimento de 370 milhões de euros e vai permitir alcançar uma produção de 765 GWh, valor que corresponde ao consumo energético estimado previsto para 2030 incluindo as atividades operacionais, bem como a frota, atingindo-se assim a neutralidade e autossuficiência energética em todas as atividades do Grupo AdP.

## PROGRAMA ZERO NO SMART CITIES SUMMIT 2020

O Programa de Neutralidade ZERO do Grupo AdP fez parte do programa de conferências do “Portugal SmartCities Summit 2020” iniciativa da Fundação AIP.

Este evento reúne todos os setores que compõem a cadeia de transformação das Cidades Inteligentes e aos desafios sociais atuais associados à sustentabilidade, nomeadamente emergência climática, transição energética, transformação digital, mobilidade sustentável, economia circular e saúde e bem-estar, cujas boas práticas em muito contribuem para a atratividade das cidades e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

José Sardinha, Vice-Presidente do Grupo Águas de Portugal, apresentou o Programa ZERO, na Conferência “ACQUALIVE”.

## ECOEFIÊNCIA

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

### 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

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



PROMOVEMOS E ESTIMULAMOS 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 AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICA.

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

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

### CONCURSO DESIGN CIRCULAR POR NATUREZA - EPAL

Um candeeiro feito com PVC, cartão e folhas de livros em desperdício foi um dos projetos vencedores do concurso “Design Circular por Natureza”, uma iniciativa da EPAL em conjunto com a ETIC - Escola de Tecnologias, Inovação e Criação. O objetivo deste desafio, destinado aos alunos da ETIC, era a criação de *merchandising* produzido a partir de materiais excedentes como papel, cartão, lonas, telas publicitárias e garrafas Fill Forever em fim de vida. O projeto vencedor será produzido por uma IPSS, numa iniciativa inclusiva que alia a responsabilidade social às vertentes artística e ambiental.



“Este candeeiro foi criado com o objetivo de reaproveitar materiais que se encontram em desperdício na EPAL, alertando para a importância da economia circular e sustentabilidade. Para a criação desta peça foram reaproveitados: PVC, cartão e folhas de livros em desperdício na EPAL. Com pouco é possível fazer-se muito.”

**[P]** GERIMOS O CICLO URBANO DA ÁGUA EM EQUILÍBRIO COM OS CICLOS DA NATUREZA.

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

## O GRUPO AdP TEM INCORPORADO NA SUA MISSÃO A PROMOÇÃO E ACELERAÇÃO DA INOVAÇÃO DENTRO E FORA DAS SUAS EMPRESAS, CONTRIBUINDO PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA, SOCIAL E AMBIENTAL DO SETOR DA ÁGUA EM PORTUGAL

A inovação é o garante da consolidação e crescimento do Grupo AdP enquanto referência no setor do ambiente. O Futuro faz-se com inovação.

A constante evolução da sociedade, a crescente exigência dos utilizadores dos sistemas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, o *know-how* dos/as nossos/as trabalhadores/as, o trabalho em rede que mantemos com todos os nossos *stakeholders*, o dever de partilharmos o conhecimento com países menos desenvolvidos e de aprender com os melhores exemplos, leva a que o Grupo AdP cada vez mais promova a Inovação rumo a um futuro melhor.

Todos os dias nos deparamos com novos desafios, que criam novas necessidades e oportunidades. O caminho para atingirmos metas ambientais, sociais e económicas, cada vez mais ambiciosas, é o da inovação. O potencial impacto positivo gerado pela inovação em toda a cadeia de valor do Grupo AdP, atua de forma abrangente, desde os processos internos (operacionais, de gestão, de recursos humanos) até à sua relação com o consumidor final.

São diversas as mais-valias da Inovação desde a melhoria de conhecimentos em termos técnicos e tecnológicos, notoriedade nacional e internacional, imagem de inovação e retorno financeiro. As empresas beneficiam ainda da vantagem de trabalharem em parceria com outras empresas, instituições e com universidades, o que proporciona uma aproximação ao mundo académico e científico. A criação destas cadeias de valor são de grande relevância para as empresas, proporcionando uma relação *win-win* em que o Grupo disponibiliza *know-how*, recursos e informação para o desenvolvimento da ciência e recebe novos conhecimentos e tecnologias para melhor desenvolver a sua atividade. O repositório de informação que as empresas do Grupo possuem, bem como a disponibilidade de espaços para experiências piloto, constituem recursos que podem ser mobilizados para o desenvolvimento tecnológico do setor.

Sabemos onde queremos chegar, promovemos o desenvolvimento de uma cultura de inovação concretizada em projetos com objetivos claros.



**WE SUPPORT**

UN GLOBAL COMPACT




**PROTEÇÃO AMBIENTAL**

**9º Princípio**

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

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

A INOVAÇÃO NÃO É O FOCO EM SI MESMO, MAS O CAMINHO PARA ATINGIR OS RESULTADOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E ECONÓMICOS QUE NOS PROPOMOS ALCANÇAR.

Em 2020 o Grupo AdP continuou a operacionalização de uma estratégia de inovação aberta e colaborativa, nomeadamente através da orientação de teses de mestrado em ambiente empresarial, em parceria com a academia. Alinhado com esta estratégia, desenvolveu um conjunto de projetos e iniciativas com diversas universidades de engenharia nacionais e internacionais e promoção de interfaces com *startups* em diversos contextos.

Em 2020 as atividades desenvolvidas, em matéria de Inovação, deram continuidade à implementação da estratégia aprovada em 2018, para o triénio 2018-2020, mantendo o alinhamento com os objetivos corporativos e as várias necessidades operacionais, especificamente:

#### Inovação integrada num quadro de sustentabilidade da atividade do Grupo

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

No seguimento dos resultados positivos obtidos na referida estratégia de inovação e dos novos desafios assumidos no QEC do Grupo AdP para 2020-2022, foi definida uma nova Estratégia de Inovação para o Grupo para o biénio 2021-2022.

## GRUPO AdP INTEGRA GT INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DO PENSAARP 2030

O Grupo AdP participa no Grupo de trabalho temático “Inovação e Digitalização” no âmbito da participação da AdP no Grupo de trabalho do plano estratégico para o setor de abastecimento de água e gestão de águas residuais e pluviais para o período 2021 a 2030, PENSAARP 2030.

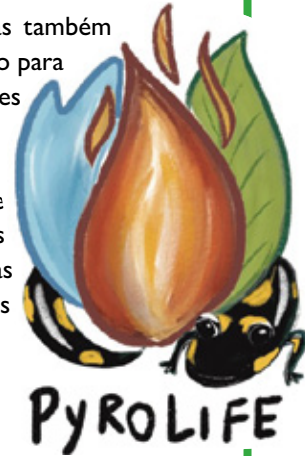
Durante o ano de 2020 foi reforçado o portefólio de projetos de investigação e desenvolvimento (I&D), no sentido de responder aos desafios e necessidades do Grupo, cumprindo com os compromissos já assumidos, reforçando e alargando parcerias e identificando novas oportunidades de financiamento. O Grupo continuou também a participar no *advisory board* de vários projetos, já em fase de implementação, como seja o SCALER e CLIM2POWER.

## PYROLIFE

A maior incidência de incêndios florestais, não apenas no sul da Europa, mas também noutros países europeus requer uma mudança de paradigma do combate ao fogo para "viver com fogo", no qual são projetadas paisagens resilientes e as comunidades estão melhor preparadas para lidar com incêndios florestais.

O projeto PYROLIFE reúne conhecimentos de diferentes países, disciplinas e práticas científicas. A liderança do sul da Europa em gestão de fogos florestais será usada para compreender e prever incêndios no norte da Europa, enquanto as lições do norte da Europa aprendidas na prevenção de inundações serão aplicadas no sul da Europa.

Financiamento H2020 Marie-Curie Innovative Training Networks; 2019-2023;  
Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: secondment



## FRISCO

Os fogos rurais podem levar à contaminação das massas de água com sedimentos finos, nutrientes e cinzas, sendo necessário aos gestores da água informação suficiente para determinar o risco pós-fogo e selecionar as medidas de mitigação de impacto mais adequadas. O FRISCO procura dar resposta a essas necessidades, através da construção de dois produtos:



# FRISCO

- um índice de risco de contaminação após fogos, analisando informação sobre os impactos dos fogos na vegetação e solos, mobilização e transporte de contaminantes e episódios de contaminação, com ferramentas estatísticas e de aprendizagem artificial.
- um modelo estocástico de ocorrência e fogos, usando-o para testar soluções de mitigação sob o clima atual e cenários futuros.



## CRISI ADAPT II

Pretende monitorizar e otimizar o planeamento da adaptação às alterações climáticas, através da implementação e validação em tempo real de previsões sazonais dos perigos naturais relacionados com o clima. Como o risco e a gestão operacional requerem um tratamento holístico dos vários setores afetados, o projeto irá promover a democratização da informação sobre o risco climático necessária para cada utilizador e a informação de vulnerabilidade exigida por cada modelo de impacto.

Financiamento: EIT Climate KIC; 2019-2022; Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: case study provider

## COVIDTECT

O COVIDTECT tem como objetivo criar um sistema de alerta precoce da presença do vírus SARS-CoV-2, agente etiológico da COVID-19, através da análise de águas residuais, contribuindo para melhorar a resposta face a eventuais novos surtos da doença.

Financiamento: Compete 2020; 2020-2021;  
Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: coordenador



## SARS CONTROL

O SARS Control tem como objetivo compreender o comportamento do vírus SARS-CoV-2 ao longo da cadeia de tratamento de águas residuais urbanas (fase líquida e fase sólida), avaliar em que medida as ETAR constituem barreiras eficazes à viabilidade e disseminação do vírus, e avaliar os impactos, diretos e indiretos, na saúde pública e na saúde dos ecossistemas, dos fluxos gerados nas ETAR, num contexto de economia circular.

Financiamento: Compete 2020; 2020-2021;  
Estado: a decorrer; Papel AdP Valor: coordenador

EM TEMPOS DE PANDEMIA O GRUPO AdP CONCENTROU ESFORÇOS EM PROJETOS QUE UNEM O SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS À INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES NO COMBATE AO VÍRUS SARS-COV-2.



Em 2020, a AdP Valor viu aprovada a sua candidatura ao Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial (SIFIDE) referente ao ano de 2018 e apresentou nova candidatura referente ao exercício de 2019. De igual forma, viu aprovada a candidatura do projeto INMOVAGUA, programa que visa apoiar a internacionalização da I&D através do estímulo à participação das entidades do Sistema de I&I em programas europeus de investigação e inovação, em particular o Horizonte 2020.

## GRUPO AdP NA WATEREUROPE

A AdP Valor continua a representar o Grupo AdP na WATEREUROPE, em específico no *Policy Advisory Committee*, com o papel de *Water Ambassador*, visando a promoção da Inovação Grupo AdP neste contexto internacional, mas também contribuindo para influenciar positivamente políticas europeias para o setor da água.



No presente  
desenhamos o futuro.

## XI JORNADAS DE ENGENHARIA

Grupo Águas de Portugal

## XI JORNADAS DA ENGENHARIA DO GRUPO AdP

As Jornadas de Engenharia do Grupo Águas de Portugal realizaram-se, neste ano atípico, num formato totalmente online. Com o objetivo da partilha de experiências e de conhecimento e de promoção do trabalho de excelência que os profissionais das empresas desenvolvem nas suas áreas de atuação, as Jornadas da Engenharia vêm reforçar a cultura e identidade técnica do Grupo. Trata-se de um evento habitualmente reservado ao público interno, mas dada a riqueza do programa, aliada ao elevado prestígio dos convidados externos, a edição de 2020 foi aberta ao público em três dos cinco dias do evento.

A edição deste ano das Jornadas de Engenharia teve como principais temas das sessões técnicas a Resiliência e a Eficiência das atividades de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. Estas sessões, de acesso exclusivo ao público interno do Grupo AdP, foram o principal momento de partilha de experiências e de conhecimento.

As sessões temáticas das XI Jornadas de Engenharia tiveram como temas: "No presente desenhamos o futuro" e "Economia Circular e Inovação". Todas estas sessões contaram com a participação de *keynote speakers* e de convidados externos com experiências diversificadas nas áreas em análise que partilharam a sua visão do mundo no futuro.



## ARGIS VENCE PRÉMIO INOVAÇÃO

A AdRA desenvolveu o ARGIS, uma tecnologia de realidade aumentada com o objetivo de agilizar os processos de trabalho de manutenção da rede, que permite sobrepôr a imagem captada em tempo real através de um tablet ou de um telemóvel com os esquemas das infraestruturas subterrâneas e foi desenvolvido em parceria com a Allbesmart, no âmbito da iniciativa Aveiro Tech City promovido pela Câmara Municipal de Aveiro.

O ARGIS foi o vencedor da edição 2020 do Prémio Inovação, uma iniciativa integrada nas XI Jornadas de Engenharia que visa destacar projetos inovadores desenvolvidos pelas empresas do Grupo Águas de Portugal.

Além do ARGIS, entre os finalistas encontravam-se os projetos Storm Off (um automatismo de autoproteção nas instalações elétricas das infraestruturas, permitindo evitar gastos avultados decorrentes de avarias provocadas por picos de energia) e Life Guardian System (uma app para telemóvel que permite monitorizar em tempo real as condições de segurança dos trabalhadores itinerantes) da AdNorte; Reaproveitamento da Água dos Analisadores de Cloro Residual (um projeto que procura reaproveitar a água rejeitada nos 25 analisadores de cloro residual existentes nas infraestruturas da empresa), da AdDP e p-Optimizer: Desenvolvimento e implementação de algoritmo de otimização do consumo de energia em estações elevatórias (modelo que permite a otimização energética através dos sensores disponíveis nas estações elevatórias de águas residuais em função do volume de efluente previsto), da AdTA.

## AdTA VOLTA A PROMOVER O "CAMINHO DA INOVAÇÃO"

Em 2020, realizou-se a 4.ª edição do "Caminho da Inovação 2020 Online", evento dedicado à inovação do setor da água que pretende debater o futuro da água, partilhar conhecimento e apresentar case studies inovadores. O tema central da edição deste ano foi a "Sustentabilidade da água", e contou com painéis e sessões Webinar sobre "Cidades Sustentáveis", "Águas residuais em tempo de pandemia" e economia circular "eCircular".



### OBJETIVO:

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

### META:

2 projetos de I&D por ano.



## INTEGRAÇÃO NA SOCIEDADE

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

### ASSOCIAÇÕES/ INSTITUIÇÕES/ ORGANIZAÇÕES

- ABS** - Associação Baía do Seixal
- AdEPorto** - Agência de Energia do Porto
- AES** - Associação Empresarial de Sines
- AIDA** - Associação Industrial do Distrito de Aveiro
- Aliança para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**
- AMESEIXAL** - Agência Municipal de Energia do Seixal
- ANQIP** - Associação Nacional para a Qualidade nas Instalações Prediais
- APCE** - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa
- APDA** - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
- APEE** - Associação Portuguesa de Ética Empresarial
- APESB** - Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental
- APQ** - Associação Portuguesa para a Qualidade
- APRH** - Associação portuguesa dos recursos hídricos
- APSEI** - Associação Portuguesa de Segurança
- APMI** - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial
- APRH** - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos
- AREAL** - Agência Regional de Energia e Ambiente do Algarve
- Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Coimbra**
- ASPEA** - Associação Portuguesa de Educação Ambiental
- ATL** - Associação de Turismo de Lisboa
- BCSD Portugal** - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
- Camões** - Instituto para a Cooperação e para a Língua Portuguesa
- CASPAE** - Centro de Apoio Social Pais e Amigos Escola
- CATIM** - Centro de Apoio Tecnológico a Indústria Metalomecânica
- CCDesert** - Centro de Competências na Luta Contra a Desertificação
- CEBAL** - Centro de Biotecnologia Agrícola e Agroalimentar do Alentejo
- CEEP-PORTUGAL** - Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou Interesse Económico Geral.
- CESAB** - Centro de Serviços do Ambiente
- CPA** - Comunidade Portuária de Aveiro
- COMSINES** - Conselho das Comunidades de Sines
- Conselho Consultivo da Sociedade Polis da Ria de Aveiro**
- Conselho Consultivo da Reserva Natural do Paul de Tornada** – Área de Paisagem Protegida de âmbito Local
- Conselho Consultivo da Reserva Mundial de Surf da Ericeira**
- CVR** - Centro para a Valorização de Resíduos
- EPIS** - Empresários pela Inclusão Social
- Energaia** – Agência de Energia do Sul da Área Metropolitana do Porto
- ENIPSSA** – Estratégia Nacional de Integração de Pessoas em Situação de sem abrigo
- Fundação de Serralves**
- FUTURESEA** - Sustentabilidade Social, Económica e Ambiental
- Global Compact Network Portugal**
- IAREN** - Instituto Água Região Norte
- IES** - Instituto de Empreendedorismo Social
- IGen** - Fórum Organizações para a Igualdade
- IPQ** - Instituto Português da Qualidade
- IHRH** - Instituto de Hidráulica e Recursos Hídricos
- IWA** - International Water Association
- Lisboa E-Nova** - Agência Municipal de Energia e Ambiente
- NERA** - Associação Empresarial da Região do Algarve
- NERBE** - Associação Empresarial do Baixo Alentejo e Litoral
- NERGA** - Núcleo Empresarial da Região da Guarda
- NERLEI** - Associação Empresarial da Região de Leiria
- Oeste Sustentável** - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste
- OIKOS** - Cooperação e Desenvolvimento
- PPA** - Parceria Portuguesa para a Água
- PSAT** - Associação para a Promoção da Segurança de Ativos Técnicos
- PWN Lisbon** - Professional Women's Network
- RELACRE** - Associação dos Laboratórios Acreditados de Portugal
- S.Energia** - Agência Regional de Energia para os concelhos do Barreiro, Moita e Montijo
- UN** - Global Compact
- WAMU-NET** - Water Museums Global Network
- Water Footprint Network**
- WSMART** - Water Security Management Assessment, Research & Technology.



# EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES

// NÃO PARAMOS //

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

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

## 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.

## Os nossos Princípios e Compromissos

---

**[ P ]** GARANTIMOS A PROSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE.

- [ C ]**
- Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas;
  - Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo;
  - Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável.

**[ P ]** PRESTAMOS UM SERVIÇO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA, COM IMPACTO DIRETO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS POPULAÇÕES.

- [ C ]**
- Garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida às populações;
  - Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto;
  - Personalizar, simplificar e inovar na relação com o cliente, com base numa maior proximidade.



## 2.2. EM SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES

### [P] GARANTIMOS A PROSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE.

O Grupo AdP, enquanto instrumento estruturante do setor do ambiente, foca a sua atuação na sustentabilidade ambiental, social e económico-financeira, em estreita harmonia com os vários *stakeholders* e com as políticas setoriais.

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. Em 2020, 213 Municípios foram servidos com abastecimento de água e 217 com saneamento de águas residuais. Na atividade em baixa, os clientes diretos com abastecimento de água foram 673.317 (em 2019 566.269) e com saneamento foram 272.615 (em 2019 196.454), estando o grande aumento relacionado com a entrada da AdAM no Grupo.

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

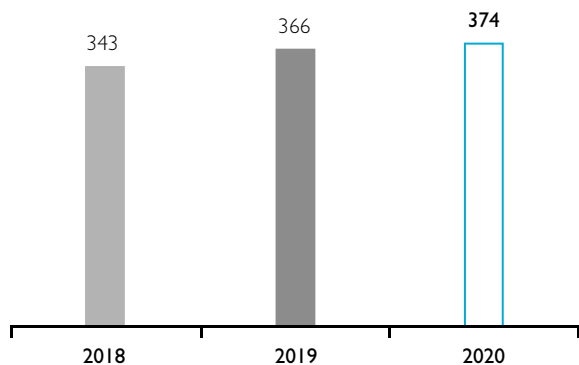
### [C] Comprometemo-nos a garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas

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

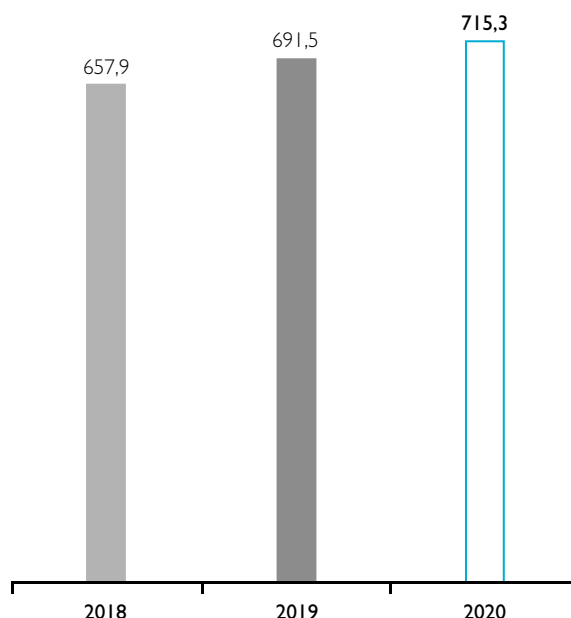
Em 2020, o resultado líquido do Grupo AdP cifrou-se em 85,5 milhões de euros.

	2018	2019	2020
Volume de negócios (milhões de euros)	657,9	691,5	715,3
Resultado operacional (milhões de euros)	165,3	160,9	142,7
EBITDA (milhões de euros)	343	366	374
Resultado líquido do exercício (milhões de euros)	87,3	83,1	85,5

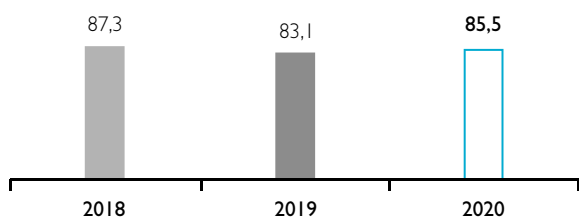
### EBITDA (milhões de EUR)



### VOLUME DE NEGÓCIOS (milhões de EUR)



### RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO (milhões de EUR)



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.

#### VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO, DISTRIBUÍDO E ACUMULADO:

Valor económico direto gerado – € 854.686.039

Valor económico direto distribuído – € 834.152.803,84

Valor económico direto retido – € 20.533.235

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

- Custos operacionais: € 487.335.614 <sup>13</sup>
- Pagamentos a provedores de capital: € 69.000.425
- Trabalhadores/as: € 103.302.529 <sup>14</sup>
- Estado: € 66.239.227
- Donativos: € 451.785

**[ P ] GARANTIMOS A PROSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE.**

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

O Estado confiou ao Grupo AdP um papel central na resolução dos desafios nacionais ao nível ambiental. Com o nosso desempenho com quase três décadas de existência muito temos contribuído direta e indiretamente para o desenvolvimento do País.

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

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

O Orçamento do Estado, os Princípios de Bom Governo do SEE e as orientações da Tutela e dos Acionistas, estão na base do modelo de gestão do Grupo AdP e assentam numa articulação de objetivos e de princípios de sustentabilidade de grande exigência de gestão.

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

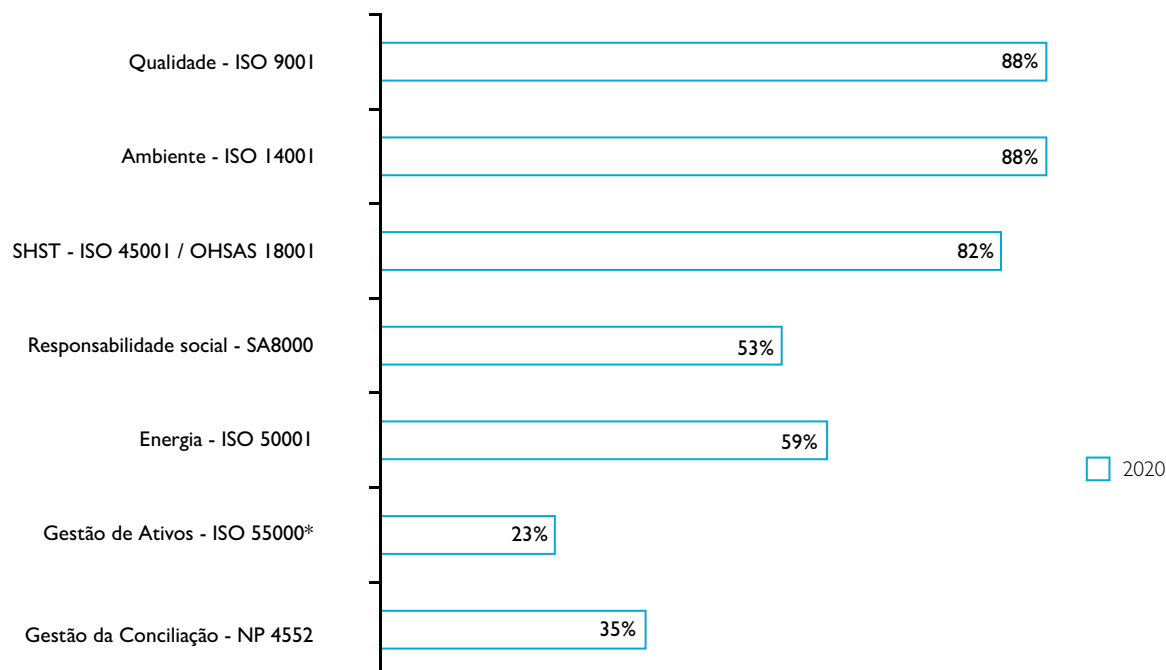
---

<sup>13</sup> Não inclui IFRIC.

<sup>14</sup> Não inclui formação, fardamento, equipamentos de proteção individual.



## CERTIFICAÇÕES (%)



\*Referente às empresas operacionais.

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 SA 8000 (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).

Em 2019 todas as empresas do Grupo AdP responderam à *Call to Action* Anticorrupção, apresentada pelo UNGC, subscrevendo a Campanha Portuguesa Anticorrupção. 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.



**"AS EMPRESAS DEVEM COMBATER A CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS, INCLUSIVE EXTORSÃO E SUBORNO."**

*in Princípio contra a Corrupção, Global Compact*

## 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.



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 impacto é o garante de todo o processo.

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. 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 e contratos de entrega e receção de resíduos pela *holding*;
- Auditorias aos investimentos realizados por parte da *holding*;
- Auditorias de avaliação de qualidade dos serviços por parte da ERSAR;
- Auditorias de acompanhamento dos processos de contratação pública para empreitadas alvo de apoios comunitários, por parte do Fundo de Coesão;
- Auditorias aos sistemas de responsabilidade empresarial (qualidade, ambiente, higiene, saúde e segurança e responsabilidade social), por entidades certificadoras;
- Inspeções por entidades externas (maioritariamente realizadas pela IGAMAOT e ACT).

**[P] GARANTIMOS A PROSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE.**

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

O Grupo Águas de Portugal presente de norte a sul do país, ao ser o principal ator na prestação de serviços essenciais, água e saneamento, garante a melhoria da qualidade de vida da comunidade e proporciona um maior desenvolvimento económico local. Com 3.411 trabalhadores/as<sup>15</sup> e uma abrangência a 237 municípios muito contribui para a dinamização do emprego e da economia, e dá um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

Em 2020 demos continuidade à nossa missão, prestando um serviço público, cada vez mais abrangente e contínuo, de qualidade elevada, com tarifas socialmente aceitáveis.

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 e para a criação de valor nas regiões.

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

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

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

**CONTINUAMOS A CONTRIBUIR PARA A DINAMIZAÇÃO DO TECIDO EMPRESARIAL REGIONAL E DO EMPREGO LOCAL.**

**213**

**MUNICÍPIOS  
SERVIDOS**

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

**217**

**MUNICÍPIOS  
SERVIDOS**

SANEAMENTO DE ÁGUAS  
RESIDUAIS

<sup>15</sup> Trabalhadores/as no ativo.

**[ P ]** PRESTAMOS UM SERVIÇO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA, COM IMPACTO DIRETO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS POPULAÇÕES.

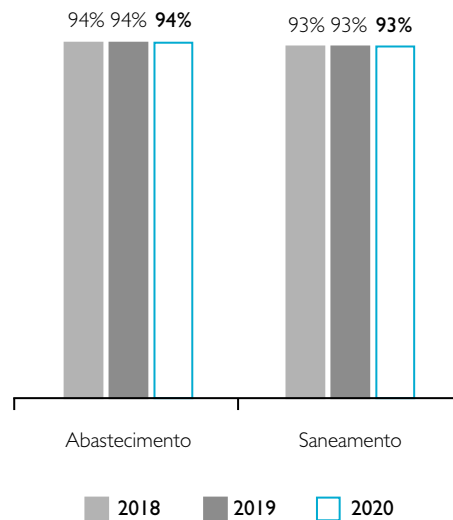
**[ C ]** Comprometemo-nos a garantir a acessibilidade aos serviços de água e saneamento, assegurando justiça social e qualidade de vida das populações

Garantimos uma gestão técnico-financeira eficiente, asseguramos elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento através do dimensionamento adequado de novas infraestruturas e da conservação das já existentes.

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 nas taxas de cobertura dos sistemas, cuja exploração e gestão estão sob a sua responsabilidade, na resolução dos passivos ambientais assim como nos indicadores de qualidade de serviço.

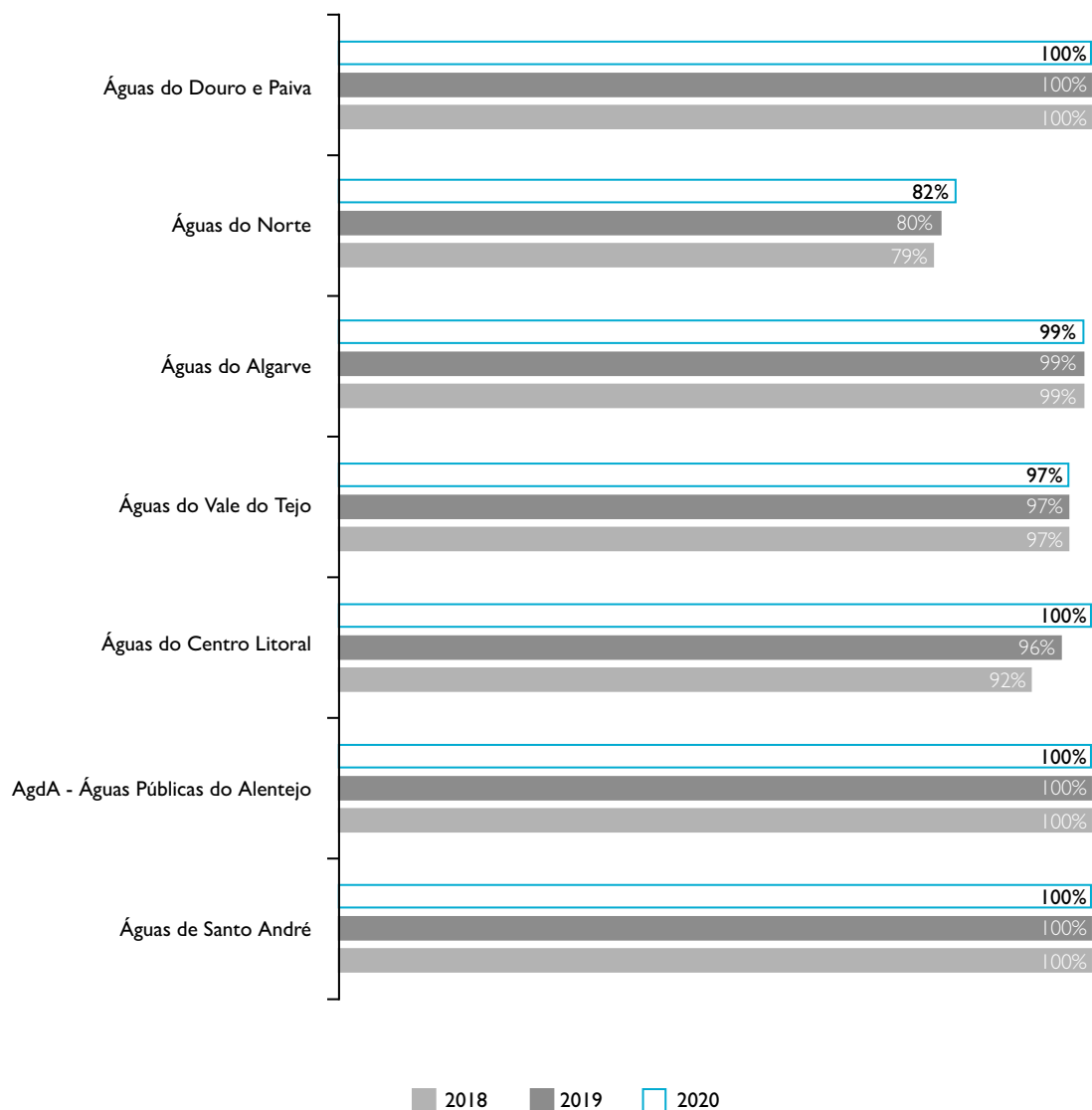
Em 2020 entrou em atividade a AdAM, servindo em baixa 105.878 clientes no abastecimento e 70.949 clientes no saneamento. Integraram a AdAM os municípios de Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Vila Nova de Cerveira e Viana do Castelo.

#### COBERTURA DE SERVIÇO EM ALTA<sup>16</sup> (%)



<sup>16</sup> A taxa de cobertura no saneamento referente a 2018 foi alterada de 94% para 93%, por via de uma correção numa empresa do Grupo após auditoria ERSAR.

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

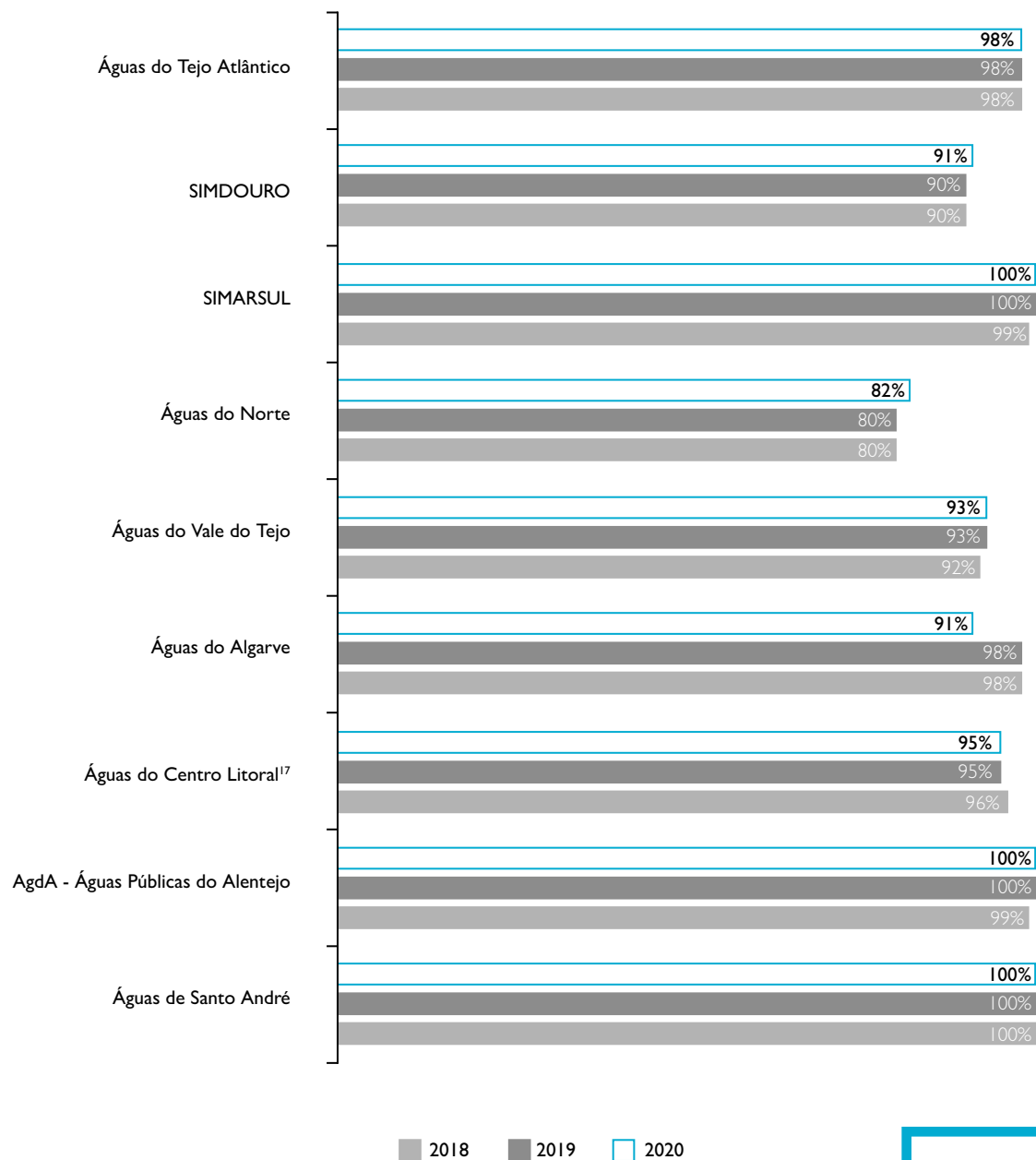


# 94%

**TAXA DE  
COBERTURA  
EM ALTA**

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

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



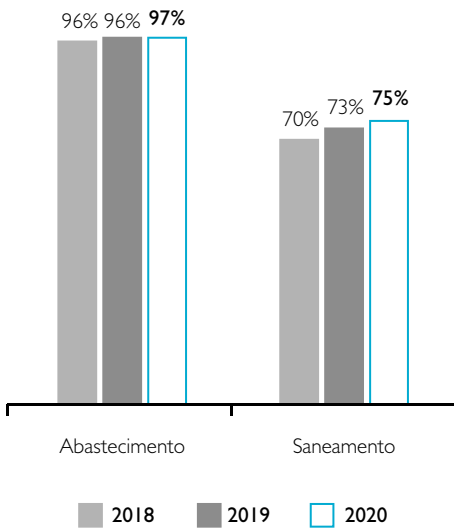
# 93%

**TAXA DE  
COBERTURA  
EM ALTA**

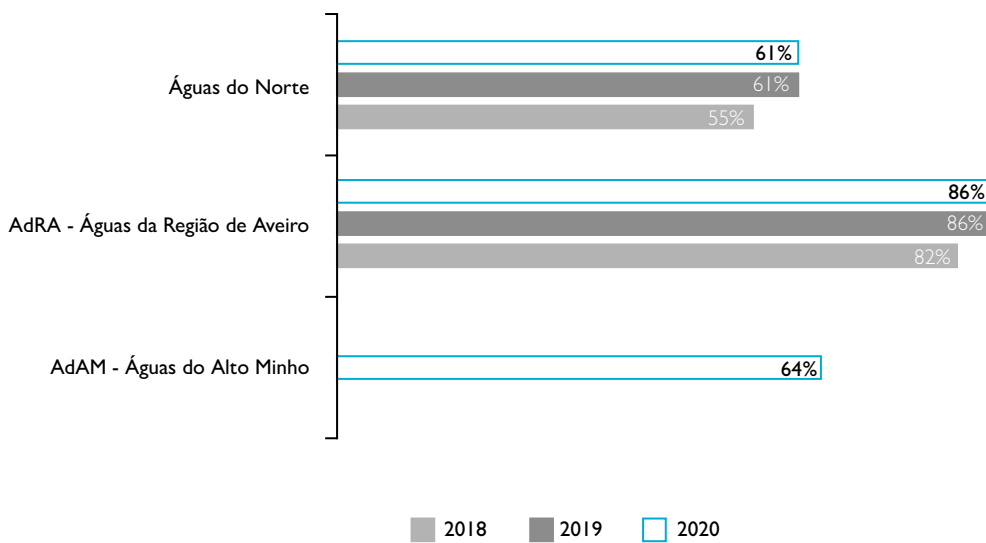
SANEAMENTO DE ÁGUAS  
RESIDUAIS

<sup>17</sup> A taxa de cobertura da AdCL referente a 2018 e 2019 foi alterada de acordo com os critérios da entidade reguladora.

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

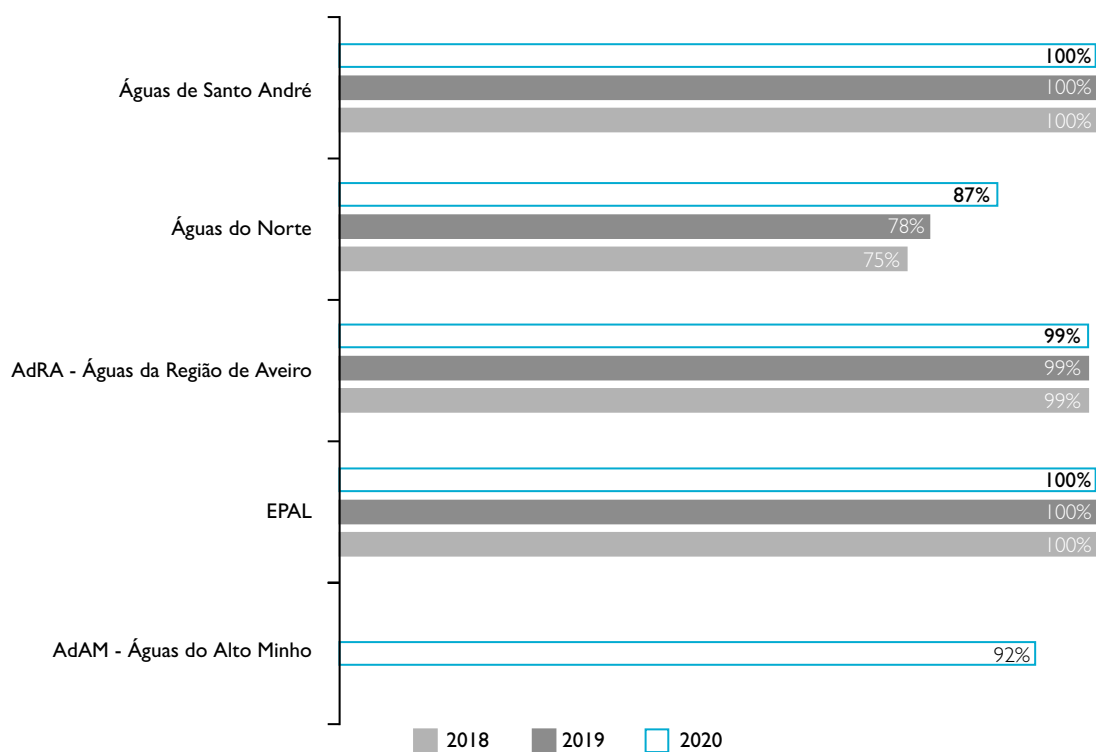


**COBERTURA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO EM BAIXA**  
(%)





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





O modelo de gestão que tem sido seguido assenta na recuperação integral dos encargos por via da eficiência produtiva através de tarifas pelos serviços prestados, na persecução do princípio do utilizador pagador. Pese embora os ganhos de eficiência incorporados, que decorre em larga medida da escala já obtida e da perseguida, a elevada adversidade de um conjunto importante de fatores de contexto, como sejam o acesso aos recursos naturais ou a reduzida e dispersa ocupação do território Continental, resultam em diferenças significativas nos gastos associados.

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

**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.**



**[ P ] PRESTAMOS UM SERVIÇO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA, COM IMPACTO DIRETO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS POPULAÇÕES.**

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

Numa Sociedade cada vez mais exigente e cheia de incertezas, 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 de 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.

## ABASTECIMENTO

A capacidade de reserva de água que os sistemas multimunicipais apresentam, contribui para a continuidade do serviço de abastecimento. Em 2020 a capacidade de reserva nos sistemas em alta foi de 1.613.926 m<sup>3</sup> (em 2019 foi de 1.596.690 m<sup>3</sup>) e nos sistemas em baixa foi de 551.857 m<sup>3</sup> (em 2019 foi de 534.694m<sup>3</sup>). O número de interrupções de serviço foi de 18 e 166 respetivamente, nos sistemas em alta e em baixa (em 2019 foi de 19 e 91 respetivamente).

# 24

### HORAS DE CAPACIDADE DE RESERVA

SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM ALTA

# 37

### HORAS DE CAPACIDADE DE RESERVA

SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM BAIXA

O GRUPO AdP PRESTA UM SERVIÇO PÚBLICO DE TOTAL CONFIANÇA À COMUNIDADE.



# 99,5%

## DE CUMPRIMENTO

PARÂMETROS DE CONTROLO DE QUALIDADE DA ÁGUA DE ABASTECIMENTO NOS SISTEMAS EM ALTA

# 99,3%

## DE CUMPRIMENTO

PARÂMETROS DE CONTROLO DE QUALIDADE DA ÁGUA DE ABASTECIMENTO NOS SISTEMAS EM BAIXA

A qualidade da água fornecida é assegurada nas empresas do Grupo mediante a monitorização regular do produto de acordo com os Planos de Controlo de Qualidade da Água, aprovados pela entidade reguladora, ERSAR. Em 2020 foram realizadas 94.171 e 46.271 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.

### PLANOS DE SEGURANÇA DA ÁGUA (PSA)

A implementação dos PSA aumenta a capacidade de resposta dos sistemas a situações que possam pôr em causa a segurança do abastecimento.

Em 2020, seis das dez empresas operacionais do Grupo AdP, com atividade de abastecimento, tinham implementado planos de segurança da água, aumentando a confiança dos consumidores e das restantes entidades envolvidas no processo de produção de água para consumo.

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

### 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.

## 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 abastecimento de água. Em 2020, o número de colapsos estruturais em coletores de saneamento da rede em alta foi de 76 e da rede em baixa foi de 19.

O controlo analítico das águas residuais tratadas é realizado periodicamente de acordo com o estipulado nos alvarás e legislação em vigor. Em 2020 foram realizadas 69.054<sup>18</sup> análises nos sistemas em alta e baixa. Os resultados da monitorização são publicados periodicamente, permitindo aos utilizadores o acesso a informação da qualidade da água residual rejeitada nos meios hídricos e a sua conformidade com os parâmetros legais. Acresce que as empresas têm planos de monitorização internos, tornando o controlo analítico mais exigente e garantindo que a água residual rejeitada tem qualidade.

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

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

# 76

## COLAPSOS ESTRUTURAIS

SANEAMENTO EM ALTA

# 19

## COLAPSOS ESTRUTURAIS

SANEAMENTO EM BAIXA

# 97,16%

## DE CUMPRIMENTO

LICENÇAS DE DESCARGA DE  
ÁGUA RESIDUAL NOS SISTEMAS  
EM ALTA

# 81,45%

## DE CUMPRIMENTO

LICENÇAS DE DESCARGA DE  
ÁGUA RESIDUAL NOS SISTEMAS  
EM BAIXA

<sup>18</sup> Análises realizadas em infraestruturas com licença de descarga.

**[P]** PRESTAMOS UM SERVIÇO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA, COM IMPACTO DIRETO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS POPULAÇÕES.

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

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

Existe uma relação de proximidade entre as empresas do Grupo e os Municípios (clientes em alta, que são também acionistas). A existência de canais de comunicação abertos aumenta 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.

**GARANTIMOS A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE QUALIDADE ELEVADA, BASEADA NO PROFISSIONALISMO, NA SERIEDADE E NA TRANSPARÊNCIA PARA COM OS CLIENTES.**

**213**

**MUNICÍPIOS  
SERVIDOS**

(AA)

**217**

**MUNICÍPIOS  
SERVIDOS**

(AR)

**272 615**

**CLIENTES DIRETOS**

(BAIXA AR)

**673 317**

**CLIENTES DIRETOS**

(BAIXA AA)

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

Na promoção do diálogo com os clientes e de forma a percebermos 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 sete empresas realizado a sua avaliação.

Em 2020 foram recebidas 473 reclamações em alta, valor inferior a 2019 (488) e 9.020 reclamações em baixa, valor superior a 2019 (3.709). A taxa de resposta dentro do prazo legal foi de 98% e 44% respetivamente. Atendendo a que a AdAM iniciou a sua atividade em 2020, o valor comparativo relativamente a 2019 é de 99,9%.

### OBJETIVO:

Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços.

### META:

100% Respostas a reclamações escritas.



CONTINUAMOS A, JUNTO DOS CLIENTES, AUMENTAR A PERCEÇÃO DO VALOR DO SERVIÇO, DESTA FORMA AUMENTANDO O VALOR AMBIENTAL E SOCIAL DA ÁGUA.

## LOJAS DA ÁGUAS DO NORTE RECEBEM CERTIFICAÇÃO "COVID SAFE"

A AdNorte garantiu a certificação "COVID SAFE" em todas as suas lojas de atendimento ao cliente, localizadas nos municípios que constituem o Sistema de Águas da Região do Noroeste. Esta certificação, a primeira atribuída a uma empresa portuguesa do setor das *utilities*, tem o objetivo de garantir a confiança e a segurança a colaboradores/as e clientes, tendo como base as orientações da DGS, da ACT e da OIT, no âmbito da pandemia mundial de COVID-19, e pretende verificar no local a eficaz implementação de procedimentos e práticas de segurança e saúde.



# EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

// NÃO PARAMOS //

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

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

## Principais metas para 2016-2020

- Garantir mais de 35 horas de formação por trabalhador/a por ano;
- Garantir a avaliação de desempenho a 100% de trabalhadores/as do Grupo;
- Implementar o Plano de Igualdade de Género em 100% das empresas;
- Obter a certificação na norma SA 8000 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.

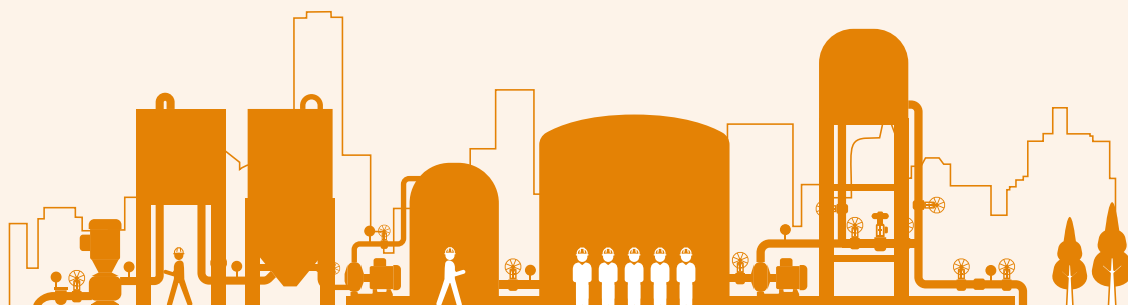


## Os nossos Princípios e Compromissos

---

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


- [ 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.



// NÃO PARAMOS //



**WE SUPPORT**  
UN GLOBAL COMPACT



**DIREITOS HUMANOS**

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

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

**Critério 3:** Existência de compromissos robustos, estratégias ou políticas na área dos direitos humanos.

**Critério 4:** Gestão efetiva do Grupo AdP de forma a integrar os princípios dos direitos humanos.

**Critério 5:** Monitorização efetiva e avaliação dos mecanismos de gestão dos direitos humanos.

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

COMPROMETEMO-NOS A PROMOVER  
O DESENVOLVIMENTO DOS/AS NOSSOS/AS  
COLABORADORES/AS

## 2.3. EM SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

O Grupo assume, no âmbito da sua política corporativa de gestão de recursos humanos, o compromisso de promover ativamente o desenvolvimento e a valorização contínua de todos/as os/as trabalhadores/as contribuindo, desta forma, para o seu envolvimento e compromisso com a missão que nos está acometida.

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

O Grupo AdP, que conta atualmente com 3.499 trabalhadores/as<sup>19</sup>, 3.411 no ativo, muito tem contribuído para a dinamização do emprego e da economia local, dando um forte contributo no combate à desertificação do interior do país.

**3.499**

**TOTAL DE  
TRABALHADORES/AS**

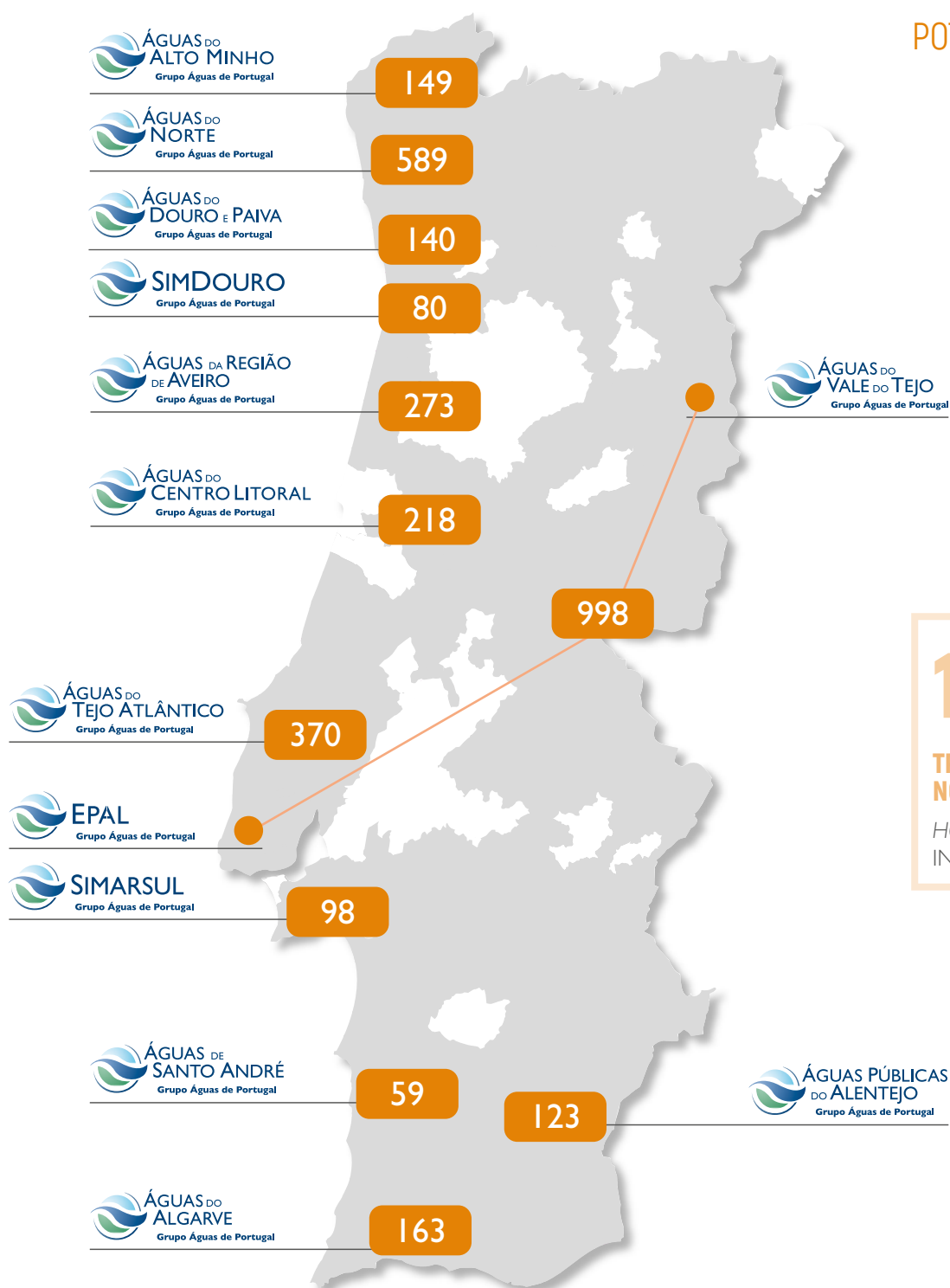
**41**

**ADMINISTRADORES/AS  
EXECUTIVOS/AS**

<sup>19</sup> Valor referente ao total de trabalhadores/as a 31 de dezembro de 2020, incluindo trabalhadores/as com contrato suspenso. Ao longo da "Simbiose com os Colaboradores" os rácios são apresentados tendo como base o número de trabalhadores/as no ativo.


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

AS EMPRESAS DO GRUPO AdP SÃO POTENCIADORAS DO EMPREGO LOCAL.



20 Inclui as sucursais e subsidiárias da AdP Internacional.

**WE SUPPORT**  
UN GLOBAL COMPACT



**PRÁTICAS LABORAIS**

**3º Princípio**  
As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva.

**4º Princípio**  
A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

**5º Princípio**  
A abolição efetiva do trabalho infantil.

**6º Princípio**  
A eliminação da discriminação no trabalho.

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

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

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

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

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 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 82% e 53% das empresas certificadas, respetivamente nas normas ISO 45001 / OHSAS 18001 e SA 8000. As empresas ainda não certificadas encontram-se em processo de certificação.

#### REQUISITOS QUE ESTÃO NA BASE DA SA 8000:

- 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.

#### OBJETIVO:

Obter a certificação segundo a norma SA 8000.

#### META:

100% das empresas do Grupo.



O GRUPO AdP CONSIDERA OS SEUS RECURSOS HUMANOS COMO O PRINCIPAL FATOR DIFERENCIADOR NA PROSSECUÇÃO DA CONTÍNUA EXCELÊNCIA DE SERVIÇOS. EM 2020 CONSOLIDÁMOS O "NÓS AdP".

O Grupo AdP está alinhado com as convenções internacionais sobre as relações sociais e condições de trabalho, adotadas na OIT.

## OBJETIVO:

Promover a mobilidade interna.

## META:

80% de pedidos de mobilidade interna aceites.



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 de trabalhadores/as. A pesquisa interna de profissionais para alocar a projetos e/ ou para suprir necessidades de *know-how* específico é um processo que acrescenta valor à AdP e possibilita aos/as trabalhadores/as a exposição a novos contextos e desafios que potenciam a aquisição de novas aprendizagens e competências.

### MOBILIDADE NO GRUPO AdP

2020

Temporária de trabalhadores/as entre empresas do Grupo	46
Temporária de trabalhadores/as para órgãos sociais em empresas do Grupo	19
Mobilidade definitiva, com cessão do contrato na empresa de origem <sup>21</sup>	68

PRIVILEGIAMOS A MOBILIDADE INTERNA NOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO: O RECRUTAMENTO INTERNO É POR NÓS ENCARADO COMO UMA DAS FERRAMENTAS DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL DOS TRABALHADORES/AS, POSSIBILITANDO-LHES A EXPOSIÇÃO A NOVOS CONTEXTOS E DESAFIOS, QUE POTENCIAM A AQUISIÇÃO DE NOVAS APRENDIZAGENS E COMPETÊNCIAS.

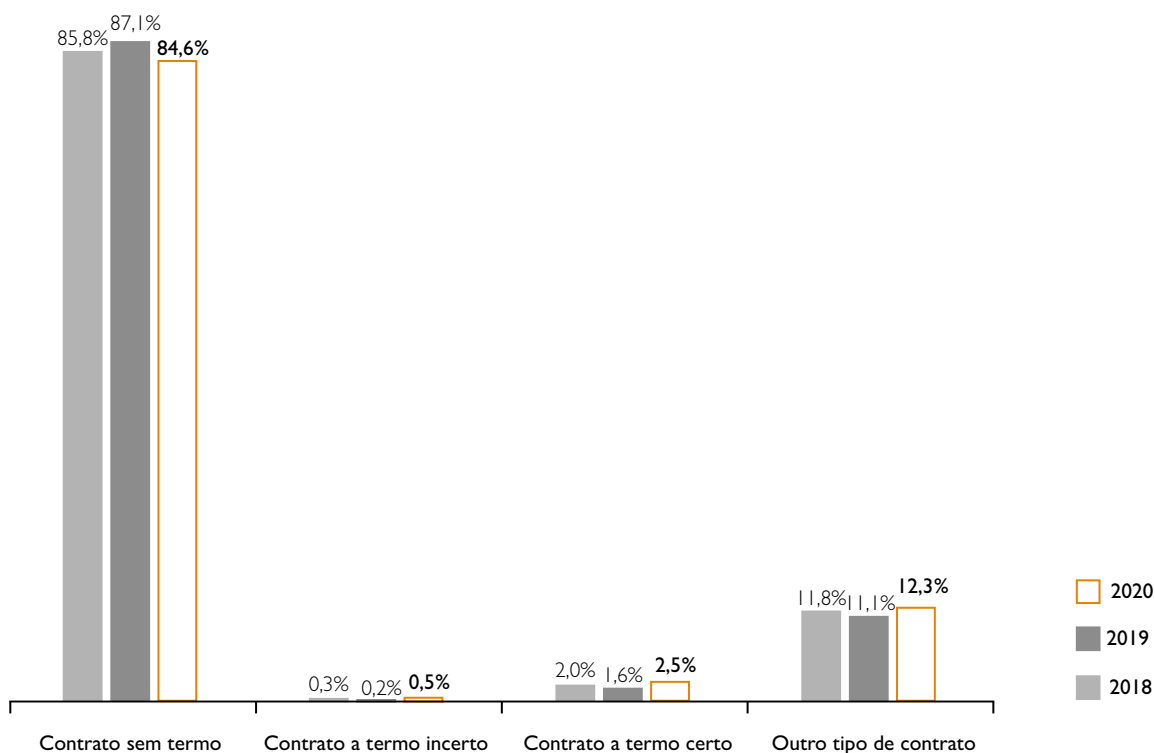


<sup>21</sup> Inclui os/as trabalhadores/as transferidos da AdP Valor para a AdP SGPS no decurso do processo de reorganização corporativa.

## CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DO GRUPO

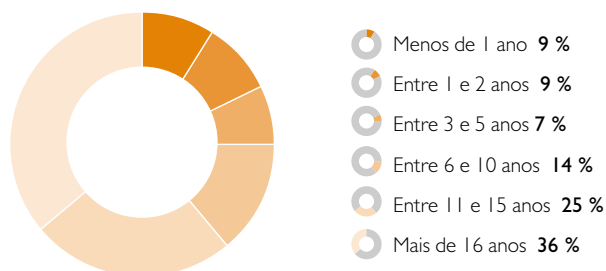
A estratégia de sustentabilidade do Grupo assenta nos pilares de confiança, integridade, responsabilidade e respeito pelos seus trabalhadores/as, privilegiando relações de trabalho estáveis e duradouras, sendo disso prova que 85% dos contratos são sem termo.

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

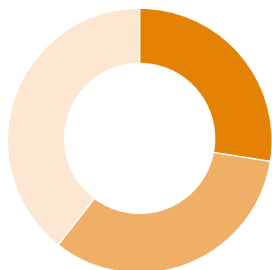


Cerca de 14% dos trabalhadores/as do Grupo têm uma antiguidade entre 6 e 10 anos. E 36% mais de 16 anos. A antiguidade média do Grupo é de 13 anos.

### ANTIGUIDADE (%)

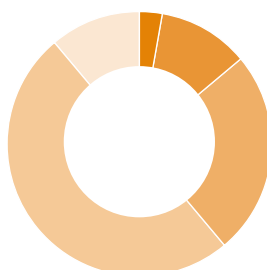


### HABILITAÇÕES LITERÁRIAS (%)



- Ensino básico ou inferior 27,6%
- Ensino secundário 33,2%
- Ensino superior 39,2%

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



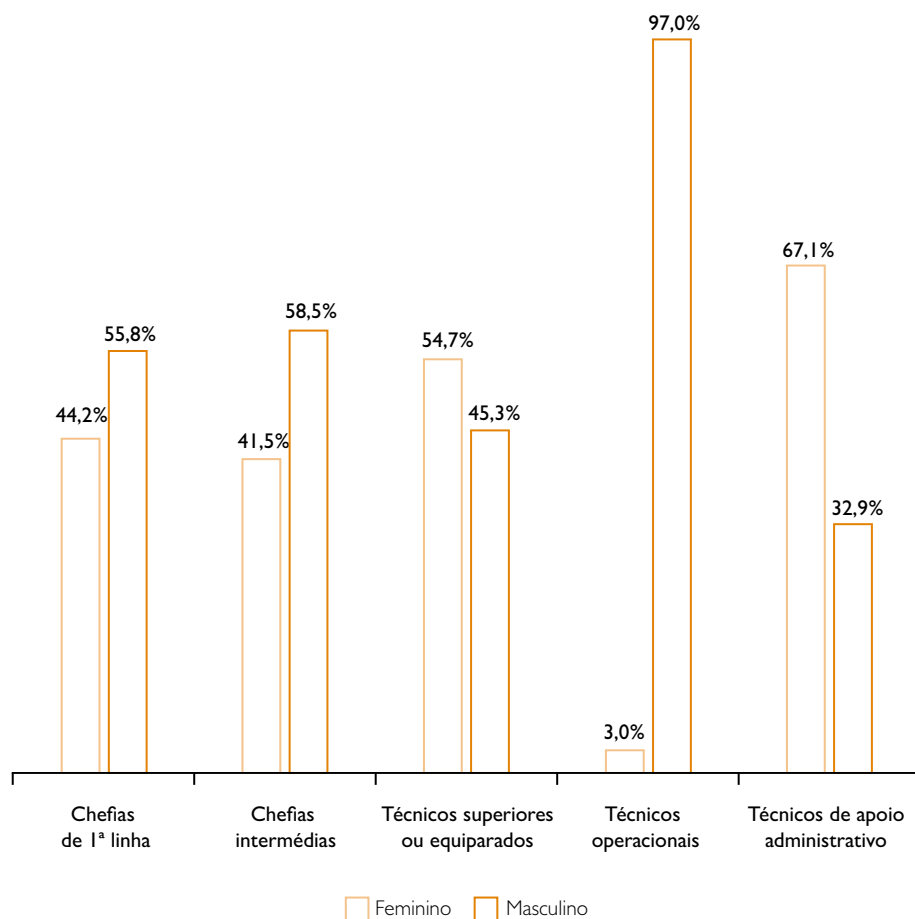
- Chefias de 1ª linha 3%
- Chefias intermédias 11%
- Técnicos superiores ou equiparados 25%
- Técnicos operacionais 50%
- Técnicos de apoio administrativo 11%

# 39%

## TRABALHADORES/AS DO GRUPO COM ENSINO SUPERIOR

UMA GRANDE PERCENTAGEM DE TRABALHADORES DO GRUPO SÃO TÉCNICOS OPERACIONAIS.

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



**[ P ] VALORIZAMOS A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES.****[ C ] Comprometemo-nos a investir no desenvolvimento dos colaboradores**

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

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

**Valorização Profissional**

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

**Gestão do Desempenho**

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

**Formação Contínua**

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





## ACADEMIA DAS ÁGUAS LIVRES (AAL) - EPAL

A AAL tem como objetivo colmatar lacunas da oferta formativa para quadros técnicos e operacionais do Setor da Água e Ambiente, a nível nacional. Assim, para além das/os trabalhadoras/es do Grupo a AAL recebe formandos externos que reconhecem a excelência nos seus serviços.

## "A GESTÃO DO TALENTO NO SETOR DA ÁGUA" - CONVERSAS COM TEMA

"A Gestão do Talento no Setor da Água" foi tema de um *webinar* realizado pela APDA no qual participaram Fátima Borges e Rui Costa, diretores de Sustentabilidade e de Recursos Humanos da Águas de Portugal. Na sessão foram destacados o espírito de missão, o propósito e o compromisso dos profissionais enquanto fatores potenciadores do talento que é demonstrado por quem trabalha no setor da água e no Grupo Águas de Portugal.



## ÁGUAS DO DOURO E PAIVA PROMOVE ERGO COACHING COMO FORMA DE PREVENÇÃO

A Águas do Douro e Paiva tem em curso um programa pioneiro de promoção da saúde e segurança dirigido aos/às trabalhadores/as. O Programa ErgoCoaching, projeto piloto de *coaching* individual de ergonomia, foi desenhado pela STE em parceria com a Be-Ergo, pois a maioria das lesões registadas na AdDP e na SIMDOURO eram de cariz ergonómico. O objetivo foi o de fornecer aos trabalhadores/as estratégias individuais para posturas e hábitos mais saudáveis e ergonómicos, que promovem a performance no trabalho. Esta iniciativa contou com a participação de 205 trabalhadores/as e realização de mais de 1880 atendimentos/intervenções, tendo tido resultados muito positivos.

**OBJETIVO:**

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

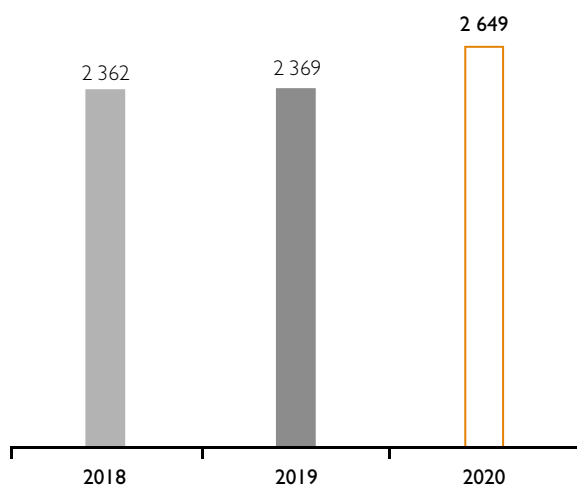
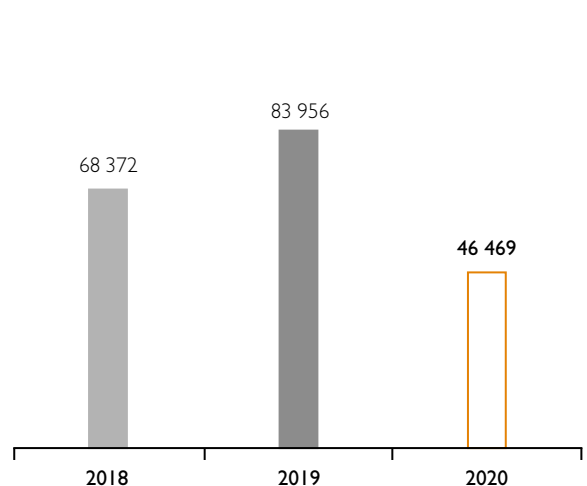
**META:**

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



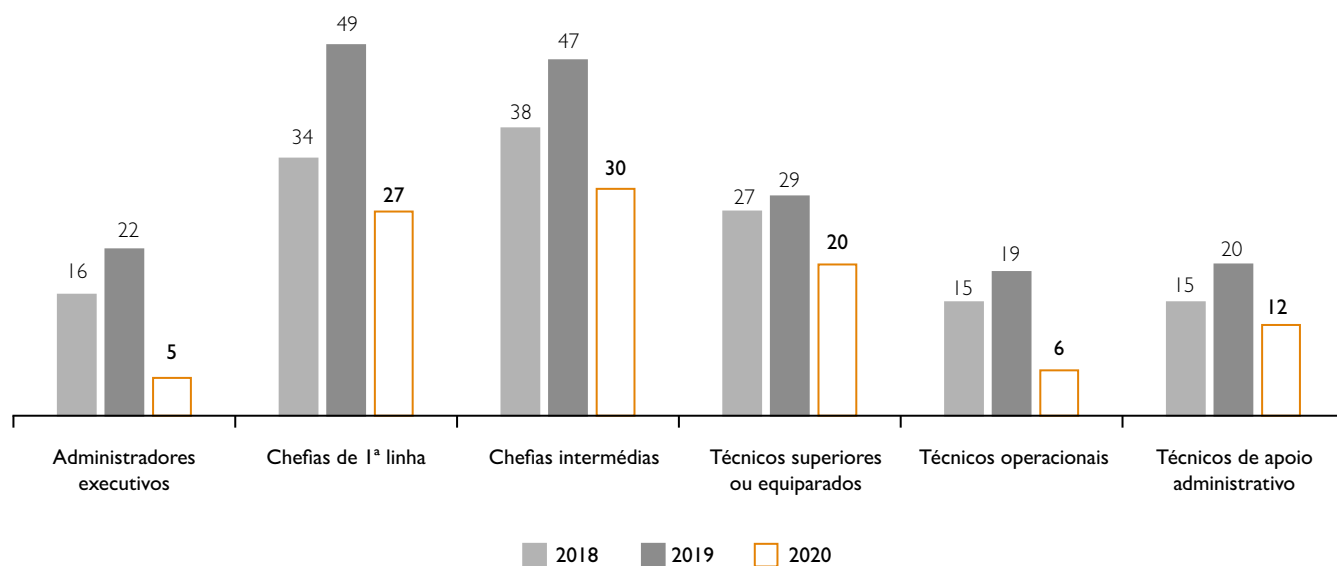
APOSTAMOS EM POLÍTICAS E PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS QUE PROMOVAM A AQUISIÇÃO DAS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS À CONCRETIZAÇÃO DOS NOSSOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E AO DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL DOS COLABORADORES.

Em 2020, os/as trabalhadores/as do Grupo tiveram cerca de 46 mil horas de formação<sup>22</sup>.

**NÚMERO DE FORMANDOS****HORAS DE FORMAÇÃO**

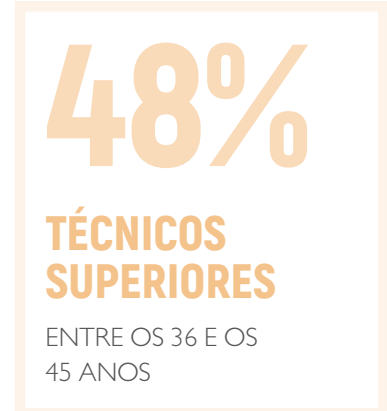
<sup>22</sup> Inclui 1437 horas de formação referentes a trabalhadores/as suspensos a 31 de dezembro e que saíram no ano em análise. Não inclui administradores.

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



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

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



Em 2020 destacamos a certificação da EPAL e AdVT no seguimento da *holding* – AdP SGPS, da AdP Valor, da AdP Energias e da AdP Internacional na Norma Portuguesa 4552:2016 sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.



O Grupo AdP tem implementada uma política sustentada da Igualdade de Género. Para além desta Política específica, a existência de um conjunto de políticas de Recursos Humanos não discriminatórias, o próprio Código de Conduta e Ética e a certificação na norma de Responsabilidade Social SA 8000 solidificam esta temática. 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. 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”.

Uma política de igualdade de género e de conciliação das obrigações profissionais e familiares 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.

O Grupo Águas de Portugal, reconhecendo a importância e a mais-valia de uma participação equilibrada dos homens e das mulheres nas atividades profissionais bem como na vida familiar, pretende, com esta política, dar o seu contributo ativo para a implementação das melhores práticas de promoção da igualdade na sociedade.

Os princípios orientadores da Política são os seguintes:

- Estratégia, missão e valores;
- Igualdade de tratamento e de oportunidades;
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional;
- Prevenção da prática de assédio no trabalho;
- Diálogo social e participação;
- Formação inicial e contínua;
- Comunicação e imagem.

Corporizando os princípios enunciados na Política de Igualdade de Género, o Grupo define anualmente o Plano para a Igualdade (por empresa) 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.

Este Plano para a Igualdade encontra-se estruturado em sete áreas agregadoras:

- Estratégia, missão e valores;
- Igualdade no acesso a emprego;
- Formação inicial e contínua;
- Igualdade nas condições de trabalho;
- Proteção na parentalidade;
- Conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional;
- Prevenção da prática de assédio no trabalho.

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

- Inclusão, no planeamento estratégico, de objetivos explícitos e mensuráveis que visem a promoção da igualdade entre homens e mulheres;
- Revisão dos Códigos de Conduta e Ética assegurando os princípios de igualdade, não discriminação e conciliação;
- Promoção da temática da igualdade de género na cadeia de fornecimento;
- Avaliação do impacto e dos progressos das políticas e iniciativas implementadas;
- Promoção da equidade na representação de género na composição de júris e comissões;
- Revisão dos manuais de acolhimento assegurando os princípios de igualdade, não discriminação e conciliação;
- Criação e manutenção de informação, tratada por género, relativa aos processos de recrutamento e seleção de pessoal, formação, desempenho, estágios, entre outras;
- Divulgação regular de informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores e das trabalhadoras em matéria de igualdade, não discriminação, saúde, cidadania, maternidade e paternidade, conciliação da vida pessoal, familiar e profissional e informação objetiva e atualizada sobre o fenómeno do assédio sexual e moral, no local de trabalho;
- Promoção da equidade Homem/Mulher no gozo das licenças parentais através da divulgação de direitos e deveres na maternidade/parentalidade, previstos na legislação;

- Implementação e certificação das empresas na norma de conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional. Certificação na NP 4552/2016 - Sistema de Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- Aproveitamento do progresso das tecnologias de informação para criação de novas formas de organização e gestão do trabalho, acessíveis a trabalhadores e trabalhadoras que facilitem a conciliação do trabalho com a vida familiar;
- Divulgação dos recursos existentes na área geográfica da empresa que facilitem a conciliação trabalho-família;
- Promoção da mobilidade interna do Grupo;
- Realização de iniciativas para debate de ideias sobre a promoção da igualdade entre homens e mulheres e a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional;
- Promoção de iniciativas de igualdade, não discriminação e conciliação no Centro de Educação Ambiental Água 360°;
- Integrar projetos relevantes relativos à igualdade, não discriminação e conciliação privilegiando os que tenham enfoque no combate à pobreza e exclusão social na sociedade (exemplo “Girl Move”, “Girl Técnico”, “Comunidade Cigana”);
- Utilização de linguagem (escrita, não escrita e imagens) neutra, inclusiva e não discriminatória nos processos de comunicação internos e externos;
- Integração de indicadores obrigatórios de igualdade de género (IG) em relatórios oficiais (R&C, RS, etc.); disponibilização no site das empresas de indicadores gerais de IG.

Complementarmente e como reforço, também no Plano Estratégico de Sustentabilidade do Grupo AdP se assumem Compromissos de “Garantir a igualdade de oportunidades” e de “Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal”. Estes compromissos contemplam 4 medidas, a aplicar em todas as empresas do Grupo:

- Garantir o cumprimento do “Plano para a Igualdade do Género”;
- Promover a diversidade;
- Obter a certificação segundo a norma SA 8000 (no caso de empresas não certificadas);
- Promover a mobilidade.

Como principais iniciativas em 2020 que concorrem para os Planos definidos destacamos entre outras:

- Certificação da EPAL e AdVT na Norma Portuguesa (NP) 4552:2016 sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. A certificação pela NP 4552:2016 demonstra o nosso compromisso com o objetivo da conciliação enquanto critério de gestão compatível com a estratégia e integrado nos seus processos, alavancando benefícios na retenção e captação de talento, na diminuição do absentismo e no aumento da produtividade, na redução de conflitos laborais, na valorização da organização perante a comunidade local e internacional, e na valorização dos seus produtos e/ou serviços;
- Realização de ações de sensibilização no âmbito da norma de Responsabilidade Social SA 8000 (requisito 5) onde se enquadra o repúdio de todas as formas de discriminação, incluindo a baseada no género. Em todos os acolhimentos também este tema foi enfatizado. Estas ações de sensibilização estenderam-se igualmente aos prestadores de serviços;
- Inclusão de linguagem respeitadora da igualdade de género na maioria das publicações e comunicações da empresa. A EPAL criou e divulgou um manual de linguagem inclusiva que irá ser adaptado a todas as empresas do Grupo;
- O Grupo AdP divulga anualmente no Relatório e Contas e no Relatório de Sustentabilidade Corporativos a informação relevante de Recursos Humanos

desagregada por sexo (bem como nos relatórios individuais das empresas). O Relatório de Sustentabilidade Corporativo é enviado aos principais *stakeholders* e é disponibilizado no site do Grupo e das empresas bem como na intranet;

- No edifício sede e na maioria das empresas do Grupo (nomeadamente nas empresas certificadas na SA 8000) existem representantes das trabalhadoras e trabalhadores para a responsabilidade social/Equipas de desempenho social, bem como caixas de sugestões;
- Foi efetuada uma audição aos trabalhadores e trabalhadoras da  *Holding* e empresas instrumentais sobre a temática da Igualdade de Género;
- Foi dada uma orientação no sentido dos júris dos concursos lançados ao abrigo do CCP serem compostos por homens e mulheres;
- Integrámos o Projeto “Engenheiras por um dia”, uma iniciativa que procura promover junto das estudantes do ensino secundário a opção pelos ramos da engenharia e da tecnologia, desmistificando a ideia de que estas áreas são domínios masculinos.

De forma a consolidar o seu posicionamento a Águas de Portugal tem renovado o seu compromisso com o Fórum Empresas para a Igualdade (IGEN) reforçando o compromisso de promoção da igualdade de género, da justiça organizacional e da satisfação dos seus trabalhadores e das suas trabalhadoras. 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 Águas de Portugal é uma das organizações bandeira do Pacto da Conciliação, com seis empresas, certificadas na norma NP 4552: 2016 - Sistema de Gestão de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

O Grupo AdP subscreveu a Carta Portuguesa para a Diversidade em 2016. A Carta para a Diversidade, é uma iniciativa da União Europeia, com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade. A assinatura da Carta simboliza a intenção de uma organização que pretende evoluir e promover ativamente o potencial da diversidade de acordo com o que estiver ao alcance dos seus recursos e possibilidades.

## O GRUPO AdP ASSOCIOU-SE À APPDI – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DIVERSIDADE E INCLUSÃO.



REFORÇAMOS O NOSSO  
COMPROMISSO COM  
A DIVERSIDADE E  
INCLUSÃO.





**OBJETIVO:**

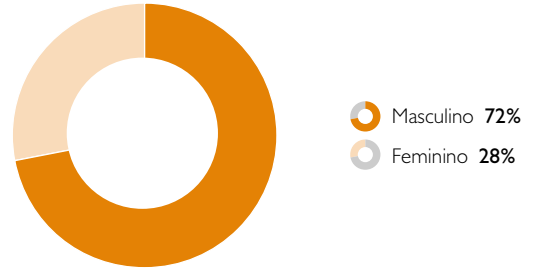
Garantir o cumprimento do Plano de Igualdade de Género.

**META:**

Implementar o Plano em 100% das empresas.

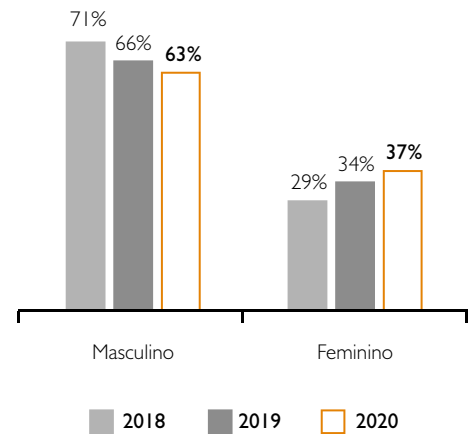


**TRABALHADORES/AS POR GÉNERO (%)**



No Grupo existem 41 Administradores Executivos, 26 homens e 15 mulheres.

**ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR GÉNERO (%)**

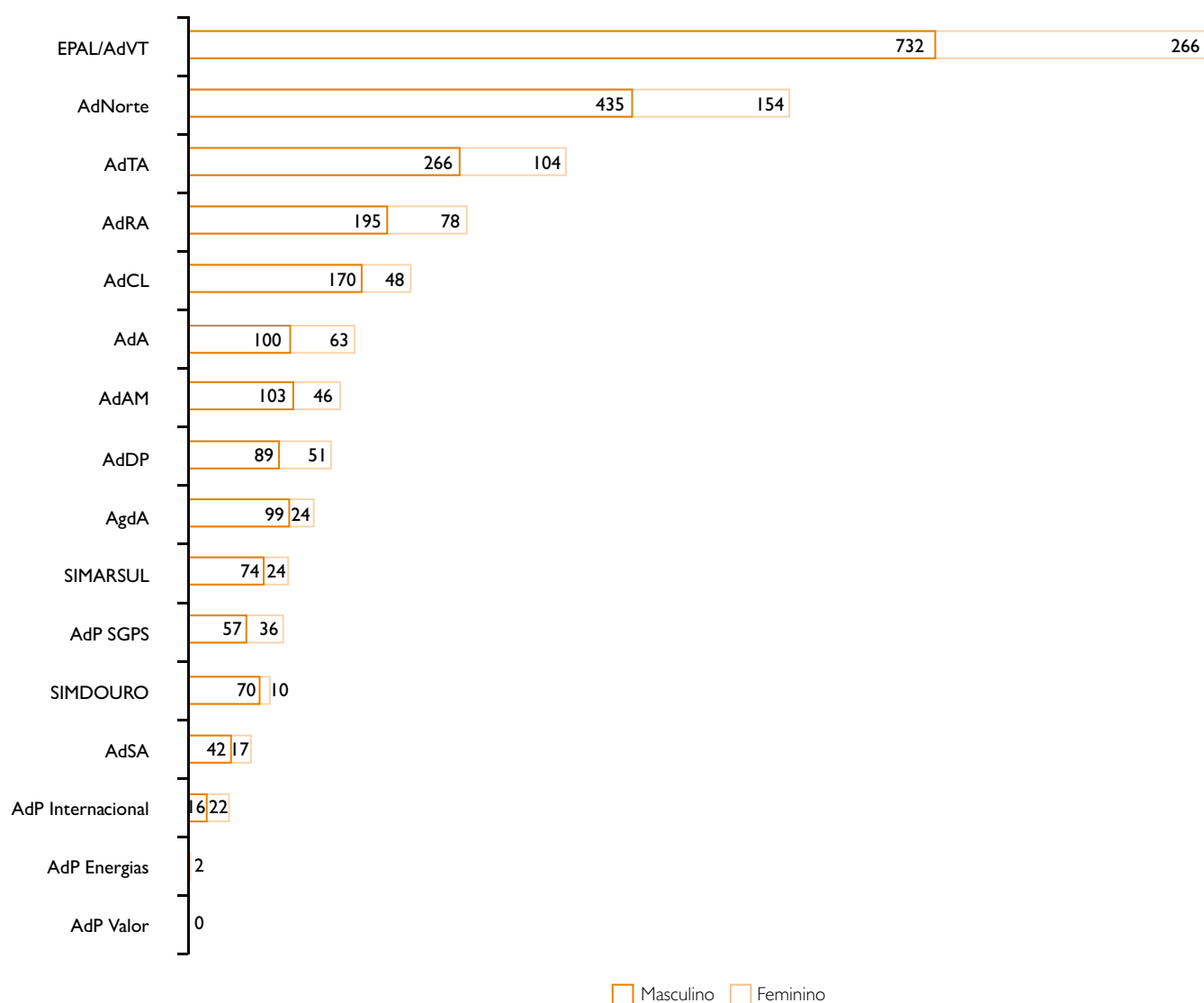




No Grupo existe um equilíbrio entre o número de trabalhadoras e de trabalhadores. Nas empresas participadas, dado que a atividade de exploração é a que tem maior expressão, e atendendo às características do tipo de funções inerentes, existe naturalmente maior representatividade do género masculino. Em todas as categorias profissionais existem ambos os géneros.

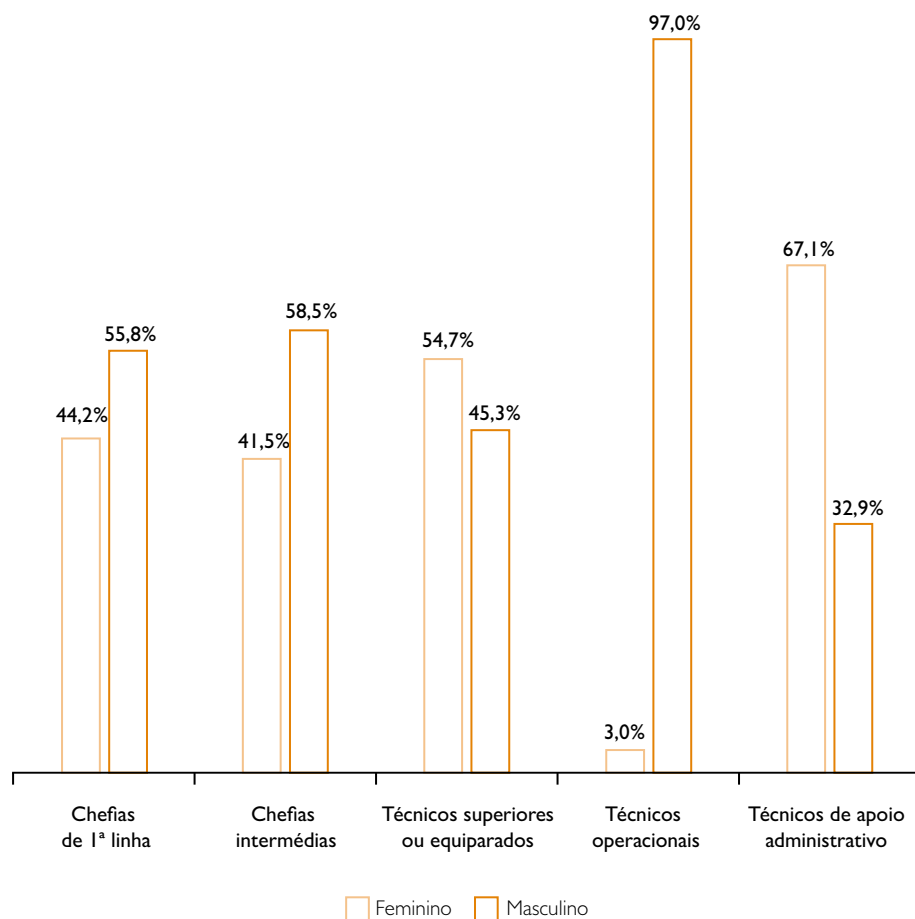
### TRABALHADORAS VS TRABALHADORES, POR EMPRESA

(nº)

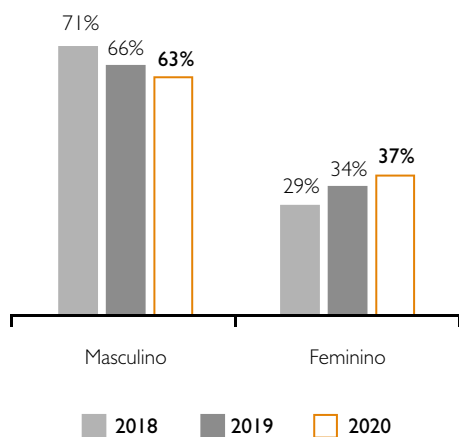


**TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL, POR GÉNERO**

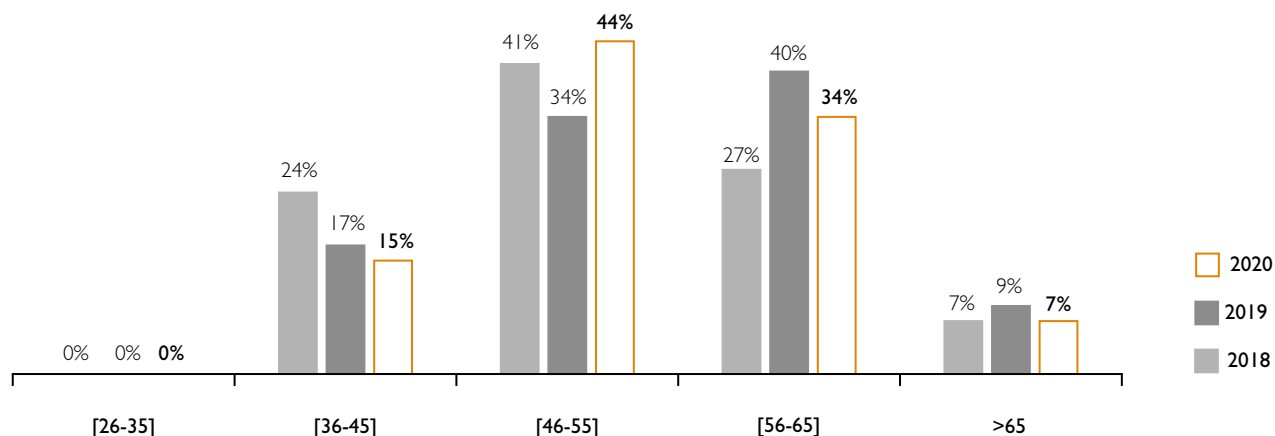
(%)

**ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR GÉNERO**

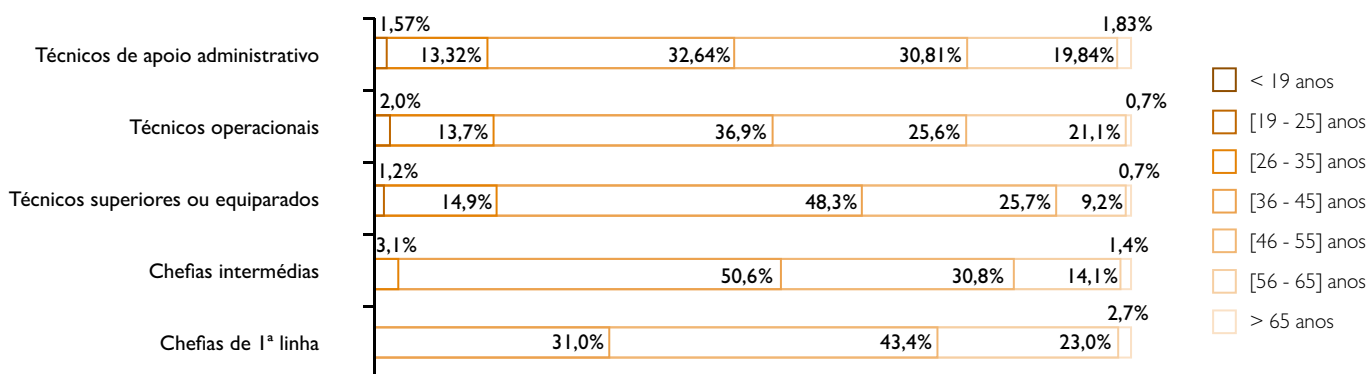
(%)



### ADMINISTRADORES EXECUTIVOS, POR FAIXA ETÁRIA (%)

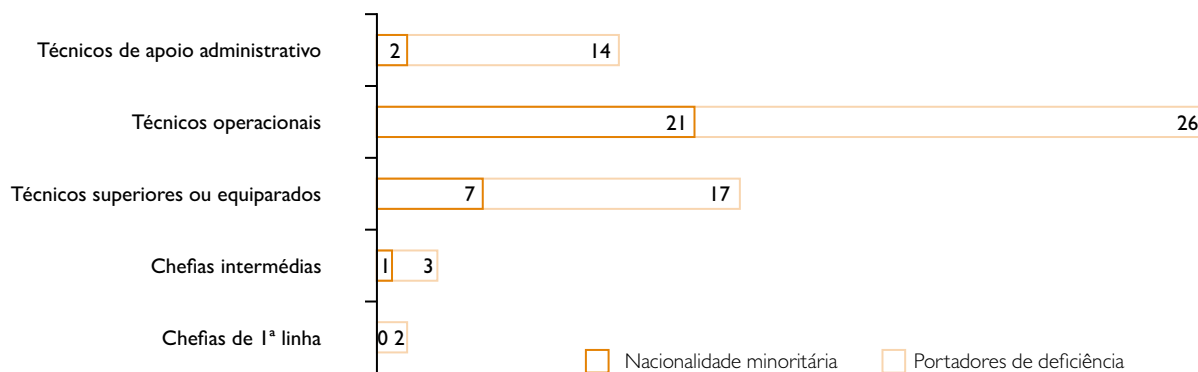


### TRABALHADORES/AS POR CATEGORIA PROFISSIONAL E FAIXA ETÁRIA (%)



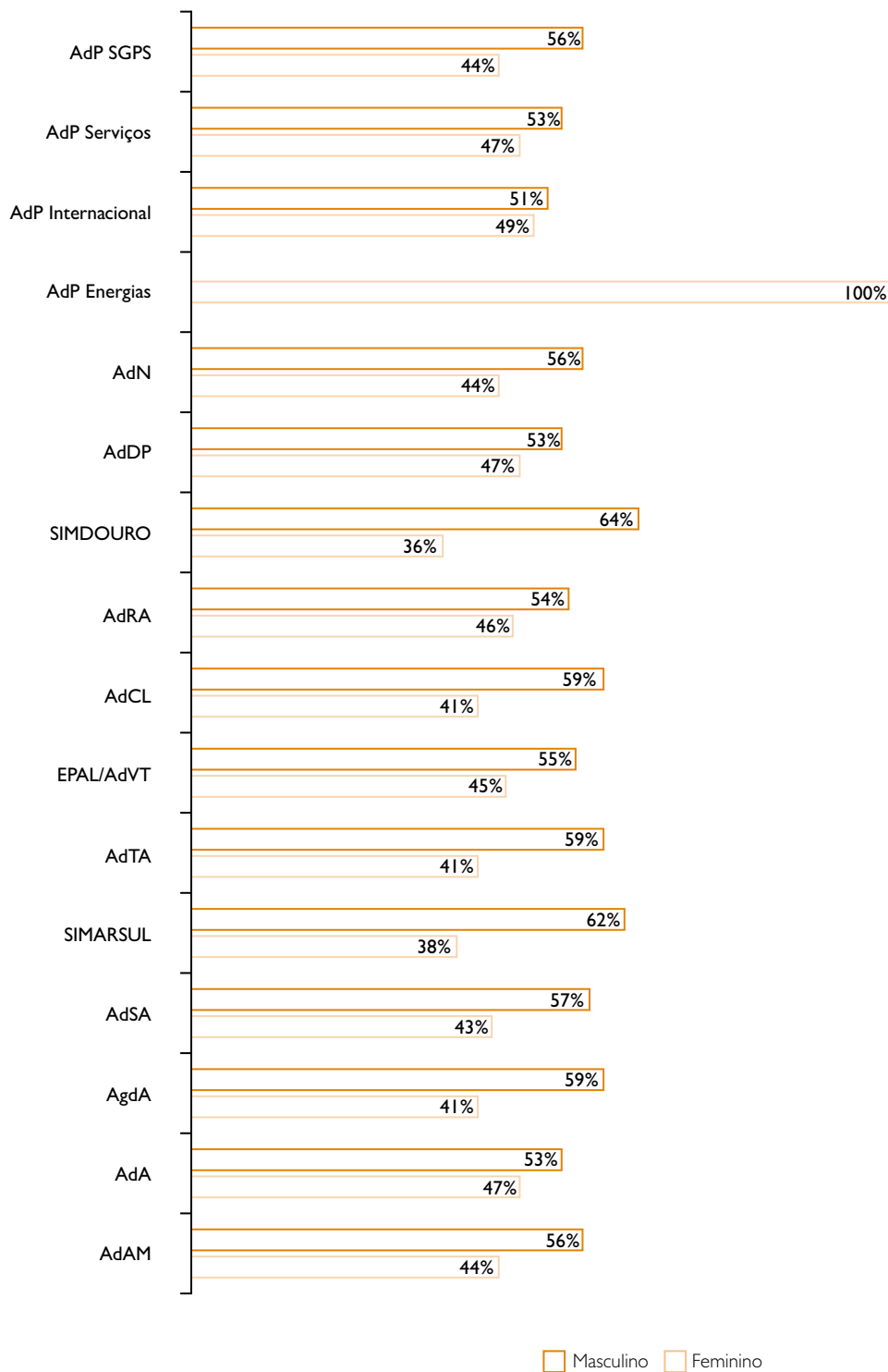
Atualmente, 2,7% dos/as trabalhadores/as do Grupo AdP pertencem a grupos minoritários o que reflete a igualdade de oportunidades e a não discriminação no Grupo.

### DIVERSIDADE E INCLUSÃO (n.º)

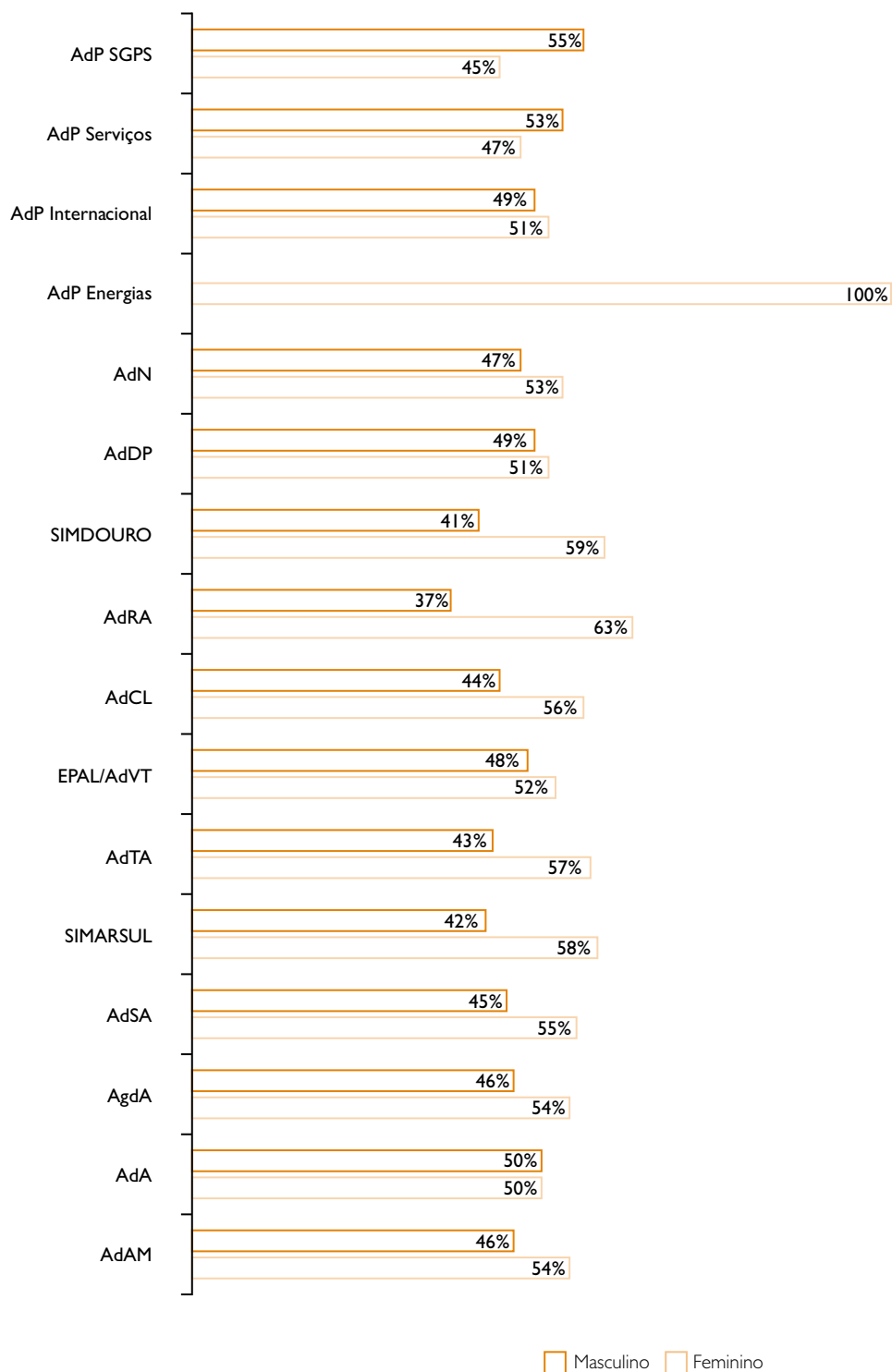


No Grupo AdP existe equidade, entre homens e mulheres, nas remunerações auferidas.

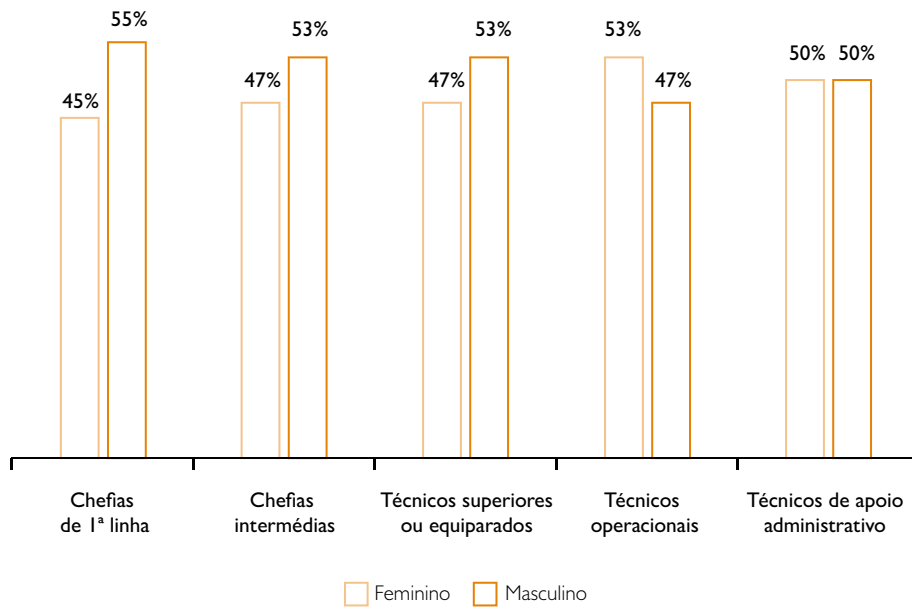
### MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO BASE MENSAL, POR GÉNERO, POR EMPRESA (%)



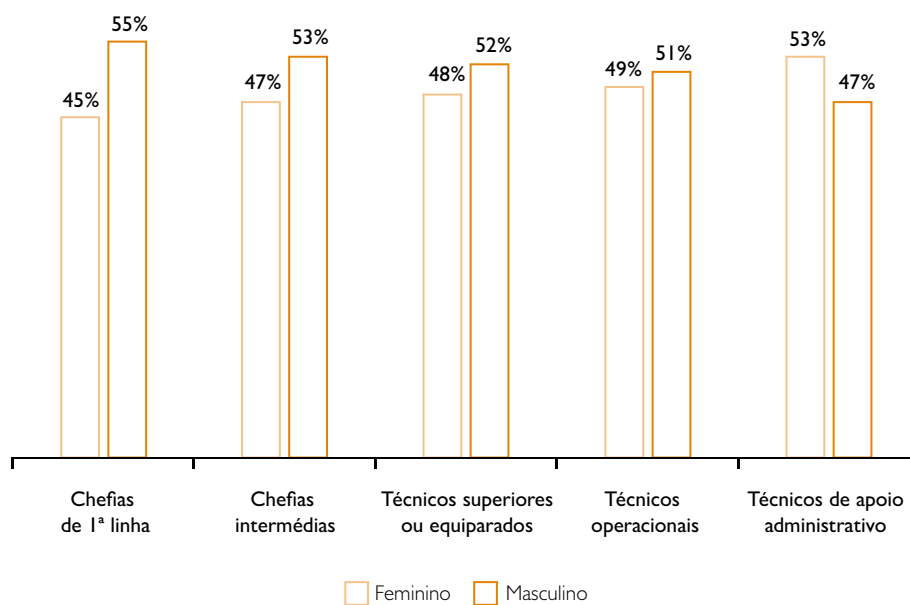
### MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO TOTAL MENSAL, POR GÉNERO, POR EMPRESA (%)



### MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO BASE MENSAL, POR GÉNERO, POR CATEGORIA PROFISSIONAL (%)



### MÉDIA DA RETRIBUIÇÃO TOTAL MENSAL, POR GÉNERO, POR CATEGORIA PROFISSIONAL (%)



## OS PRINCÍPIOS DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES CRIAM UMA CULTURA COMPETITIVA DE "VALOR DE EMPREGO".

Existem no Grupo AdP, benefícios complementares que traduzem a aposta em políticas sociais nas nossas empresas e que contribuem para a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar:

### BENEFÍCIOS COMPLEMENTARES

- Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar
- Seguro de vida
- Subsídio de transporte
- Acordos com ginásios
- Ginástica
- Protocolos com farmácias
- Campos de férias para filhos/as de trabalhadores/as
- Acordos com instituições culturais

- Dia de aniversário
- Cabaz de Natal
- Cabaz de Berço
- Apoio a formação complementar
- Bolsas de estudo a filhos/as de trabalhadores/as
- Distribuição de fruta fresca no local de trabalho

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



### BOLSAS DE ESTUDO AdP

O 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 é um programa de Responsabilidade Social interna de grande impacto.

Têm acesso à bolsa trabalhadores/as com filhos/as a concorrer/frequentar o Ensino Superior, com os melhores resultados académicos e com menos recursos financeiros. Em 2014, este programa estendeu-se aos/às filhas/as dos/das colaboradores/as que frequentam o Ensino Especial.

O programa de atribuição de bolsas de estudo para os/as filhas/os dos/das trabalhadores/as foi iniciado em 2013, tendo até ao momento sido atribuídas 269 de Ensino Superior e de Ensino Especial.

Em 2020, nesta que foi a edição com maior número de candidaturas apresentadas, foram atribuídas 45 bolsas de estudo, 22 bolsas destinadas ao Ensino Superior e 23 bolsas destinadas ao Ensino Especial, no valor de 1.200 euros cada.

## Para nos mantermos saudáveis e ativos

**AULAS DE GINÁSTICA ONLINE**  
2ª, 4ª e 6ª, às 19h00

### MENTE SÃ EM CORPO SÃO. MANTENHA-SE SAUDÁVEL!

A prática de exercício físico e a adoção de hábitos saudáveis têm especial relevância nesta época que estamos todos a viver.

A Águas de Portugal adaptou o seu programa de ginástica à situação atual de pandemia e disponibilizou um programa de aulas de ginástica pós-laboral, *online*, preparado exclusivamente para os trabalhadores e trabalhadoras de todas as empresas.

Mente sã em corpo são, sem esquecer a hidratação: beba água da torneira!



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

**[C] Comprometemo-nos a garantir a segurança e saúde no trabalho**

No Grupo AdP é nossa responsabilidade garantir a segurança dos nossos trabalhadores e trabalhadoras propiciando para isso locais seguros e saudáveis para trabalhar. Estilos de vida equilibrados e saudáveis sustentam carreiras longas e gratificantes, o que, por sua vez, ajuda a reter os nossos talentos.

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 colaboradores.

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 colaboradores estão sujeitos no seu dia-a-dia. Em 2020 fruto da situação conjuntural determinada pela pandemia provocada pelo vírus SARS-Cov-2, o Grupo AdP estabeleceu fortes medidas de segurança de cumprimento obrigatório pelos/as colaboradores/as e prestadores de serviços, de forma a evitar a propagação da doença (medidas descritas no início do relatório). Todas as empresas do Grupo desenvolveram programas de reforço visando este objetivo.



## #NÃOPARAMOS

As empresas do Grupo Águas de Portugal prepararam Planos de Contingência para a COVID-19, em complemento dos seus planos operacionais e de emergência, e estão a gerir os riscos e as contingências inerentes ao grande desafio que todos enfrentamos.

As nossas equipas continuam a trabalhar para assegurar os serviços de abastecimento de água e o tratamento das águas residuais de forma segura e fiável.

Agradecemos a todas as equipas que estão no terreno ou a trabalhar remotamente: juntos venceremos!



## ESTAMOS EM LINHA

Uma das preocupações da AdNorte foi a informação e acompanhamento dos colaboradores durante a Pandemia. Além do contato telefónico mantido por todos os técnicos da área para apoio dos restantes colaboradores e, principalmente, para assistência daqueles que mantiveram o trabalho nas instalações, foi desenvolvida a iniciativa Estamos em Linha.

Esta consistiu em sessões de informação, esclarecimento, orientação e auscultação realizadas através da plataforma Teams, envolvendo o maior número possível de colaboradores e prestadores de serviços.

Durante o ano 2020, foram realizadas 62 sessões num total de 96,5 horas de formação a 1678 formandos da AdNorte, 53 formandos de Outsourcing e 16 de prestadores de serviços.



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 2020, 82% empresas do Grupo tinham os seus sistemas de gestão de higiene e segurança no trabalho certificados, resultante de uma postura de prevenção de riscos permanente e contínua. Destas, onze têm a totalidade do âmbito da empresa certificado.

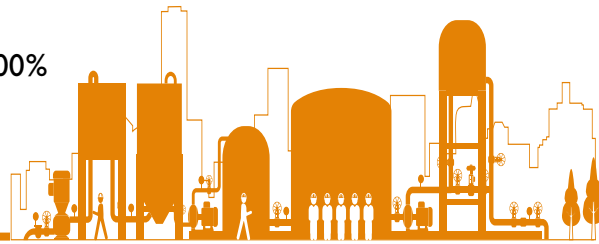
Ao nível do Grupo, o GCF de sustentabilidade está a desenvolver um projeto que visa reforçar a prevenção na segurança, trabalhando o tema de forma transversal com as empresas participadas.

## OBJETIVO:

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

## META:

100% das empresas com 100% do âmbito certificado.



## REPRESENTANTES DOS/AS TRABALHADORES/AS: ELEIÇÃO 100% DIGITAL E ZEROCARBONO

A eleição dos Representantes dos/as Trabalhadores/as para a Segurança e Saúde, que decorreu na AdDP e na SIMDOURO, foi 100% digital e ZeroCarbono. O objetivo foi o de conseguir uma maior participação e, simultaneamente, eliminar as emissões de CO<sub>2</sub> inerentes às deslocações da secção de voto às instalações, assegurando a integridade e a confidencialidade. Na AdDP, para o triénio 2020-2022, foi apresentada uma candidatura e na SIMDOURO foram apresentadas duas candidaturas. O processo foi um sucesso!

## EM 2020, OITO EMPRESAS DO GRUPO TINHAM REPRESENTANTES DOS TRABALHADORES/AS ELEITOS/AS.

2.766 trabalhadores/as viram assegurada a sua representação em matérias de higiene, saúde e segurança no trabalho. 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 2020, houve uma diminuição do número de acidentes de trabalho que foi de 168, refletindo a contínua aposta no controlo rigoroso dos perigos e riscos inerentes às atividades desenvolvidas pelas empresas. Contudo, no final do ano de 2020, ocorreu um acidente de trabalho grave, na AdTA - Fábrica de Água da Guia, em Cascais, do qual resultou a morte de um trabalhador. Este acidente implicou a imediata definição e adoção de um Plano de Reforço de Segurança para todas as instalações da AdTA.

	2019	2020
Número de acidentes*	233	168
Taxa de lesões (com base no número de acidentes)	76,2	59,1
Taxa de frequência (com base no número de acidentes)	41	30
Número total de acidentes com baixa	139	122
Número total de acidentes graves**	1	1 <sup>23</sup>
Taxa de acidentes graves	0,18	0,18
Número de trabalhadores/as com doenças profissionais	6	6
Taxa de doenças profissionais	1,06	1,08
Taxa de gravidade	717	561
Taxa de absentismo (%)	4,95%	5,09%
Número de óbitos decorrentes de acidentes de trabalho	0	2

\* Com comunicação à seguradora. Foram excluídos dos reportados à seguradora, os que foram descaracterizados. Em 2020 foram registados mais 160 acidentes de viação que não deram origem a comunicação ao seguro de acidentes de trabalho.

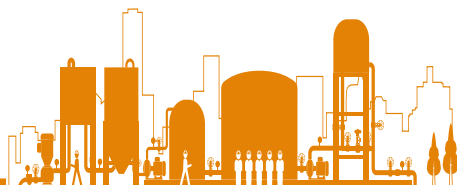
\*\* Com baixa superior a seis meses e potencial IPP.

## OBJETIVO:

Prevenir a sinistralidade laboral.

## META:

Reduzir 25% os acidentes de trabalho.



Em 2020 foram realizados 49 simulacros e foram registadas 7.329 horas de formação em segurança e saúde no 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.

## SOMOS D'Ouro

O projeto SOMOS D'Ouro tem como objetivo elevar as competências dos/as colaboradores/as, desenvolver as equipas naturais e promover o bem-estar e o reforço de uma cultura organizacional preocupada com a saúde, segurança e qualidade de vida dos/as seus/suas colaboradores/as. É um projeto que se divide em cinco subprojetos representados em cinco dimensões: Água (Projeto de Desenvolvimento de Competências), Vida (Projeto de Prevenção de Riscos Psicossociais), Líderes (Executive Coaching), Equipas (Projeto de Desenvolvimento de Equipas Naturais) e Progresso (Projeto de Melhoria Contínua).

## PORQUE NÓS NÃO PARAMOS

Campanha interna de motivação e consciencialização do valor do nosso trabalho para a sociedade - "Porque nós não paramos, protegemos todos"; "Porque nós não paramos, Portugal não pára"; "Dar Voz à Gratidão". Responsáveis da administração, clientes e outros colegas reconheceram publicamente a relevância do trabalho dos colaboradores para manter a AdRA em funcionamento.

## STAY HOME, STAY FIT

A EPAL implementou, com o lema Stay Home, Stay Fit, um programa de vídeos com exercícios físicos, incentivando comportamentos saudáveis e positivos para a qualidade de vida de todos e de todas, sendo que uma toalha, um tapete e uma garrafa com água da torneira basta. São propostos exercícios que se podem fazer em qualquer momento: antes de começar a trabalhar, numa curta pausa a meio da tarde ou ao fim-do-dia.

## AdDP REALIZA SIMULACROS EM 13 INSTALAÇÕES

Quando menos colaboradores/as estão em trabalho presencial devido à pandemia, é importante verificar se a capacidade de resposta a um cenário de incêndio e evacuação se mantém.

Assim, a 4 de junho, a AdDP realizou 13 simulacros para testar as medidas de autoproteção aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção Civil.

Para evitar contactos, apenas dois observadores se deslocaram aos vários cenários, que foram ocorrendo ao longo do dia em 13 instalações.

## LINHA TELEFÓNICA DE APOIO PSICOLÓGICO

Em 2020, o Grupo AdP disponibilizou uma linha telefónica de apoio psicológico a funcionar de segunda a sexta, entre as 9h e as 19h para todos/as os/as seus/suas trabalhadores/as e familiares.

Todos passamos por momentos de ansiedade, pânico, insónia ou depressão e quando tal acontece não devemos hesitar em recorrer a um apoio profissional.

**COVID-19**  
LINHA DE APOIO PSICOLÓGICO PARA  
TRABALHADORES/AS

**220 933 536**

Ligue e receba o apoio de um  
profissional especializado.

De segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 19h00.



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

### [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.

Face ao contexto de pandemia que vivemos, em 2020 verificou-se a aceleração da transformação digital através da disponibilização de mais e melhores ferramentas de colaboração e produtividade (de que é exemplo a "Microsoft Teams").

Sendo um ano de mudança, tornou-se igualmente um período privilegiado para se iniciar o diagnóstico aos grandes processos de Recursos Humanos com vista à sua atualização, modernização, simplificação e transversalidade colocando as pessoas no centro da desta discussão.

Em 2020, nove empresas do Grupo tinham Equipas de Desempenho Social, assegurando a representação dos/as trabalhadores/as em matéria de responsabilidade social, ficando privilegiada a comunicação entre as administrações e os/as trabalhadores/as.

O Grupo está alinhado com as convenções internacionais sobre as relações sociais e condições de trabalho, adotadas na OIT.

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.

**OBJETIVO:**  
Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento.

**META:**  
100%.



**WE SUPPORT**




**DIREITOS HUMANOS**

**3º Princípio**  
Apoiar a liberdade de associação no trabalho.

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

**O GRUPO AdP RESPEITA A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA DO GRUPO E DAS EMPRESAS.**

**882**

**TRABALHADORES/AS**  
(26% DO TOTAL DE ATIVOS)  
PERTENCEM A ASSOCIAÇÕES SINDICAIS

**96%**

**TRABALHADORES/AS**  
POSSUEM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

# EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

// NÃO PARAMOS //

## Os principais desafios do Grupo na relação com a comunidade são:

- Educação e sensibilização ambiental;
- Adotar medidas de resposta à realidade social nos meios onde operamos;
- Promover o acesso à água segura e ao saneamento em países em desenvolvimento;
- Promover a economia a nível regional e nacional. Cimentar relações de transparência e confiança na cadeia de fornecimento.

## Principais metas para 2016-2020

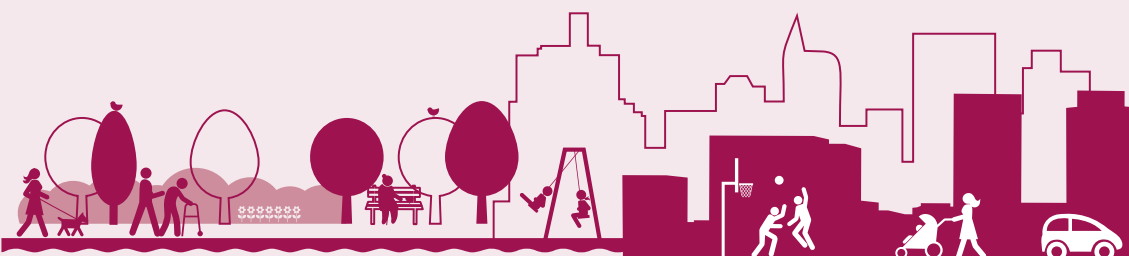
- Promover 4 campanhas de sensibilização/ educação ambiental/ ano;
- 100% das empresas com programa de voluntariado;
- 1.000 visitas às instalações/ano;
- Realizar 10 auditorias a fornecedores/ ano.

## 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.



// NÃO PARAMOS //



## 2.4. EM SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

As empresas do Grupo AdP integradas nos 234 municípios onde operam mantêm uma relação de grande proximidade e de parceria com a comunidade local em todo o território português. O mesmo princípio de cooperação é levado pelo Grupo nas suas missões internacionais. São relações simbióticas, *win-win*, que nos unem por um propósito comum: uma Sociedade ambientalmente melhor e socialmente mais inclusiva, onde a água tem um papel central.

É inquestionável a alavanca, económica, ambiental e social, que a atividade do Grupo AdP gera nos territórios em que se insere, com um impacto positivo e efetivo de âmbito nacional.

Não menos relevante para as comunidades locais, é o impacto indireto gerado à volta do *core business* do Grupo, determinante para o desenvolvimento das regiões, de norte a sul do país, do litoral ao interior. Desta forma, dinamizamos a economia, causando impacto sobretudo nas zonas mais interiores. Como exemplo:

- A dinamização de empresas cujos serviços são essenciais para que o Grupo cumpra o seu propósito;
- A criação de empregos indiretos associada;
- A fixação de população no interior do país, onde o Grupo opera.

**PARTILHAMOS ATIVAMENTE COM OS NOSSOS *STAKEHOLDERS*, OS PRINCÍPIOS DE SUSTENTABILIDADE EM QUE ACREDITAMOS E QUE SUSTENTAM A NOSSA ESTRATÉGIA.**

**[P] PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE.**

**[C] Comprometemo-nos a promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento**

A área corporativa de comunicação e as empresas do Grupo AdP desenvolvem diversas iniciativas, com o objetivo de dar a conhecer o valor da água, na gestão do ciclo urbano da água, e o impacto que a atividade do Grupo tem na conservação das massas de água.

Estando as empresas do Grupo AdP integradas na Sociedade onde operam, a responsabilidade social para com o ambiente, leva ao desenvolvimento de parcerias, com os Municípios clientes, entre outros, 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.

A sensibilização para uma consciência ambiental deve ser cada vez mais abrangente desde o desperdício de água da rede, à deposição indevida de

**QUANTO MAIS SUSTENTÁVEL FOR A ATITUDE DA POPULAÇÃO NO USO DA ÁGUA, MAIS EFICIENTE SERÁ A ATIVIDADE DO GRUPO AdP.**



resíduos no esgoto (anualmente chegam às estações de tratamento de águas residuais milhares de toneladas de resíduos que são depositados nas redes e equipamentos de esgotos das habitações e muitos há ainda, que não ficando retidos nos sistemas de transporte e tratamento de águas residuais, vão parar às linhas de água e aos oceanos).

É pois importante educar para se adquirirem novos comportamentos de consumo e de utilização dos serviços essenciais de água e saneamento, mais sustentáveis, em prol de um ambiente melhor. Tem sido este o papel do Grupo Águas de Portugal.

As iniciativas continuadas do Grupo AdP, essencialmente através das suas empresas, junto da população escolar, futuros líderes de opinião, tem como objetivo alavancar uma mudança para um mundo melhor. Relativamente à sensibilização ambiental junto da população ativa e da terceira idade, vão no sentido de transmitir os valores associados às boas práticas que potenciam a sustentabilidade ambiental e económica com reflexos positivos e evidentes na qualidade de vida de todos.

**A TOMADA DE  
CONSCIÊNCIA DO  
PAPEL QUE CADA UM  
DE NÓS PODE TER NAS  
DIVERSAS FASES DO  
CICLO URBANO DA ÁGUA,  
VAI PERMITIR UMA  
MUDANÇA EFETIVA DE  
COMPORTAMENTOS.**

**PROMOVENDO UMA MUDANÇA DE ATITUDES E DE COMPORTAMENTOS  
EM RELAÇÃO AO AMBIENTE, TEREMOS UMA SOCIEDADE MAIS  
PREPARADA PARA UMA CIDADANIA CONSCIENTE, DINÂMICA E  
INFORMADA FACE ÀS PROBLEMÁTICAS AMBIENTAIS ATUAIS.**



PROMOVEMOS E APOIAMOS A EDUCAÇÃO AMBIENTAL, TENDO CONSCIÊNCIA DE QUE A ÁGUA É UM ELEMENTO VITAL À VIDA HUMANA.



## GRUPO AdP PARTICIPA EM SEMINÁRIO SOBRE ODS

A Águas de Portugal participou no ciclo de seminários promovido pelo ISEG, dedicado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. No dia 13 de fevereiro, dedicado ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento, a Águas de Portugal, deu a conhecer a sua política de sustentabilidade aos alunos do Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) da Universidade de Lisboa, num quadro de integração dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

## VALOR DA ÁGUA EM DESTAQUE NO SEMINÁRIO ECO-ESCOLAS

Os cerca de 500 participantes do Seminário Nacional Eco-Escolas, que se realizou em Lisboa, tiveram oportunidade de conhecer os recursos que o Grupo Águas de Portugal disponibiliza à comunidade escolar sobre o Valor da Água, nomeadamente brochuras educativas, cartazes sobre o ciclo da água e o jogo AQUAQUIZ, entre outros.

A AdTA dinamizou *workshops* para divulgar o projeto dos Peixes de Água Doce nativos e cerca de 30 professores e alguns técnicos municipais visitaram a Fábrica de Água de Alcântara e o seu telhado verde. A EPAL participou na Eco-Mostra, a área de exposição deste encontro, onde promoveu a água da torneira.

O Seminário Nacional Eco-Escolas é uma iniciativa da ABAE, que reúne profissionais de todo o país na área da educação para a sustentabilidade e cuja programação inclui intervenções, *workshops* e debates relacionados com a temática ambiental. A edição deste ano integrou-se nas iniciativas da Capital Verde Europeia 2020.

## COMPETIÇÃO NACIONAL AQUAQUIZ VOLTOU EM 2020

A segunda edição da competição nacional do jogo Aquaquiz, para alunos, professores e escolas dos 2º e 3º ciclos do ensino básico, foi lançada em janeiro de 2020. Qual a fórmula química da água? O que é a eficiência hídrica? É verdade que a qualidade da água residual tratada é analisada antes de ser devolvida ao ambiente? Estas e muitas outras perguntas fazem parte do AQUAQUIZ, o jogo que está online em [www.aquaquiz.pt](http://www.aquaquiz.pt).

O AQUAQUIZ pode ser jogado em formato de Tabuleiro Virtual e em formato Batalha na aplicação para *smartphone*.

Durante o ano de 2020 registaram-se mais 1.457 utilizadores, perfazendo um total de 5.235 e mais 124 escolas, totalizando 561 escolas. O projeto conta com 22.398 jogos de tabuleiro realizados e 13.395 batalhas realizadas.



## SIMARSUL COM SENSIBILIZAÇÃO ONLINE PARA ESCOLAS

A SIMARSUL, em parceria com os agrupamentos escolares da sua região, disponibiliza sessões *online* de sensibilização ambiental e visitas virtuais à ETAR, a dinamizar em contexto de sala de aula. O programa SIMARSUL *online* teve início a 25 de setembro com uma sessão para os alunos do 9º ano do curso CEF da escola EB 2,3 do agrupamento de escolas Álvaro Velho do Barreiro.



## AdTA ASSOCIA-SE À FUNDAÇÃO OCEANO AZUL COM LIMPEZAS DE PRAIA NA REGIÃO

No âmbito da celebração da Semana Internacional de Limpeza Costeira, a AdTA, a ABAE e a Câmara Municipal de Torres Vedras, realizaram uma ação conjunta de limpeza na praia Azul, no dia 24 de setembro.

## O USO EFICIENTE DA ÁGUA - PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PARA RESPONSÁVEIS DE IPSS

A AdDP participou no Programa de Capacitação para Responsáveis de IPSS, que decorreu na Fundação Manuel António da Mota, no Porto, no dia 27 de fevereiro de 2020. Trata-se de um programa promovido pela CNIS - Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade, em parceria com a APA - Agência Portuguesa do Ambiente e a ADENE - Agência para a Energia, que prevê a realização de cinco sessões, de Norte a Sul do País. Nesta primeira sessão, a AdDP apresentou o tema “O Uso Eficiente da Água”, que pretendeu sensibilizar para uma nova visão e valorização da água e promover a mudança de comportamentos e a adoção de soluções inovadoras para a eficiência hídrica nos edifícios das Instituições de Solidariedade Social. A participação da AdDP insere-se no âmbito do quadro das parcerias que o Grupo Águas de Portugal tem realizado para promover ações de sensibilização para o uso eficiente da água.

## EMBAIXADORES DA ÁGUA


A AdDP e SIMDOURO incentivam os seus trabalhadores e as suas trabalhadoras a contribuir para o desenvolvimento sustentável nas suas vidas diárias e como membros da sociedade. Exemplo disso é o programa de voluntariado “Embaixadores da Água” que pretende incentivar e apoiar os colaboradores a partilharem ativamente os seus conhecimentos desenvolvendo ações de sensibilização nas escolas. O “Programa Embaixadores da Água” foi criado no Grupo AdP como resposta à crescente necessidade de apoio aos colaboradores encarregados de educação que são convidados a desenvolver ações nas escolas dos filhos, para apresentarem a sua profissão ou um tema relacionado com a proteção do ambiente em sala de aula.

A ÁGUA E O SANEAMENTO BÁSICO SÃO DIREITOS HUMANOS  
E A PRIVAÇÃO DESTES SERVIÇOS CONSTITUI UMA AMEAÇA À SAÚDE,  
À ERRADICAÇÃO DA POBREZA E AO DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E SOCIAL.

## GRUPO ÁGUAS DE PORTUGAL COMEMORA DIA MUNDIAL DO SANEAMENTO, 19 DE NOVEMBRO

*JOINT STATEMENT ON THE RIGHT TO SANITATION*

No Dia Mundial do Saneamento, a AdP reforçou o seu compromisso com as pessoas, com a saúde pública e com o ambiente, juntando-se à iniciativa “Joint Statement on the Right to Sanitation”, que visa melhorar a abordagem do acesso ao saneamento para todos e consagrar este direito humano no direito da União Europeia.



## NÃO DEITE TUDO POR ÁGUA ABAIXO

A AdNorte lançou a Campanha de Sensibilização Ambiental “Não deite tudo por água abaixo”, junto dos oito Municípios que constituem o Sistema de Águas da Região do Noroeste. Esta iniciativa tem como objetivo alertar a população para os problemas que o lixo que é lançado indevidamente para o esgoto provoca nos respetivos sistemas de recolha e de tratamento de águas residuais, comprometendo não só o funcionamento dos mesmos, como também a proteção ambiental e a saúde pública.

## O MAR COMEÇA AQUI

A AdCL associou-se ao município de Águeda e recriou um aquário gigante, na zona ribeirinha, marcando a iniciativa a renovação da parceria de colaboração ambiental entre a AdCL e a ABAE, no âmbito do projeto “O Mar Começa Aqui”. Esta pintura, dinamizada por Tiago Hacke, transmite a sensação de caminhar dentro de água, de um mergulho pela visualização e conhecimento das espécies nativas de água doce do rio Águeda, meio hídrico no qual desagua a água das sarjetas/ sumidouros, visando a sensibilização da comunidade para a preservação da qualidade ambiental.

Também em Águeda alguns alunos realizaram a pintura de uma sarjeta, sensibilizando de forma artística para a conservação das espécies e para a preservação das áreas de escoamentos pluviais.



**A SANITA SÓ DEVE SERVIR PARA  
DUAS COISAS...  
ENFIM, VOCÊ SABE QUAIS!**

porque...  
**SANITA NÃO É  
CAIXOTE DO LIXO**



## SANITA, NÃO É CAIXOTE DO LIXO

A AdA alertou, através das redes sociais, para os cuidados a ter com o que se deita para a sanita, com o mote “Sanita, não é caixote do lixo”.

É RESPONSABILIDADE DE TODA A SOCIEDADE A MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ENTRE O QUE A NATUREZA NOS PODE OFERECER E A PROCURA QUE DELA FAZEMOS.



## SEJA UM SUPERAMIGO. LIXO NO ESGOTO NÃO!"

A SIMARSUL lançou a campanha "Seja um Superamigo. Lixo no Esgoto Não!" na região da Península da Setúbal para alertar para as influências indevidas, mostrando quais as consequências de não separarmos o lixo. A iniciativa conta com uma exposição itinerante no RioSul Shopping.

## A INCRÍVEL VIAGEM DO COCÓ

O Museu da Água, da EPAL, em parceria com a AdTA, contou como é "A Incrível Viagem do Cocó", uma história que explica aos mais pequenos o que acontece depois de puxarmos o autoclismo. A sessão decorreu em direto, na página de Facebook do Museu da Água.



## "JÁ SE PERGUNTOU O QUE ACONTECE QUANDO CARREGA NESTE BOTÃO?" "PARA ONDE NÃO DEVEM IR..."

"Já se perguntou o que acontece quando carrega neste botão?" e "Para onde não devem ir..." os cabelos, cotonetes, toalhetes, ganchos, pensos, plásticos e outros resíduos são campanhas da AdTA.

No âmbito do projeto Eco Escolas, a empresa realizou uma sensibilização por videoconferência dirigida aos mais novos do município de Vila Franca de Xira, sobre o destino da água usada, o papel da AdTA na economia circular e a preservação dos recursos hídricos.

Outra iniciativa realizada, em parceria com os SMAS de Torres Vedras, foi a pintura de uma sarjeta junto à Escola Secundária Henriques Nogueira pelo graffiter Marcelo Gomes, concluindo os trabalhos de pintura de sarjetas, iniciados no Dia Nacional do Mar, no âmbito do Projeto "O mar começa aqui" da ABAE.



## “BEBEDOUROS EM LISBOA” INAUGURADO NO CENTRO DA CIDADE

O primeiro de 200 bebedouros a instalar no âmbito do projeto “Bebedouros em Lisboa” foi inaugurado na Av. da Liberdade, em frente do edifício sede da EPAL. Este projeto, desenvolvido pela EPAL em conjunto com a Câmara Municipal de Lisboa e a GEOTA, tem por objetivo incentivar o consumo da água da rede pública e promover a redução do uso de embalagens plásticas. Os bebedouros têm um design moderno e inclusivo, adaptado para miúdos e graúdos e pessoas com mobilidade reduzida. Permitem também encher as garrafas de água reutilizáveis e dar água aos animais de estimação.



## APA BEBE ÁGUA DA TORNEIRA

A EPAL celebrou com a APA uma parceria com o objetivo de privilegiar o consumo da água da torneira em todas as instalações da Agência Portuguesa do Ambiente. Com esta iniciativa, a APA passa a ter disponíveis em todas as salas de reuniões e áreas comuns das suas estruturas a nível nacional os jarros e garrafas de vidro da EPAL, reforçando, desta forma, o seu compromisso com a água da torneira e partilhando a mensagem da proteção do Ambiente com todos os seus colaboradores.

## PARCERIA EPAL - ZOMATO PROMOVE A ÁGUA DA TORNEIRA

A EPAL e a Zomato são parceiras no projeto “Aqui bebo água da torneira”, que desafia os restaurantes lisboetas a disponibilizarem água da torneira aos clientes, de forma a apelar a um consumo mais sustentável, reduzindo o recurso a embalagens plásticas. Para já, são mais de 30 os restaurantes lisboetas que aderiram à iniciativa, os quais têm água da torneira disponível em garrafas e jarros de vidro EPAL.



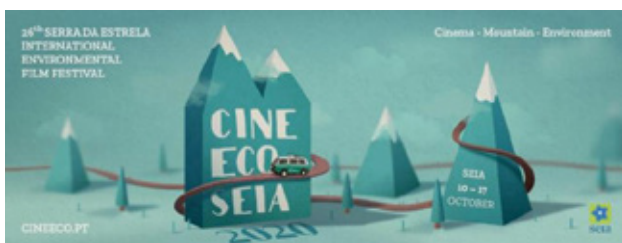


## SIMARSUL PARTICIPA EM CICLO DE CONFERÊNCIAS SOBRE ODS

A “Água Potável e o Saneamento” foi o tema de abertura do ciclo de conferências digitais sobre os ODS que decorreu, em junho e julho, promovido pelo Instituto Politécnico de Setúbal. A sessão contou com a presença de António Ventura, Presidente da SIMARSUL. António Chambel (Universidade de Évora) e Jaime Melo Batista (LIS Water).

## “THE WATER WE WANT” NO MUSEU DA ÁGUA

O Museu da Água da EPAL está a dinamizar em Portugal o concurso “The water we want” (A água que queremos) com o objetivo de desenvolver uma nova consciência e uma nova cultura da água junto dos jovens. Trata-se de uma iniciativa da Rede Global dos Museus da Água, apoiada pela UNESCO, da qual o Museu da Água faz parte. Este concurso destina-se a alunos com idades compreendidas entre os 6-12 e os 13-18 anos, que participaram com trabalhos nas categorias de fotografia, desenho ou vídeo.



## ÁGUAS DO VALE DO TEJO APOIA O CINE ECO

A Águas do Vale do Tejo apoia o Cine Eco - Festival Internacional de Cinema Ambiental da Serra da Estrela, o único evento do género em Portugal, exclusivamente dedicado à temática ambiental. Este festival acontece anualmente em outubro, em Seia, e desperta a atenção internacional, reunindo concorrentes de mais de 30 países, com cerca de 600 filmes e documentários a concurso.

## EPAL E ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO ASSINAM COMPROMISSO LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA 2020

A EPAL e a AdTA aderiram ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, onde assumiram desenvolver e implementar ações e projetos até 2030, com vista ao cumprimento das metas estabelecidas pela cidade, que pretende atingir a neutralidade carbónica até 2050. Os projetos e diferentes medidas vão desde a maior eficiência energética nas infraestruturas e a instalação de bebedouros em escolas, no caso da EPAL, ou a implementação de projetos que visem a utilização de águas residuais tratadas na cidade, como na limpeza urbana e rega de espaços verdes, no caso da Tejo Atlântico.





## GRUPO AdP JUNTA-SE À CAMPANHA PORTUGAL CHAMA

As empresas do Grupo AdP apoiam a campanha “Portugal Chama” promovendo a divulgação de mensagens de alerta para os comportamentos de risco e de sensibilização para a importância de todos contribuímos para proteger o país dos incêndios rurais graves.

O perigo está aí e cabe-nos a todos agir, limpando os terrenos, cuidando da terra e da floresta, realizando as queimas de forma correta, cadastrando os terrenos, protegendo as aldeias e alertando para situações de risco.



### [ P ] PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE

#### [ C ] Comprometemo-nos a adotar um papel ativo no envolvimento com a população para as questões sociais

As empresas, e os/as seus/suas trabalhadores/as, são uma das maiores forças de mudança das sociedades, desempenhando um papel essencial na construção de um mundo mais equitativo do ponto de vista social (e ambiental). No Grupo AdP, a criação de valor e de relacionamento com a sociedade está vinculada ao cumprimento da sua missão e dos valores inerentes à sua política de responsabilidade social.

São diversas as iniciativas que o Grupo AdP tem vindo a subscrever ao longo dos anos, e que vêm reforçar a aliança da sua Política Social, interna e externa, com as suas políticas de gestão, nomeadamente em áreas sensíveis como os direitos humanos, as práticas laborais, a proteção do ambiente e a transparência. Em 2009 torna-se signatário do Global Compact, e desde então reforça anualmente o seu compromisso com os princípios assumidos; em 2016 integra a Aliança para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e em 2017 torna-se embaixador na Aliança para os ODS 6 – Água Potável e Saneamento e ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestruturas. Em 2016 subscreveu a Carta Portuguesa para a Diversidade.

**NO GRUPO AdP A RESPONSABILIDADE SOCIAL É UM MOTOR DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO.**

**NO GRUPO AdP A RESPONSABILIDADE SOCIAL É PARTE INTEGRANTE DA ESTRATÉGIA.**

**POLÍTICAS SOCIAIS INTERNAS**



RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO INTEGRANTE DA ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO MOTOR DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

**ÉTICA PROFISSIONAL E QUALIDADE DE SERVIÇO**

**POLÍTICAS SOCIAIS EXTERNAS**

O NOSSO OBJETIVO: RESPONDER ÀS EXIGÊNCIAS DA REALIDADE EM QUE ESTAMOS INSERIDOS, ESTANDO ATENTOS NÃO SÓ ÀS NECESSIDADES DA COMUNIDADE ONDE OPERAMOS, MAS TAMBÉM ÀS DOS/AS NOSSOS/AS TRABALHADORES/AS.



## GIRL MOVE

O Grupo AdP é um dos parceiros do projeto Girl Move, uma iniciativa destinada a jovens mulheres moçambicanas, com o propósito de trabalhar para um mundo onde todas as mulheres tenham acesso a oportunidades para serem líderes de referência e agentes de mudanças positivas, capazes de contribuir para o desenvolvimento político, social, económico e cultural do seu país. Um dos programas desenvolvidos chama-se Change e dirige-se a jovens licenciadas entre os 20 e os 30 anos, que podem fazer um “estágio de vida”, com a duração de um ano, com o apoio das entidades parceiras do projeto. É neste âmbito que recebemos mais uma jovem moçambicana, a Letícia. Exceionalmente, este ano, todo o estágio foi realizado através de sessões em videoconferência.



GARANTIMOS UMA POLÍTICA SOCIAL CONSISTENTE, DANDO RESPOSTA ÀS EXIGÊNCIAS DA REALIDADE EM QUE ESTAMOS INSERIDOS.

## TARIFA SOCIAL

A EPAL pratica uma Tarifa Social da Água, criada a pensar nas famílias mais carenciadas de Lisboa, que prevê descontos que podem ir até aos 93%, se o rendimento bruto do agregado familiar for inferior a 75% do valor anual da retribuição mínima mensal garantida e uma Tarifa Familiar da Água especialmente destinada a agregados familiares com 5 ou mais pessoas, por forma a garantir que maiores consumos, resultantes da dimensão do agregado familiar, não sejam faturados aos escalões mais elevados.

EPAL  
Grupo Águas de Portugal

**GESTOS QUE VALEM PALAVRAS**

A partir de agora a EPAL disponibiliza um atendimento personalizado à Comunidade Surda através de vídeo chamada. Saiba mais sobre este serviço em [www.epal.pt](http://www.epal.pt)

Língua Gestual Portuguesa

## EPAL PROMOVE ATENDIMENTO AO CLIENTE MAIS ACESSÍVEL E INCLUSIVO

A EPAL estabeleceu uma parceria com o Portal do Cidadão Surdo, permitindo assim que os seus clientes passem a dispor de um atendimento mais acessível. O objetivo é assegurar um atendimento mais personalizado através de vídeo chamada para que os clientes surdos consigam comunicar com a EPAL através da linguagem gestual.

## ESCOLAS REABREM E MOCHILAS LEVAM ESPERANÇA ÀS CRIANÇAS MOÇAMBICANAS

Quando as escolas reabriram em Moçambique, as crianças de Sofala receberam as Mochilas Esperança que enviámos para apoiar o seu regresso às aulas. A pandemia de Covid-19 atrasou a entrega, mas após quase um ano do Grupo AdP se juntar à EDP, ao Grupo Lusíadas e à Junior Achievement Portugal para entregar, através da ONGD portuguesa APOIAR - Associação Portuguesa de Apoio a África, as 3.900 mochilas esperança com kits de material escolar básico, chegaram ao seu destino.

Todos nós, em conjunto e com o apoio de amigos e familiares, reunimos 1.000 Mochilas Esperança recheadas com material escolar para apoiar as crianças da região do Dondo, na província da Beira. Missão cumprida!



JUNTOS POR SOCIEDADES MAIS INCLUSIVAS.

ATUAMOS DE FORMA VOLUNTÁRIA NAS COMUNIDADES, CONTRIBUINDO PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DE TODOS OS ENVOLVIDOS.

## GRUPO AdP COORGANIZA E APOIA SEMANA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL 2020

A Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), em parceria com a Global Compact Network Portugal, promoveu a 15ª Edição da Semana da Responsabilidade Social, subordinado ao tema “2020-2030: A década da sustentabilidade”.

O Grupo Águas de Portugal coorganizou a sessão “Água: Rumo a 2030”, onde apresentou os seus compromissos para com a sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e de saneamento, enquanto serviços públicos essenciais à vida e determinantes para o bem-estar das pessoas, a saúde pública, a preservação do ambiente, a atividade económica e o desenvolvimento sustentável.

O evento contou com mais de 150 oradores ao longo de 30 sessões que promoveram um debate alargado sobre Portugal e a Sustentabilidade.





## ÁGUAS DE PORTUGAL APOIA PROGRAMA ACELERADOR DA CONCRETIZAÇÃO DOS 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Em 2020 destacamos o apoio da Águas de Portugal ao programa acelerador da concretização dos 17 ODS da UNGC, sendo uma das 12 empresas portuguesas que integram os desafios do SDG Ambition na gestão do negócio.

O SDG Ambition tem como objetivo acelerar a execução da Agenda 2030 nesta que é a “Década de Ação” para o cumprimento dos ODS. Concebido pelo UNCG - iniciativa das Nações Unidas para a sustentabilidade empresarial – o programa acelerador decorre em 30 países através de análises de desempenho, *workshops* globais e locais e consultoria especializada.

Neste momento, 650 empresas destes 30 países aderiram a este programa, sendo o objetivo alcançar 1.000 empresas em 40 países até 2022. Em Portugal, o programa é operacionalizado pela Global Compact Network Portugal com o apoio do Grupo Águas de Portugal e conta com a participação de 12 empresas, onde se incluem também a EPAL e a Águas do Vale do Tejo.

## CAMPANHA “GOTA A GOTA ALEGAMOS NO NATAL”

Em 2020, no âmbito do programa de voluntariado Gota a Gota Mudamos Vidas, foram entregues cabazes de Natal a 35 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 76 pessoas numa altura em que se verificam maiores necessidades sociais.

## ENIPSSA

### Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem Abrigo

O Grupo Águas de Portugal continuou em 2020 parte integrante da ENIPSSA - Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem Abrigo, participando nos Grupos de intervenção e comunicação no âmbito da referida estratégia.

## IES

### Instituto de Empreendedorismo Social

Em 2020 continuámos a apostar forte no ecossistema do empreendedorismo social, integrando-se o Grupo AdP, desde 2009, como Associado do IES – Instituto de Empreendedorismo Social membro não executivo da direção e assumindo a presidência da mesa da Assembleia Geral.

No âmbito da sua Política de Responsabilidade Social, o tema da inovação social integra-se plenamente nos compromissos assumidos no sentido de promover uma aproximação crescente à comunidade e de contribuir para o cumprimento dos ODS. Vamos continuar a apostar na inovação social por forma a darmos resposta a problemas sociais de uma forma sustentável e duradoura.

## GRUPO AdP, PARCEIRO DO DESPORTO PARALÍMPICO

Em 2020, o Grupo AdP deu continuidade à parceria com o desporto paralímpico, com o apoio ao Comité Paralímpico de Portugal (CPP) rumo aos Jogos Paralímpicos de Tóquio 2020. No quadro da nossa estratégia de responsabilidade social apoiamos o desporto para tod@s e este apoio, vai de encontro à nossa missão. Era já esse o nosso objetivo quando apoiámos a Seleção Portuguesa de Natação Adaptada para os Jogos Paralímpicos de 2012, que se realizaram em Londres. Agora temos uma nova missão e juntos, mais uma vez, vamos apoiar os nossos campeões não só na natação mas em todas as modalidades.

**[P]** PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE.

**[C]** Comprometemo-nos em partilhar o conhecimento através de projetos de cooperação, capacitação e apoio técnico

## PROMOVEMOS A UNIVERSALIDADE, A CONTINUIDADE E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS, ALÉM-FRONTEIRAS.

A Agenda 2030 identifica a importância do apoio internacional para a implementação dos ODS, nomeadamente em países em desenvolvimento, reforçando no ODS 6 a necessidade de ampliar a cooperação internacional e o apoio à capacitação em atividades e programas relacionados com a água e saneamento, incluindo a extração de água, a eficiência no uso da água, o tratamento de efluentes, a reciclagem e as tecnologias de reutilização.

O desenvolvimento de capacidades e competências do Grupo AdP no mercado nacional e internacional, permite-nos capitalizar a experiência, o *know-how* e as soluções tecnológicas do Grupo Águas de Portugal para uma projeção internacional. A AdP Internacional colabora com instituições multilaterais, governos, agências de cooperação, organizações não-governamentais, entidades públicas e privadas relevantes para o setor da água, 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, Paquistão, Brasil, Peru, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Tunísia, Malawi e Timor-Leste.

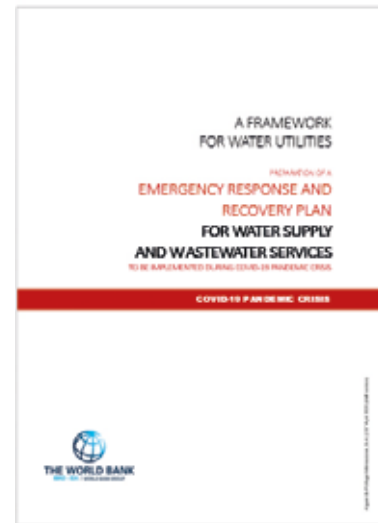


ESTAMOS ALINHADOS  
COM OS ODS,  
PROMOVENDO  
O DIÁLOGO E O  
ESTABELECIMENTO  
DE PARCERIAS  
INTERNACIONAIS COM  
GOVERNOS, SETOR  
PRIVADO E SOCIEDADE  
CIVIL.



## A AdP INTERNACIONAL NO APOIO À EMERGÊNCIA MUNDIAL COVID

A AdP Internacional é parceira do Banco Mundial no projeto “COVID Just-in-Time”, uma iniciativa que procura apoiar entidades gestoras de abastecimento e saneamento a nível mundial na resposta à emergência no contexto da epidemia de COVID-19. Neste contexto, os consultores da AdPI estão a prestar serviços especializados às equipas de trabalho do Banco Mundial que colaboram com operadores de serviços de abastecimento de água e saneamento (WSS) em países clientes. Assim, fornece orientação técnica sobre medidas de resposta a emergências a serem implementadas a curto prazo de forma a garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços de abastecimento de água potável. Este projeto, financiado pelo Banco Mundial, iniciou em junho de 2020 e tem a duração prevista de 12 meses.



## AdP INTERNACIONAL REAFIRMA PRESENÇA EM ANGOLA

A AdPI deu em 2020 continuidade ao projeto de Gestão para Capacitação, Operação e Manutenção das Empresas Públicas de Águas e Saneamento do Bengo e do Cunene.

A empresa apoia o Governo de Angola na implementação da sua estratégia de desenvolvimento do setor da água na Província de Cunene e na Província do Bengo, dando continuidade à gestão dos projetos de apoio à gestão da Empresa de Água e Saneamento do Cunene (EASC EP) e da Empresa de Água e Saneamento do Bengo (EPASBengo EP), em Angola. Ambos os contratos são financiados pelo Banco Africano de Desenvolvimento, através do Projeto de Apoio Institucional e Sustentável ao Fornecimento de Serviços Urbanos de Água e Saneamento.



Neste projeto a presença permanente de uma equipa técnica da AdP assegura a capacitação e formação técnica, a transferência de conhecimentos aos técnicos angolanos nas suas áreas específicas de atividade.

Os dois projetos permitem ainda responder a necessidades específicas da EASC e da EPASBENGO em equipamentos e consumíveis, assegurando que há meios disponíveis para garantir as atividades diárias de operação, de manutenção de equipamentos e redes de abastecimento, de gestão comercial e administrativa.

A monitorização de 37 Indicadores de Desempenho do Projeto está a ser realizada através da Ferramenta HAPI – Hands On Analysis Performance Indicators, desenvolvida internamente pela AdPI.



## AdP INTERNACIONAL CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTADO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO EM ANGOLA.

### AdPI ASSINA CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DA PROVÍNCIA DA HUILA

Em julho de 2020, a AdPI assinou o contrato para a realização de serviços de Gestão, Operação e Manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água da Província da Huila, com a Direção Nacional de Águas do Ministério da Energia e Águas de Angola. O projeto, financiado pelo Banco Mundial, terá início no primeiro trimestre de 2021.

O contrato de assistência técnica, que abrange os municípios de Lubango, Chibia, Cacula, Quipungo, Matala e Jamba, tem como principais objetivos:

Num período de quatro anos, assegurar que a EASH é uma Empresa **ORIENTADA PARA O DESEMPENHO, FINANCEIRAMENTE INDEPENDENTE e TECNICAMENTE SUSTENTÁVEL**, capaz de cumprir suas obrigações legais e com os clientes

Assegurar que a **TAXA DE RECUPERAÇÃO DE CUSTOS É DE PELO MENOS 80%** com base em orçamentos pré-aprovados, sólidos e realistas.

Assegurar que as **DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS SÃO AUDITADAS** de forma independente todos os anos e que os **RESULTADOS da auditoria SÃO SATISFATÓRIOS**.

Auxiliar a **EASH NA CONSOLIDAÇÃO** das suas estruturas e do seu processo organizacional, bem como na gestão e no plano de negócios.



Assegurar a **CONTINUIDADE E QUALIDADE** do abastecimento de água à população de Lubango, Quipungo, Matala, Jamba, Chibia e Cacula tendo por base o sistema existente.

Auxiliar a EASH na **SUPERVISÃO** do contrato de três anos para a **OPERAÇÃO E A MANUTENÇÃO** dos sistemas construídos para Cacula e Jamba por parte da adjudicatária.

Assegurar a **EFICIÊNCIA NA PRODUÇÃO E COBRANÇA**.

### A AdPI E AS “UTILITIES OF THE FUTURE” DO BANCO MUNDIAL

A AdP Internacional está a prestar apoio a três empresas de água e saneamento, KWSB em Karachi (Paquistão), CAGEPA na Paraíba (Brasil) e a SEDAPAL em Lima (Peru) com o objetivo de promover e implementar planos abrangentes e eficazes para transformar e preparar estes operadores para os novos desafios e para as mudanças climáticas, sociais e demográficas cada vez mais exigentes. O conceito subjacente para a “Utilities of the Future - UoF” envolve não apenas a transformação digital e a modernização tecnológica, mas também novos processos de negócios, estruturas organizacionais inovadoras e mudanças culturais. Este projeto é financiado pelo Banco Mundial tendo-se iniciado em outubro de 2019 e com a duração prevista de 20 meses.

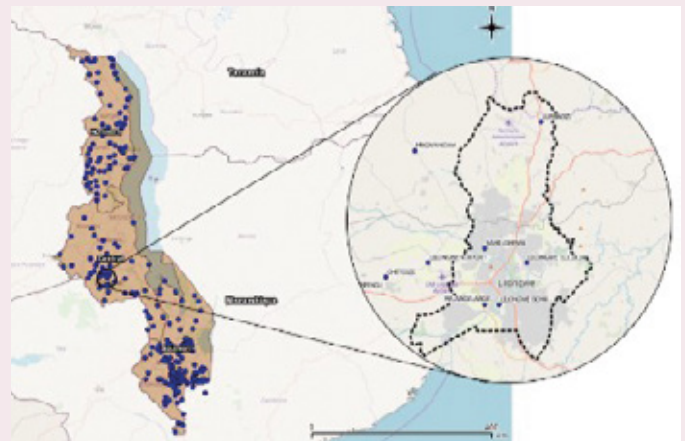
## AdPI NA ÁFRICA DO NORTE E NA ÁFRICA ORIENTAL

Prosseguem os projetos patrocinados pela Convenção de Cooperação entre os Ministérios do Ambiente Português e Tunisino, patrocinadas pelo Fundo Ambiental, através do contrato com a congénere Tunisina da AdP, a “Office National de l’Assainissement” (ONAS). Este projeto é composto por cinco componentes distintas, todas na área do saneamento e tratamento de águas residuais, nomeadamente:

- Saneamento de povoações com menos 10.000 habitantes - estudo técnico-económico para escolha dos sistemas de tratamento mais adequados;
- Elaboração de um plano de 5 anos, para o destino final das lamas (de ETAR), para a Região Norte da Tunísia;
- Desenvolvimento de um Estudo Estratégico para a Eficiência Energética nas ETAR da ONAS;
- Reaproveitamento das águas residuais, com tratamento terciário na Estação de Tratamento de Águas Residuais de Mornaguia: Aplicação às culturas hortícolas (excluindo o espectro cultural);
- Apoio técnico e institucional à governança descentralizada dos serviços de saneamento.

Este contrato desenvolve-se com a participação de técnicos especialistas da AdP Internacional e do Grupo AdP, como forma de partilhar os conhecimentos e experiência adquiridos no Grupo AdP, na área de saneamento.

Durante 2020, também prosseguiu a prestação de serviços no consórcio de empresas Portuguesas, no qual a AdP Internacional participa, para a realização dos “Serviços de Consultoria de Preparação de uma Estratégia de Melhoria de Saneamento e Drenagem e Plano Diretor para a Cidade de Lilongwe”, na República do Malawi, cujos clientes são o Conselho da Água de Lilongwe e o Conselho Municipal de Lilongwe. Este estudo, financiado pelo Banco Mundial, conta com a participação de técnicos especialistas da AdP Internacional e do Grupo AdP, bem como de outros reputados especialistas portugueses.







### OBJETIVO:

Cooperar com países em desenvolvimento no acesso à água e saneamento.

### META:

5 ações de capacitação em países em desenvolvimento.

## AdPI EM TIMOR LESTE

### AdP TIMOR-LESTE COM NOVO PROJETO EM 4 CIDADES

A AdP Timor-Leste em consórcio com a Engidro iniciou em 2020 o projeto de execução, de sistemas de água e saneamento para as capitais de Município de Baucau, Los Palos, Same e Viqueque, com o objetivo de desenvolver soluções de sistemas de água e saneamento. Além da componente de engenharia o projeto acautela a componente de impacto ambiental e salvaguarda social. Com um horizonte de projeto de 2040, as referidas soluções irão promover o acesso a água potável com qualidade apropriada para o consumo humano e disponibilidade contínua a um universo de consumidores de 150.000 habitantes equivalentes. Após a conclusão dos referidos projetos de execução, o Governo de Timor-Leste irá iniciar a fase de implementação com recurso a financiamento externo.

### BRAZIL WATER WEEK 2020

Cláudio de Jesus, Presidente da AdP Internacional, participou na Brazil Water Week 2020 com uma intervenção no painel “Expansão da Cooperação Internacional e Capacitação”.

Este encontro internacional, organizado pela ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, reuniu profissionais, especialistas, empresas, comunidade académica e organizações internacionais em debates sobre desafios, políticas públicas e soluções e tecnologias existentes para alcançar o ODS 6 até 2030.

### PLANOS DIRETORES DE ÁGUA E SANEAMENTO PARA AS CAPITALS DE MUNICÍPIO DE AINARO, BOBONARO E COVALIMA

No final de 2020 deu início o desenvolvimento dos Planos Diretores de Água e Saneamento para as capitais de Município de Ainaro, Bobonaro e Covalima. Os referidos Planos pretendem definir um plano estratégico para o desenvolvimento dos futuros sistemas de água e saneamento acautelando as necessidades de uma população estimada em 2040 de 80.000 habitantes.



### AdP INTEGRA COMITIVA MINISTERIAL EM VISITA AO URUGUAI E ARGENTINA

Alexandra Serra, administradora da AdP Internacional, apresentou o setor das águas em Portugal, com destaque para o seu desenvolvimento nos últimos 25 anos, no Seminário sobre Ambiente e Alterações Climáticas, em Montevideo, e no Seminário sobre Experiências em Ambiente e Gestão de Águas, em Buenos Aires.

Também a EPAL marcou presença, através de Ana Sofia Silveira, administradora da empresa, que apresentou as “ferramentas digitais para uma gestão eficiente da água”.

O Grupo Águas de Portugal, através da Águas de Portugal Internacional, participou na comitiva que acompanhou o Ministro do Ambiente e da Ação Climática, João Pedro Matos Fernandes, ao Uruguai e à Argentina.

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.

**[ P ]** PROMOVEMOS UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE.

**[ C ]** Comprometemo-nos a investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento

A seleção dos nossos fornecedores de bens e serviços é feita de forma rigorosa, sob a égide dos princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, com base na legislação em vigor para as empresas do SEE.

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 2020 foram 5.361 os fornecedores com que o Grupo AdP se relacionou e cerca de 99,75% das nossas aquisições de bens e serviços foram feitas a fornecedores nacionais.

## COM QUEM TRABALHAMOS

O Grupo AdP conta com 51 Prestadores de Serviços associadas ao *core business* de exploração de infraestruturas. Estas parcerias contribuíram em 2020, para a existência de 705 postos de trabalho.

## ÉTICA E TRANSPARÊNCIA NA CADEIA DE FORNECIMENTO.

Os procedimentos pré-contratuais obedecem a regras e critérios objetivos, visando a maximização da utilidade para o Grupo, otimizando o binómio qualidade/ preço para todas as aquisições e pesando sempre que possível o efeito das externalidades no sentido de incentivar os operadores económicos a serem mais eficientes também no plano ambiental e social num quadro de efetiva responsabilidade partilhada.

Esta mudança individual e coletiva de comportamentos é disseminadora de boas práticas ambientais e sociais, em linha com as políticas prosseguidas pelo Governo, e fomenta a criação de valor para a sociedade. Hoje é universalmente reconhecido que é manifestamente insuficiente que as empresas atuem apenas numa ótica interna. É necessária uma atitude proativa em cadeia, que passa de fornecedor em fornecedor.

Cientes da importância deste princípio, está pois enraizado no Grupo AdP a promoção contínua do alinhamento de princípios sociais, ambientais, de conduta e ética com a sua cadeia de fornecimento, bem como a disseminação dos compromissos assumidos no âmbito do Pacto Global das Nações Unidas, de forma continuada ao longo do fornecimento/ da prestação de serviços.

## AdP SUBSCREVE "CARTA DE PRINCÍPIOS DO BCSD PORTUGAL"

Em 2017 foi subscrita a "Carta de Princípios do BCSD Portugal", que incentiva os seus subscritores a adotar e a desenvolver os princípios orientadores de uma boa gestão empresarial, de acordo com padrões éticos, sociais, ambientais e de qualidade, aplicáveis em qualquer contexto da economia global. A Carta de Princípios é um documento que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e que pretende criar um referencial voluntário adaptado a empresas de várias dimensões. O seu objetivo é encorajar a massificação de práticas de gestão sustentável baseada em seis princípios: (1) Conformidade legal & Conduta ética, (2) Direitos humanos, (3) Direitos laborais, (4) Prevenção, saúde e segurança, (5) Ambiente e (6) Gestão. Comprometemo-nos ainda a convidar os nossos fornecedores mais relevantes a também subscreverem a Carta.



PROMOVEMOS OS  
COMPROMISSOS  
ASSUMIDOS NA CARTA  
DE PRINCÍPIOS DO  
BCSD PORTUGAL,  
JUNTO DA CADEIA DE  
FORNECIMENTO.

Este tem sido o caminho que o Grupo tem vindo a percorrer, munido de diversas ferramentas que visam assegurar um maior compromisso dos fornecedores. São exemplos o regulamento de fornecedores, a declaração de responsabilidade social, o código de conduta e ética, a estratégia nacional de compras públicas ecológicas, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores. Em 2020 dada a situação de pandemia o número de auditorias a fornecedores, bem como as ações de sensibilização foram em número bastante inferior ao que habitualmente costumamos realizar.

# 6

## AUDITORIAS

A FORNECEDORES

### OBJETIVO:

Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores.

### META:

10 auditorias a fornecedores/ano.  
10 ações de sensibilização/ano.



# 42

## AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO

A FORNECEDORES

**WE SUPPORT**  
UN GLOBAL COMPACT




**DIREITOS HUMANOS**

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

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

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

**WE SUPPORT**  
UN GLOBAL COMPACT




**PRÁTICAS LABORAIS**

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

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

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

**O Regulamento de Fornecedores visa assegurar:**

- Qualidade e segurança do produto;
- Continuidade do fornecimento;
- Uso eficiente e sustentável dos recursos;
- Aplicação de critérios de eficiência energética;
- Minimização dos impactes ambientais e dos riscos de segurança.

**TEMOS UMA RELAÇÃO SÓLIDA E TRANSPARENTE  
COM OS NOSSOS 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



**A DISSEMINAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS SOCIAIS E AMBIENTAIS EM CADEIA É  
ESSENCIAL PARA A FORMAÇÃO DE UMA SOCIEDADE MELHOR.**

COMMUNICATION  
ON PROGRESS



O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020 INTEGRA A  
COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO DA IMPLEMENTAÇÃO DOS  
DEZ PRINCÍPIOS DA UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT.



# ANEXOS

// NÃO PARAMOS //

PARA GARANTIR A GESTÃO SUSTENTÁVEL  
DOS RECURSOS HÍDRICOS.

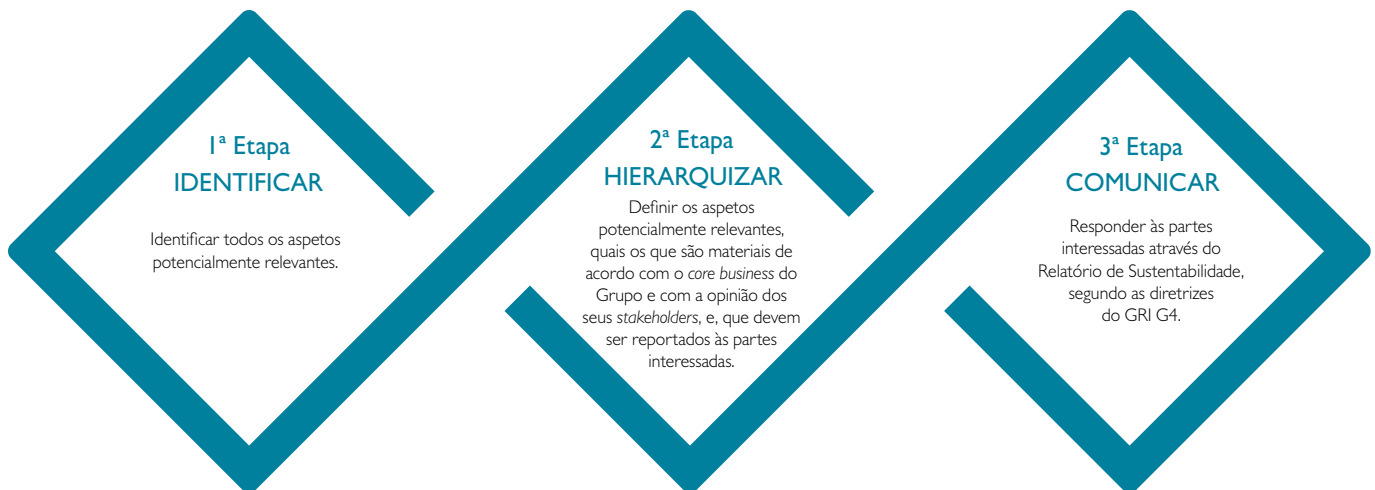


## ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Os indicadores abordados no Relatório de Sustentabilidade foram definidos de acordo com a relevância para o Grupo AdP e para as partes interessadas com quem o Grupo se relaciona.

O cruzamento dos temas mais relevantes para os *stakeholders*, obtidos através da sua participação por consulta *online*, somado às publicações nos *media* e à percepção do próprio Grupo AdP da importância e aplicabilidade para o seu *core business* plasmado nas orientações, objetivos e metas destacou os aspetos efetivamente materiais para a organização.

O processo de análise de materialidade (e revisões), está estruturado em 3 etapas:



Em 2020 foi feita uma consulta participativa no âmbito da definição do QEC 2020-2023 (que ficou concluído no quarto trimestre). Em 2021 será efetuada uma atualização da análise de materialidade, que ficará também traduzida na revisão da Estratégia de Sustentabilidade.

### TEMAS MATERIAL GRUPO AdP

- **Conservação e valorização dos recursos hídricos (água superficial e subterrânea)**  
Captar o volume de água essencial para as necessidades de abastecimento das populações; reduzir as perdas de água; rejeitar no meio hídrico as águas residuais tratadas em condições ambientalmente corretas; reutilizar a água residual tratada sempre que economicamente viável.

- **Promoção da eficiência energética**  
Otimizar os consumos energéticos e aumentar a produção de energia renovável (através do aproveitamento do potencial energético das instalações e dos subprodutos).



- **Antecipação e gestão de riscos e crises**

Existência de um modelo de gestão com especial enfoque numa prudencial gestão do risco.

- **Sustentabilidade económico-financeira do modelo de gestão**

Garantir a sustentabilidade económico-financeira do modelo de negócio, beneficiando a minimização de custos sem comprometer a excelência do serviço.

- **Garantia da qualidade do produto (água de abastecimento e água residual tratada)**

Garantir água de abastecimento da maior confiança e rejeitar água residual tratada com qualidade.

- **Eficiência da prestação de serviços**

Prestar um serviço de excelência, fiável e com qualidade, ao menor preço possível no âmbito de uma gestão sustentável.

- **Garantia da acessibilidade aos serviços de água e saneamento**

Assegurar elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento.

- **Justiça social no acesso à água e ao saneamento**

Assegurar uma gestão que permita promover um preço justo, no abastecimento e no saneamento, e homogéneo territorialmente.

- **Investimento no desenvolvimento de colaboradores/as**

Investir na formação e desenvolvimento dos/as trabalhadores/as.

- **Garantia da segurança e saúde no trabalho**

Prevenir a sinistralidade laboral.

- **Promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal**

Promover as condições necessárias que permitam aos/as trabalhadores/as encontrar um equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal.

- **Valorização dos resíduos produzidos no tratamento de água e de água residual**

Valorizar os resíduos produzidos nos processos de tratamento, convertendo-os em subprodutos ou criando parcerias com indústrias, para que estas os incorporem como matéria-prima nos seus processos, promovendo assim a economia circular.

A temática dos direitos humanos é transversal a toda a atividade do Grupo AdP, e está assumida nos diversos compromissos do Grupo AdP, nomeadamente Global Compact, SA 8000 e ODS.

## SIGLAS

### A

**AA** – Abastecimento de Água  
**AAL** – Academia das Águas Livres  
**ABAE** – Associação Bandeira Azul da Europa  
**ACT** – Acordo Coletivo de Trabalho  
**ADENE** – Agência para a Energia  
**ACT** – Autoridade para as Condições de Trabalho  
**AdA** – Águas do Algarve  
**AdCL** – Águas do Centro Litoral  
**AdDP** – Águas do Douro e Paiva  
**AdAM** – Águas do Alto Minho  
**AdNorte** – Águas do Norte  
**AdP** – Águas de Portugal  
**AdRA** – Águas da Região de Aveiro  
**AdTA** – Águas do Tejo Atlântico  
**AdVT** – Águas de Vale do Tejo  
**AG** – Assembleia Geral  
**AgdA** – Águas Públicas do Alentejo  
**APA** – Agência Portuguesa do Ambiente  
**ApR** – Água para Reutilização  
**AR** – Águas Residuais

### B

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

### C

**CA** – Conselho de Administração  
**CO<sub>2</sub>** – Dióxido de carbono  
**COVNM** – Composto Orgânico Volátil Não Metânico  
**COSO** – Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission  
**CNPD** – Comissão Nacional de Proteção de Dados

### D

**DGEG** – Direção-Geral de Energia e Geologia  
**DGS** – Direção-Geral da Saúde  
**DPO** – Data Protection Officer

### E

**EBITDA** – Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization  
**ERSAR** – Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos  
**ETA** – Estação de Tratamento de Água  
**ETAR** – Estação de Tratamento de Águas Residuais

### F

**FCT** – Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

### G

**GCNP** – Global Compact Network Portugal  
**GEE** – Gases com Efeito de Estufa  
**GPAI** – Gestão de Perdas e Afluências Indevidas  
**GPL** – Gás Liquefeito de Petróleo  
**GRI** – Global Reporting Initiative  
**GWOPA** – Global Water Operators' Partnership Alliance

**I**

IE – Infraestruturas  
 IGAMAOT – Inspeção Geral da Agricultura do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território  
 I&D+I – Investigação & Desenvolvimento e Inovação  
 IG – Igualdade de Género  
 ISO 9001 – NP EN 9001:2015 – Norma de gestão da qualidade  
 ISO 14001 – NP EN ISO 14001:2015 – Norma de gestão ambiental  
 ISO 50001 – NP EN ISO 14001:2012 – Norma de gestão energética  
 ISO 55000 – NP ISO 55000:2016 – Norma de gestão de ativos

**J-K-L**

LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil

**M**

MAAC – Ministério do Ambiente e da Ação Climática  
 MF – Ministério das Finanças

**N**

NP 4552:2016 – Norma de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal  
 NOX – Óxido de Azoto

**O**

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável  
 OHSAS 18001 – OHSAS 18001: 2007 – Norma de gestão de segurança e saúde no trabalho  
 OIT – Organização Internacional do Trabalho  
 OMS – Organização Mundial de Saúde

**P**

PBG – Princípios de Bom Governo  
 PENSAAR – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2020  
 PENSAARP – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais e Pluviais 2021-2030  
 PEPE – Plano de Eficiência e Produção de Energia do Grupo AdP – Águas de Portugal  
 PO SEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos  
 PSA – Plano de Segurança da Água

**Q**

QEC – Quadro Estratégico de Compromisso do Grupo AdP

**R**

RCM – Resolução do Conselho de Ministros  
 RESP – Rede Elétrica de Serviço Público  
 R&C – Relatório e Contas  
 RS – Relatório de Sustentabilidade

**S**

SA 8000 – Norma de Responsabilidade Social  
 SEE – Setor Empresarial do Estado  
 SCI – Sistema de Controlo Interno  
 SOX – Óxido de Enxofre

**T-U**

UN – United Nations (Nações Unidas)  
 UNGC – United Nations Global Compact, por vezes abreviado apenas para GC

**V-W-X-Y-Z**

ZMC – Zona de Monitorização e Controlo

## ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE 2016-2020 - OBJETIVOS E METAS

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos	Metas Grupo 2016-2020
<b>SIMBIOSE COM AMBIENTE</b>		
<b>[P] Gerimos o ciclo urbano da água em equilíbrio com os ciclos da natureza</b>		
	Prevenir e reduzir as perdas físicas de água	Reduzir para 3% as perdas físicas de água (alta)
	Aumentar a taxa de reutilização de água residual tratada	Aumentar para 5% reutilização de água residual tratada
	Promover estudos de avaliação do impacto das captações na disponibilidade hídrica das fontes	2 estudos
<b>[C] Conservar e valorizar as massas de água</b>	Promover estudos de avaliação do impacto das principais rejeições de água residual tratada no meio hídrico envolvente	2 estudos
	Prevenir a poluição da água nas origens e nos destinos de descarga	100% de análises de águas residuais (alta e baixa) 98% de cumprimento dos parâmetros de descarga (alta)
	Alargar o âmbito das certificações na ISO 14001 a todas as instalações	100% em 2020
	Valorizar as lamas de ETAR	99% de lamas ETAR valorizadas
<b>[C] Valorizar os resíduos produzidos</b>	Incentivar a utilização de lamas de ETA na produção de novos produtos	5 iniciativas com a indústria
	Valorizar lamas de ETA	85% de lamas de ETA valorizadas
<b>[C] Conservar a biodiversidade e promover os serviços de ecossistemas</b>	Identificar serviços de ecossistemas relevantes para o <i>core business</i> do Grupo	2 estudos piloto serviços de ecossistemas (I - AA; I - AR)
<b>[C] Apostar na Investigação e Desenvolvimento</b>	Investir em I&D	€250 000 anual de investimento em ID
	Mobilizar os nossos <i>expertises</i> no caminho do I&D	Prémio anual de I&D
	Desenvolver soluções que otimizem a gestão do ciclo urbano de água	2 projetos por ano de I&D
<b>[P] Contribuímos para o combate às alterações climáticas</b>		
	Avaliar o impacto das alterações climáticas no ciclo urbano da água	1 estudo
<b>[C] Garantir a ecoeficiência do Grupo</b>	Garantir a eficiência das instalações	Certificar 100% das empresas na norma ISO 50001
	Avaliar a pegada de Carbono	1 estudo
	Reduzir a dependência energética do exterior	Aumentar para 5% o rácio energia produzida/ energia consumida 4 horas de formação/ trabalhadores(as) em boas práticas ecoeficiência

Estratégia - Princípios e Compromissos

Objetivos

Metas Grupo 2016-2020

## SIMIOSE COM OS ACIONISTAS E CLIENTES

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

<b>[C]</b> Garantir a sustentabilidade económico-financeira do Grupo, criando valor para os acionistas e demais partes interessadas	Garantir a eficiência operacional	
	Promover a gestão integrada do ciclo urbano da água	5 estudos conducentes à integração da alta/ baixa
<b>[C]</b> Garantir a credibilidade, transparência e rigor do modelo de gestão do Grupo	Sensibilizar colaboradores/colaboradoras para o Código de Conduta e de Ética	100% de colaboradores/colaboradoras do Grupo
	Publicar o Relatório do Sustentabilidade	100% das empresas
	Promover a aproximação aos <i>stakeholders</i> no âmbito da sustentabilidade	1 encontro/ ano para apresentação do Relatório de Sustentabilidade
	Promover a melhoria contínua nos sistemas de gestão da qualidade	Adaptar o sistema de gestão empresarial às novas versões das normas implementadas ISO e SA 8000
<b>[C]</b> Contribuir para o desenvolvimento de uma economia local responsável	Impacto social, ambiental e económico das atividades do Grupo na economia local	1 estudo sobre o impacto sócio-económico
	Contribuir para a viabilidade económica e financeira dos fornecedores do Grupo	Diminuir para 30 dias o tempo médio de pagamento a fornecedores
	Promover a economia nacional	95% = € aquisição de bens em Portugal/ € aquisição total de bens
<b>[P]</b> Prestamos um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida		
<b>[C]</b> 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	100% execução
	Garantir a fiabilidade do serviço e a segurança do produto	100% empresas com Plano de Segurança da Água 100% - Água segura (alta e baixa)
<b>[C]</b> Garantir a eficiência, fiabilidade e a qualidade do serviço e segurança do produto	Garantir a eficiência do serviço	AA - 50 (alta); 100 (baixa) - Falhas no abastecimento AR - 50 (alta); 0 (baixa) - Colapsos estruturais em coletores
	Garantir a satisfação dos utilizadores dos serviços	Realizar questionário de avaliação da satisfação dos clientes de 2 em 2 anos  Respostas a reclamações escritas 100% AA e AR

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos	Metas Grupo 2016-2020
<b>SIMBIOSE COM OS COLABORADORES</b>		
<b>[P]</b> Valorizamos a relação com colaboradores/ colaboradoras		
<b>[C]</b> Investir no desenvolvimento dos colaboradores/ colaboradoras	Garantir a formação contínua e a valorização das competências de trabalhadores/as Garantir a avaliação de desempenho de trabalhadores/as	Garantir >35 horas de formação/trabalhador/a por ano 100% de trabalhadores/as do Grupo
<b>[C]</b> Garantir a igualdade de oportunidades	Garantir o cumprimento do Plano para a Igualdade do Género Promover a diversidade Obter a certificação segundo a norma SA 8000	Implementar o Plano em 100% das empresas 100% das empresas
<b>[C]</b> Garantir a segurança e saúde no trabalho	Prevenir a sinistralidade laboral Alargar o âmbito das certificações em segurança e saúde a todas as instalações	8 horas/ ano trabalhador/a em formação em segurança Reduzir em 25% os acidentes de trabalho 0 óbitos 100% de empresas com 100% do âmbito certificado
<b>[C]</b> Promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal	Promover a mobilidade interna	% de pedidos/ % de pedidos aceites >80%
<b>[C]</b> Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz	Promover a disseminação de informação e a partilha de conhecimento Promover o diálogo social	100% das empresas com intranet de Grupo 100% das empresas com questionário de clima organizacional/ 2 em 2 anos

Estratégia - Princípios e Compromissos	Objetivos	Metas Grupo 2016-2020
<b>SIMBIOSE COM A COMUNIDADE</b>		
<b>[ P ]</b> Promovemos uma aproximação crescente à comunidade		
<b>[ C ]</b> Promover a utilização sustentável dos serviços essenciais de água e saneamento	Promover ações de sensibilização e de educação ambiental	4 campanhas/ ano > 1.000 visitas às instalações/ ano > 40.000 visitantes/ ano
<b>[ C ]</b> 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	10.000 de horas de voluntariado/ ano 100% das empresas com programa de voluntariado
<b>[ C ]</b> 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	5 ações de capacitação em países em desenvolvimento 30.000 euros/ ano em projetos de cooperação em países em desenvolvimento 1 avaliação/ ano
<b>[ C ]</b> Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento	Alinhar os valores do Grupo com a sua cadeia de fornecedores	Implementar Regulamento de Fornecedores 10 ações de sensibilização/ ano 10 auditorias de 3ª parte/ ano

GRI Standard		Página
<b>GRI 102 DIVULGAÇÃO GERAL 2016</b>		
<b>Perfil da Organização</b>		
102-1	Nome da organização	30
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	32, 34, 35, 40, 41
102-3	Localização da sede da organização	Contracapa
102-4	Países em que opera	30, 32, 179
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade	28-31
102-6	Mercados servidos	32, 121-126
102-7	Dimensão da organização	12, 13, 28-30, 33, 74, 82, 116, 117, R&C2020
102-8	Caracterização de Trabalhadores/as	136, 137, 140, 141, 151, 154-156
102-9	Cadeia de fornecimento	34, 35, 73, 81, 184-186
102-10	Mudanças significativas para a organização e sua cadeia de fornecimento	12-16, 38
102-11	Princípio da precaução e sua abordagem	42-47
102-12	Iniciativas externas	53, 54, 149, 176, 178, 185
102-13	Membro de associações	113
<b>Estratégia</b>		
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração	6, 7
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	24-26, 45-47, 49, 68, 114, 134, 165
<b>Ética e Integridade</b>		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11, 24-26, 42-44, 52-59, 119, 120, 138, 146-149, 185, 186
102-17	Mecanismos internos e externos para obtenção de aconselhamento em comportamento legal, ético e de integridade da organização	42-44, 119, 120, 138, 146-149
<b>Governance</b>		
102-18	Estrutura de governação	36, 37, 42-44
102-19	Delegação de autoridade	30, 36-41, RGS 2020
102-20	Membros de nível executivo com responsabilidade por temas económicos, ambientais e sociais	37, RGS 2020
102-21	Consulta a partes interessadas sobre temas económicos, ambientais e sociais	24-26, 63-65
102-22	Composição do Conselho de Administração e seus Comitês	37, 42, 44, RGS 2020
102-23	Presidente do Conselho de Administração	37, RGS 2020
102-24	Nomeação e seleção dos membros do Conselho de Administração	37, RGS 2020
102-25	Conflitos de interesse	37, 42-44, RGS 2020



GRI Standard		Página
I02-26	Envolvimento do Conselho de Administração na definição dos valores e estratégia	RGS 2020
I02-27	Conhecimentos globais do Conselho de Administração	145, RGS 2020
I02-28	Avaliação do desempenho do Conselho de Administração	RGS 2020
I02-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	45-47, RGS 2020
I02-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	42-47; RGS 2020
I02-31	Revisão dos temas económicos, ambientais e sociais	42-47, RGS 2020
I02-32	Comissão ou função que inclui a revisão formal e aprovação do Relatório de Sustentabilidade da organização e assegura a cobertura de todos os aspetos materiais	37
I02-33	Comunicação de preocupações críticas à gestão de topo	24-26, 42, 136, 160-163
I02-34	Número e natureza de preocupações críticas comunicadas à gestão de topo	24-26, 42, 133, 136, 160, 163
I02-35	Políticas de remuneração	RGS 2020
I02-36	Processo para determinar remunerações	RGS 2020
I02-37	Integração da opinião das partes interessadas quanto à remuneração	36, 37
I02-38	Rácio de remuneração total anual	203
I02-39	Percentagem de aumento na taxa de remuneração total anual	203
<b>Envolvimento com as Partes Interessadas</b>		
I02-40	Lista das partes interessadas da organização	63
I02-41	Acordos de negociação coletiva	163
I02-42	Identificação e seleção de partes interessadas	63, 64
I02-43	Formas de consulta às partes interessadas	64, 65
I02-44	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas	24-26
<b>Práticas de Reporte</b>		
I02-45	Lista das entidades a considerar num relatório financeiro consolidado	R&C 2020
I02-46	Definição do conteúdo e limites do relatório	3, 190, 191
I02-47	Lista dos aspetos materiais identificados	190, 191
I02-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	2, 3, 67, 75, 120, 122, 201
I02-49	Mudanças no reporte	Não houve alterações significativas.
I02-50	Período coberto pelo relatório	3
I02-51	Data do relatório anterior mais recente	3
I02-52	Ciclo de emissão de relatórios	3
I02-53	Ponto de contacto para questões relacionadas com o relatório	206
I02-54	Nível de aplicação do relatório em conformidade com as normas do GRI	3
I02-55	Índice de conteúdo da GRI	198-202
I02-56	Verificação externa	3, 204, 205

GRI Standard		Página
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 201 Desempenho Económico 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico de material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	114-133
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	116-118
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	47, 85, 87, 88, 100-102; AdP Energias R&C2020
201-3	Planos de benefícios na aposentação, oferecidos pela organização	203
201-4	Benefícios financeiros recebidos do Estado	117, 118, 203
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 302 Energia 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	94-105, 119
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
302-1	Energia consumida na organização	95-98
302-2	Energia consumida fora da organização	203
302-3	Intensidade energética	203
302-4	Redução do consumo de energia	94-105
302-5	Redução dos requisitos energéticos dos produtos e serviços	94-105
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 303 Água e Efluentes 2018</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	68-88, 119
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
303-1	Interações com a água enquanto recurso partilhado	48-57, 70-88, 130
303-2	Gestão de rejeição de efluentes e seus impactos	80-88
303-3	Água captada	74, 75
303-4	Efluente rejeitado	82, 83
303-5	Água consumida	85-88, 105
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 305 Emissões 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	98-105, 119
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
305-1	Emissões diretas de gases com efeito de estufa	98, 99
305-2	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa	203
305-3	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa	203
305-4	Intensidade de emissões de gases com efeito de estufa	203
305-5	Redução de emissões de gases com efeito de estufa	98-105
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	203
305-7	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	99

<b>GRI Standard</b>		<b>Página</b>
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 306 Efluentes e Resíduos 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	89-91, 119
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
306-2	Resíduos produzidos, por tipo e método de eliminação	89-91
306-3	Derrames significativos	203
306-4	Transporte de resíduos perigosos	203
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 307 Conformidade Ambiental 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	68-112, 119; 130, 131
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
307-1	Incumprimento de legislação e regulamentos ambientais	130, 131, 203
<b>GRI 400 DIVULGAÇÃO SOCIAL 2016</b>		
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 401 Emprego 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	119, 136-141
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
401-1	Novos trabalhadores/as contratados/as e saídas	136
401-2	Benefícios para trabalhadores/as a tempo inteiro, que não são dados a trabalhadores/as em <i>part-time</i> ou a trabalhadores/as temporários	157
401-3	Licença parental	146
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 403 Saúde e Segurança no Trabalho 2018</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	14-16, 49-51, 119, 158-162
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
403-1	Sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional	119, 160
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	158
403-3	Serviços de saúde ocupacional	203
403-4	Consulta, participação e comunicação em segurança e saúde ocupacional	159, 160
403-5	Formação em segurança e saúde ocupacional	158-160
403-6	Promoção da saúde de trabalhadores/as	203
403-7	Prevenção e mitigação de impactos diretos do trabalho na segurança e saúde ocupacional de trabalhadores/as	14-16, 49-51, 158-162
403-8	Trabalhadores/as cobertos/as por sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional	160
403-9	Lesões relacionadas com o trabalho	161
403-10	Problemas de saúde relacionados com o trabalho	161

GRI Standard		Página
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 404 Formação e Educação 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	142-145
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
404-1	Média de horas de formação por trabalhador/a, por ano	143, 144, 145
404-2	Programa de aumento de competências e de assistência de transição	142, 143
404-3	Porcentagem de trabalhadores/as que recebe regularmente a sua avaliação e respetiva revisão de carreira	142, 143
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	119; 134-163
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
405-1	Diversidade do Conselho de Administração e trabalhadores/as	136, 146-153
405-2	Rácio entre o salário base e a remuneração homens/ mulheres	154-156
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 407 Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	119; 136; 163, 184-186
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
407-1	Operações e fornecedores para os quais foi identificado que poderão ser colocados em risco os direitos de liberdade de associação e negociação coletiva	184-186
<b>TÓPICO MATERIAL - GRI 416 Segurança e Saúde do Cliente 2016</b>		
103-1	Explicação sobre o tópico material e o limite	190, 191, 194-197
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	71, 119, 128-131; 158-162
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	194-197
416-1	Categorias de produto e serviços para os quais os impactos na saúde e segurança são avaliados	71; 119; 128-131; 158-162;
416-2	Incidentes de não-conformidade referentes a impactos causados, por produtos e serviços, na saúde e segurança	203

## Notas metodológicas e outras informações

102-38 O rácio da renumeração entre o indivíduo com o maior salário e a média salarial dos restantes trabalhadores/as (excluindo o salário mais elevado) é de 4,4.

102-39 Os aumentos salariais em 2020 advieram da avaliação de desempenho, verificando-se no entanto que o indivíduo mais bem pago não teve progressão na carreira.

201-1 O valor económico distribuído teve em consideração o somatório de todos os gastos (operacionais, com pessoal, financeiro e imposto).

201-3 A EPAL dispõe de um sistema de benefícios sociais para os/as trabalhadores/as. Ver R&C 2020 EPAL.

201-4 Em 2020 os benefícios financeiros reconhecidos foram de 63.961.217€.

305-1 e 305-2 Os fatores de emissões indiretas (Âmbito 2 - eletricidade) foram determinados com base na informação mais recente publicada oficialmente, nomeadamente o RNC 2050 e do relatório "Energia e número" (publicação do Observatório da Energia, DGEG, ADENE e APA), com atualização a 2020, em alternativa ao valor de 0,47 kg CO<sub>2</sub>/kWh presente no ponto 3.1 do Despacho 17313/2008, de 26 de junho. Os valores considerados para o RS2020 mantêm-se iguais a 2019 com exceção da eletricidade e são: Eletricidade: 0,256 kg CO<sub>2</sub>/kWh (0,270 kg CO<sub>2</sub>/kWh em 2019), Gasóleo: 2,660 kg CO<sub>2</sub>/l; Gasolina: 2,275 kg CO<sub>2</sub>/l; Gás Natural: 2,429 kg CO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup>; GPL: 5,909 kg CO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup>; Propano: 2,94 kg CO<sub>2</sub>/kg.

As emissões associadas ao biogás produzido em instalações de digestão anaeróbia de ETAR não são consideradas porque, de acordo com a Tabela I do Despacho 17313/2008, de 26 de junho, o fator de emissão associado a "Gases de aterro/ lamas de depuração e outros biogases" é de 0 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>. Este biogás é queimado em unidades de cogeração, para produzir eletricidade e calor; ou, quando tal não é possível, queimado em flare, garantindo-se assim a não emissão de metano para a atmosfera.

302-2 e 305-3 A avaliação preliminar das emissões associadas à produção de reagentes utilizados no processo industrial (nomeadamente dióxido de carbono líquido, hidróxido de cálcio, cloreto férrico) e à queima de carburantes por entidades subcontratadas (nomeadamente no transporte de lamas), indica

que tais emissões não terão representado em 2020 mais de 20% do total de emissões, pelo que neste ano não se procede a tal inclusão. No entanto, está a ser desenvolvida uma metodologia interna com vista à sua inclusão futura.

302-3 e 305-4 No consumo específico considerou-se o consumo de eletricidade e os valores de caudal usados no cálculo do indicador de eficiência energética (alta + baixa, abastecimento + saneamento, 1132 milhões de m<sup>3</sup>). Para uma avaliação com base na energia total consumida (771,4 GWh), o consumo específico é de 0,6814 kWh/m<sup>3</sup> em 2020. Se a avaliação for efetuada com base na energia consumida da RESP (retirando ao consumo total a produção para autoconsumo) o consumo específico é de 0,6596 kWh/m<sup>3</sup>. As emissões específicas de 2020 consideram as emissões associadas ao consumo RESP e combustíveis (frota e outros). De igual forma foram considerados os mesmos caudais associados ao cálculo do consumo específico, sendo as emissões específicas 0,1749 kgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> em 2020. A serem consideradas as emissões evitadas pela venda de eletricidade à rede (fruto da produção própria), as emissões específicas são de 0,1725 kgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>.

305-6 As empresas do Grupo AdP não utilizam no seu *core business* substâncias destruidoras da camada de ozono.

306-3 Em 2020 não houve derrames significativos.

306-4 O transporte e tratamento de resíduos perigosos foi efetuado apenas por operadores nacionais, devidamente licenciados para o efeito. Não ocorreram transportes internacionais.

307-1 Em 2020 o Grupo AdP teve 15 inspeções ambientais a instalações operacionais, realizadas maioritariamente pela IGMAOT e pela APA/ARH. Não houve lugar ao pagamento de coimas em 2020.

403-3/403-6 As empresas do Grupo AdP dispõem de serviços de medicina no trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer *in loco* as condições de trabalho dos/as trabalhadores/as, com o objetivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os trabalhadores/as estão sujeitos e definir planos de ação, para que as empresas atuem preventivamente.

416-2 A ACT realizou 1 inspeção em 2020.

## DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO EXTERNA



Ernst & Young  
Audit & Associados - SROC, S.A.  
Avenida da República, 90-6º  
1600-206 Lisboa  
Portugal

Tel: +351 217 912 000  
Fax: +351 217 957 586  
www.ey.com

### Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o Relatório de Sustentabilidade

Ao Conselho de Administração de  
AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A.

#### Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração de AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. para procedermos à revisão independente do "Relatório de Sustentabilidade 2020", adiante designado por "Relatório de Sustentabilidade", relativamente ao seu desempenho em sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

#### Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação do "Relatório de Sustentabilidade" bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção "Âmbito" abaixo.

#### Âmbito

4. O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 - Revista) - "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5. Os procedimentos executados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, variam quanto à natureza e à tempestividade, e são menos extensos do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos de revisão independente consistiram em:
  - ▶ Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
  - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2020;
  - ▶ Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
  - ▶ Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
  - ▶ Verificação da conformidade da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade" com o resultado do nosso trabalho.
6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da Global Reporting Initiative - *GRI Standards*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards* e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira).

Sociedade Anónima - Capital Social 1.335.000 euros - Inscrição n.º 178 na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas - Inscrição N.º 20161480 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários  
Contribuinte N.º 505 988 283 - C. R. Comercial de Lisboa sob o mesmo número  
A member firm of Ernst & Young Global Limited



AdP-Águas de Portugal, SGPS, S.A.  
Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o  
Relatório de Sustentabilidade  
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020

### Qualidade e independência

7. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

### Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do "Relatório de Sustentabilidade" não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, nada chegou ao nosso conhecimento que não nos permita concluir que o "Relatório de Sustentabilidade" não inclui os dados e a informação requeridos para uma opção "De acordo Abrangente" tal como definido pelas normas *GRI Standards* e pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 9 de abril de 2021

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (nº178)  
Representada por:

Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC nº 1410  
Registado na CMVM com o nº20161020

## CONTACTOS

A responsabilidade de elaboração do relatório está a cargo da Direção de Sustentabilidade e Responsabilidade Social da AdP SGPS, podendo este ser consultado em [www.adp.pt](http://www.adp.pt). Para receber mais informações sobre os dados publicados ou caso pretenda enviar-nos os seus comentários, poderá fazê-lo para [sre@adp.pt](mailto:sre@adp.pt), ou através da morada Rua Visconde de Seabra, n.º3, 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



