

Relatório de Sustentabilidade 2015



Índice

1. Mensagem do Presidente	3
2. Perfil do Relatório	4
3. Perfil da AdLVT	6
3.1 Estratégia de Sustentabilidade	8
3.2 Factos e Dados Chave 2015	11
3.3 A AdLVT	15
3.4 Modelo de Governança e Organização	20
4. Estratégia – Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades	27
4.1 Riscos	28
4.2 Partes Interessadas	31
4.3 Impactos	33
4.4 Aspetos Materiais Identificados e Medidas	35
4.5 Oportunidades	44
5. Desempenho e Abordagem da Gestão	47
5.1 Indicadores de Desempenho Económico	48
5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental	53
5.3 Indicadores de Desempenho Social	64
6. Índice GRI	73



José Manuel Sardinha

Presidente do Conselho de Administração

1. Mensagem do Presidente

A criação Águas de Lisboa e Vale do Tejo, em 30 de junho de 2015, permitiu reforçar condições para se rumar ao futuro com garantias acrescidas de coesão territorial com serviços de elevada qualidade com custo uniforme para os 86 municípios utilizadores, anteriormente servidos pelas empresas, simultaneamente extintas SANEST, SIMTEJO, SIMARSUL, Águas do Centro, Águas do Zêzere e Côa, Águas do Centro Alentejo, Águas do Norte Alentejano e Águas do Oeste.

Neste contexto, a aposta na sustentabilidade da estrutura e das operações assume o maior relevo, na medida em que todos temos consciência que o futuro será tanto melhor quanto mais sustentáveis forem as nossas opções que adotamos na atualidade.

A partilha de diferentes experiências e de práticas constituiu uma riqueza única e, ao mesmo tempo, um desafio que foi plenamente superado conforme ilustrado pelos resultados alcançados que tenho o orgulho de apresentar neste relatório.

A background image of a waterfall with water cascading down rocks, creating white foam and splashes. The water is dark blue and grey, with some brownish reflections on the left side.

2. Perfil do Relatório

O presente relatório é o primeiro relato de sustentabilidade da Águas de Lisboa e Vale do Tejo (LVT). Respeita ao período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2015 e foi elaborado de acordo com a 4ª geração (G4) das “Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade” da Global Reporting Initiative. Refira-se que, apesar de algumas das oito empresas que foram agregadas, pela LVT, já elaborarem o seu Relato de Sustentabilidade, não é possível apresentar dados comparáveis.

A LVT opta pelo modelo In Accordance – Abrangente, incluindo os conteúdos relativos a aspetos considerados materiais. Não se incluiu informação, nem aspetos, sobre os quais a organização não tem controlo nem informação detalhada (ver índice GRI – capítulo 6 deste relatório).

Por razões de contenção de custos e tendo em conta as alterações organizacionais, de que resulta a criação da LVT, o relatório de sustentabilidade de 2015 não foi verificado por entidade externa. Dúvidas ou esclarecimentos sobre o relatório podem ser remetidos à Direção de Sustentabilidade Empresarial (mcristovao@adp.pt).

Por último, é importante referir que a componente relativa aos Recursos Humanos associados à gestão delegada da LVT, mercê do Decreto-Lei 94/2015, de 29 de Maio, encontra-se descrita no Relatório de Sustentabilidade da EPAL, uma vez que esta última assumiu a posição contratual da Sociedade LVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal. Assim, a partir de julho de 2015, os trabalhadores originários das oito empresas agregadas, foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, passando esta a contratar, em nome próprio, o pessoal necessário à gestão do Sistema LVT.

3. Perfil da AdLVT



A Águas de Lisboa e Vale do Tejo, SA, com sede na Guarda, tem como Missão a captação, o tratamento e o abastecimento de água para consumo público e a recolha, o tratamento e a rejeição de efluentes. A empresa tem por objeto social a exploração e gestão, em regime de exclusividade, do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, por um prazo de 30 anos.

A LVT desenvolve, ainda, um conjunto de atividades acessórias e complementares, que lhe foram transmitidas nos termos do número 3 do Artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 94/2015 e nos números 2 e 3 da cláusula 1.ª do Contrato de Concessão, de onde se destaca a venda de água residual tratada e a recolha e tratamento de efluentes.

A gestão do sistema foi delegada na EPAL, nos termos previstos no Decreto-Lei de constituição da LVT. Nesse âmbito, a primeira assume, também, a obrigação de gestão das infraestruturas afetas ao sistema em moldes que permitam a respetiva exploração nos termos da legislação aplicável e do Contrato de Concessão.

A gestão da empresa decorre num contexto de procura permanente da sua sustentabilidade económica e financeira, seguindo os princípios da ecoeficiência e da responsabilidade social e ambiental, ambicionando contribuir, de forma relevante, para a promoção de um futuro sustentável, através da compatibilização entre crescimento económico e responsabilidade ambiental, justiça social e qualidade de vida das populações, de hoje e das gerações futuras.

- Preservação da água enquanto recurso estratégico, essencial à vida;
- Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental;
- Equidade no acesso aos serviços básicos;
- Promoção do bem-estar através da melhoria da qualidade de vida das pessoas;

São os Valores fundamentais da Águas de Lisboa e Vale do Tejo.

3.1 Estratégia de Sustentabilidade



Uma vez que a LVT é uma empresa participada do grupo AdP, partilha a sua Estratégia de Sustentabilidade, que foi desenvolvida com base no conceito de relações win-win - simbioses, com o ambiente, acionistas, trabalhadores, comunidade e com as demais partes interessadas, com quem tem uma estreita relação, de interdependência.

Em 2008 o Grupo definiu, pela primeira vez, a estratégia e a tática que o levam a ser um ator principal, no palco da sustentabilidade e onde foi traçado o caminho e definidos objetivos.

Estratégia de Sustentabilidade

Em Simbiose com Ambiente

Contribuir para a proteção do ambiente, conciliando os ciclos urbanos com os ciclos da natureza, gerindo e valorizando os recursos, integrando as melhores práticas.

Princípio: Conservação e Valorização dos Recursos.

Compromissos:

- Promover a gestão e valorização dos recursos;
- Implementar medidas e de monitorização e controlo;
- Aumentar a valorização dos resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento;
- Aumentar a ecoeficiência das instalações.

Princípio: Combate às alterações climáticas.

Compromisso:

- Aproveitar o potencial energético das instalações;
- Aproveitar os resíduos e seus subprodutos como fontes de energia renovável;
- Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões.

Princípio: Proteção da natureza e da biodiversidade.

Compromisso:

- Requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.

Em Simbiose com os Acionistas

Garantir a sustentabilidade económica do Grupo e a criação de valor para os acionistas e demais partes interessadas, assegurando o desenvolvimento do negócio e cumprindo as metas traçadas.

Princípio: Garantir a sustentabilidade económica do grupo e a criação de valor para os acionistas e as demais partes interessadas.

Compromissos:

- Promover a adoção de um modelo de gestão suscetível de criar um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente;
- Promover a credibilidade e transparência dos modelos de gestão, aproximando-os dos requisitos exigidos às empresas cotadas em bolsa;
- Promover a eficiência técnica, financeira e económica dos sistemas, assegurando a manutenção das infraestruturas em exploração e valores mínimos garantidos de retorno do investimento acionista;
- Promover economias de escala;
- Criar novas áreas de negócios Subsidiários e complementares.

Em Simbiose com os Trabalhadores

Considerar o capital humano como fator dinamizador do sucesso e decisivo para a contínua excelência do serviço, tendo como principais desafios a igualdade de oportunidades, a avaliação de desempenho, a formação, o desenvolvimento de competências e a higiene, saúde e segurança no trabalho.

Princípio: Valorizar a relação com os trabalhadores.

Compromissos:

- Garantir a igualdade de oportunidades;
- Motivar e reconhecer o bom desempenho dos trabalhadores;
- Melhorar os canais de comunicação interna;
- Desenvolver o conhecimento e o potencial dos trabalhadores disponibilizando a formação necessária;
- Reduzir os riscos a que os trabalhadores estão sujeitos no ambiente de trabalho.

Em Simbiose com a Comunidade

Garantir um serviço público cada vez mais abrangente e de qualidade elevada, investindo na relação com os stakeholders, com as comunidades locais e com os fornecedores, apostando na investigação.

Princípio: Qualidade de serviço

Compromissos:

- Alagar e criar parcerias com os municípios e outras entidades;
- Aumentar o nível de cobertura e atendimento;

- Aumentar a fiabilidade e qualidade do serviço prestado.

Princípio: Relação com as partes interessadas

Compromissos:

- Promover uma aproximação crescente à comunidade;
- Contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e do emprego local;
- Investir na relação com os fornecedores.

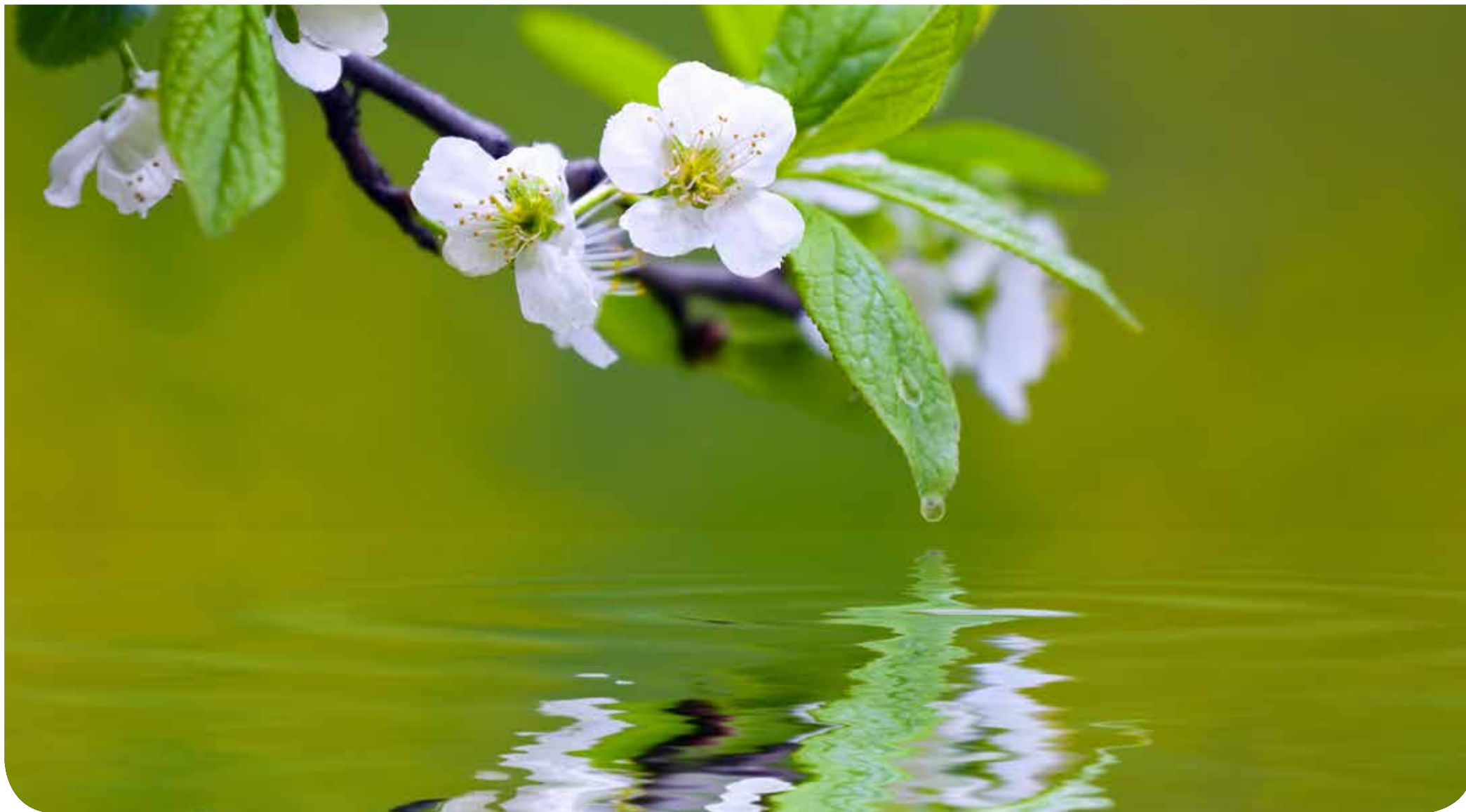
Princípio: Dinamizar a Investigação e Desenvolvimento

Compromissos:

- Utilizar as melhores tecnologias disponíveis;
- Criar parcerias em cooperação com os meios académico e empresarial, com vista à promoção do I&D e colaborar em projetos de demonstração tecnológica;
- Apostar na inovação como fator de promoção da competitividade e sustentabilidade;
- Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia.

No final de 2015 foi desenvolvido um trabalho, coordenado pela Holding, a partir do qual foi definida a estratégia de sustentabilidade para 2016-2020.

3.2 Factos e Dados Chave 2015



FACTOS

- Constituição e implementação do Sistema de Abastecimento de Água e de Saneamento de Lisboa e Vale do Tejo e da Sociedade LVT, através do Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, que resulta da agregação de oito Sistemas Multimunicipais, concretamente a Águas do Centro, Águas do Centro Alentejo, Águas do Norte Alentejano, Águas do Oeste, Águas do Zêzere e Côa, SANEST, SIMARSUL e SIMTEJO;
- Exploração e gestão do referido Sistema Multimunicipal, outorgado à EPAL pelo mesmo diploma, situação associada ao projeto de reorganização do setor do abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, nos termos definidos pela Tutela;
- Posição contratual, da sociedade LVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, assumida pela EPAL, com integração dos trabalhadores da LVT na sua estrutura orgânica, pelo período da gestão delegada. Pelo exposto, a 31 de dezembro de 2015 a Águas de Lisboa e Vale do Tejo (LVT) não tinha qualquer trabalhador, nos seus quadros de pessoal;
- Implementação de uma nova estrutura organizacional, única, para a EPAL e LVT e colocação das trabalhadoras e trabalhadores nas novas áreas organizativas e nos novos locais de trabalho, processo que decorreu, de forma faseada, com maior incidência nos meses de verão;
- Eleição dos órgãos Sociais, da LVT, para o mandato 2015-2017, em 30 de junho de 2015, durante a primeira Assembleia Geral, tendo sido, também, aprovadas, as respetivas orientações e objetivos. Na mesma data foi dado início à exploração e gestão do referido Sistema;
- Compatibilização, pelos Sistemas de informação, das diferentes aplicações que suportavam as atividades das empresas agregadas;
- Uniformização de procedimentos comuns, à LVT, passando toda a organização a reger-se por regras únicas, com a consequente alteração das metodologias habituais, de cada empresa agregada. Em concomitância, nos casos aplicáveis e uma vez que a gestão e estrutura organizativa é conjunta, alinharam-se, igualmente, os procedimentos entre a LVT e a EPAL, sobretudo ao nível das delegações de competências, processos financeiros, administrativos e logísticos;
- Promoção da implementação das melhores práticas existentes, no universo das empresas agregadas, ao nível operacional. Não obstante o trabalho de uniformização, nos diversos domínios, foi possível, desde logo, criar algumas sinergias, tendo-se conseguido poupanças de custos operacionais, que não estavam previstos nos estudos, superiores a 1 MEuro/ano;
- Padronização conseguida, ao nível das tarifas, uma vez que no 2º semestre, a tarifa do sistema de abastecimento, da LVT, passou a ser única – 0,5696 euros/m³ e com valor inferior às praticadas no 1º semestre, pelas diferentes empresas, agregadas. No caso do saneamento, mantiveram-se as tarifas praticadas pelas extintas SANEST e SIMTEJO, aos seus clientes, tendo as restantes passado a ser uniformes e com o valor de 0,5107 euros/m³, inferior às praticadas, nos primeiros seis meses, conforme previsto no Contrato de Concessão;
- Elaboração da proposta de Orçamento, da LVT, para o ano de 2016, que foi remetida à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) e ao Ministério do Ambiente, em 30 de novembro de 2015. Integrado no processo de Orçamento, foi elaborado, também, um Plano de Investimentos, da LVT, para o período 2016-2018;
- Assinatura do aditamento ao contrato para abastecimento de água ao sistema, entre a EPAL, a AdP, SGPS e a Águas do Oeste (empresa agora agregada na LVT), em maio de 2015. Este acordo, em termos gerais, visa terminar com o pagamento de caudais que não sejam consumidos, passando a EPAL, a partir de 1 de janeiro de 2016, a exercer a exploração e manutenção do sistema de abastecimento de água até à sua entrega, pela LVT, aos Municípios;
- Celebração, em junho de 2015, de um memorando de entendimento entre a Águas do Zêzere e Côa (empresa agora agregada na LVT) e os respetivos acionistas, com vista à regularização da situação referente à saída do município da Covilhã do antigo sistema multimunicipal, o qual, para sua efetivação, aguarda homologação, da tutela. O valor previsto no acordo (19,6 MEuros) foi registado em Imparidade de Dívidas, em 30 de junho de 2015, nas contas da extinta Águas do Zêzere e Côa, mantendo-se registada nas contas da LVT, em 31 de dezembro de 2015;
- Concretização das aquisições das participações relativas aos municípios de Mafra e Reguengos de Monsaraz, que aproveitaram a possibilidade concedida, pelo Decreto-Lei n.º 94/2015 e optaram por exercer o direito de alienação, à LVT, passando a configurar como ações próprias, da Sociedade, a totalidade das suas participações sociais, correspondentes

às ações de que ficaram titulares no momento da constituição da sociedade, bem como a respetiva remuneração acionista, em dívida, à data de 30 de junho de 2015. Já no início de 2016 os acionistas Município de Borba e a Associação de Municípios da Cova da Beira, que tinham, dentro dos prazos previstos, optado, igualmente, por exercer o direito de alienação em apreço, venderam, à LVT, as suas participações sociais;

- Celebração, desde o início da agregação, de acordos de pagamento ou de regularização de situações pendentes com vários Municípios utilizadores ou concessionárias municipais, designadamente com Águas de Alenquer, Arruda dos Vinhos, Mourão, Sobral de Monte Agraço e Penamacor, no valor de 11,1 MEuros;
- Prossecução da política de desenvolvimento e melhoria contínua, dos seus processos, no sentido da prestação de um serviço público de qualidade e da diversificação numa ótica de aumento da eficiência, para a qual contribuem fortemente as certificações obtidas ao nível dos Sistemas de Gestão da Qualidade (NP EN ISO9001:2008), Ambiente (NP EN ISO 14001:2012) e Segurança e Saúde do Trabalho (OHSAS 18001:2007 e NP 4397:2008), numa lógica de transparência e credibilidade.

DADOS

Estão apresentados, abaixo, dados considerados relevantes para o desempenho da organização. Em alguns casos é indicada variação relativa a 2014, que resulta do tratamento dos valores obtidos, por cada uma das empresas agregadas, nesse ano, para o mesmo indicador.

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- A LVT captou, em 2015, um volume de 54,6 Milhões de m³ (Mm³), um aumento de 5,5%, face a 2014;
- O volume de água entrado no sistema, em 2015, foi de 81,2 Mm³, contabilizando 26,6 Mm³ de água adquirida a outros operadores, o que corresponde a 33%;
- Em 2015, ocorreu um aumento do número de roturas em condutas, face a 2014, com o incremento do número de ocorrências em uma unidade, o que resulta num desempenho de 19 avarias/100km.ano, apresentando um nível de qualidade de serviço “mediana”, no referencial definido, pela ERSAR.

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

- A LVT recolheu, em 2015, um volume de 244,1 Mm³, de águas residuais, uma redução de 20,4%, face ao volume recolhido, pelas empresas agregadas, em 2014;
- A Águas de Lisboa e Vale do Tejo tratou nas suas instalações 239,8 Mm³ de águas residuais, o que corresponde a uma média diária de 657 mil m³.
- Arranque da prestação de serviços de outsourcing de operação e manutenção de infraestruturas de saneamento da Beira Alta, totalizando 159 ETAR e 123 EE;

NEGÓCIO

- No que se refere ao Resultado Líquido, em 2015, verificou-se uma redução de 24,7%, face a 2014, de 20 MEuros para 15,1 MEuros;
- Valores de Tarifa média cobrada, em 2014, inferiores aos de 2015:
 - o AA passou de 0,6666 €/m³, para 0,6231 €/m³;
 - o AR passou de 0,4864 €/m³, para 0,4624 €/m³.
- No sistema de adução, o volume de água não faturado correspondeu a 5,4 Mm³ (6,0% da água entrada no sistema);
- Estima-se que a população residente abrangida pela agregação dos referidos sistemas seja atualmente de cerca de, 1,1 milhões de habitantes, na atividade de abastecimento de água e cerca de 3,7 milhões de habitantes na atividade de saneamento de águas residuais.

TRABALHADORES E COMUNIDADE

- Em virtude da gestão delegada da LVT, na EPAL, os 847 trabalhadores foram integrado, por esta última, sendo que no final de 2015, a LVT não tinha trabalhadores;
- A Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) da Quinta do Conde acolhe exposição de escultura dos conceituados artistas Pedro Botelho e Hélio Sacramento;

- O programa “Pegada Ecológica”, com um projeto para recuperação e conservação da Lagoa Pequena, junto à Lagoa da Albufeira, em Sesimbra;
- “Requalificação Dunar da Praia da Amieira”, um projeto pedagógico com envolvimento do Instituto de Conservação da Natureza e Florestas, da Câmara Municipal de Sesimbra e de duas escolas do concelho;
- Projeto Rios, promove saídas de campo e acompanhamento de algumas equipas, regionais, com a missão da proteção dos cursos de água;
- Programa Eco-Escolas, em parceria com a Associação Bandeira Azul da Europa, promove atividades sobre o Ciclo Urbano da Água e o Uso Eficiente da água.

INOVAÇÃO, CRIAÇÃO DE VALOR E PARTILHA

- **SILICA**, uma solução inovadora, concebida e desenvolvida por um trabalhador a desempenhar funções, na LVT, para limpeza dos decantadores circulares, com otimização do tempo e das condições de segurança e para o qual foi feito o pedido definitivo de patente;
- **AQUAVIR**, projeto liderado pela Universidade Técnica da Dinamarca (DTU) e que conta com a participação da LVT (anterior SIMTEJO), na qualidade de utilizador final. Tem como objetivo testar, validar e divulgar um sistema inovador, portátil, de monitorização de três tipos de vírus entéricos humanos, em águas residuais tratadas;
- **GESTAQUA.ADAPT**, objetiva o desenvolvimento e implementação de estratégias de adaptação às alterações climáticas, no setor dos Recursos Hídricos, designadamente na gestão de sistemas de albufeiras multiusos;
- **Emissões NOX** nas ETAR de Lisboa, projeto com o Instituto de Biologia Experimental Tecnológica (IBET), que aprofunda o conhecimento sobre estratégias de prevenção de libertação de óxido nitroso (N₂O) em sistemas de lamas ativadas. O N₂O possui um elevado potencial de efeito de estufa e os principais mecanismos responsáveis pela sua emissão, nas ETAR, são, ainda, desconhecidos;

- **WATT4** foca-se na temática de valorização de sistemas descentralizados de tratamento de águas residuais, para servir 2.000 a 50.000 habitantes. No âmbito deste projeto, com incidência nas ETAR do polo do Oeste, foram realizados inúmeros estudos e implementadas medidas de otimização, na gestão dos processos;

O quadro seguinte apresenta os valores para alguns dos Indicadores de Sustentabilidade.

	2015
Eixo Económico	
Volume de Negócios (M€)	241,8
Volume de Água Faturado (Mm ³)	78,3
Volume de Efluente Faturado (Mm ³)	241,1
Resultado Líquido (M€)	15,1
Eixo Social	
Municípios Servidos (n.º)	
Abastecimento de Água	70
Águas Residuais	86
População Servida (Mhab)	
Abastecimento de Água	0,9
Águas Residuais	3,2
Eixo Ambiental	
Água Não Faturada (%)	9,5
Energia Não Renovável Consumida (Gj)	942 961
CO ₂ emitido - emissões diretas e indiretas (ton CO ₂)	43 599
CO ₂ evitado (venda e Autoconsumo) (ton CO ₂)	3 512
Resíduos Produzidos (ton)	186 016

3.3 A Águas de Lisboa e Vale do Tejo, SA (LVT)



A Águas de Lisboa e Vale do Tejo, S.A. foi criada pelo Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, o qual também deu origem ao sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento de Lisboa e Vale do Tejo. Este sistema abrange a captação, o tratamento e o abastecimento de água para consumo público e a recolha, o tratamento e a rejeição de efluentes, sendo que tem por objeto social a exploração e gestão, em regime de exclusividade, do referido sistema multimunicipal, por um período de 30 anos.

O mesmo diploma, outorga, à EPAL, pelo mesmo prazo (30 anos), a responsabilidade pela exploração e gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, situação que está associada ao projeto de reorganização do setor do abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, nos termos definidos pela Tutela, priorizando a sustentabilidade económica e financeira das operações, para uma contínua melhoria da eficiência, na prestação de serviços e para a promoção da coesão territorial, visando maximizar ganhos de escala e de gama, com benefícios para a tarifa e atenuar a disparidade tarifária, bem como normalizar a relação com os municípios envolvidos, resolvendo questões críticas como o desvio de recuperação de gastos ou a faturação de caudais mínimos.

No âmbito da Gestão Delegada do Sistema, a EPAL assumiu, não só a gestão das infraestruturas afetas ao sistema LVT, mas também todas as demais obrigações inerentes à gestão do sistema, concretamente:

1. Construção das infraestruturas;
2. Aquisição, manutenção e renovação das instalações e equipamentos;
3. Controlo dos parâmetros de qualidade da água para abastecimento público e dos parâmetros sanitários das águas residuais recolhidas;
4. Faturação dos serviços de fornecimento e de recolha;
5. Elaboração da contabilidade da sociedade;
6. Gestão de recursos humanos, incluindo a contratação de pessoal;

7. Gestão financeira e controlo de gestão;

8. Apoio jurídico;

9. Logística;

10. Comunicação;

11. Gestão de sistemas de informação;

12. Suporte e apoio à atividade.

Relativamente ao ponto 6, da listagem anterior, a EPAL assumiu a posição contratual da sociedade LVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, ou seja, as trabalhadoras e trabalhadores da LVT foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, passando esta a contratar, em nome próprio, o pessoal necessário à gestão do sistema. Pelo exposto, a 31 de dezembro de 2015, a Águas de Lisboa e Vale do Tejo não tinha qualquer trabalhador nos seus quadros de pessoal.

Atendendo à situação descrita, foi necessário implementar uma nova estrutura organizacional, na EPAL, que reflita a gestão conjunta dos Sistemas da EPAL e da LVT.

A primeira Assembleia Geral da LVT realizou-se, a 30 de junho de 2015, na qual foram eleitos os órgãos sociais para o mandato 2015-2017 e aprovadas as respetivas orientações e objetivos. Deu-se início, na mesma data, à exploração e gestão do sistema.

3.3.1 Atividade e Infraestruturas

A atividade da LVT contempla a produção de água para consumo humano e a recolha, tratamento e rejeição de água residual.

Com a agregação das oito empresas, a LVT ficou com 86 municípios utilizadores do sistema, sendo que 70 são clientes, simultaneamente, no serviço de abastecimento de água e no serviço de saneamento de águas residuais.

ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO (AA)

Atividade	Infraestruturas	Ano
		2015
	Sistema Adutor (km)	3 813
	Estação Elevatória (EE) (nº)	183
	Estação de Tratamento de Água (ETA) (nº)*	46
Abastecimento	Reservatório (nº)	685
	Captação (nº)	
	Subterrânea	300
	Superficial	43
	Barragem (nº)	6

*Acréscem outras 83 instalações de tratamento.

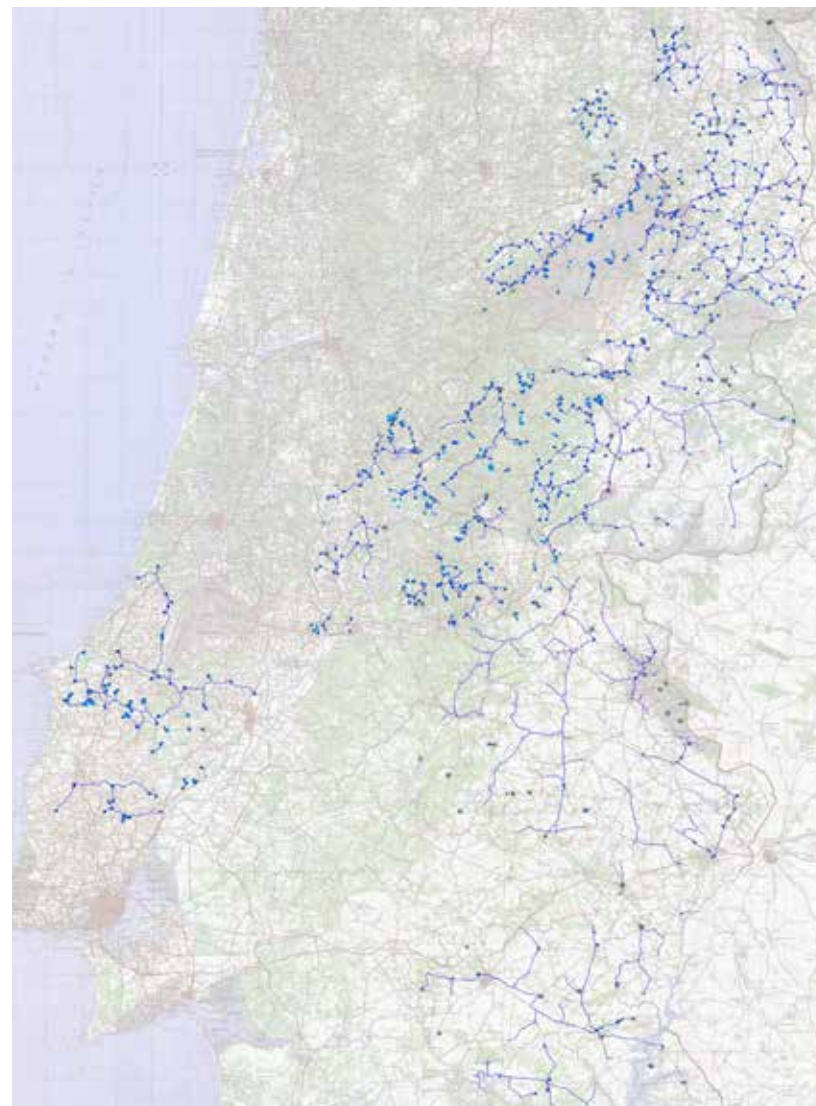


Figura I. Ssistema de abastecimento LVT

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS (AR)

Na zona da Beira Alta, anteriormente gerida pela extinta empresa Águas do Zêzere e Côa, dado o elevado número de instalações e grande dispersão geográfica, já se recorria, nos últimos anos, a uma prestação de serviços de Exploração e Manutenção de ETAR, doravante designada por outsourcing. Tendo conta que a anterior prestação já tinha terminado e que o procedimento já tinha sido desenvolvido, foi dado o arranque ao novo outsourcing, que contempla um total de 159 ETAR e 123 EE.

CLIENTES



Figura 2. Clientes da LVT

CADEIA DE VALOR

Para cumprir a Missão que lhe foi outorgada a LVT, conta, para além do seu desempenho, com a colaboração, a montante, da cadeia de fornecimento, bem como de outras empresas do grupo na gestão eficiente, do ciclo urbano da água. Na representação gráfica que a seguir se apresenta expõe-se a visão sistémica da cadeia de valor do negócio, individualizada para cada uma das atividades, core, especificando as atividades de operação.

Operação - Água



Operação - Saneamento



3.4 Modelo de Governança e Organização



3.4.1 Estrutura e Composição do Modelo de Governação

A Águas de Lisboa e Vale do Tejo é uma sociedade anónima de capitais públicos, com um Capital Social de 167.807.560 euros, integralmente realizado. O Capital Social inicial da sociedade corresponde ao somatório dos capitais sociais das oito sociedades extintas., sendo que se rege pelos Princípios de Bom Governo das Empresas do Sector Público Empresarial (RCM n.º 49/2007, de 28 de março). O modelo de governo da LVT é conforme ao modelo definido no Código das Sociedades Comerciais para as Sociedades Anónimas (art.º 271 a 350).

São órgãos da sociedade, a Assembleia Geral (AG), o Conselho de Administração (CA) e o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas. Apesar de previsto no n.º 4 do artigo 12.º dos Estatutos, da LVT, não existe nenhum Conselho Consultivo.

Tendo em conta que a LVT foi constituída em 30 de junho de 2015, os Órgãos Sociais da sociedade referem-se, apenas, ao segundo semestre do ano em análise. Relativamente aos Órgãos Sociais das oito empresas que foram, nela, agregadas e que exerceram funções, durante o primeiro semestre, não serão mencionados.

Os membros dos órgãos sociais da sociedade são eleitos de três em três anos, sendo permitida a sua reeleição, uma ou mais vezes, para os mencionados cargos, com os limites legais.

A primeira Assembleia Geral (AG), da LVT realizou-se, a 30 de junho de 2015 e nela foram eleitos os órgãos sociais para o mandato 2015-2017, bem como aprovadas as respetivas orientações e objetivos.

ASSEMBLEIA GERAL

AA mesa da AG é constituída por um presidente, um vice-presidente e um secretário, eleitos pela assembleia geral, de entre acionistas ou outras pessoas, por períodos de três anos, conforme previsto no artigo 9.º dos estatutos da sociedade.

Membros da Mesa da Assembleia Geral da sociedade:

Presidente	Presidente da Câmara Municipal da Guarda: Dr. Álvaro dos Santos Amaro
Vice-presidente	Dr. Paulo Manuel Marques Fernandes
Secretária	Dr.ª Ana Cristina Rebelo Pereira

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

Nos termos do artigo 21.º dos estatutos da Sociedade, compete ao Conselho de Administração a gestão e representação da sociedade que lhe forem cometidos por lei, pelos estatutos da sociedade e pelas deliberações dos acionistas. Ainda nos termos do artigo 22.º, a gestão corrente pode ser delegada em um ou dois administradores ou numa comissão executiva composta por três a cinco administradores.

É eleito em AG, nos termos do artigo 18.º dos estatutos da Sociedade e do estatuto do gestor público. O Presidente do Conselho de Administração é igualmente eleito em Assembleia Geral (artigo 20º dos estatutos da sociedade), podendo este designar um vice-presidente, que o substitui nas suas faltas e impedimentos.

Nos termos do n.º 1 do artigo 20º dos Estatutos da Sociedade, por deliberação da Assembleia Geral de 30 de junho de 2015, foi eleito o Conselho de Administração para o triénio 2015/2017, composto por sete membros, quatro executivos e três não executivos.

Presidente	Eng.º José Manuel Leitão Sardinha
Vice-Presidente Executivo	Dr.ª Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas
Vogal Executivo	Dr.ª Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura
Vogal Executivo	Dr.ª Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado
Vogal Não Executivo	Presidente da Câmara Municipal do Crato: Dr. José Correia da Luz
Vogal Não Executivo	Presidente da Câmara Municipal de Reguengos de Monsaraz: Dr. José Gabriel Paixão Calixto
Vogal Não Executivo	Presidente da Câmara Municipal de Entroncamento: Dr. Jorge Manuel Alves de Faria

O Conselho de Administração reuniu 7 vezes, em 2015.

ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO

A fiscalização da sociedade compete a um Conselho Fiscal e a um Revisor Oficial de Contas, ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, que não sejam membros daquele órgão. Nos termos estatutários, o Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e por um suplente, nomeados em Assembleia Geral, sendo o seu presidente também por ela nomeado.

Conselho Fiscal

Presidente	Dr. ^a Saskia Márcia Ferreira Lopes
Vogal Efetivo	Dr. Luís Miguel Barros Martins Damas
Vogal Efetivo	Dr. ^a Maria do Carmo dos Reis e Silva Mendes
Vogal Suplente	Dr. José Manuel de Almeida

O Revisor Oficial de Contas, nos termos da alínea b), do n.º 2 do artigo 420.º do Código das Sociedades Comerciais, foi proposto pelo Conselho Fiscal da Sociedade à Assembleia Geral realizada em 30 de junho, tendo esta proposta sido aprovada por unanimidade.

Revisor Oficial de Contas

SROC	Esteves Pinho e Associados, SROC, Lda., membro independente da BKR International
ROC Efetivo	Dr. Rui Manuel Correia de Pinho
ROC Suplente	Dr. Luís Manuel Moura Esteves

Comissão de Vencimentos

Delibera sobre a remuneração dos membros dos órgãos sociais

Presidente	Presidente da Câmara Municipal de Alcobaça, Dr. Paulo Inácio
Vogal Efetivo	Dr. Duarte de Almada Cardoso Veiga da Cunha
Vogal Efetivo	Dr. Paulo Jorge Pinto da Silva

DELEGAÇÃO DE AUTORIDADES/COMPETÊNCIAS

Uma vez que a estrutura organizativa que assegura a gestão delegada do Sistema LVT é a da EPAL, a primeira adotou, para além da delegação de competências da segunda, nomeadamente a Ordem de Serviço n.º 6 (OS-CA-006 de 2015 – Delegação de Competências), que estabelece os princípios de delegação de competências que se aplicam a todos os responsáveis hierárquicos, aprovada em sede de Conselho de Administração de 1 de julho de 2015, um conjunto de documentos normativos internos, em vigor e de onde se destacam:

- OS-CA-002 de 2015 – Estrutura Orgânica;
- OS-CA-003 de 2015 – Constituição de Pelouros;
- Regulamento do Conselho de Administração da LVT.

De seguida é apresentada a estrutura orgânica da organização, bem como a atribuição de pelouros, pelos Elementos do CA e a estrutura orgânica da EPAL vigente a 31 de dezembro de 2015.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA LVT

Atendendo às atribuições de gestão delegadas na EPAL, incluindo a transferência dos trabalhadores da LVT, foi implementada, na primeira, uma nova estrutura organizacional, capaz da gestão conjunta dos Sistemas da EPAL e da LVT.

Distribuição de Pelouros pelos membros do CA

Em reunião do Conselho de Administração da LVT, de 7 de julho de 2015, foram constituídos os seguintes pelouros:

Presidente – Eng.º José Manuel Leitão Sardinha

- Secretário da Sociedade;
- Assuntos de Natureza Institucional;

- Assuntos de Natureza Operacional;
- Assuntos Relativos a Baixas (com apoio dos Administradores Presidentes de Câmara);
- Atividades Complementares.

Vice-Presidente – Dr.ª Maria do Rosário da Silva Cardoso Águas

- Assuntos de Natureza Patrimonial;
- Assuntos Relativos a Investimentos.

Vogal – Dr.ª Maria do Rosário Mayoral Robles Machado Simões Ventura

- Assuntos Relativos a Planeamento;
- Assuntos de Natureza Financeira;
- Assuntos Relativos a Cobranças (com apoio dos Administradores Presidentes de Câmara).

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

- Assuntos de Natureza Legal e Jurídica;
- Assuntos Relativos a Qualidade.

Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo

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

Na seleção dos administradores propostos, à AG intervêm os ministros da tutela e o acionista.

Prevenção de conflitos de interesses

A aplicabilidade desta instrução restringe-se aos membros dos Órgãos Sociais, uma vez que, no âmbito da gestão delegada, à EPAL e nos termos do Decreto-Lei n.º 94/2015, com exceção dos Órgãos Sociais a LVT, não tem qualquer trabalhador no seu quadro de pessoal, pelo que todos os mecanismos adotados para prevenir a existência de conflitos de interesses, estão implementados na EPAL.

Os membros dos Órgãos Sociais da LVT para prevenir a existência de conflitos de interesses, em termos de aprovação de despesas por si realizadas, cumprem o procedimento instituído, na EPAL. Aquando da apresentação das despesas, a pagamento, estas têm que ser visadas e aprovadas, previamente, por um membro do Conselho de Administração diverso do beneficiário. Cabendo, adicionalmente, à Direção Financeira garantir, antes de proceder ao respetivo pagamento, que tal procedimento foi cumprido.

CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DOS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Entrega junto da Inspeção-geral de Finanças, de declaração contendo todas as participações e interesses patrimoniais que detenham, direta ou indiretamente na Empresa, bem como cargos, funções e atividades profissionais que exerçam (artigo 22º, n.º 9 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março).	Entrega da Declaração de Património e Rendimentos junto do Tribunal Constitucional (Lei n.º 4/83 de 02 de fevereiro, na redação da Lei n.º 25/95, de 18 de agosto, Decreto-Regulamentar n.º 1/20000, de 9 de março e ainda Lei 28/82 de 15 de novembro).	Entrega à Procuradoria-Geral da República de Declaração de Inexistência de Incompatibilidades ou Impedimentos (artigo 11º da Lei n.º 63/94 de 26 de agosto e artigo 22º, n.º 8 do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março).	Não intervenção em deliberações quando nelas tenham interesse direta ou indiretamente (artigo 22º do Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março).	Cumprimento das demais disposições previstas no Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, e no Código das Sociedades Comerciais relacionadas com esta matéria.
--	--	---	--	---

Política de remuneração da Gestão de topo

A política de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, bem como o respetivo regime remuneratório, decorre do regime jurídico aplicável ao Setor Público Empresarial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, da Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28 de março, que aprovou os princípios de bom governo das empresas do setor público e do Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março.

Processo de definição de remunerações

Na Assembleia Geral realizada em 30 de junho de 2015, o representante da acionista, AdP – Águas de Portugal SGPS S.A., tendo em consideração o disposto no Estatuto do Gestor Público, na sua atual redação e no despacho da Secretaria de Estado e Finanças n.º 764/2012, de 25 de maio, propôs o estatuto remuneratório dos órgãos sociais, para o mandato 2015-2017, o qual foi aprovado.

O Estatuto Remuneratório aprovado em Assembleia Geral de 30 de junho de 2015 prevê expressamente não haver lugar à atribuição de prémios de gestão.

Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas e mecanismos utilizados para a sua resolução

Tendo em conta que a LVT não tem trabalhadores, não estão definidos mecanismos para comunicação com a gestão de topo sobre preocupações críticas e a respetiva resolução.

3.4.2 Missão, Estratégia, Política e Objetivos 2015 e sua Avaliação

A missão, a Estratégia e os Valores, da LVT, são apresentados no início do Ponto 3, deste relatório.

No que se refere aos Objetivos de Gestão, fixados para o Conselho de Administração da LVT (mandato 2015 – 2017), são cinco, foram aprovados em Assembleia Geral realizada a 30 de junho de 2015 e consistem em um financeiro, dois ambientais e dois de reporte, apresentados no quadro abaixo.

De salientar que uma vez que a gestão do sistema da LVT é delegada, na EPAL, os objetivos definidos, para esta última contemplam, também, a componente de gestão da primeira, designadamente em termos económicos e financeiros.

Objetivos de Gestão	Objetivo	Resultados	Avaliação
Dívida Comercial Vencida de Utilizadores Municipais	90% < x < 110%	72%	Superado
Evolução da Qualidade da Água Fornecida	97,5% ≤ x ≤ 100%	100%	Atingido
Evolução da Qualidade das Águas Residuais Tratadas	95,0% ≤ x ≤ 100%	98%	Atingido
Grau de Cumprimento das Orientações Corporativas	90% ≤ x < 100%	-	Não avaliado.
Grau de Cumprimento dos Prazos de Reporte	-1 dia ≤ x ≤ 0 dias	-0,9	Superado

Dos cinco indicadores, um não foi avaliado, dado que no ano não foram dadas quaisquer orientações corporativas formalizadas, para este âmbito. Assim, nos termos previstos, nos objetivos do mandato, foi efetuada uma distribuição equitativa da ponderação pelos restantes objetivos. A avaliação global é de 2,3 que se traduz num desempenho adequado.

O Investimento de 2015 da Águas de Lisboa e Vale do Tejo ascendeu a 37,0 MEuros, valor que inclui o investimento realizado, no primeiro semestre de 2015, pelas sociedades concessionárias agregadas, na LVT e de onde se destacam alguns projetos com importância ambiental e social, especialmente:

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- Conclusão do Abastecimento de Água ao Município de Mação, com 4,1 MEuros;
- Abastecimento de Água ao Município do Sardoal, com 3,7 MEuros;
- Abastecimento de Água ao Município de Mação – Sistema do Brejo, com 3,1 MEuros;
- Duplicação da ribeira da Falagueira, com 1,8 MEuros;

SANEAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL

- Benfeitorias nos sistemas elevatórios do subsistema de Alcântara-Fase I, com 1,0 MEuros;
- Beneficiação da EE Qta. das Drogas, com 1,0 MEuros;

- Conceção-Construção das ETAR de Sardoal e de Mação, com 0,9 MEuros;
- Reabilitação/Construção das ETAR de Portel, Amieira e Alqueva e respetivas EE e Sistemas Intercetores, com 0,9 MEuros;
- Conceção/Construção de Remodelação e Otimização Processual da ETAR de Frielas, com 0,8 MEuros;
- Construção do emissário da Praça do Império - 2ª fase, com 0,7 MEuros;
- Sistema de Drenagem do Entroncamento, com 0,7 MEuros;
- ETAR da Póvoa da Galega, com 0,6 MEuros;
- Execução para conclusão dos Sistemas de Drenagem e Elevatórios da Ligação entre os Subsistemas Brejos do Assa e Montado-Fase I - Brejos do Assa e Passadeiras, com 0,6 MEuros;
- Empreitada de reparação do Caneiro - Parque Urbano da Quinta do José Pinto, com 0,5 MEuros;
- Sistema de Saneamento de Praia do Ribatejo, da EE e Respetivas Conduas Elevatórias e Construção da EE de Madeiras e respetivas Conduas Elevatórias (Vila Nova da Barquinha), com 0,5 MEuros.

No final de 2015 o montante de investimento, em curso, era de 53,6 MEuros.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES NACIONAIS /INTERNACIONAIS E CARTAS E PRINCÍPIOS SUBSCRITOS

Em 2015, a LVT participou nas seguintes instituições de índole fundacional ou associativo:

- ABS - Associação Baía de Setúbal;
- Acqueau;
- AIRO - Associação Empresarial da Região Oeste;
- AMESEIXAL - Agência Municipal de Energia do Seixal;

- APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas;
- APESB - Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental;
- APRH - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos;
- Bombeiros Voluntários de Óbidos;
- Lisboa E-Nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente;
- NERGA - Associação Empresarial da Região da Guarda;
- Oeste Sustentável - Agência Regional de Energia e Ambiente do Oeste;
- RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal.

ÉTICA E INTEGRIDADE

A atuação da LVT, enquanto Empresa que presta um serviço público, pauta-se por valores de integridade, rigor e responsabilidade no desempenho da sua missão. O Código de Conduta e Ética expressa o compromisso, da Empresa e Órgãos Sociais em prosseguir a sua missão com transparência, diálogo e ética. Mais do que um compromisso, o código reflete a vontade, da organização, de prosseguir um caminho de melhoria contínua assumindo como princípios estruturantes, da sua ação, a responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável, nas suas vertentes ambiental, social, económica e cultural.

Uma vez que a estrutura organizativa que assegura a gestão delegada do Sistema, é a da EPAL, a LVT adotou as ferramentas de prevenção, implementação e controlo, de que a EPAL dispõe, concretamente o Código de Conduta e Ética, que foi atualizado em junho de 2014 e que está disponível para consulta na intranet e internet (www.epal.pt). No site da LVT, quando se menciona o Código de Conduta e Ética, o mesmo é acessível através de uma hiperligação para o documento que se encontra disponível, para consulta, no site da EPAL em <http://www.epal.pt/EPAL/docs/default-source/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/codigo-de-conduta-e-etica.pdf?sfvrsn=22>.

O código de ética da EPAL tem por objetivo enquadrar a missão, os princípios e os valores da Empresa num conjunto de referências e linhas de orientação que deverão mobilizar os

comportamentos e atitudes de todos os trabalhadores ao seu serviço nas suas atividades, de todos os dias. As referências e linhas de orientação do Código de Ética deverão ser observadas por todos os trabalhadores da Empresa e trabalhadores das entidades que prestem serviços, à LVT, qualquer que seja a natureza jurídica da sua relação.

Existe, igualmente, um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) que identifica as principais áreas que, potencialmente, poderão estar sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os riscos daí decorrentes e os controlos instituídos, pela Organização, para a sua mitigação. O Plano pretende, também, reforçar a cultura do grupo e dos respetivos trabalhadores, no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades. Compreendendo toda a Empresa, este Plano dá cumprimento à recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), de 1 de julho de 2009 e, tendo em conta as circunstâncias, a LVT adotou o PGRCIC, da EPAL.

A avaliação do cumprimento, do referido Plano, tem uma periodicidade anual e dá origem a um relatório, com as principais conclusões, que, para além de publicitado no site: www.epal.pt é remetido ao CPC. A EPAL tem vindo a submeter, anualmente, desde 2010, à CPC e ao seu acionista, os resultados da sua monitorização interna, tendo elaborado um relatório síntese relativo ao ano de 2015.

Por forma a dar cumprimento à recomendação do CPC, de 7 de novembro de 2012, relativa à gestão de conflitos de interesses no setor público, a empresa implementou uma Declaração

de Conflito de Interesse, subscrita por cada um dos Administradores.

No PGRCIC encontram-se descritos os meios de comunicação de eventuais irregularidades ocorridas na sociedade, tendo o grupo AdP definido canais de comunicação para a Comissão de Ética, concretamente, um endereço de correio eletrónico eticaadp@adp.pt, para a via eletrónica ou Rua Visconde Seabra n.º 3, 1700-421 Lisboa para a via postal.

Sem prejuízo da comunicação de irregularidades ou denúncias para a Comissão de Ética do grupo AdP, qualquer trabalhador ou entidade externa pode, também, efetuar a sua comunicação ao Conselho de Administração, da empresa visada, devendo esta dar conhecimento à Comissão de Ética através das vias anteriormente descritas.

Para além dos dois documentos, mencionados, que se encontram disponíveis, para consulta na internet, em: <http://www.epal.pt>. Existem outros mecanismos internos e externos para apoio do comportamento ético, concretamente:

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

4.

Estratégia - Riscos, Partes Interessadas, Impactos e Oportunidades

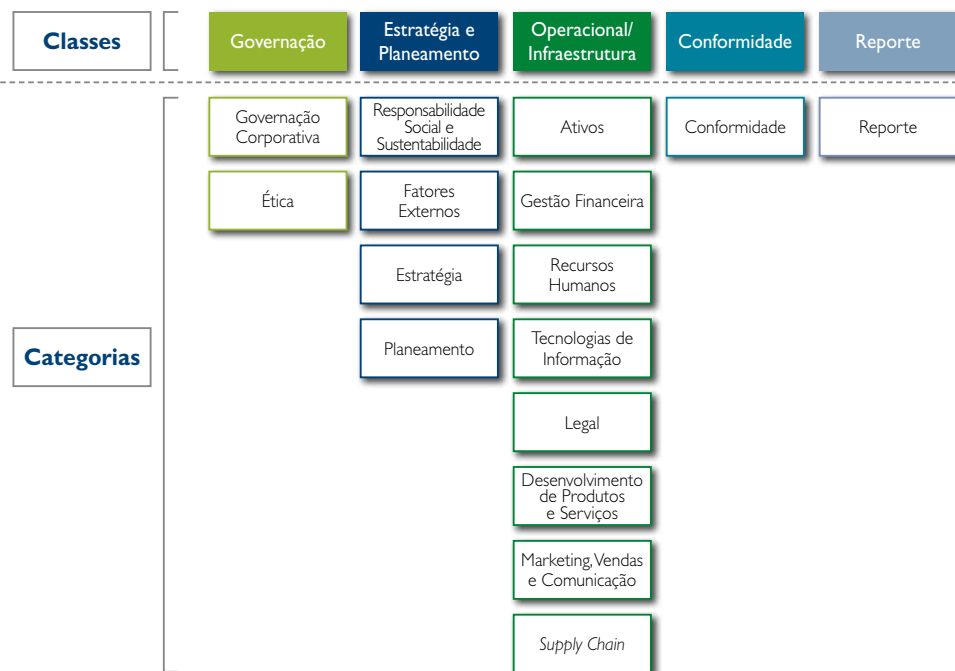


4.1 RISCOS

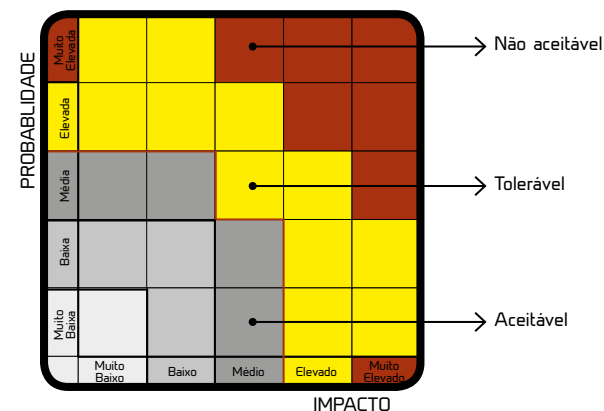


A definição do modelo de gestão do risco empresarial no grupo AdP, contemplou a definição e aprovação de uma Matriz de Riscos aplicável ao universo das suas empresas, assente na metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e na qual os riscos se encontram definidos considerando a realidade operacional e empresarial existente.

A aplicação da metodologia, ao Grupo, pela direção de Auditoria Interna e Controlo de Risco (AICR), resultou na criação de uma Matriz para avaliação do risco inerente a 16 aspetos, agrupados em cinco grandes classes:



A referida avaliação é efetuada na perspetiva da probabilidade de ocorrência do risco - existência e eficácia de controlos, ocorrência anterior do risco, complexidade do risco e capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas) - e do respetivo impacto (ao nível financeiro, de reputação, com implicação legal ou regulamentar e ao nível de alinhamento com os objetivos de negócio), considerando os respetivos riscos inerente e residual. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do sistema de controlo interno instituído, para manter o nível do risco num patamar considerado aceitável, em conformidade com a seguinte matriz.



O processo de avaliação tem uma periodicidade anual e inicia-se com a autoavaliação realizada pelas diferentes direções, da organização, aos riscos que lhe sejam aplicáveis, atendendo ao sistema de controlo interno e à eficiência e eficácia dos controlos, implementados.

Quando são reconhecidos riscos enquadrados num patamar acima do considerado aceitável, para o grupo AdP, é definido um Plano de Tratamento de Riscos, aprovado pela Administração, onde são identificadas a(s) ação(ões) corretiva(s) a desenvolver, a estratégia de tratamento que esta(s) consubstancia(m) (evitar, aceitar, reduzir ou partilhar o risco), a periodicidade de tratamento associada, o responsável e respetivo plano de implementação. Consoante a duração do período de tratamento definido, poderão ser estabelecidas datas de monitorização e os respetivos responsáveis, sendo o impacto da ações desenvolvidas aferido na avaliação subsequente.

De acordo com o já indicado e, no seguimento das orientações emanadas pela tutela, ocorreu, em 2015, a reestruturação do grupo AdP, com a extinção de várias empresas gestoras dos sistemas multimunicipais existentes e a criação de 3 novas empresas. Tendo por base a complexidade e criticidade do processo, foi entendimento da Administração da AdP SGPS, não proceder à avaliação do risco do Grupo AdP e respetivas empresas participadas para o ano em questão, processo que será retomado em 2016.

Não obstante, considerando que as responsabilidades, direitos e operação das empresas cessantes foram transferidos para a LVT e a respetiva gestão, para a EPAL, entende-se que em 2015 se mantêm, genericamente, os principais riscos a que as oito empresas agregadas se encontravam expostas em 2014, concretamente:

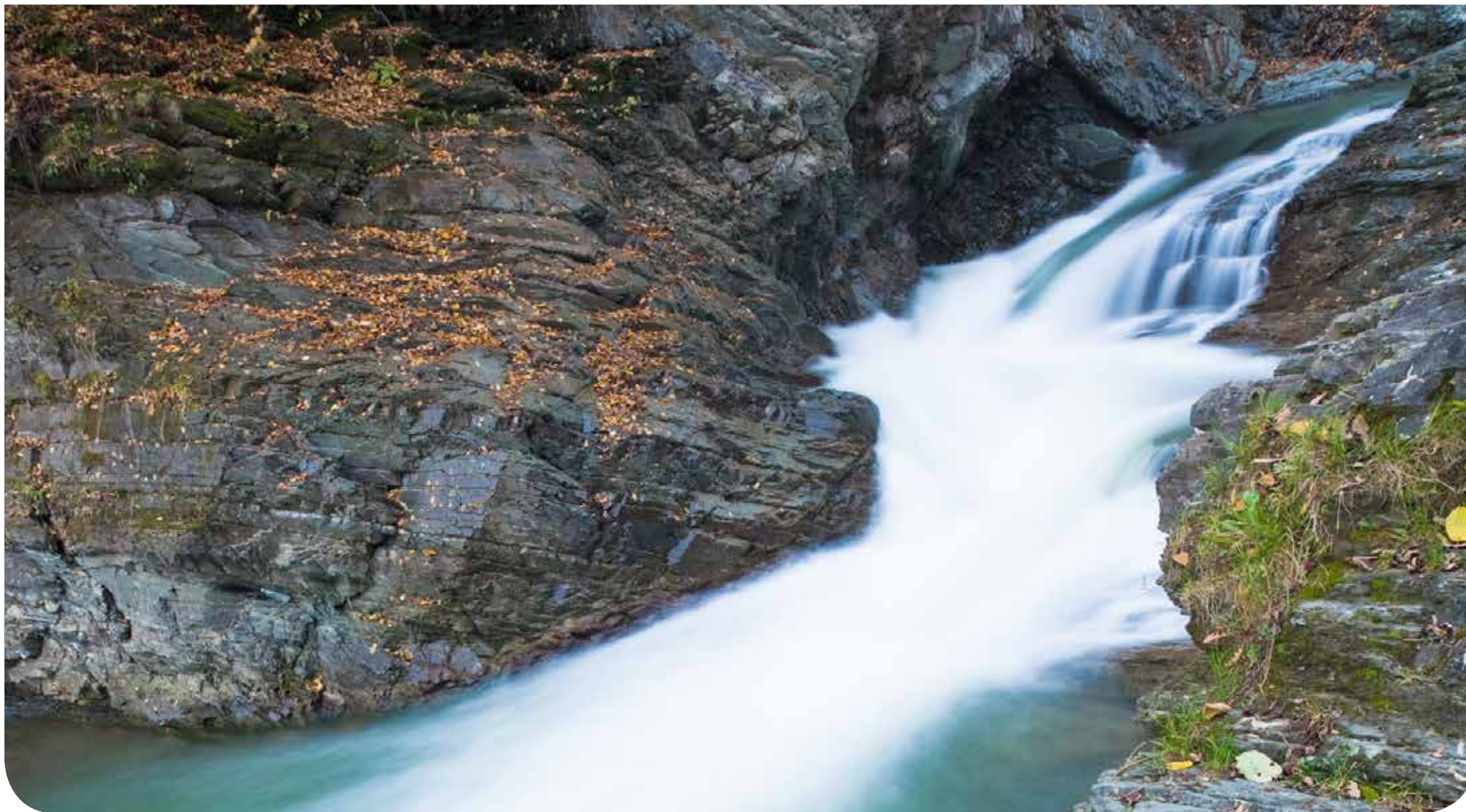
- Sustentabilidade Financeira;
- Envolvente política, económica e financeira;
- Gestão de Tesouraria;

- Energético;
- Impacto ambiental da atividade (solos e clima);
- Relacionamento com Municípios.

Tendo em conta que, em 2015, não foi efetuada a Avaliação do Risco, da LVT, não foram implementadas quaisquer medidas. Subsequentemente serão retomadas as ações de monitorização, periódicas, sobre os principais riscos, de forma a acompanhar a sua evolução e aferir o nível de controlo.

É, ainda, importante referir que, para além da AICR, um órgão funcional da AdP, que centraliza estas questões, existem, na organização, mecanismos que asseguram o controlo do risco, concretamente os intervenientes e responsáveis, de cada processo e áreas funcionais que desenvolveram competências, no controlo de risco, como o Secretário da Sociedade, a Direção de Sustentabilidade Empresarial, a Direção Financeira, a Direção Jurídico-Legal e a Direção de Comunicação em áreas como a Legal, Financeira e Reputacional.

4.2 Partes Interessadas/Stakeholders



Consideramos Partes Interessadas (ou Stakeholders) todas as entidades que afetam e/ ou podem ser afetados pelas nossas atividades, produtos e serviços. O relacionamento da empresa com estas Partes Interessadas é um procedimento intrínseco ao desenvolvimento da gestão da sustentabilidade, da empresa, na sua vivência diária.

São vários os grupos de partes interessadas, conforma figura seguinte, com quem a empresa se relaciona, de diversas formas.

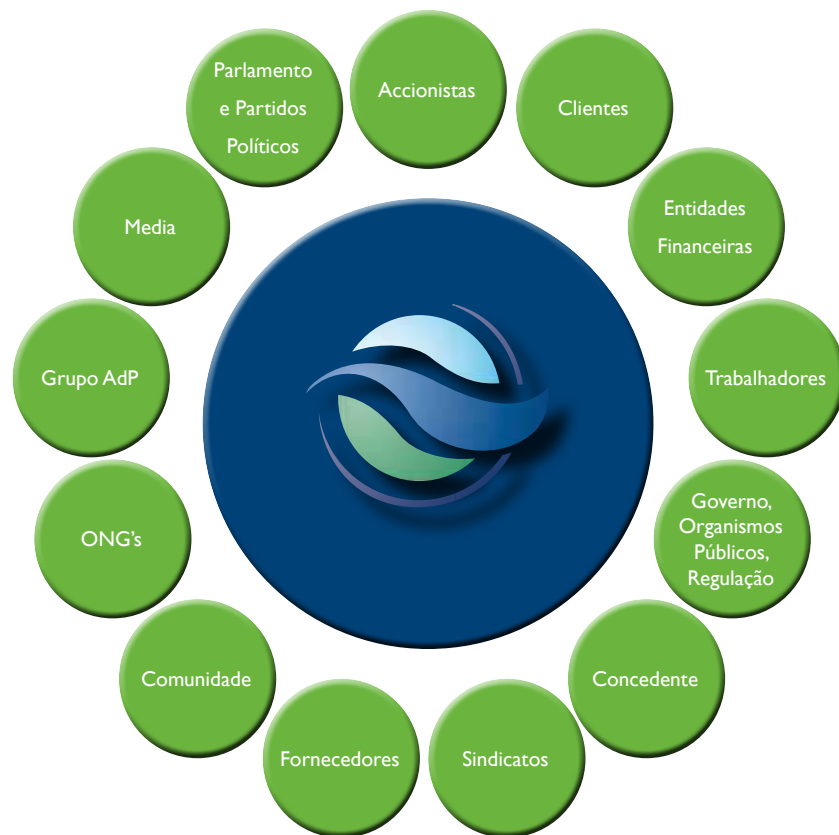


Figura 6. Partes interessadas da AdLVT

Tendo em conta a criação da LVT, em 2015, procedeu-se à identificação das Partes Interessadas, que teve por base os seguintes critérios:

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

4.3 Impactos



Da atividade da LVT decorreram, em 2015, considerando a totalidade do ano, os seguintes resultados líquidos e impactos principais:

- **54,6 Mm³** de água captada;
- **235,0 Mm³** de água devolvida ao meio hídrico, após tratamento);
- **3,0 Mm³** de água perdida na adução (4% da água entrada no sistema);
- **2,0%** da água tratada, foi reutilizada;
- **15%** da energia consumida foi produzida em instalações, da LVT;
- **0,9 Mhabitantes servidos**, em 70 municípios;
- **3,2 Mhabitantes servidos**, em 86 municípios;
- **37,0 MEuros em Investimento**, nas duas atividades.

4.4 Aspectos Materiais Identificados e Medidas



Tendo em conta a sua recente criação, o facto da gestão e exploração estar concessionada, à EPAL, não possuir qualquer trabalhador, no seu quadro de pessoal, bem como outras alterações associadas à reorganização, do setor, que influenciam, sobremaneira, a análise de materialidade do negócio. A LVT decidiu realizar, numa fase posterior e em simultâneo com a EPAL, a sua análise de materialidade.

Apesar da situação, a LVT preocupa-se com as suas Partes Interessadas, prosseguindo com o desenvolvimento de esforços para ir ao encontro das respetivas inquietações. Assim, privilegia a comunicação, que mantém, através da utilização de diversos canais, apresentados abaixo, auscultando as suas opiniões e envolvendo-os na estratégia.



Uma análise ao tipo de preocupações permite afirmar que a garantia da qualidade da água, para abastecimento é o tema que levanta um maior número de questões, seguida de ocorrências em obra, descarga de águas residuais, fiabilidade, segurança, capacidade e sustentabilidade dos sistemas. Por forma a ir ao encontro das mesmas, a Administração, tem vindo a integrá-los, de forma permanente na gestão e nas atividades da empresa, percorrendo um caminho que conduza à melhoria contínua, compromisso que estabeleceu na sua Política de Gestão.

Enquadradas, neste contexto, destacam-se, em 2015, para além dos 37,0 MEuros, investidos, já descritos, outros investimentos e medidas operacionais indicados, abaixo:

Medida operacional /Investimento

Reabilitação e ampliação da etapa de filtração em areia da ETA de Monte Novo;

Elaboração do Plano de Segurança da Água relativo ao sistema do Centro Alentejo (1ª versão);

Recarga da albufeira de Monte Novo, via Alqueva, devido ao baixo nível e conseqüente degradação da qualidade dessa água (autorização APA, dezembro);

Otimização dos sistemas de reforço da cloragem em vários pontos de entrega dos sistemas da Póvoa e da Apartadura;

Estudo da viabilidade da alteração das etapas de desinfecção com recurso à utilização de Hipoclorito de Sódio, com o objetivo de garantir a fiabilidade dos resultados analíticos e a redução dos custos de exploração (Polo península);

Otimização do controlo analítico no âmbito do controlo de processo, permitindo ampliação da área de influência do laboratório da ETAR de Évora aos Centros Operacionais de Portalegre, Ponte de Sor e Elvas;

Arranque da etapa de remoção de azoto na ETAR de Évora;

Arranque das etapas de remoção de fósforo nas ETAR de Portalegre e Fronteira;

Otimização do sistema de tratamento de Valongo através da instalação de um sistema de ultrafiltração;

Integração do Sistema Autónomo de Amieira do Tejo/Vila Flor, que abastece 233 habitantes

Garantia de Qualidade

Garantia da Capacidade	Entrada em funcionamento de uma célula do reservatório de Cabeça das Mós;
	Reinício de exploração da captação dos Olhos de Água, importante origem subterrânea, complementar à produção proveniente da ETA da Apartadura;
	Duplicação da capacidade de bombagem da captação que alimenta o sistema de Besteiros;
	Aumento, em 50%, da capacidade de elevação da EE Montarecos para o reservatório da Cruzinha;
Garantia da Fiabilidade e Segurança	Arranque de infraestruturas de tratamento e transporte, no município de Mafra, com a consequente desativação de instalações antigas.
	Estudos de influência das marés (Alcântara e Península);
	Arranque do sistema de controlo de caudais pluviais no subsistema de Frielas;
Sustentabilidade e Inovação	Em aproveitamento das operações de higienização e desinfeção de reservatórios, foi possível implementar a avaliação sistemática do seu estado estrutural, dando cumprimento a uma das obrigações estabelecidas pelo contrato de concessão;
	Estudos de otimização energética através do funcionamento assistido da operação unitária da decantação primária, com recurso à adição de reagentes (coagulante e floculante), em algumas ETAR do Oeste;
	Arranque de dois novos grupos de cogeração (ETAR de S. João da Talha e ETAR de Beirolas);
	Arranque de novas ETAR e EE em sistemas de Tratamento de Águas Residuais nos municípios de Azambuja, Oliveira do Hospital, Portel, Proença-a-Nova, Seia, Torres Vedras e Vila Franca de Xira, permitindo aumentar a o número de habitantes servidos.

Relativamente à solidez da empresa, em termos económico-financeiros, ao seu governo e sustentabilidade, a LVT elabora e disponibiliza, na sua página da internet (www.adlvt.pt), o seu Relatório e Contas, que no caso do exercício de 2015 foi auditado pela Ernst

&Young – Audit & Associados, SROC, SA e aprovado, em assembleia-geral, pelos acionistas e o Relatório de Governo Societário, relativo ao mesmo ano. Duas das empresas agregadas emitiram, em 2015, o Relatório de Sustentabilidade referente a 2014.

Por forma a melhorar, continuamente, a confiança na qualidade do produto e na organização, valorizar a respetiva imagem e fomentar o uso, do recurso, de forma sustentável, a LVT promoveu, em 2015, um conjunto de iniciativas vocacionadas para alguns grupos de Partes Interessadas.

Para ir ao encontro das expectativas dos stakeholders, para além de medidas transversais, a LVT recorre a ações específicas, definidas tendo em conta o Grupo, ou grupos a que se destinam.

CLIENTES

No que se refere aos clientes, praticamente a totalidade das oito empresas agregadas, na LVT, tinha implementada uma metodologia para Avaliação de Satisfação dos seus Clientes. No ano de 2015, com a reestruturação, foi necessário focar a gestão na reorganização das empresas do setor, pelo que não foram efetuados inquéritos, já que os resultados poderiam, de certa forma, desfocar do essencial. Optou-se por priorizar outras componentes críticas, da satisfação de Clientes, com especial relevo no que toca à Gestão de Reclamações das ex. empresas agregadas, tendo sido implementada uma metodologia que define, sistematiza e gere, de forma integrada, as reclamações da LVT permitindo dispor de um sistema de tratamento de reclamações global (Ver PR5).

ACIONISTAS E GRUPO AdP

A LVT promove um relacionamento, estreito, com estes grupos de partes Interessadas através da participação em Assembleias-Gerais e outras reuniões e do envio, periódico, de informação complementar.

CONCEDENTE, GOVERNO, ORGANISMOS PÚBLICOS E REGULAÇÃO

A LVT elaborou, para o ano de 2016, a primeira proposta de Orçamento, que foi remetida à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) e ao Ministério do Ambiente, em 30 de novembro de 2015, juntamente com o Plano de Investimentos, para o período 2016-2018.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, a LVT elaborou e submeteu para aprovação da Entidade Reguladora o Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) para 2016. No respetivo cumprimento, comunicou às entidades competentes, especificamente clientes, ERSAR e Direção Geral da Saúde (DGS), as situações de incumprimento dos valores paramétricos.

Enviou, com periodicidade trimestral, às entidades gestoras, os mapas estatísticos obtidos nas análises de demonstração de conformidade efetuadas nos respetivos pontos de entrega.

Enviou ainda, à APA, de acordo com a periodicidade estabelecida, os resultados obtidos no controlo definido nas Licenças de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais.

COMUNIDADE

A LVT tem promovido junto da Comunidade da sua área de intervenção e, frequentemente, em parceria com entidades locais, ações de **Educação Ambiental**, que contam com o envolvimento direto de milhares de crianças e jovens, pertencentes a vários municípios.

Em 2015, o Projeto Pedagógico de Requalificação Dunar da Praia da Amieira, em Sesimbra -que teve início no ano letivo de 2012/2013 e resultou de uma parceria entre a anterior empresa SIMARSUL, o Instituto de Conservação da Natureza e Florestas e a Câmara Municipal de Sesimbra, envolvendo duas escolas do concelho, a Cercizimbra e a Escola Básica 2/3, S Michel Giacometti - ficou concluído com a colocação de duas mesas interpretativas e vários painéis informativos, desenvolvidas pelos alunos. Os referidos alunos participaram, ao longo de três anos, em diversas atividades, tais como: remoção de chorão,

plantação de estorno, construção de um herbário, exposições temáticas, elaboração de perfis da duna, identificação da respetiva flora, elaboração de painéis informativos e folhetos de sensibilização para os utilizadores da praia.

Manteve-se a aposta na **Comemoração de Dias Temáticos**, sendo que a do Dia Mundial do Ambiente contemplou diversas ações

de sensibilização, direcionadas para os mais jovens, que incluíram a dinamização de jogos lúdico-pedagógicos sobre a água, nos municípios da Amadora, Oeiras e Arruda dos Vinhos, envolvendo largas centenas de participantes.

Foram promovidas várias **Campanhas de Comunicação de Empreitadas**, que contaram com visitas guiadas aos locais envolvendo as populações, com o objetivo de mostrar o contributo da atividade das entidades gestoras na melhoria da qualidade dos meios hídricos e das condições de saúde pública, contribuindo, deste modo, para a melhoria da qualidade de vida das populações locais e do desenvolvimento sustentável da região:

- Cerimónia de consignação da “Empreitada de Execução para a Conclusão dos Sistemas de Drenagem e Elevatórios da Ligação entre os Subsistemas Brejos do Assa e Montado – Fase I – Brejos do Assa e Passadeiras”, no dia 27 de fevereiro, em Algeruz, Palmela;
- Conclusão da empreitada do Caneiro da Ribeira da Falagueira, que envolveu a população da Amadora, no dia 5 de junho, sensibilizando-a para a importância do projeto na redução das cheias e o seu impacto na sua qualidade de vida;
- Divulgação do ponto de situação das empreitadas de construção dos Emissários de A-do-Baço e de Arranhó (sistema de saneamento de Bucelas) e da ETAR de S. Tiago dos Velhos (sistema de saneamento de Arruda dos Vinhos) e no benefício que o investimento, associado, terá nas populações do município de Arruda dos Vinhos;
- Cerimónia de inauguração da ETAR da Foz do Lizandro, no dia 16 de junho.

A LVT, enquanto empresa do grupo AdP, associou-se ao programa **Ciência Viva no Verão** e abriu as portas de seis das suas infraestruturas, dando oportunidade, ao público em geral, de conhecer os processos de tratamento de águas residuais da área de Lisboa, envolvendo cerca de uma centena de participantes, com destaque para a visita à rede de saneamento da cidade de Lisboa.

Ainda no âmbito, de dar a conhecer, aos membros da comunidade envolvente, os vários processos de tratamento existentes, nas ETA e ETAR da LVT, foram levadas a cabo, inúmeras, iniciativas, nos vários polos, dando a conhecer várias infraestruturas, destacando-se, entre outras:

- A LVT associou-se à **Lisbon Open House**, que levou mais de 100 pessoas à ETAR de Alcântara;

2 - Dunas



- ETAR de Lagoa-Meco acolheu grupo de crianças de escolas de Sesimbra;
- ETA do Caldeirão acolhe visita da Academia Júnior da Guarda;
- No âmbito das Jornadas Europeias do Património Visitas à ETAR do Barreiro/Moita;
- ETAR de Alcântara acolhe visita do Instituto de Ciências da Saúde;
- Alunos do Centro de formação Profissional de Castanheira de Pera e do Curso Técnico de Gestão do Ambiente visitam instalações operacionais do Polo Beiras;
- ETAR de Évora distinguida com o prémio europeu de arquitetura "Outstanding Earthen Architecture in Europe 2011" recebe uma Escola Profissional da Região Alentejo.

ONG'S

- **Programa Pegada Ecológica**, com colaboração da QUERCUS, para recuperação de uma zona húmida de importância internacional, a Lagoa Pequena, situada junto à Lagoa de Albufeira, em Sesimbra;
- **Projeto Rios**, com a colaboração da Associação de Defesa do Paul de Tornada (PATO), Associação Portuguesa de Educação Ambiental (ASPEA) e Centro de Educação Ambiental (CEA) da Câmara Municipal de Torres Vedras, Apoio na implementação do Projeto com execução das saídas de campo e acompanhamento de algumas equipas regionais (protocolo existente);
- **Programa Eco- Escolas**, de âmbito nacional, é coordenado pela Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE) e permite a participação, direta, nas reuniões dos Conselhos Eco-Escolas, colaboração com palestras, seminários e outras atividades sobre o Ciclo Urbano da Água e o Uso Eficiente da Água, outra aposta, na área do oeste, em matéria de sensibilização ambiental, envolvendo mais de um milhar de participantes em cerca de três dezenas de ações;
- **Papel Por Alimentos**, a LVT participa, através da EPAL, neste programa, criado pelo Banco Alimentar Contra a Fome, onde a entrega de papel utilizado resulta num contributo para aquisição de alimentos a ser distribuídos pelos mais carenciados.



MEDIA

Durante o segundo semestre de 2015, foram publicadas 275 notícias sobre a LVT, 118 das quais através da imprensa escrita e 157 por meio digital.

I&D, INOVAÇÃO e ESTABELECIMENTOS DE ENSINO

As oito empresas, a que a Águas de Lisboa e Vale do Tejo sucede, sempre apoiaram a inovação em áreas de conhecimento relevantes para a empresa, bem como desenvolveram, coordenaram e promoveram projetos de Investigação e Desenvolvimento (I&D) com entidades externas, nacionais e internacionais. A sua participação em projetos de I&D teve especial enfoque nos relacionados com novas tecnologias de tratamento de água e águas residuais, otimização da gestão operacional, uso sustentável da água, integração de novos sistemas de informação e implementação de sistemas inovadores de apoio à decisão.

Destacam-se assim as atividades realizadas em 2015 indicadas de seguida:

Networking

Em 2015, foi mantida a cooperação permanente com a comunidade científica, nomeadamente com a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT), Instituto Superior Técnico (IST), Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL), Instituto Superior de Agronomia (ISA) e com a Escola Superior de Tecnologia de Setúbal / Instituto Politécnico de Setúbal (ESTS), quer no apoio a alunos finalistas e estagiários, quer no desenvolvimento de projetos de I&D.

Salienta-se, ainda, a participação, ativa, na Rede de I&D e Inovação constituída pelo grupo AdP, em 2013.

Projeto Nereda

No ano 2015, no reator biológico 6 da ETAR de Frielas, que atualmente é um reator 100% NEREDA, foram atingidas as etapas de formação de grânulos pré-definidas, tendo-se realizado inúmeros testes na ótica de redução de custos de energia, em simultâneo com aumento da qualidade do efluente final.

Projeto Smart Operator Team

No final de 2015 deu-se início ao projeto **Smart Operator Team (SOT)**. O projeto, de I&D, SOT consiste na criação e formação de uma equipa de inovação para apoio na otimização de gestão operacional, de ETAR, nomeadamente, para a realização das seguintes atividades:

- Desenvolvimento de ferramentas/sistemas de apoio à decisão e implementação na gestão operacional de ETAR pela Área de Operações do Saneamento (1ª Fase);
- Continuidade de projetos de I&D **Aquasafe e SmartWater4Energy**;
- Modelação matemática de ETAR.

Monitorização dos Meios Recetores

No ano em análise procurou-se dar continuidade às atividades relacionadas com a monitorização dos meios recetores, nomeadamente ao nível da monitorização, pontual e contínua, da qualidade da água do estuário do Tejo, esta última através de boias instrumentadas.

Iniciou-se o processo de contratação pública da prestação de serviços para monitorização do Estuário do Tejo e deu-se continuidade ao trabalho de monitorização ambiental dos seguintes meios recetores:

- Estuário do Tejo (44 locais);
- Bacia hidrográfica do rio Trancão (15 locais);
- Ribeiras do Oeste (município de Mafra) e de Vila Franca de Xira (37 locais);
- Costa oceânica da Ericeira (12 locais).

Neste âmbito continuou-se, também, o desenvolvimento do estudo de análise de sensibilidade das descargas, da margem sul, relativamente à microbiologia do Estuário do Tejo, que poderá vir a sustentar uma estratégia de sensibilização das entidades licenciadoras no sentido de serem revistas as restrições de descarga vigentes, ao nível da contaminação microbiológica, com o intuito de reduzir os custos de exploração de diversas ETAR. Em paralelo com este trabalho, foram realizados testes de avaliação de alternativas a sistemas de desinfecção através de radiação de UV, nomeadamente através do recurso a adição de hipoclorito de sódio.

Otimização da Gestão de Leitos de Secagem de Lamas

Este projeto tem como objetivo a otimização da gestão operacional dos leitos de secagem (Centro Operacional de Évora), concretamente, o aumento da percentagem de matéria seca, no menor tempo de secagem, possível, redução do tempo de limpeza e minimização da reposição do meio filtrante. Foram realizados vários ensaios com resultados muito promissores, nomeadamente, percentagem de matéria seca superior a 60%, em períodos curtos e minimização significativa das operações de limpeza.

Projeto AQUAVIR- Portable Automated Water Analyser for Viruses

Deu-se continuidade ao projeto AQUAVIR (FP7-NMP-2013-SMALL-7), liderado pelo Departamento de Micro e Nanotecnologia da Universidade Técnica da Dinamarca (DTU), no qual a LVT (anterior SIMTEJO) participa, na qualidade de utilizador final. Conta com a participação de um total de 15 instituições europeias de 9 países (universidades, instituições de investigação, indústrias e entidades/empresas governamentais) agrupadas em Consórcio. Este projeto pretende testar, validar e divulgar um sistema inovador portátil, de baixo custo, de instalação e deteção no local, para monitorização de três tipos de vírus entéricos humanos em diferentes locais geográficos e para diferentes aplicações, nomeadamente em águas residuais tratadas, durante um período de 36 meses.

SILICA

Foi realizado o pedido definitivo de patente do Sistema de Limpeza Automático de Caleiras de Decantadores Circulares (SILICA), inventado por um trabalhador a desempenhar funções na LVT (anterior SIMARSUL) e que permite eliminar a necessidade das limpezas manuais frequentes que envolvem grandes riscos de segurança.

OBiT

Em colaboração com várias empresas na vertente da promoção da avaliação da aplicação de novas tecnologias, encontrando-se, atualmente, em curso a realização de ensaios, à escala real, de uma nova tecnologia de desodorização – tecnologia OBiT, desenvolvida pelas



empresas **WeDoTech** e EFACEC, da qual já resultaram elevadas eficiências, na ETAR de Sesimbra.

Também ao nível do desenvolvimento de sistemas de redução de odores, associados a redes de drenagem de grande extensão, a LVT (anterior SIMARSUL) associou-se a várias empresas, no estudo e desenvolvimento de soluções.

Medição de Caudal (MQ)

No âmbito da Prestação de Serviços de Manutenção do Sistema de Medições de Caudais da LVT (anterior SIMTEJO), prosseguiu o trabalho de manutenção e verificação dos medidores de caudal, essencial para a produção de dados credíveis.

Deu-se ainda continuidade à prestação de serviços com a ADIST, associada ao IST, de desenvolvimento e tratamento de dados de qualidade dos volumes de água residual.

NEURAL AD (Neural Networks + Anaerobic Digestion)

Este projeto de inovação de redes neuronais artificiais aplicadas à otimização da digestão anaeróbia das lamas geradas nas ETAR, permite a otimização do comportamento deste processo em diferentes condições operacionais e, desta forma, maximizar o potencial de valorização energética do biogás produzido. As ETAR de Sesimbra, Vila Franca de Xira, Guia e Seixal integraram os casos de estudo, do projeto.

GESTAQUA.ADAPT

O projeto GestAqua.AdaPT, financiado pelo programa norueguês EEA Grants, tem como objetivo o desenvolvimento e implementação de estratégias de adaptação às alterações climáticas no setor dos Recursos Hídricos, designadamente na gestão de sistemas de albufeiras multiusos. Para o efeito foram escolhidas as albufeiras de Monte Novo e Vigia, ambas integradas no sistema de captação para consumo humano da LVT (anterior Águas do Centro Alentejo (AdCA)), empresa responsável pela captação de praticamente toda a água fornecida à cidade de Évora.

O GestAqua.AdaPT tem como parceiros a NOVA.IDFCT, coordenadora do projeto, Universidade de Aveiro, a EPAL e um parceiro norueguês, Vestlandsforskning. Quando o projeto foi submetido à União Europeia em 2014, a extinta empresa AdCA integrou o consórcio da candidatura.

Emissões NOX nas ETAR de Lisboa

Este projeto tem como parceiro o Instituto de Biologia Experimental Tecnológica (IBET) e visa aprofundar o conhecimento sobre estratégias de prevenção de libertação de óxido nítrico (N₂O) em sistemas de lamas ativadas. O N₂O é um gás com elevado potencial efeito de estufa, sendo que os principais mecanismos responsáveis pela emissão deste gás, nas ETAR, ainda são desconhecidos.

Em 2015 as atividades foram realizadas no âmbito de uma tese de doutoramento e de uma tese de mestrado. O objetivo do plano de doutoramento consiste em estudar a interação das condições ambientais e operacionais em ETAR e analisar a sua correlação com a estrutura e atividade da população microbiana (nomeadamente dos micro-organismos envolvidos no ciclo do azoto), de forma a perceber em que condições as emissões de N₂O são mínimas.

Smart Water 4 Energy (SW4E)

O SW4E, financiado pelo QREN em copromoção com o consórcio formado pelas empresas LVT (anterior SIMTEJO) (Promotor), ISQ e Hidromod, foi concluído em 2015. No contexto deste projeto foi desenvolvido um sistema inteligente para a gestão energética das ETAR, que permite contribuir para diminuir o consumo energético no processo de tratamento de águas residuais e, em simultâneo, adotar limites mais exigentes ao nível da qualidade do efluente a descarregar nos meios recetores. O sistema inteligente de apoio à gestão energética, em tempo real, foi consubstanciado na plataforma SW4E e demonstrado com sucesso nos casos de estudo das ETAR de Frielas e Alcântara.



ARTICA

A candidatura ao financiamento Eco-Innovation do projeto **"A multivariable advanced control product for sustainable performance of nutrient removal urban WWTPs (ARTICA)"**, para

demonstração da aplicação da tecnologia ARTICA na ETAR de Chelas, foi aprovada, tendo-se dado início ao seu desenvolvimento (<http://www.artica4nr.eu>).

O ARTICA tem como objetivo a demonstração da aplicação de um controlador inteligente para ETAR de lamas ativadas com remoção de azoto, tendo em vista a otimização, em tempo real, da recirculação de lamas, nitratos e caudal de ar de processo, para respetiva redução de custos energéticos.

Prevê-se, igualmente, a demonstração da solução na ETAR de Castelo Branco, tendo-se iniciado, em 2015, os trabalhos relacionados com diagnóstico e especificações locais da instalação.

Gestão de Lamas em Lagoas

No ano de 2015 foram realizados ensaios, em sistemas de tratamento por lagunagem, do sistema de desidratação através de mega-sacos de geotêxtil-tecido, comercialmente denominados por Geotubes. Este projeto visa contribuir para a otimização sustentável da extração de lamas, nestes sistemas de tratamento.

WATT4

O Watt4 foca-se na temática de valorização de sistemas descentralizados de tratamento de águas residuais, de pequena e média dimensão, servindo 2.000 a 50.000 habitantes. No âmbito deste projeto, com incidência nas ETAR do polo do Oeste, foram realizados inúmeros estudos e implementadas medidas de otimização na gestão dos processos, nomeadamente:

- Otimização de sistema de desodorização;
- Avaliação de rendimento de sopradores em sistemas de ar difuso e medição do impacto da limpeza de difusores;
- Otimização energética de sistemas elevatórios;
- Desenvolvimento e implementação de módulo *low-cost* para controlo de afluências indevidas (pluviais), em estações elevatórias;



- Pilotos, à escala real, para avaliação de performance de mistura em tanques dotados de agitadores e turbina lentas;
- Estudos de otimização energética com aplicação de decantação primária assistida e reatores anaeróbios à cabeça de linhas de tratamento secundário;
- Avaliação de oportunidades associada à rentabilização de ativos com capacidade instalada excedentária;
- Desenvolvimento/aplicação de *logger low-cost*;
- Desenvolvimento de protótipo de demonstração para medição de consumos de energia, utilizando tecnologias de baixo custo *plug and play*;
- Avaliação de potencial de utilização de materiais diversos na otimização de leitos de secagem.

LIFE Smart Water Supply Systems (SWSS)

Este Projeto Europeu designa-se por **LIFE SWSS - Smart Water Supply Systems** e tem como principal objetivo a criação de uma plataforma de apoio à decisão e gestão operacional das entidades gestoras, tendo em vista diminuir o consumo de energia e consequentemente as emissões de gases com efeito de estufa.

O projeto LIFE SWSS conta com vários parceiros, nomeadamente, ISQ (coordenador), AdP, Hidromod, AdA e EPAL. Quando o projeto foi submetido à União Europeia, em 2014, algumas das empresas agregadas na LVT (anteriores Águas do Oeste e Águas do Centro), integraram o consórcio da candidatura.

LIFE IMPETUS Improving current barriers for controlling pharmaceutical compounds in urban wastewater treatment plants

O Projeto Europeu LIFE IMPETUS visa apresentar medidas, viáveis, para melhorar a remoção de produtos farmacêuticos, em ETAR urbanas pelo tratamento convencional de lamas ativadas, processo biológico muito utilizado no tratamento de águas residuais.

Este projeto tem como participante a EPAL, através da sua Direção Laboratórios e de Controlo de Qualidade da Água, o Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), que coordena o projeto, a Águas do Algarve, S.A., a *Environment and Regional Development Consulting*, Lda. (EHS), a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa (FCUL), a Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa (FFUL) e a Universidade do Algarve (UA|g). Quando o projeto foi submetido à União Europeia, em 2014, também fazia parte dos participantes, a empresa SIMTEJO, que com a respetiva agregação na LVT e gestão delegada na EPAL, em 2015, passou, efetivamente, a contar, também com a Direção de Operações de Saneamento e de Investigação e Desenvolvimento da EPAL, formada aquando da reestruturação organizacional.

Candidaturas de Projetos de I&D+I

Durante o ano 2015 foram submetidas várias candidaturas a fundos comunitários (LIFE2014+, H2020, P2020, SUDOE) para as quais ainda se aguarda resposta de aprovação nomeadamente:

- **Candidatura RESTWET (SUDOE):** O principal objetivo do projeto consiste em contribuir para a redução da perda de biodiversidade em zonas húmidas, no espaço SUDOE, que se encontram degradados ou diminuídos, na sua capacidade ecológica ou correm o risco de

poder vir a estar, através do desenvolvimento de uma rede de cooperação com métodos de intervenção e proteção semelhantes, baseados na utilização de zonas húmidas artificiais (HA) como uma ferramenta sustentável e adequada para a conservação e restauração de zonas húmidas naturais nas regiões participantes, a fim de que os resultados possam ser aplicados a outras regiões SUDOE;

- **Candidatura INNOWATER (SUDOE):** O projeto estabelece uma rede de cooperação transnacional para I&D+i em tecnologias inovadoras para o tratamento de água, focada na eliminação de micro-contaminantes persistentes. O objetivo enquadra-se no interesse das regiões do espaço SUDOE, permitindo melhorar a qualidade dos recursos hídricos, assim como promover a inovação tecnológica;
- **Candidatura RESCCUE (H2020):** tem como objetivo o desenvolvimento de ferramentas que visam o aumento de resiliência, capacidade de planeamento e otimização da gestão nas cidades em cenários de fenómenos climáticos extremos.

Desenvolvimento e otimização de “Plataforma de Gestão do Sistema de Inspeções”, base de dados dedicada à gestão, incluindo registo, tratamento e *reporting*, de toda a informação associada ao sistema de Inspeções da EPAL e LVT.

4.5 Oportunidades



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

ASPETOS MATERIAIS - EIXO AMBIENTAL

Eficiência Energética Operativa	<p>As 16 instalações consumidoras intensivas de Energia têm implementados Planos de Racionalização Energética. Em 2015 três, delas foram alvo de auditorias energéticas;</p> <p>Projeto Smart Water 4 Energy (SW4E);</p> <p>Projeto ARTICA;</p> <p>Projeto LIFE Smart Water Supply Systems (SWSS);</p> <p>Projeto Neural AD;</p> <p>Implementação do Sistema de Gestão de Energia ISO50001, com certificação prevista, para 2016</p>
Impacto Sobre as Origens	<p>Está em desenvolvimento um Plano de Segurança da Água (PSA). Em 2015 foi concluída 1ª versão do PSA do Centro Alentejo;</p> <p>É captada água em diferentes origens, existindo, nalguns casos, possibilidade de abastecimento de um mesmo sistema, a partir de mais do que uma origem.</p>
Disponibilidade de Recursos Hídricos	<p>Existem contratos de concessão para a exploração das captações superficiais com o estado português;</p> <p>Existem captações subterrâneas licenciadas;</p> <p>Projeto Gest.Aqua.adPT;</p>
Poluentes Aquáticos	<p>Deu-se continuidade a um projeto que tem como objetivo a monitorização de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de massas de água;</p> <p>Projeto sobre medidas de adaptação dos sistemas de tratamento, na remoção de micropoluentes farmacêuticos.</p>
Reutilização da água residual tratada	<p>Autoconsumo em rega e lavagens de pavimentos e equipamentos,/órgãos de tratamento, utilização nas desodorizações, preparação de floculantes e purificação de biogás;</p> <p>Utilização municipal para lavagem de ruas e contentores.</p>
Emissões Atmosféricas	<p>Emissões NOX nas ETAR de Lisboa;</p> <p>Projeto LIFE Smart Water Supply Systems (SWSS).</p>
Tratamento de Lamas	<p>Está em curso um projeto que visa contribuir para a otimização, sustentável, da extração de lamas, nos sistemas de tratamento, por lagunagem;</p> <p>Projeto Neural AD;</p> <p>Arranque das digestões anaeróbias das ETAR de Évora e Chelas após obras de beneficiação;</p> <p>A cogeração da ETAR da Guia registou um desempenho excelente, com novo máximo;</p> <p>Implementação de soluções (incluindo doseamento de oxigénio nos digestores) para redução do teor de sulfídrico na ETAR do Seixal.</p>
Descarga de água residual não tratada	<p>Configura uma situação de emergência que é reportada às autoridades competentes.</p>

ASPETOS MATERIAIS - EIXO SOCIAL

Acesso Aos Recursos Hídricos	Conclusão de sistemas de abastecimento de água.
Acesso Ao Tratamento da Água Residual	Construção/ reabilitação de Sistemas de Tratamento de Águas Residuais (ETAR, EE e sistemas de drenagem).
Qualidade do Produto Água para Consumo Humano	Plano de Controlo de Qualidade da Água (PCQA).
Qualidade do Produto Água Residual Tratada/Reutilizada	Plano de Controlo da Qualidade da Água Residual Tratada; Plano de Controlo da Águas residual tratada, para reutilização, de acordo com a Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais.
Segurança do Produto Água para Consumo Humano	Projeto Europeu AquaVIR - Portable Automated Water Analyser for Viruses, que tem por objetivo desenvolver um sistema portátil, de baixo custo, de instalação e deteção on-site, para realizar a monitorização de vírus entéricos humanos em diferentes tipos de massas de água; Projeto IMPETUS.
Corrupção	Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas; Declaração de Conflito de Interesses.

ASPETOS MATERIAIS - EIXO ECONÓMICO

Perdas de Água	Perdas reais de água associadas a uma qualidade de serviço classificada como “Boa”.
-----------------------	---

De acordo com o que já foi comunicado, anteriormente, estes e outros aspetos serão tidos em conta na Análise Formal de Materialidade do negócio da LVT.

Nos próximos anos, é expectável que, devido aos processos de reorganização que se encontram a decorrer no setor, os desafios colocados à LVT, para além de terem continuidade, apresentem desenvolvimentos. Desta forma, tendo em conta que mudanças são sinónimo de inúmeras oportunidades de melhoria, é previsível a obtenção de progressos ao nível da competência tecnológica e capacidade de Inovação, possibilitando processos mais Eficientes, conducentes à Criação de Valor.

Em 2015, a LVT foi ainda distinguida com dois prémios atribuídos por entidades nacionais, concretamente:

• Green Project Awards

Esta iniciativa distingue os projetos que promovam as boas práticas, fomentem o empreendedorismo, a inovação, o desenvolvimento sustentável e a economia



verde. Em 2015, a candidatura “SimT_90Discharger4Environment (SimT_90) - Sistema de apoio à decisão operacional para sistemas de águas residuais urbanas e gestão integrada de meios recetores” integrou os 4 finalistas da Categoria “Information Technology” da 7ª edição do Green Project Awards (2015).

• Encontro Nacional de Entidades Gestoras (ENEG)

O projeto “Pegada Ecológica” que envolveu a recuperação e conservação da Lagoa Pequena, junto à Lagoa da Albufeira, em Sesimbra, foi premiado com o galardão Tubos de Ouro, como melhor ação de Responsabilidade Social, no âmbito do ENEG 2015, organizado pela APDA.

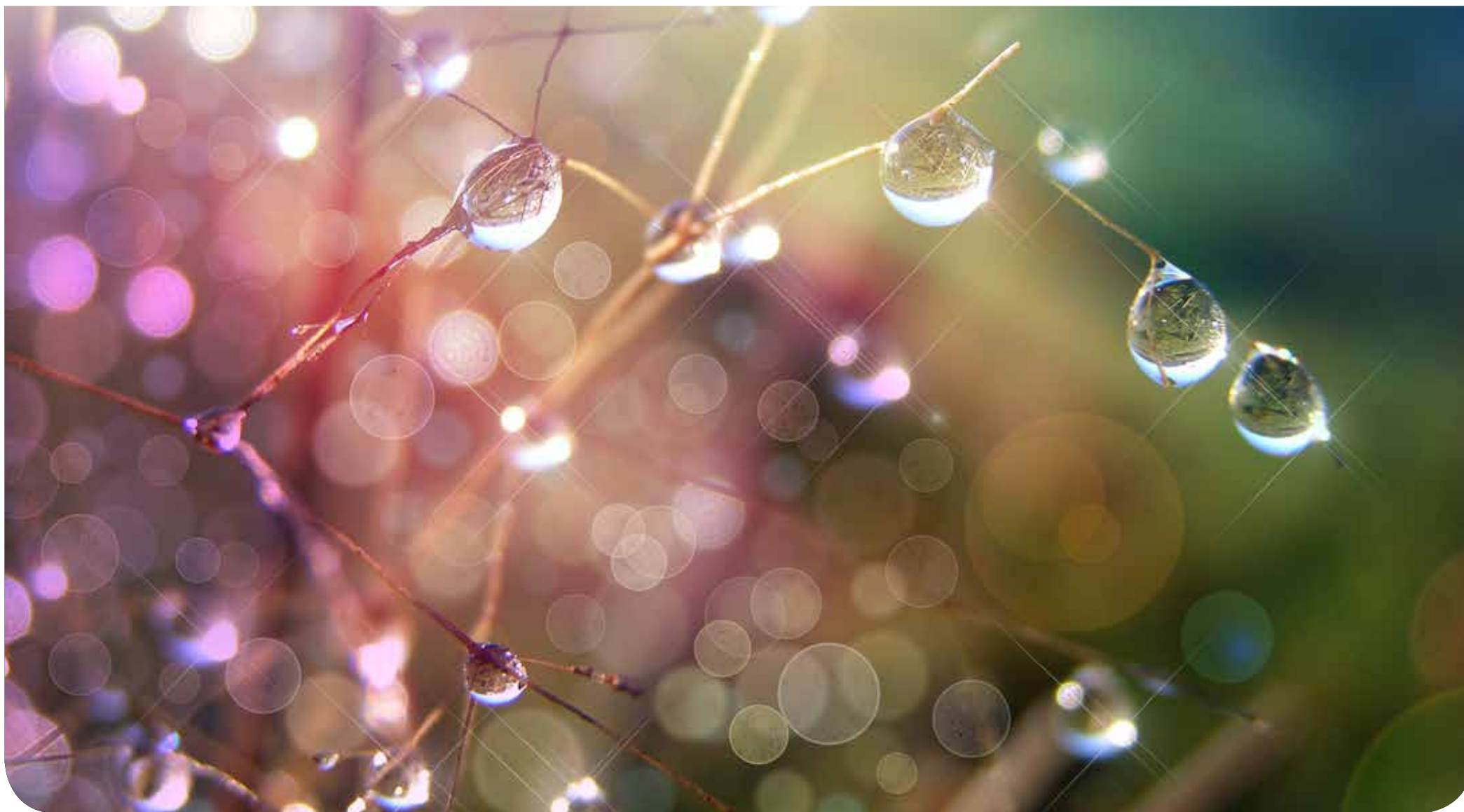


O projeto de inovação Neural AD que conta com a participação de várias empresas, do Grupo, inclui a LVT, que colabora com quatro ETAR, para os casos de estudo, foi distinguido com o “WEX Global Awards 2015” na categoria “Água e Energia”.

5. Desempenho e Abordagem da Gestão



5.1 Indicadores de Desempenho Económico



Valor económico direto gerado e distribuído (ECI)

unid: EUR

	2013	2014	2015
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO			
a) Proveitos	145 378 356	143 521 185	144 599 482
Vendas Líquidas	143 079 105	141 958 403	643 249
Juros Obtidos	2 276 970	1 536 193	22 282
Proveitos de Venda de Ativos	22 282	26 589	
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO			
b) Custos Exploração	34 407 635	31 271 683	31 119 866
Custo de Merc.Vendas e Mat.Consumidas	2 285 541	2 189 866	2 233 525
Fornecimentos e Serviços Externos	32 122 094	29 081 817	28 886 342
c) Remunerações dos colaboradores	13 511 960	12 727 011	21 118 084
Remunerações pagas aos trabalhadores	13 511 960	12 727 011	21 118 084
d) Pagamentos a provedores de capital	38 627 161	35 026 631	32 169 795
Dividendos Pagos	35 081 798	31 969 427	29 720 610
Juros Pagos	3 545 363	3 057 203	2 449 185
e) Pagamentos aos poderes públicos	21 473 863	17 514 439	28 095 888
IRC pago	21 304 373	17 312 447	27 831 331
Imposto Selo pago	13 966	12 923	6 361
IMI pago	155 524	189 069	258 196
f) Donativos	79 932	119 013	39 276

as Líquidas registaram um acréscimo de 1,4% face ao ano anterior, correspondente a mais 2,0 milO Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento de Lisboa e Vale do Tejo resulta da agregação de oito sistemas que se extinguiram na mesma data (30 de junho de 2015), tal como as sociedades que os geriam. Os ativos e passivos das oito sociedades extintas transitaram para a nova sociedade a 30 de junho de 2015 e, apesar de a LVT apenas existir, efetivamente, a partir dessa data, do ponto de vista contabilístico e fiscal, as operações das sociedades concessionárias extintas são consideradas como efetuadas por conta da concessionária, reportando os seus efeitos a 1 de janeiro de 2015.

As demonstrações financeiras de abertura, da LVT, corresponderam à soma aritmética das demonstrações financeiras das empresas extintas, às quais foram efetuados os ajustes relativos ao reconhecimento dos desvios de recuperação de gastos, ao crédito e gasto de construção de ativos concessionados e ajustamentos de reservas de auditoria efetuadas na esfera individual das empresas agregadas. Procedeu-se, igualmente, a ajustamentos respeitantes à correta alocação entre Ativos e Passivos, atendendo a que os balanços das

empresas agregadas, quando somados aritmeticamente, apresentavam em algumas rubricas contabilísticas saldos que foram ajustados de acordo com o seu valor final.

Os valores apresentados para o ano de 2015 refletem, durante o primeiro semestre a atividade das oito empresas agregadas, com os ajustamentos referidos e, no segundo semestre, a atividade efetiva da LVT.

Apresenta-se, apenas para efeitos indicativos a comparação com o ano de 2014 (pró-forma), sendo que os valores de referência apresentados para 2014 correspondem à soma simples dos valores das oito empresas agregadas que deram origem à LVT.

Proveitos

As Vendas Líquidas ascenderam a 157,8 MEuros, valor que reflete os rendimentos relativos à venda de água e à prestação de serviços de saneamento. Este valor não engloba os dos efeitos do reconhecimento dos Rendimentos da Construção de Ativos Concessionados e do Desvio de recuperação de gastos;

Comparativamente com o ano de 2014, as Vendas Líquidas registam uma redução de 18,3 MEuros (-10,4%). Este decréscimo resulta essencialmente do efeito de redução de tarifas no 2º semestre de 2015 e, no caso concreto da atividade de saneamento de águas residuais, também da redução de volumes. No domínio tarifário, verificaram-se duas realidades no ano de 2015. Até ao mês de junho foram aplicadas as tarifas aprovadas em sede de Orçamento e Projeto Tarifário individuais para cada uma das empresas agregadas e, no 2º semestre, designado como período de transição (correspondente ao período que decorre entre a data do contrato de concessão e o final do ano civil correspondente), as tarifas praticadas para cada utilizador municipal, correspondem ao valor mínimo entre as tarifas aprovadas para o ano de 2015 no sistema que integrava e as tarifas fixadas para o último ano do período de convergência tarifária;

Os juros obtidos ascenderam a 15,2 MEuros e respeitam, essencialmente, a juros de mora por atraso no pagamento dos clientes, bem como pela redução dos proveitos gerados pelas aplicações financeiras subjacentes aos Fundos de Reconstituição de Capital Social.

Custos de Exploração

Os Custos de Exploração cifram-se em 90,7 MEuros, sendo que no 2º semestre, nos Fornecimentos e Serviços Externos está incluído o valor referente à imputação de gastos incorridos com os trabalhadores da EPAL diretamente afetos, no âmbito da gestão delegada existente, à LVT (e que se resumem aos trabalhadores provenientes das empresas agregadas que constituíram a LVT);

A rubrica de Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas totaliza 15,7 Meuros, que representa uma redução de 2,8 MEuros (-15%) face ao valor de referência de 2014, com decréscimos em todas as rubricas;

Os Gastos com Fornecimentos e Serviços Externos (FSE), excluindo o efeito dos gastos com a gestão delegada por parte da EPAL, ascenderam a 52,9 MEuros, representando os gastos com energia, no valor de 19,0 MEuros, a rubrica com maior peso, em termos de FSE.

Remunerações pagas aos trabalhadores

As remunerações pagas aos trabalhadores ascenderam a 7,0 MEuros, valor que reflete apenas o 1º semestre de 2015, pois no 2º semestre, na sequência da assunção da gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, a EPAL assumiu a posição contratual da sociedade LVT nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, ou seja, todos os trabalhadores da sociedade LVT foram integrados na estrutura orgânica da EPAL.

Pagamentos a provedores de capital

O pagamento de dividendos aos acionistas, em 2015 totalizou 3,2 MEuros;

Os juros pagos a financiadores externos ascenderam a 25,4 MEuros registando uma redução de 19% face ao período homólogo, em resultado da diminuição de encargos com juros bancários, em virtude não só da redução das taxas de juros mas também pela amortização de financiamentos de curto prazo com os excedentes gerados pela agregação.

Pagamentos de impostos

No pagamento de impostos destaca-se o pagamento do imposto sobre o rendimento (IRC) no valor de 1,0 MEuros.

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

Os cenários de alterações climáticas preveem grandes modificações na precipitação anual e sazonal, no regime hidrológico, inundações, riscos de erosão costeira e qualidade da água, bem como na distribuição de espécies e ecossistemas. Terão pois, grande impacto na

qualidade das fontes de água, nas infraestruturas e no tipo de tratamento necessário para cumprir com os níveis de qualidade adequados. Trata-se de uma situação com elevado risco para a LVT, cuja atividade é desenvolvida ao nível do ciclo urbano da água e cujo sucesso depende, simultaneamente, da quantidade deste recurso disponível para abastecimento e da sua qualidade.

Ao longo do tempo, ainda enquanto oito empresas, a LVT vinha a executar medidas para mitigação dos efeitos, da sua atividade, sobre o ambiente, o que levou à implementação de medidas especificamente ao nível da redução de perdas, listadas abaixo, com o objetivo de captar, apenas, a água necessária ao funcionamento dos diversos sistemas, à utilização da energia, de forma cada vez mais eficiente, com recurso a tecnologias limpas, com a conseqüente redução, na quantidade de emissões.

- Monitorização de volumes de água a partir de caudalímetros de controlo instalados em reservatórios de regularização;
- Monitorização e identificação de alterações na pressão das condutas;
- Monitorização dos níveis dos reservatórios, permitindo a identificação de eventuais extravasamentos ou abaixamentos repentinos, indicativos da ocorrência de rotura;
- Monitorização da medição dos caudais;
- Realização de inspeções de caixas de manobras e ventosas pertencentes a condutas adutoras;
- Inspeções das faixas de implantação das condutas e limpezas pontuais das mesmas;
- Realização de verificações periódicas e aferição de medidores de caudal;
- Apuramento periódico do valor das perdas através do cálculo do balanço hídrico dos vários subsistemas de abastecimento e no global da empresa.

No sentido de melhorar continuamente o seu desempenho, a organização tem implementados e certificados dois sistemas de gestão, concretamente, qualidade e ambiente, de acordo com as famílias de referenciais NP EN ISO 9001 e 14001, respetivamente, que têm vindo a permitir otimizar a monitorização e controlo das ações implementadas e dos resultados obtidos. Da análise que tem vindo a ser realizada identificam-se, também,

algumas oportunidades ao nível das energias renováveis, redução de emissões, com ligação ao fundo Português de Carbono e aposta em energias limpas, em detrimento da utilização de combustíveis fósseis e uma aposta, clara, na Investigação e Desenvolvimento.

Nesta temática das alterações climáticas, existe o projeto RESCCUE, já descrito em outros capítulos do presente relatório, que visa estabelecer correlações e definir medidas operacionais a implementar.

- **RESCCUE.**



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

Atendendo que desde julho de 2015 a LVT não dispõe de nenhum trabalhador no seu quadro de pessoal, não existem obrigações do plano de Pensões a referir.

Ajuda financeira significativa recebida do governo (EC4)

Para informação sobre este tópico, consultar relatório e Contas LVT 2015.

Salários pagos comparados com o salário mínimo nacional (EC5)

Atendendo a que os trabalhadores, que prestam serviço na LVT, são geridos pela EPAL, a primeira não paga salários aos trabalhadores (Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015).

Contratação local (EC6),

Em 2015 não houve admissões em regime de Contrato de Cedência Ocasional na LVT.

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

Neste domínio destaca-se:

- **Programa Pegada Ecológica**, com um projeto para recuperação de uma zona húmida de importância internacional, a Lagoa Pequena, situada junto à Lagoa de Albufeira, em Sesimbra, que foi premiada, no âmbito do ENEG 2015, como melhor ação de Responsabilidade Social;
- **Projeto Rios**, com a colaboração da Associação de Defesa do Paul de Tornada (PATO), Associação Portuguesa de Educação Ambiental (ASPEA) e Centro de Educação Ambiental (CEA) da Câmara Municipal de Torres Vedras, Apoio na implementação do Projeto Rios – execução das saídas de campo e acompanhamento de algumas equipas regionais (protocolo existente). Apoio na constituição dos kits (aquisição e reforço de consumíveis);
- **Reabilitação da Capela existente nos serviços centrais da anterior SANEST;**
- **Artistas plásticos regionais expõem na ETAR da Quinta do Conde**, Foi promovida, na ETAR da Quinta do Conde, uma exposição de esculturas dos conceituados artistas Pedro Botelho e Hélio Sacramento. Patente na ETAR, a mostra temporária e por empréstimo das peças, teve por objetivo embelezar o edifício e promover a comunicação e articulação da Empresa com a comunidade.

Identificação e descrição de impactes económicos indiretos significativos (EC8)

O investimento feito, pela LVT, no âmbito da sua atividade, quer na criação de novas infraestruturas, quer na melhoria das existentes, tem vindo a proporcionar uma taxa de acessibilidade ao serviço elevada (97%), para ambas as atividades, e um produto de qualidade excelente, com taxas de cumprimento de 100% ao nível da água para consumo humano e 97% para as águas residuais rejeitadas. É, ainda, uma prioridade, da organização, a garantia da continuidade do serviço, pelo que, em caso de avaria no sistema, existe uma capacidade de reserva de água tratada para fazer face às necessidades de água durante 1,3 dias. Estas situações contribuem, significativamente, para a melhoria da qualidade de vida das populações da área de intervenção, estimulando a sua fixação, a criação de novos negócios e outras situações com impacto económico significativo, na comunidade.

Apesar de ainda não ter sido possível atingir um Prazo Médio de Pagamentos (PMP) de 30 dias, a LVT continua a envidar esforços para atingir esse objetivo, contribuindo para estabilidade financeira dos fornecedores.

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

O Grupo AdP dispõe de uma unidade da AdP – Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A., que funciona como estrutura operacional de centralização, otimização e racionalização da aquisição de bens e serviços, no âmbito das atividades a que se dedicam as empresas que integram o Grupo, ao que pertence a LVT. Neste quadro, foi estabelecido um modelo relacional no âmbito do qual se encontra listado um conjunto diferenciado de bens e serviços cuja contratação se opera através da referida direção, que funciona como central de compras do Grupo. A existência desta estrutura interna justifica-se na medida em que permite tirar partido da escala e sinergias angariadas pelo universo do Grupo e com isso obter condições contratuais mais atrativas para este conjunto de empresas, ao mesmo tempo que as liberta da necessidade de tramitarem procedimentos de contratação autónomos, com a inerente carga administrativa e financeira associada, acrescentando valor à sua atividade. Acresce que boa parte dos bens e serviços de que as empresas participadas necessitam para desenvolver as suas atividades se revestem de particularidades específicas e relevantes, designadamente os reagentes químicos e os materiais de laboratório usados pelos segmentos de tratamento de água e de efluentes.

De entre o universo das categorias contratadas, centralmente, é de destacar a energia elétrica, onde a escala proporcionada, pelo universo do Grupo, tem permitido a obtenção de sinergias muito significativas, com excelentes resultados ao nível da centralização de aquisições. Outra das categorias relevantes é a relativa à contratação da carteira de seguros do Grupo, adaptada à realidade e às necessidades de um conjunto muito vasto de empresas, com grande número de instalações e com riscos específicos decorrentes da sua atividade, que no contrato agregado são diluídos em resultado da diversificação operada. Neste campo, a solução agregada para a cobertura da responsabilidade ambiental constitui um bom exemplo das vantagens decorrentes da contratação centralizada.

Na sua atividade, a Direção de Compras Centralizadas da AdP Serviços tramita anualmente um vasto conjunto de procedimentos de contratação pública, estudando o mercado e recorrendo às soluções mais eficientes e adaptadas a cada categoria. Desenvolve assim as ferramentas e metodologias subsequentes para a captura de valor, destacando-se, no presente ano, a adoção de procedimentos de contratação de viaturas em regime de AOV, de Energia em Alta Tensão,

Média Tensão e Baixa Tensão Especial, Serviços de Vigilância e Segurança, Reagentes, Economato, Contratação de Seguros Patrimoniais e Acidentes de Trabalho para o Grupo AdP.

No caso dos procedimentos que são desenvolvidos, internamente, pela LVT, é dado cumprimento à legislação em vigor no que respeita às normas de contratação pública consagradas no Código dos Contratos Públicos, sendo que, na tabela, abaixo, é apresentada a lista de fornecedores com transações com a entidade, que representaram mais de 5% dos fornecimentos e serviços externos, superiores a 1 milhão de euros, em 2015.

Foram gastos com fornecedores nacionais, 95% do valor total gasto com fornecedores.

Lista de fornecedores com transações com a entidade que representem mais de 5% dos fornecimentos e serviços externos (que ultrapassam 1 MEuros):

Valor (€)	Entidade
15 593 593	IBERDROLA CLIENTES ESPANHA
13 412 000	EPAL-EMPRESA PORT ÁGUAS LIVRES
3 132 571	EDP COMERCIAL-COM. DE ENERGIA
3 112 750	AGÊNCIA PORTUGUESA DO AMBIENTE
2 756 225	TERRA FÉRTIL-GEST. VAL. RES.,
2 649 784	ANTÓNIO SARAIVA & FILHOS, LDA.
2 485 576	TECNOREM
2 452 792	ADP AGUAS PORTUGAL-SERV AMBIENTAIS
2 376 144	DIAMANTINO JORGE & FILHO, LDA
2 224 703	RIVAZ QUIMÍCA, S.A.
2 093 571	OLIVEIRAS, S.A.
2 024 512	MDS CORRETOR DE SEGUROS,SA
1 894 310	MANVIA
1 889 590	CONSTRUÇÕES J.J.R. & FILHOS, SA
1 648 876	GR4PT
1 522 444	SMAS-MUNIC.DE ALMADA-S.M.AG.SA
1 444 935	AQUINO CONSTRUÇÕES, SA
1 444 903	LEASEPLAN PORTUGAL COM ALUG AUTO
1 427 637	EFACEC ENGENHARIA E SISTEMAS, SA
1 360 034	QUIMITECNICA.COM
1 321 633	EGEO TECNOLOGIA E AMBIENTE S.A
1 167 700	DST- DOMINGOS DA SILVA TEIXEIR
1 038 839	PROTECNIL

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental



Materiais

Materiais usados (EN1)

Na atividade de Tratamento de Água para Consumo Humano e Tratamento de Águas Residuais os principais materiais usados, pela LVT, são os produtos químicos, necessários durante o tratamento e ao longo do processo de transporte e adução.

Em 2015, o consumo total de Produtos Químicos, utilizados no Tratamento de Água para Consumo Humano e Tratamento de água residuais, totalizou 7 505 ton/ano e 6 293 ton/ano, respetivamente.

Nas atividades não operacionais existe consumo de papel, no entanto, tendo em conta que a EPAL adquiriu papel, a utilizar também no funcionamento da LVT, não é possível determinar o consumo individualizado, sendo que o valor foi reportado no âmbito do Relatório de Sustentabilidade da EPAL.

Materiais usados provenientes de reciclagem (EN2)

A LVT tem vindo a fazer a gestão dos resíduos que produz, de forma responsável, optando, cada vez mais, pela sua valorização ou reciclagem (indicador EN23) e, no caso das águas de processo provenientes das ETA e ETAR, pela respetiva recuperação e reciclagem, conforme EN10. No que se refere aos materiais utilizados, que são, maioritariamente reagentes químicos, adicionados durante o tratamento para produção de água para consumo humano e tratamento de águas residuais, uma vez que é necessário que cumpram um conjunto, exigente, de especificações, relativamente à sua composição e pureza, a organização opta por utilizar materiais que não provenham de reciclagem.

Energia

A LVT utiliza energia sob a forma de eletricidade, gásóleo, gasolina, gás natural e biogás. No entanto, a primeira aparece destacada com 73%, do consumo, suportado pela utilização intensiva ao longo dos processos de captação, tratamento e transporte de água e recolha, tratamento e rejeição de efluentes.

Existe, também, consumo nos serviços complementares da exploração e nos serviços de suporte e manutenção.

Origem da Energia

No quadro, abaixo é possível identificar as diversas formas de energia utilizadas, em 2015, pela organização, as respetivas fontes, fornecedores e locais de consumo.

Relativamente à energia elétrica, a LVT apresenta dois fornecedores, a EDP Comercial e a Iberdrola, ambos no Mercado Liberalizado, sendo que o primeiro abastece apenas Baixa Tensão Normal e o segundo, as restantes, concretamente, Baixa Tensão Especial (BTE), Média Tensão e Alta Tensão.



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

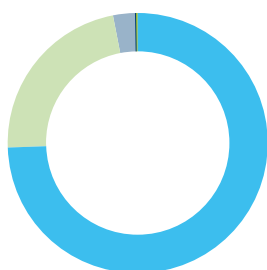
Na tabela, seguinte são apresentados os consumos, de combustíveis e energia elétrica, bem como a produção, da LVT, por fonte de energia.

Forma de Energia	Quantidade 2015	Conteúdo Energético (GJ) 2015
Consumida		
Gasóleo (L)	760 265	27 370
Gasolina (L)	7 349	250
Propano (kg)	0	0
Gás Natural (m ³)	1 362	52
Biogás (m ³)	9 588 159	210 940
Eletricidade Adquirida (kWh)*	179 612 400	646 605
Eletricidade para autoconsumo (kWh)	16 040 000	57 744
Vendida à rede		
Eletricidade vendida (kWh)	2 046 638	7 368
TOTAL de Energia Consumida (GJ)		942 961

*O valor tem em conta o consumo dos edifícios administrativos.

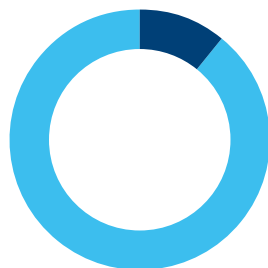
Em 2015, nas instalações da LVT, foi consumida energia num total de 942 961 GJ, tendo ainda sido vendidos 7 368 GJ, com origem em energias renováveis, num contributo para a descentralização da produção de energia elétrica, com utilização de instalações de mini e microgeração fotovoltaica (2 265 painéis instalados em 193 instalações) e digestão anaeróbia (biogás).

Energia Consumida



- Eletricidade 74,70%
- Biogás: 23,36%
- Gasóleo: 2,90%
- Gás Natural: 0,01%
- Gasolina: 0,03%

Energia Produzida



- Energia Elétrica para Autoconsumo: 89%
- Energia Elétrica Vendida: 11%

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

Relativamente a consumos de energia associados ao processo produtivo, da LVT, mas que têm lugar fora das instalações da empresa, foi considerada relevante a energia consumida para transporte das lamas resultantes dos processos de tratamento de água para consumo humano e de águas residuais, desde as instalações, ETA e ETAR, respetivamente, até ao destino final, onde serão valorizadas. Para além destas foram identificadas, outras, concretamente o transporte de reagentes, o transporte de resíduos (excetuando lamas), atividades de manutenção e exploração em regime de outsourcing, execução de empreitadas e deslocação de trabalhadores, em viatura particular e em transportes coletivos, quer no trajeto local de residência/LVT, quer para reuniões ou ações de formação em pontos distintos do país.

Tendo em conta a reorganização da estrutura da LVT em 2015, não foi possível proceder à respetiva determinação.

Intensidade energética (EN5)

A intensidade energética respeita ao consumo de energia por unidade de produção, que, no caso da LVT, é calculado em função do consumo de energia por atividade e o volume total de água faturada - no caso do abastecimento - e água residual faturada - para o saneamento. De salientar que os valores de gasóleo, gasolina e gás natural não foram considerados, uma vez que não são significativos

Consumo de energia AA (kWh)	Água Faturada (Mm ³)	Intensidade energética (kWh/m ³)
60 659 238	78	0,8

Consumo de energia AR (kWh)	Água Residual Faturada (Mm ³)	Intensidade energética (kWh/m ³)
133 806 506	241	0,6

Iniciativas para redução do consumo energético (EN6)

Durante 2015 tiveram continuidade as ações previstas nos Planos de Racionalização de Energia, que estão implementadas um pouco por todos os 16 recintos consumidores

intensivos, da LVT, que visam obter uma melhoria da intensidade Energética e do Consumo Específico de Energia e assegurar a manutenção dos valores históricos de Intensidade Carbónica. Prosseguiu com a implementação de um sistema de Gestão de Energia, de acordo com a norma ISO 50001, com vista à respetiva Certificação e melhoria da eficiência energética.

Para além destas, existem outras medidas a decorrer, conforme listagem abaixo:

Nos Edifícios administrativos:

- Sensibilização dos trabalhadores e Colocação de alertas visuais junto dos interruptores e equipamentos de ar condicionado (Estratégia de comunicação interna do Grupo - EcoAtitude);
- Utilização de lâmpadas eficientes.

Nas Instalações operacionais:

- Sensibilização dos trabalhadores;
- Contratualização de tarifas mais vantajosas (aquisição centralizada de energia (Concurso AdP), beneficiando-se do efeito de escala;
- Redução do consumo de energia elétrica em horas de ponta/otimização do funcionamento dos equipamentos em períodos horários mais económicos;
- Redução do custo com energia reativa;
- Monitorizações de consumos nas infraestruturas com consumos mais significativos;
- Utilização de lâmpadas eficientes;
- Instalação de variadores de velocidade em grupos eletrobombas;
- Manutenção preventiva com vista a garantir a eficiência energética dos equipamentos e as condições de funcionamento em regimes próximos da sua eficiência máxima.

Na Frota automóvel:

- Formação em condução ecológica/sensibilização aos trabalhadores por parte das chefias;
- Manutenção da otimização dos circuitos/rotas realizadas e redução da frequência de visitas com a integração no sistema de telegestão originando diminuição do consumo de combustível;
- Realização das manutenções periódicas das viaturas de acordo com o definido pela marca.

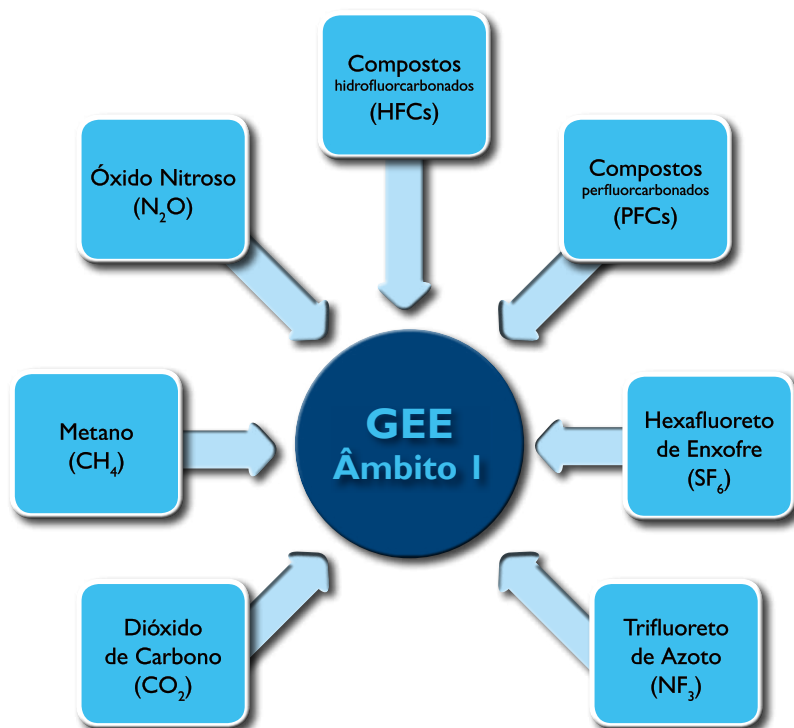
Emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

A emissão de Gases de Efeito de Estufa (GEE) ocorre como consequência do consumo de energia e, de acordo com o respetivo Protocolo, são classificadas em três tipos, consoante o enquadramento operacional em que ocorre a respetiva produção, concretamente:

- Emissões diretas (âmbito 1): resultantes de operações detidas e controladas, pela organização (EN15);
- Emissões indiretas (âmbito 2): resultantes da geração de eletricidade, calor, frio ou vapor adquiridos e consumidos nas instalações, da Empresa (EN16);
- Outras emissões indiretas (âmbito 3): todas as emissões indiretas (não incluídas no âmbito 2) que ocorrem no exterior da organização, incluindo fluxos de entrada e de saída (EN17).

Total de emissões diretas GEE - âmbito I (EN15)

Neste âmbito deve ser contabilizada e expressa em CO₂ equivalente, a emissão, direta, dos gases constantes da figura abaixo, caso existam.



Destes, a LVT emite, proveniente de emissões diretas, dióxido de carbono (CO_2), decorrente da queima dos combustíveis referidos no indicador EN3, bem como outras, identificadas no indicador EN4. O recurso a fontes de energia não fóssil, permite à LVT, diminuir as suas emissões contribuindo para o combate às alterações climáticas

Em 2015 a LVT emitiu, proveniente do consumo de energia nas suas atividades diretas, 2 288 t CO_2 .

As emissões provenientes da cogeração e da queima de biogás são monitorizadas de acordo com as licenças e com os pareceres das entidades competentes. Destas ações tem resultado que o nível de missões é muito baixo.

Embora sejam utilizados, nas instalações da LVT, equipamentos que contêm HFCs e SF_6 , estas substâncias estão confinadas no interior dos equipamentos. Por outro lado, a adequada manutenção preventiva, dos mesmos, previne eventual emissão devida a avarias (ver EN20).

Total de emissões indiretas de GEE - âmbito 2 (EN16)

O indicador, em análise, debruça-se sobre as emissões que são provocadas, pelo produtor, aquando da geração da energia elétrica que é comprada, pela organização. Assim, em 2015, a LVT emitiu, indiretamente, 41 311 t CO_2 .

Outras emissões indiretas relevantes de GEE - âmbito 3 (EN17)

Este indicador reflete o valor das emissões, indiretas, de GEE que não estão incluídas no indicador EN16, especificamente emissões:

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

A informação não está disponível, pelo que a mesma não é apresentada.

Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa (EN18)

Este indicador é definido como o quociente entre o total de emissões (diretas e indiretas) e a totalidade da produção, que, no caso da LVT, é dado pela relação entre a totalidade das emissões devidas às suas atividades e o volume de água faturada, no caso do abastecimento e a água residual tratada faturada, no caso do saneamento.

EN18	Intensidade das Emissões de Gases com Efeito de Estufa AA
Local de produção das emissões	2015
Água Faturada (Mm ³)	78
Emissões indiretas (ton CO_2 emitido)	13 952
Intensidade das emissões (kg CO_2 /m ³)	0,18

EN18	Intensidade das Emissões de Gases com Efeito de Estufa AR
Local de produção das emissões	2015
Água Residual Faturada (Mm ³)	241
Emissões indiretas (ton CO_2 emitido)	27 096
Intensidade das emissões (kg CO_2 /m ³)	0,11

Iniciativas para reduzir as emissões GEE e reduções obtidas (EN19)

A LVT tem implementadas medidas para compensação das emissões de gases de efeito de estufa nas instalações operacionais, nos edifícios administrativos e na frota automóvel, concretamente:

- Compensação das emissões através da participação em programas de compensação (Programa Pegada Ecológica) ou outros projetos ambientais;
- Recolha, armazenamento e valorização energética, em sistemas de cogeração, de biogás, produzido na digestão anaeróbia, em algumas ETAR, permitindo produzir energia elétrica e aproveitar a energia térmica para aquecimento dos digestores. O biogás em excesso ou de má qualidade é queimado numa "flair" de forma a evitar a libertação de biogás para a atmosfera, no sentido de reduzir o impacto ambiental ao nível das emissões de gases com efeito de estufa;
- A existência de unidades de microprodução, nomeadamente em reservatórios que estão equipados com painéis solares, sendo esta, a única fonte energética existente.

Dada a relação direta entre o consumo energético e o nível de emissões GEE, para dar resposta ao presente indicador recorreremos às medidas implementadas para minimização dos consumos energéticos que já foram referidos em EN6.

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

EN19	Emissões evitadas (tCO ₂)
Emissões GEE evitadas	2015
Produção de energia com recurso a fontes renováveis	3 512

Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono (EN20)

Em 2015 a quantidade de substâncias depletoras da camada de ozono detida e reportada, à APA, pela LVT foi 3 341 kg.

Os equipamentos que contêm estas substâncias foram alvo de planos de manutenção de prevenida e de controlo de fugas, contribuindo para prevenir a depleção da camada de ozono.

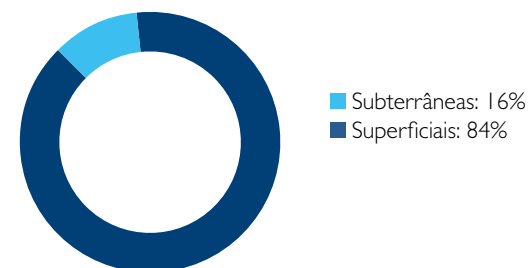
Abastecimento de Água

Água captada por fonte (EN8)

De acordo com o já indicado, a LVT captou, em 2015, água para produção de água para consumo humano a partir de várias origens, concretamente 43 captações superficiais e 300 captações subterrâneas, isto é, 13% e 87%, das origens, respetivamente.

Quando é avaliado o volume extraído 56,7 Mm³ e atribuído a cada tipo de origem, a relação é inversamente proporcional, uma vez que 84% da água captada tem origem superficial e apenas 16% provém de captações subterrâneas.

Água Captada por Origem



Algumas das Captações superficiais possuem a respetiva exploração regulada por contratos de concessão, estabelecidos entre o Estado Português e a organização e algumas das subterrâneas, encontram-se licenciadas, sendo em 2015 foi captado

49% do volume, em captações licenciadas. A LVT tem vindo a envidar todos os esforços para a regularização da situação para a totalidade das captações.

Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água (EN9)

A utilização de origens superficiais, com maior capacidade de extração, em detrimento das origens subterrâneas mantém-se como preocupação da organização, uma vez que assim

são protegidos os aquíferos subterrâneos permitindo, assim, assegurar uma utilização mais sustentável, dos recursos hídricos.

Tendo em conta que não foi ultrapassado o limite máximo total de volume de captação de água, estabelecido nas várias licenças e Contratos de Concessão de captação, a LVT considera que estas não foram afetadas.

Do ponto de vista da atividade operacional e do sistema de abastecimento da LVT, o Balanço Hídrico de 2015 evidencia uma percentagem de 9,5%, de água não faturada, no total, englobando os sistemas de Produção e Transporte e de Distribuição, face à água captada.

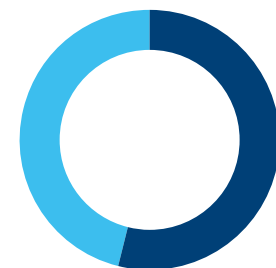
SISTEMA DE ABASTECIMENTO DA LVT		Consumo autorizado		Consumo não faturado		Perdas aparentes		Perdas reais		Água facturada		
Água Entrada no Sistema (água captada)	83 389 155	79 785 879	Consumo autorizado faturado	Consumo faturado medido	77 847 270	Água facturada 77 989 535						
			77 989 351	Consumo faturado não medido	142 081							
	Perdas de Água (água captada não fornecida)	3 603 279	1 796 528	Consumo autorizado não faturado	Consumo não faturado medido	342 878	Perdas Comerciais (água captada não faturada)					
				1 453 650	Consumo não faturado não medido	1 453 650						
			568 174	Uso não autorizado	0	Água não facturada 5 399 620						
				Perdas de água por erros de medição	568 174							
			3 035 105	Perdas reais nas condutas de Água bruta e no tratamento (quando aplicável)	790 863	Água não facturada 5 399 620						
				Fuga nas condutas	2 030 602							
				Fugas e extravasamentos nos reservatórios	213 640							
				Fuga nos ramais	0							

Balanço hídrico da LVT 2015

Consumo de Água

No que diz respeito ao consumo de água, nas infraestruturas operacionais e administrativas, identificou-se um valor de cerca de 315 mil m³. Este consumo contabiliza, para além do doméstico com origem na rede de distribuição, a água utilizada na preparação de reagentes, na lavagem de órgãos, das zonas envolventes e na rega de zonas verdes.

Água Consumida nas Infraestruturas (administrativas e operacionais)



- Descrita na fatura: 46%
- Ausência de faturação medida através de contador ou estimada: 54%

Relativamente às instalações operacionais, as medidas de minimização de consumo foram indicadas em capítulos anteriores.

No que se refere a edifícios administrativos, a LVT, recorre a:

- Sensibilização através de ajudas visuais com informação sobre boas práticas para a poupança da água, disponíveis nos locais de consumo;
- Existência de redutores de caudal, em vários locais (balneários e WC);
- Autoclismos com sistemas de poupança de água através de controlo de descargas;
- Existência, em alguns locais, de rede de água residual tratada para abastecimento dos WC (sanitas e urinóis), que se manteve desativada em 2015, a reavaliar a ativação, em 2016.

Água Residual

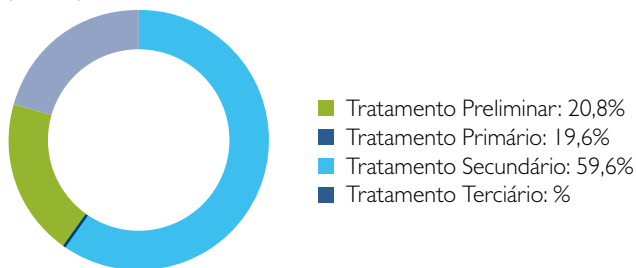
Faz, também, parte da atividade desenvolvida, pela LVT, a recolha, tratamento e rejeição de água residual.

Em 2015 o volume de efluente tratado foi de 239Mm³.

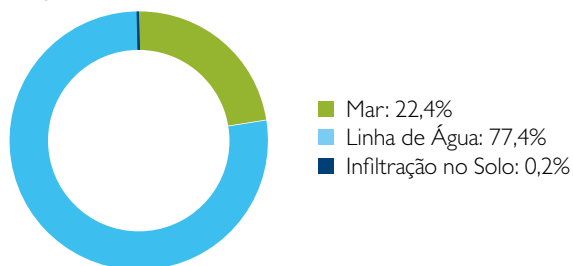
O volume de água residual, afluente à ETAR, bem como as suas características, dependem do uso a que foi submetida, na sua passagem pela rede "em baixa" e, tal como as especificidades do meio hídrico a que vai ser devolvida, já tratada, são condicionantes do nível de tratamento,

a aplicar, no cumprimento da Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais da instalação.

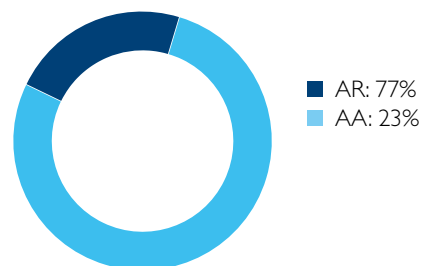
Água Residual Tratada por Tipo de Tratamento



Água Residual Tratada por Meio Recetor



Volume de Água Reutilizada, Por Atividade



Água residual tratada, por tipo de tratamento e destino final (EN22)

A maioria da água residual tratada, cerca de 60%, é sujeita a tratamento secundário, sendo que 21%, desses, são submetidos a uma afinação com tratamento terciário. A percentagem sobranete é atribuída ao tratamento primário.

Independentemente do tipo de tratamento, a Licença, acima referida, pode obrigar a que as águas residuais sejam sujeitas a um processo de desinfecção, imediatamente antes de serem rejeitadas, com o objetivo de remover microrganismos e proteger o meio recetor, a jusante do ponto de descarga, pelo que está estreitamente associado às respetivas características. Em 2015 a LVT procedeu à desinfecção de 30%, do total de água rejeitada.

A LVT utiliza três tipos de meios recetores, linha de água, mar e solo, sendo que a grande maioria utiliza a primeira. A infiltração no solo tem uma expressão muito reduzida.

Ao nível do cumprimento da Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais, de cada ETAR, verificou-se, durante o ano de 2015, uma taxa de cumprimento de 97%.

Água reciclada e reutilizada (EN10)

Ao longo do processo de tratamento das Estações de Tratamento de Água para consumo Humano (ETA) e de Águas Residuais (ETAR) estão implementadas boas práticas, descritas, abaixo, para conservação da água, concretamente ao nível da recirculação dos efluentes da produção, que são assim reintroduzidos no processo produtivo, entre outras. No ano de 2015 foram reciclados cerca de 4,7 Mm³, distribuídos pela atividade de abastecimento e saneamento, de acordo com o gráfico.

Práticas de redução, reciclagem, reutilização e recirculação de consumos de água, das instalações operacionais:

- As ETA estão dotadas de tratamento das águas de processo, permitindo recircular a água, à cabeça das mesmas e assim reduzir as perdas de água, no tratamento;
- Otimização da lavagem dos filtros, recirculação e recuperação de água de lavagem;
- Cedência de água para rega (após pareceres favoráveis das entidades competentes);

- Opção por arranjos exteriores que não requeiram rega (cobertura com casca de pinheiro ou brita), opção por plantas pouco exigentes em termos hídricos e instalação de sistemas de controlo de rega automático;
- Reutilização de água residual tratada, para uso interno no recinto das instalações (ex. rega e lavagens de pavimentos e equipamentos, órgãos de tratamento, utilização nas desodorizações, preparação de floculantes e purificação de biogás);
- Reutilização de água, para utilização municipal, para lavagem de ruas e contentores.

De salientar que não são utilizadas estas práticas, na totalidade das instalações. A LVT objetiva a extensão das medidas sempre que se reúnam as condições necessárias, nas diferentes infraestruturas.

Existem, ainda, algumas Estações Elevatórias que são abastecidas com água residual tratada.

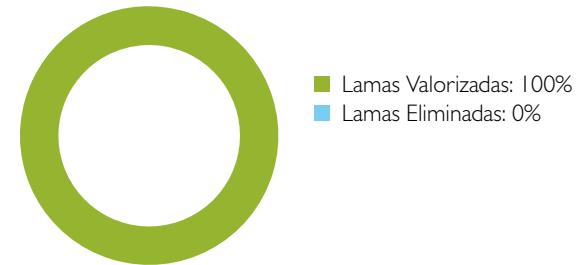
Produção de Resíduos

Ao longo dos processos associados à atividade, da organização, são gerados resíduos e, tendo em conta que não é possível evitá-los, a LVT tem vindo a apostar em duas linhas de atuação, concretamente, na alteração de processos e aplicação de novas tecnologias, por forma a minimizar a sua produção e na sua valorização, em detrimento da simples eliminação, aquando do destino final.

Resíduos gerados e destino final (EN23)

Ao comparar a produção de resíduos de processo nas duas atividades, constata-se que o abastecimento apresenta valores inferiores à de saneamento e menor diversidade. Na primeira, para além das lamas de abastecimento que são produzidas no processo de clarificação da água (resíduo presente em maior quantidade) e que em 2015 totalizaram 4 104ton, só existe produção de areias, originado na limpeza/renovação de areia nos filtros, das ETA, num total de 11ton.

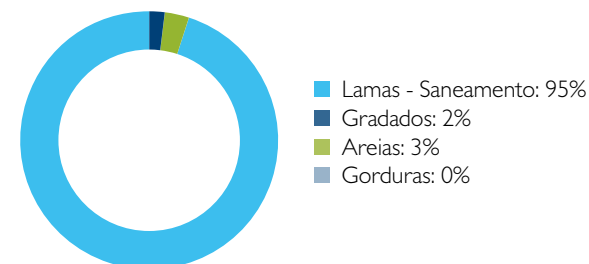
Resíduos de Processo - - Abastecimento



Relativamente ao destino final dos resíduos produzidos, verificou-se que a taxa de valorização é de 100%, situação que deverá ser mantida.

No que diz respeito à atividade de saneamento e, à semelhança do que foi descrito para a atividade de abastecimento, as lamas apresentam-se como o resíduo produzido em quantidade mais significativa, sendo que em 2015 foram gerados 172 143 ton. No mesmo período foram, também, produzidos gradados (4 497ton), areias (4 623ton) e gorduras (638ton). As lamas de saneamento, que correspondem a 95% do valor total de resíduos produzidos, foram valorizadas, na sua totalidade.

Resíduos de Processo - - Saneamento



Na totalidade foram produzidas 186 016ton, de resíduos. Destas foram valorizadas 94%. Para a valorização contribuem, apenas parte das lamas de abastecimento e saneamento, uma vez que os gradados e areias são eliminados, através da deposição em aterro.

Para além dos resíduos de processo, em 2015, a LVT produziu outro tipo de resíduos, nomeadamente, papel e cartão, plástico, embalagens, equipamento elétrico e eletrónico, baterias, de laboratório, panos e absorventes contaminados, óleos/lubrificantes e material ferroso. No referido ano a produção totalizou 81,9ton, com enquadramento na classificação de perigosos e não perigosos, com a seguinte distribuição:

Resíduos Produzidos por Tipo e Destino Final



Os dados indicam que foram valorizados 82%, sendo que, a LVT contínua empenhada na redução da quantidade de resíduos produzidos e no aumento da percentagem de valorização.

Número e volume total de derrames significativos (EN24)

Em 2015 ocorreram, na área de intervenção da LVT, dois derrames de lamas em ETAR, situação que foi comunicada à APA.

Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia (EN25)

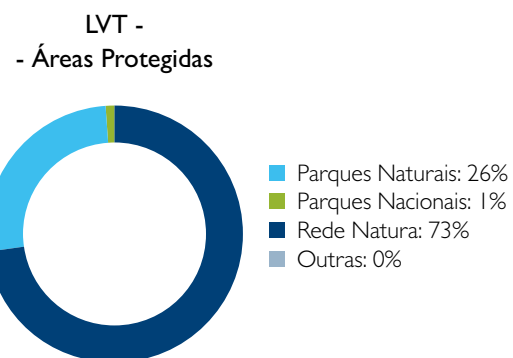
Em 2015 não foram gerados resíduos perigosos, nos termos da Convenção de Basileia.

Biodiversidade

Localização e tamanho de áreas da empresa em áreas protegidas (EN11)

Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas (EN12)

A área de intervenção, da LVT, contempla áreas com características muito diferentes, desde zonas urbanas junto ao litoral até zonas predominantemente montanhosas e rurais. Esta dimensão torna expetável que algumas das infraestruturas se encontrem localizadas em território protegido, concretamente 69,1 ha, distribuídos de acordo com a figura.



A LVT identifica os aspetos ambientais controláveis provenientes, diretamente da sua atividade (Captação de água, produção de efluentes líquidos, emissões gasosas, produção de resíduos, ruído, consumo de materiais, consumo de energia e consumo de água), tal como as situações de emergência, razoavelmente previsíveis. Assim, define medidas de controlo para minimizar os impactes provocados nos domínios relevantes: Ar, Água, Solo e Subsolo, Ruído e Recursos, que estão relacionados com a preservação da biodiversidade.

Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas (EN26)

Apesar dos problemas descritos, objetivamos níveis de cumprimento cada vez mais próximos de 100%. Assim, é necessário incrementar, consideravelmente, o nível de controlo por forma

a aumentar a eficácia na deteção das situações que provocam os incumprimentos, bem como atribuir responsabilidades. Nesse sentido e, para além de boas práticas que têm vindo a ser implementadas, a LVT encontra-se a desenvolver um projeto para monitorização dos meios recetores que se enquadram neste ponto.

Habitats protegidos ou restaurados (EN13)

Em 2015 foi finalizado um projeto de Requalificação Dunar da Praia da Amieira, no concelho de Sesimbra (ex. SIMARSUL), a zona afetada pelo emissário submarino da ETAR Lagoa/Meco.

No âmbito da redução da Pegada Ecológica, a anterior SIMARSUL procedeu à recuperação de uma zona húmida, a Lagoa Pequena, uma parte de uma lagoa costeira importante na costa da Península de Setúbal - a Lagoa de Albufeira, em Sesimbra. Este espaço encontra-se classificado como Sítio e Zona de Proteção Espacial para Aves da Rede Natura 2000 e também pertence à Lista de Zonas Húmidas da Convenção de Ramsar.

A montante da Lagoa Pequena ocorre uma extensa área palustre, separada da lagoa por um dique, e alimentada pelas ribeiras da Apostiça e da Ferraria. Esta zona palustre é dominada pelo caniçal, por um salgueiral paludoso e também por algumas áreas abertas de água doce, onde as aves aquáticas nidificantes, encontram condições essenciais à sua sobrevivência durante a passagem Outonal, nas suas migrações.

De salientar que as zonas húmidas encontram-se entre os ecossistemas mais valiosos do planeta e prestam cerca de 10% do valor total dos serviços ecológicos essenciais à vida na Terra, como o sequestro de CO₂, a conservação de biodiversidade, a regulação do ciclo da água, a retenção do solo, a formação do solo, o tratamento de resíduos e efluentes, a preservação de recursos genéticos, a regulação do ciclo de nutrientes e a recreação.



Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção (EN14)

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

Não foram realizados estudos sobre esta matéria, em 2015.

Conformidade

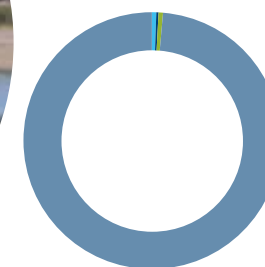
Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais (EN29)

Em 2015 não foram pagas coimas nem aplicada qualquer sanção.

Total de custos em proteção ambiental (EN31)

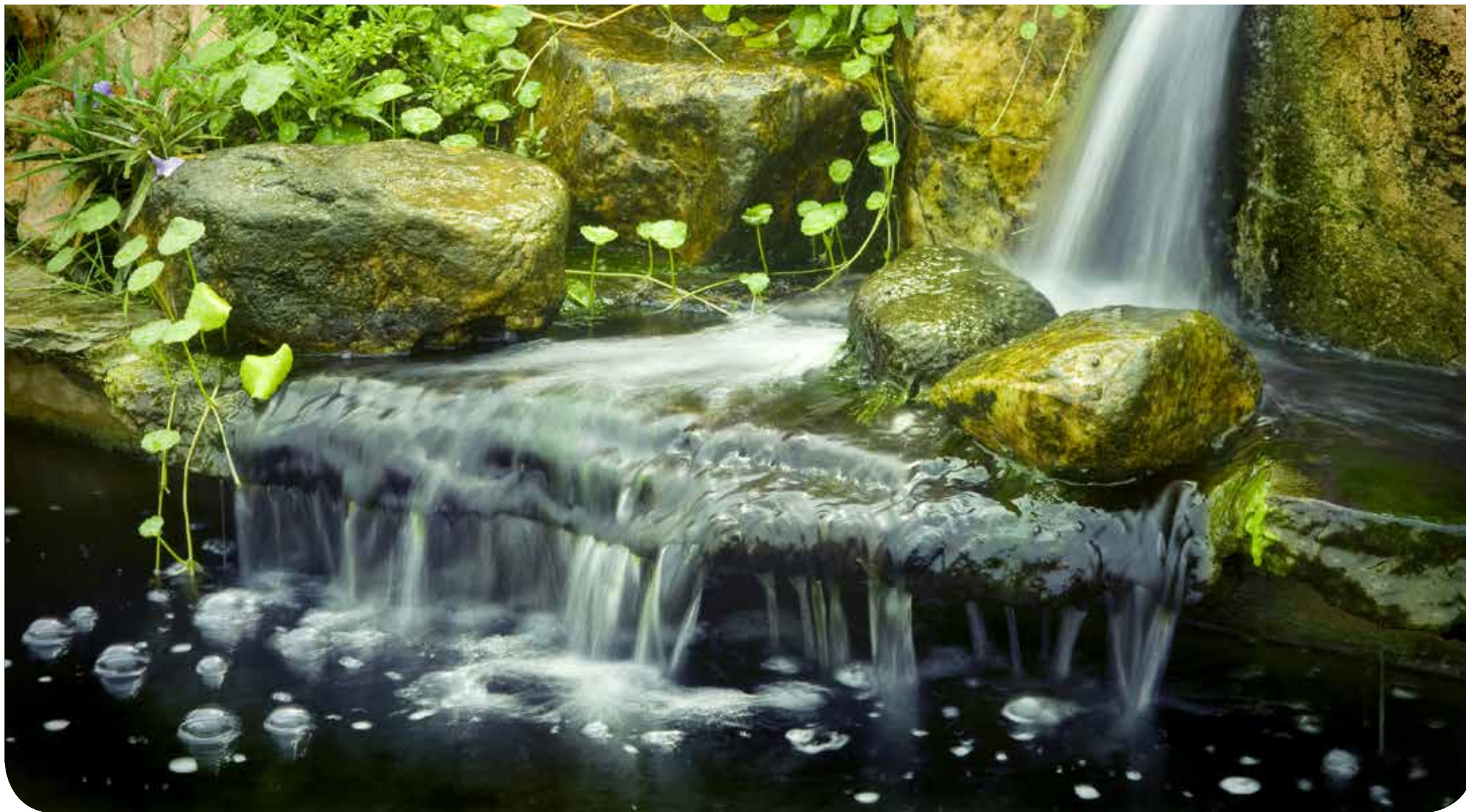
Durante 2015 a LVT despendeu aproximadamente 3,6 MEuros em atividades relacionadas com a proteção ambiental, com a maior fatia atribuída à gestão de resíduos, 98,8%, sendo as restantes três parcelas muito equilibradas entre si.

Gastos com Proteção Ambiental



- Gestão Resíduos Produzidos: 98,8%
- Seguro de Responsabilidade Ambiental: 0,4%
- Auditorias Ambientais (Internas e Externas): 0,3%
- Formação/sensibilização Ambiental: 0,5%

5.3 Indicadores de Desempenho Social



Práticas Laborais - Emprego

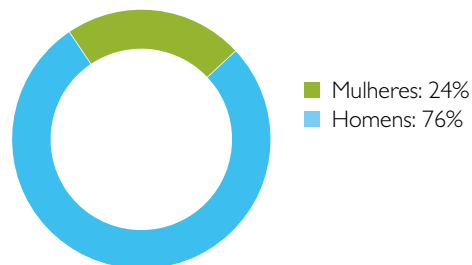
Número total de trabalhadores e taxas de rotatividade e de novas contratações, por faixa etária e género (LA1)

Nos termos do artigo 11º do Decreto-Lei nº 94/2015, de 29 de maio, a EPAL, no âmbito da gestão delegada da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, assumiu a posição contratual da sociedade LVT, nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal. Assim, a partir de julho, as trabalhadoras e trabalhadores, da LVT, ou seja, os trabalhadores originários das oito empresas agregadas, foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, passando, esta última, a contratar, em nome próprio, o pessoal necessário à gestão do sistema LVT.

No final do ano de 2015, dos 1 494 trabalhadores, da EPAL, 847 estão associados à gestão delegada, da LVT.

Colaboradores EPAL associados à Gestão delegado da LVT	2015
Mulheres	204
Homens	643
Total	847

Distribuição de Colaboradores,
Por Género



Conforme indicado, a distribuição, por género, demonstra uma preponderância do género masculino, com 76% dos trabalhadores da Empresa, relativamente ao feminino, que conta com 24%. Esta diferença resulta, principalmente, do predomínio de trabalhadores do sexo masculino em funções operacionais.

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

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

Os trabalhadores associados à gestão delegada da EPAL, possuem, para além dos benefícios previstos por lei, os seguintes:

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

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

- 22 dias de férias por ano aos quais acresce o dia do aniversário;
- OTL/Empresa – destinados para os filhos dos trabalhadores com idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos, com atividades proporcionadas, durante uma semana, preenchida por Ações de Formação ministradas na Academia das Águas Livres e nas instalações da Asseiceira, beneficiando de refeições por cada dia efetivo de frequência da ação de formação e de uma bolsa no valor de 15€, por cada dia efetivo de participação no programa;

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Práticas Laborais - Relações Laborais

Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais (LA4)

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Práticas Laborais - Segurança e Saúde no Trabalho

Representação de trabalhadores em Comissões de Segurança (LA5)

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Práticas Laborais - Formação e Educação

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Práticas Laborais - Diversidade e Igualdade de Oportunidades

Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (LA12)

Os Conselho de Administração, da LVT, era constituído, em 43% , por mulheres, sendo que a totalidade dos administradores tinham entre 46 e 65 anos de idade, de acordo com o indicado no quadro, abaixo.

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

No que se refere a Diretores, tendo em conta que a estrutura organizacional definida é comum para EPAL-LVT, a distribuição está apresentada no relatório de sustentabilidade da EPAL.

Práticas Laborais - Igualdade de remuneração entre homens e mulheres

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Investimento

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

Todos os contratos, referentes a empreitadas e a prestação de serviços celebrados, em 2015, contemplaram disposições de salvaguarda e garantia de cumprimento da legislação laboral, de segurança e saúde dos trabalhadores e dos direitos humanos.

Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos G4-HR2 - aspetos de direitos humanos

relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados (HR2)

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Não Discriminação

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Trabalho Infantil

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Trabalho forçado ou análogo ao escravo

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Práticas relativas a segurança

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Avaliação de direitos humanos

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Avaliação de direitos humanos de fornecedores

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Direitos Humanos - Mecanismos para queixas sobre direitos humanos

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

Consultar Relatório de Sustentabilidade EPAL 2015.

Sociedade - Comunidades Locais

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

ALVT tem vindo a desenvolver Programas/Projetos que promovem o envolvimento da comunidade, proporcionando-lhe, para além do conhecimento da atividade da organização, contribuir para a melhoria significativa das condições de alguns locais, como por exemplo a Requalificação Dunar da Paria de Amieira ou o Projeto Rios, entre outros, que já foram descritos ao longo deste relatório.

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

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

- A reposição integral das condições existentes antes do início de obras, efetuando beneficiações na zona envolvente;

- Aviso antecipado aos clientes nas situações de suspensão programada do fornecimento de água;
- Resolução rápida de roturas e suspensões no abastecimento, mantendo canais de informação abertos;
- Resolução rápida de colapsos, em coletores e de descargas de emergência de água residual não tratada, em consonância com as autoridades competentes;
- Reuniões com as Entidades Gestoras da rede em “baixa” para articulação de eventual realização de obras ou suspensões no serviço, a essas entidades;
- Reuniões de esclarecimento acerca das obras que estão previstas;
- Organização de visitas, às instalações, dedicadas à comunidade, em geral.

Sociedade - Combate à corrupção

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

Em 2015 não foram realizadas monitorizações específicas relacionadas com o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

Comunicação e formação em políticas e procedimentos anticorrupção (SO4)

Em 2015 não se realizaram ações de formação específicas em políticas, práticas e procedimentos anticorrupção.

Existem, no entanto, outros mecanismos implementados, na organização, concretamente:

- Código de Conduta e Ética;

- Certificação Legal das Contas (Ernst & Young);
- Aprovação do Relatório do Governo Societário, pela AG;
- Auditoria da Qualidade do Serviço (ERSAR);
- Auditoria SRE (qualidade, ambiente e segurança), pela Entidade Certificadora, (APCER);
- Auditoria de Verificação da Conformidade Legal;
- Inspeção por Entidades Externas (SEPNA-2015).

Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas (SO5)

Não foram detetadas quaisquer situações relativas a casos de corrupção em 2015.

Sociedade - Políticas Públicas

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

Não se registaram em 2015 ações legais, queixas ou reclamações, por comportamento anti concorrencial e práticas antimonopolistas.

Sociedade - Conformidade

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

Em 2015, não foram registadas quaisquer multas significativas ou sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.

Responsabilidade pelo Produto – Saúde e Segurança do Cliente

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

Para além dos produtos finais água para consumo humano e água residual tratada, resultantes das atividades core, existem outras fases do serviço com impacto na comunidade. Assim, no âmbito da implementação do sistema de gestão de SST, foram desenvolvidas matrizes de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos (IPAR), aplicadas às diversas Infraestruturas, no âmbito da Certificação. As referidas matrizes contêm uma avaliação, dessa situação, na saúde e segurança, bem como as medidas para a sua minimização ou eliminação.

Casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com os impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida (PR2)

A LVT controlou a Qualidade da Água para Consumo Humano de acordo com o estabelecido no PCQA de 2015, aprovado pela ERSAR. Foi realizada a totalidade dos controlos, previstos, sendo que se verificou o cumprimento dos Valores Limite de Emissão, em 99,9%, dos casos.

Pelo exposto, foram reportados incumprimentos à entidade reguladora (ERSAR), às entidades gestoras da rede em baixa e à autoridade de saúde.

No que se refere à atividade de saneamento, a Águas de Lisboa e Vale do Tejo dispõe, de diversos laboratórios, especificamente:

- Duas unidades Laboratoriais acreditadas, pelo IPAC, para águas residuais e lamas em ensaios de química e microbiologia -Beirolas e Frielas;
- Vários laboratórios de processo.

O trabalho analítico efetuado ao longo do ano, nos Laboratórios de Beirolas e de Frielas, foi essencialmente desenvolvido no âmbito do cumprimento dos planos analíticos necessários à gestão das ETAR da região de Lisboa. Deu-se igualmente resposta a outras solicitações extra,

decorrentes da monitorização de descargas atípicas, da otimização do controlo de processo e ainda campanhas de caracterização resultantes de necessidades específicas. Destaca-se, ainda, o controlo analítico associado à fase de comissionamento e de consolidação do arranque da ETAR da Foz do Lizandro, que decorreu entre março e julho.

De acordo com os resultados analíticos obtidos no cumprimento das licenças de utilização do meio hídrico, a população servida com tratamento satisfatório atingiu os 3 167 563 habitantes equivalentes, correspondendo a 97% do total.

Responsabilidade pelo Produto – Rotulagem de Produtos e Serviços

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

Atendendo aos produtos que fornece – água para consumo humano e água residual tratada, a organização está sujeita à implementação de um rigoroso plano de monitorização da qualidade da água e à divulgação obrigatória dos resultados obtidos.

Em 2015 foram feitas comunicações às entidades competentes, de acordo com a periodicidade estabelecida.

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

Não há registo de casos de não conformidade relativamente à divulgação de informação sobre a qualidade e características dos produtos fornecidos pela LVT.

Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes (PR5)

As empresas agregadas LVT aplicavam, embora com periodicidades diferentes, inquéritos à Satisfação dos seus Clientes, confirmando, assim, a implementação de ferramentas e

instrumentos que permitem a obtenção de resultados.

Em 2014, todas as Empresas concretizaram a auscultação aos seus Clientes, evidenciando a relevância da avaliação destas partes interessadas, para a Gestão.

No ano de 2015, com a reestruturação, foi necessário focar a gestão na reorganização das empresas do setor, pelo que não foram efetuados inquéritos, até porque os resultados poderiam, de certa forma, desfocar do essencial. Optou-se por priorizar outras componentes críticas, da satisfação de Clientes, com especial relevo no que toca à Gestão de Reclamações das empresas agregadas, tendo sido implementada uma metodologia que define, sistematiza e gere, de forma integrada, as reclamações da LVT permitindo dispor de um sistema de tratamento de reclamações global.

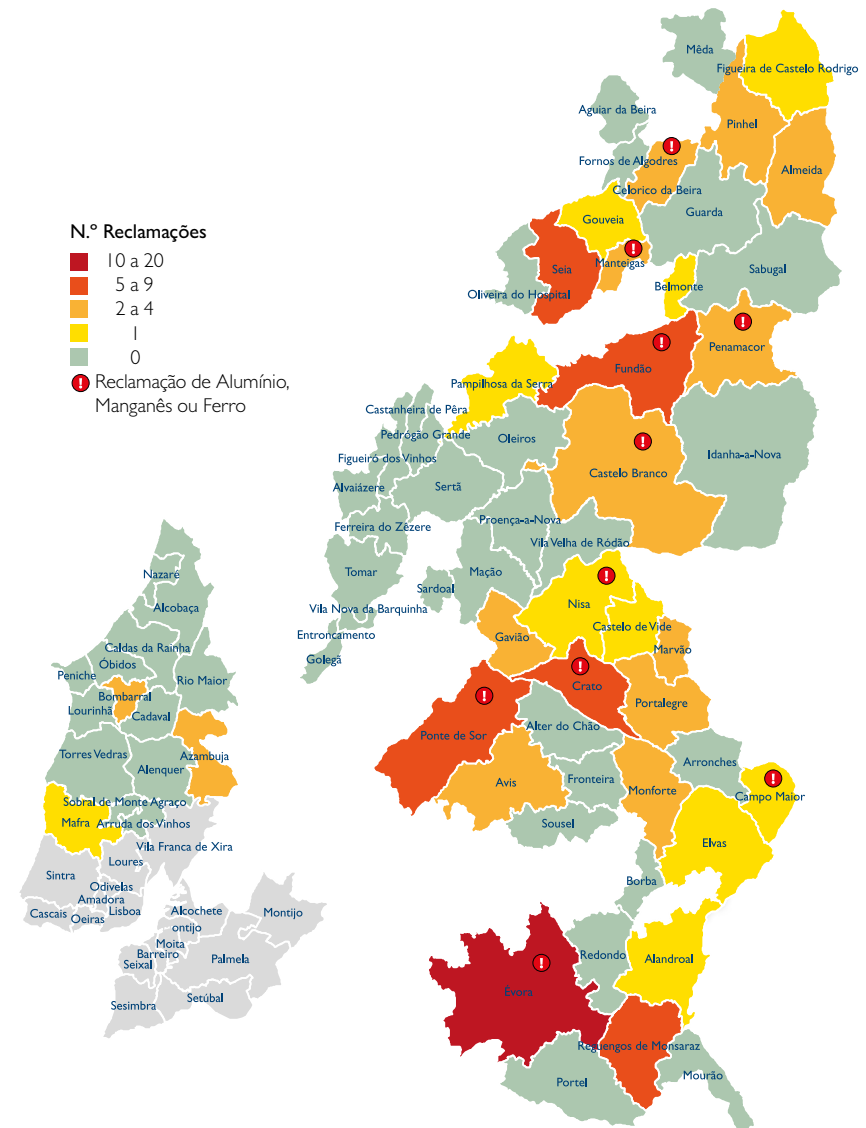
Em 2016, feita a reestruturação, verifica-se a necessidade de consolidação da operação, pelo que também este ano, o foco manter-se-á, nesta atividade. Encontram-se reunidas as condições até ao final de 2016 para iniciar a preparação de uma metodologia de avaliação da satisfação dos clientes integradora, que consiga dar resposta às necessidades de auscultação e avaliação da opinião dos Clientes, face aos diferentes serviços prestados, pelo que deverá ser implementada, de forma coerente e sistematizada, apenas, em 2017.

No que se refere ao número de reclamações recebidas, o valor reportado refere-se à totalidade do ano de 2015, em resultado da soma do número de ocorrências registadas, em cada uma das oito empresas agregadas, durante o primeiro semestre e das registadas, pela LVT, no segundo.

Na totalidade foram rececionadas 290 reclamações, sendo que destas faz parte um número, significativo, que não apresenta fundamento. Ainda assim, foi dada uma resposta concreta ao reclamante e dentro do tempo previsto, em 99%, das situações. As figuras, seguintes apresentam, por município, a distribuição das reclamações recebidas no 2º semestre, enquanto LVT.

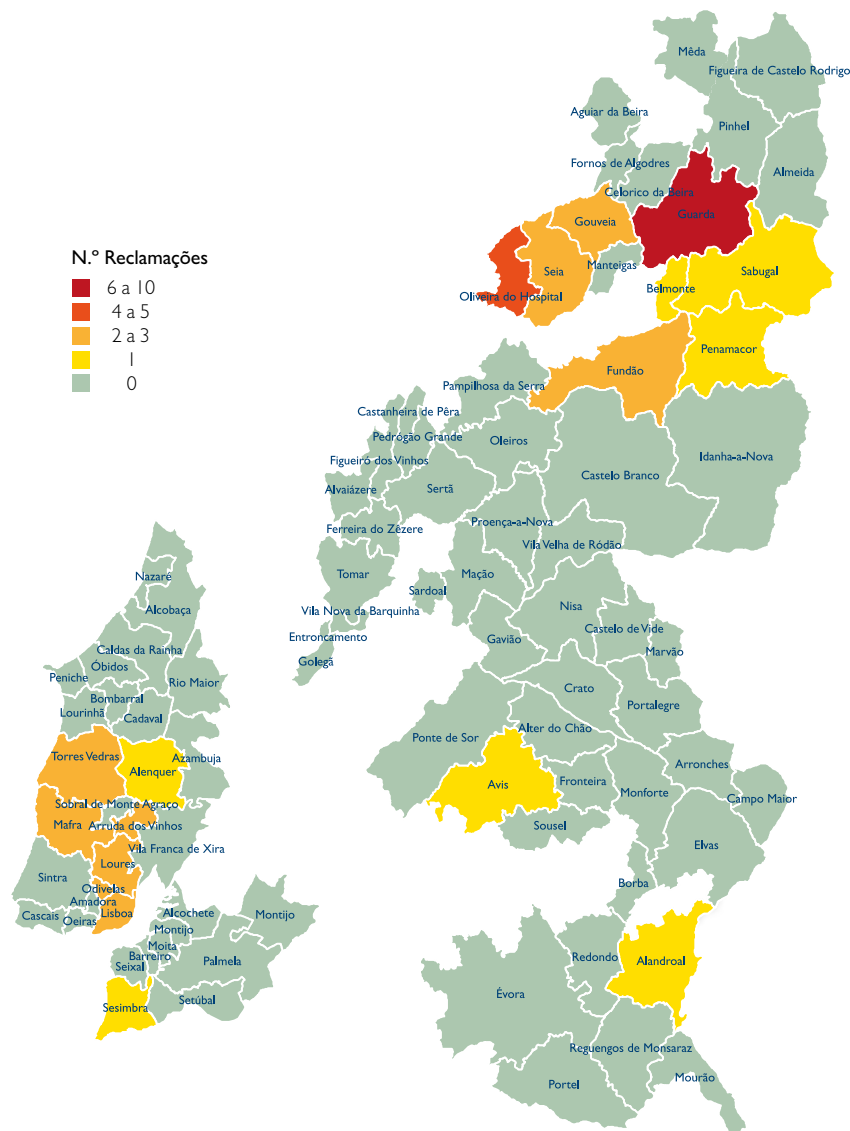
Abastecimento

A maioria das reclamações associadas à atividade de abastecimento está relacionada com a qualidade da água.



Saneamento

Na atividade de saneamento as reclamações recaem, em maior número, no tema obras.



Responsabilidade pelo Produto - Comunicação e Marketing

Venda de produtos proibidos ou contestados (PR6)

Não houve em 2015 venda de quaisquer produtos proibidos ou contestados.

Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado (PR7)

Não há registo em 2015 de quais quer inconformidades relativas a legislação aplicável nas vertentes de marketing ou de publicidade.

Responsabilidade pelo Produto - Privacidade do cliente

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

Não há registo de qualquer reclamação referente a violação de privacidade e perda de dados de clientes.

Responsabilidade pelo Produto - Conformidade

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

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

6. Índice GRI



DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	Mensagem do Presidente	3
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório	5
G4-29	Data do relatório anterior	5
G4-22	Continuidade de informação constante em relatórios anteriores	5
G4-23	Mudanças significativas em comparação com períodos anteriores	5
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	5
G4-31	Contacto em caso de dúvidas	5
G4-32	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	5
G4-33	Verificação externa do relatório	5
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
G4-3	Nome	7; 16
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	7; 16
G4-5	Localização	7; 16-18
G4-6	Países em que está presente	16-18
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	7; 16
G4-8	Mercados servidos (discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	7; 16-18
G4-9	Dimensão	16-18; 34
G4-10	Número total de empregados contratados por género	5; 12; 16; 65
G4-11	Percentagem de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	67
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da empresa	19
G4-13	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	7; 12; 22-23
G4-14	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução	22-30
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a LVT subscreve ou endossa	25
G4-16	Associações e/ou organismos nacionais / internacionais de defesa em que a LVT participa	25
GOVERNANÇA		
G4-34	Estrutura de governação da organização	21-26
G4-35	Delegação de autoridades/competências para aspetos económicos, ambientais e sociais	22-23
G4-36	Responsável para aspetos económicos, ambientais e sociais	22-23
G4-37	Processo de consulta às partes interessadas	32; 36-43

DIRETRIZES GRI	TÓPICO	Página
G4-38	Composição do modelo de governação da organização	21-24
G4-39	Indicação caso o presidente do Conselho de Administração também seja um diretor executivo	n.a.
G4-40	Processo e critérios de seleção e nomeação da Gestão de topo	23
G4-41	Prevenção de conflito de interesses	23; 26
G4-42	Papel da Gestão de topo na implementação e desenvolvimento da missão, estratégia, política e objetivos dos aspetos económicos, ambientais e sociais	24-25
G4-43	Medidas adotadas para consolidar o conhecimento dos aspetos económicos, ambientais e sociais da empresa pela Gestão de topo	36-46
G4-44	Avaliação do desempenho da Gestão de topo relativamente aos aspetos económicos, ambientais e sociais	14; 24
G4-45	Papel da Gestão de topo na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos e exigências legais, económicos, ambientais e sociais	24-25; 29-30
G4-46	Revisão pela Gestão de topo da eficácia dos processos de gestão de riscos económicos, ambientais e sociais	24-25; 29-30
G4-47	Frequência da revisão dos processos de gestão de impactos, riscos e oportunidades relativos a aspetos económicos, ambientais e sociais	29-30
G4-48	Conselho Consultivo para o Desenvolvimento Sustentável / Conselho de Impacto Ambiental	n.a.
G4-49	Processo de comunicação à Gestão de topo de preocupações críticas	24
G4-50	Reportar a natureza e número de preocupações críticas comunicadas à Gestão de topo e mecanismos utilizados para a sua resolução	24
G4-51	Política de remuneração da Gestão de topo	22; 24
G4-52	Processo de definição de remunerações	22; 24
ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		
G4-53	Como as partes interessadas são ouvidas quanto a políticas remuneratórias	24
G4-2	Principais Riscos, Impactos e Oportunidades	29-30; 34; 45-46
G4-24	Lista de Partes Interessadas	32
G4-25	Base para a identificação e seleção de partes interessadas com os quais a organização se relaciona	32
G4-26	Abordagens para a interação com as partes interessadas	36
G4-27	Principais temas e preocupações as partes interessadas e medidas adotadas	36-43
G4-17	Informação económico-financeira consolidada	37
G4-18	Explicação do modo de definição do conteúdo do relatório e limites ou fronteiras dos Aspetos	7; 36; 45-46
G4-19	Aspetos considerados materiais na definição do conteúdo do Relatório	36; 45-46
G4-20	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas internas	36-43; 45-46
G4-21	Materialidade e respetivas fronteiras - partes interessadas externas	36-43; 45-46
FORMA DE GESTÃO		
G4 - DMA		9-10; 22; 23-26; 29-30

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

5.1 Indicadores de Desempenho Económico

SUBCATEGORIA	ASPETO			Página	INDICADORES (Categoria)
	Materiais	G4-EN1	Materiais usados	54	5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental
	Materiais	G4-EN2	Materiais usados provenientes de reciclagem	54	
	Energia	G4-EN3	Consumo de energia direta, segmentado por fonte de energia primária	54	
	Energia	G4-EN4	Consumo de energia indireta, segmentado por fonte de energia primária	55	
	Energia	G4-EN5	Intensidade energética	55	
	Energia	G4-EN6	Iniciativas para redução do consumo energético	55	
	Energia	G4-EN7	Medidas adotadas para redução energética de produtos e serviços	n.a.	
	Água	G4-EN8	Água captada por fonte	58	
	Água	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela captação de água	58	
	Água	G4-EN10	Água reciclada e reutilizada	60	
	Biodiversidade	G4-EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada, dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	62	
	Biodiversidade	G4-EN12	Descrição dos impactes significativos na biodiversidade, associados a atividades e/ou produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	63	
	Biodiversidade	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	63	
	Biodiversidade	G4-EN14	Espécies protegidas da Lista vermelha IUCN e nível de risco de extinção	63	
	Emissões GEE	G4-EN15	Total de emissões diretas de gases com efeito de estufa (âmbito 1)	56	
	Emissões GEE	G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases com efeito de estufa (âmbito 2)	57	
	Emissões GEE	G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa (âmbito 3)	57	
	Emissões GEE	G4-EN18	Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa	57	
	Emissões GEE	G4-EN19	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções obtidas	58	
	Emissões GEE	G4-EN20	Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono	58	
	Efluentes e Resíduos	G4-EN22	Descarga de águas residuais	60	
	Efluentes e Resíduos	G4-EN23	Resíduos gerados e destino final	61	
	Efluentes e Resíduos	G4-EN24	Número e volume total de derrames significativos	62	

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
	Efluentes e Resíduos	G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados e tratados considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – anexos I, II, III, VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	62
	Efluentes e Resíduos	G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas de água e drenagens realizadas pela organização	62
	Produtos e Serviços	G4-EN27	Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais	Ao longo do capítulo
	Conformidade	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais	63
	Generalidades	G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por Tipo	63

5.2 Indicadores de Desempenho Ambiental

SUBCATEGORIA	ASPETO			Página	INDICADORES (Categoria)
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e de rotatividade, por faixa etária, género e região	65	5.3 Indicadores de Desempenho Social
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA2	Benefícios concedidos a trabalhadores a tempo inteiro não oferecidos a trabalhadores temporários ou em regime de meio período	65	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Emprego	G4-LA3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	65	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Relações Laborais	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5	Percentagem de trabalhadores representados em Comissões de Segurança	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6	Tipo e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e fatalidades, por região e género	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA7	Trabalhadores com elevado risco ou incidência de doenças profissionais	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA8	Tópicos de saúde e segurança abrangidos no acordo de empresa	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA9	Média de horas de formação por empregado, género e categoria profissional	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerir o fim da carreira	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Formação e Educação	G4-LA11	Percentagem de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria profissional	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governação corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	66	
Práticas Laborais e Trabalho Decente	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	G4-LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	67	
Direitos Humanos	Investimento	G4-HR1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativo que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	67	

SUBCATEGORIA	ASPETO		Página	INDICADORES (Categoria)
Direitos Humanos	Investimento	G4-HR2	Total de horas de formação dos trabalhadores em políticas de direitos humanos e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores formados	67
Direitos Humanos	Não Discriminação	G4-HR3	Número total de incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	67
Direitos Humanos	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva pode estar a correr um risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	67
Direitos Humanos	Trabalho Infantil	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	67
Direitos Humanos	Práticas relativas a segurança	G4-HR7	Percentagem de trabalhadores da vigilância com formação em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para a atividade	68
Direitos Humanos	Direitos Humanos - Avaliação de direitos humanos	G4-HR9	Número total e percentagem de operações que foram sujeitas a revisão e avaliação de impacto quanto aos direitos humanos	68
Direitos Humanos	Avaliação de direitos humanos de fornecedores	G4-HR10	Percentagem e número total de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	68
Direitos Humanos	Mecanismos para queixas sobre direitos humanos	G4-HR12	Número de reclamações relativas a direitos humanos preenchidas, tratadas e resolvidas com recurso a mecanismos formais de queixa	68
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO1	Percentagem de operações com programas de envolvimento, avaliação de impacto e desenvolvimento local	68
Sociedade	Comunidades Locais	G4-SO2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	68
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO3	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	69
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos anti-corrupção	69
Sociedade	Combate à Corrupção	G4-SO5	Incidentes de corrupção confirmados e medidas tomadas	69

SUBCATEGORIA	ASPETO			Página	INDICADORES (Categoria)
Sociedade	Concorrência desleal	G4-SO7	Número total de ações legais por concorrência desleal, práticas de trust e monopolistas e seus resultados	69	
Sociedade	Conformidade	G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos	69	
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR1	Porcentagem de produtos e serviços significativos com avaliação de riscos relativas à segurança e saúde no trabalho realizadas	70	
Responsabilidade pelo Produto	Saúde e Segurança do Cliente	G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	70	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e porcentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	70	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultados	70	
Responsabilidade pelo Produto	Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-PR5	Resultados de Avaliação de Satisfação de Clientes	70	
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	72	
Responsabilidade pelo Produto	Comunicação e Marketing	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	72	
Responsabilidade pelo Produto	Privacidade do cliente	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	72	
Responsabilidade pelo Produto	Conformidade	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas de não conformidades com leis relativas à provisão e uso de produtos e serviços	72	



Águas de Lisboa e Vale do Tejo, S.A.

Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, nº 21, R/C • 6300-693 Guarda • Portugal

tel: ++351 271 225 317

Email: geral.lvt@adp.pt | Site: www.adlvt.pt