



Relatório de Sustentabilidade 2012



SANEST

Grupo Águas de Portugal



SANEST

Grupo Águas de Portugal

**Relatório de
Sustentabilidade
2012**



Índice

Mensagem do Presidente	7
1. Nota Introdutória	9
1. Âmbito	10
2. Nível de Classificação	10
3. Contactos	11
2. A SANEST	13
A Nossa Razão De Existir	14
Grandes Números	15
1. Um Olhar Sobre 2012	15
2. Apresentação	18
2.1 Quem Somos	18
2.2 Onde Estamos	18
2.3 O Que Fazemos	18
2.4 O Nosso Sistema	19
3. Estratégia de Sustentabilidade	21
4. Modelo de Governo	22
5. Estrutura Organizativa	25
6. Ferramentas de bom Governo	28
6.1 Código de Conduta e Ética	28
6.2 Manual de Governo da Sociedade	28
6.3 Manual de Delegação de Competências	28
6.4 Gestão de Risco	28
7. Envolvimento com as Partes Interessadas	30
8. Técnicas de Medição	36
3. Desempenho	39
1. Em Simbiose com o Ambiente	40
1.1. Desempenho Ambiental	41
1.1.1. Consumo de Materiais (En1, En2)	41
1.1.2. Consumo de Energia (En3, En4, En6, En18)	42
1.1.3. Consumo de Água (En8, En10)	44
1.1.4. Biodiversidade (En11, En12, En13, En14)	45
1.1.5. Emissões Atmosféricas (En16, En17, En20)	47
1.1.6. Águas Residuais (En21, En23, En25)	49
1.1.7. Resíduos (En22)	50
1.1.8. Proteção Ambiental (En30)	52
2. Em Simbiose Com Os Acionistas, Colaboradores E Comunidade	54
2.1. Desempenho Económico	56
2.1.1. Riqueza Gerada (Ec1)	56
2.1.2. Riscos e Oportunidades devido às Alterações Climáticas (Ec2)	57
2.1.3. Políticas, Práticas e Proporção de Custos com Fornecedores Locais (Ec6)	57
2.1.4. Infraestruturas e Serviços Oferecidos, para Benefício Público (Ec8)	58
2.2. Desempenho Social	59
2.2.1. Práticas Laborais e Trabalho Digno	59
2.2.2. Direitos Humanos	72
2.2.3. Comunidade e Responsabilidade pelo Produto	73



Mensagem do Presidente

A SANEST, desde 2010 compila a informação que considera mais significativa, em matéria de sustentabilidade, e produz o seu relatório de acordo com as Diretrizes da *Global Initiative*, assente no princípio do desenvolvimento sustentável, traduzindo, este relatório, o esforço de toda a empresa no que se refere à componente ambiental, social e económica.

À semelhança do relatório de sustentabilidade de 2010 e de 2011, também este relatório foi objeto de verificação por entidade externa independente obtendo, pelo terceiro ano consecutivo, a classificação de A+.

Enquanto empresa integrada no Grupo Águas de Portugal, a SANEST, prossegue a estratégia de sustentabilidade estabelecida pela AdP, para o Grupo, a qual se baseia na criação de simbioses com o ambiente, com os acionistas e colaboradores e com as demais partes interessadas, com quem tem uma relação de estreita interdependência.

No que concerne à gestão da empresa, a SANEST superou, na maior parte dos casos, os objetivos fixados nos seus indicadores de gestão, apesar do contexto económico e financeiro de forte contenção de custos com efeitos diretos no funcionamento da empresa.

A atividade da SANEST no ano de 2012 foi especialmente marcada pela concretização dos objetivos de eficiência ambiental da ETAR da Guia, com o cumprimento das exigências da diretiva europeia relativamente ao tratamento de águas residuais da Costa do Estoril, contribuindo desta forma para a preservação do mar, enquanto meio recetor, com evidentes reflexos na qualidade ambiental da região e das populações servidas.

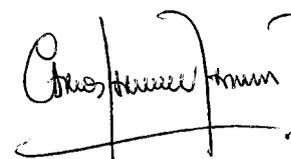
Em 2012 a SANEST iniciou um processo de consolidação da estratégia de sustentabilidade da empresa, de grande relevância neste contexto, que permitirá a definição de prioridades estratégicas de sustentabilidade, respetivas iniciativas, projetos e objetivos a definir / desenvolver, para cada uma das estratégias identificadas.

Neste ano foi igualmente concedida a renovação da certificação do sistema de gestão de qualidade, ambiente e segurança à SANEST à luz das Normas ISO 9001, ISO 14001 e OSHAS 18001. Este processo de renovação da certificação foi relevante não apenas pelo processo de renovação em si, mas também pelo facto de, este ter sido o primeiro ano, em que a SANEST se encontrou a gerir diretamente a totalidade das infraestruturas e instalações do SSCE, nomeadamente as novas instalações da ETAR da Guia. Neste âmbito, manteve também a certificação em responsabilidade social pela norma SA8000, o que demonstra o empenho da organização na melhoria contínua dos processos.

Ainda em 2012 procedeu-se à implementação do plano de educação ambiental, instrumento fundamental de aproximação à comunidade, considerando-se de realçar as iniciativas de comemoração do dia mundial da água e as ações de educação ambiental nas praias servidas pelo SSCE, durante a época balnear.

Relativamente á temática dos recursos humanos e sendo este um fator diferenciador das organizações no panorama atual ao nível do conhecimento e da massa crítica, a SANEST realizou várias ações de responsabilidade interna, consideradas especialmente importantes no atual contexto do país e desenvolveu um grande esforço de formação dos seus colaboradores através da realização de ações de formação internas e da implementação de programas de formação avançada.

A SANEST continuará, no enquadramento da sua atividade, a apostar numa lógica de envolvimento com a comunidade, contribuindo para a qualidade de vida das populações servidas e para a sustentabilidade ambiental da região, contando para tal com a habitual dedicação e profissionalismo dos seus colaboradores.



Carlos Manuel Martins
Presidente do Conselho de Administração



1. Nota Introdutória



I. Nota Introdutória

A SANEST vem publicando Relatórios de Sustentabilidade anuais desde 2010, sendo os mesmos verificados por entidade auditora independente desde 2011. A Empresa considera fundamental manter esta prática de relato global e de comunicação com os *stakeholders* e, apesar da atual conjuntura, conservar igualmente a verificação externa por entidade independente, pelo que o presente documento constitui o Relatório da Sustentabilidade da SANEST, relativo ao ano de 2012.

A elaboração deste Relatório teve como base o GRI - *Global Reporting Initiative*, linhas de orientação G3.1 e os referenciais da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR), sendo desta forma garantidos os indicadores de *reporting* e da atividade. O Relatório procura assim refletir os mais significativos aspetos económicos, ambientais e sociais da Empresa, considerando os interesses das Partes Interessadas que com ela se relacionam.

Foram igualmente consideradas as orientações de gestão da tutela (Ministério das Finanças e da Administração Pública e Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território), nomeadamente o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2007-2013 (PEAASAR II) e o Plano Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC).

Tal como previsto no anterior Relatório, em 2012 a SANEST iniciou um processo de envolvimento específico no âmbito da sustentabilidade, que tem como objetivos identificar as expectativas dos *stakeholders* e confirmar a relevância dos temas a incluir em futuros Relatórios de Sustentabilidade.

A participação de todas as Partes Interessadas é fundamental e, como tal, aproveitamos a oportunidade para agradecer em antecipação o interesse demonstrado no processo referido.

1. Âmbito

O presente relatório espelha o desempenho global da Empresa em matéria de sustentabilidade no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2012, englobando a totalidade das atividades da Empresa. Pontualmente, serão reportadas práticas da empresa anteriores ou posteriores relativamente ao ano referenciado. O indicador relativo às águas residuais só será aplicável com a entrada em pleno funcionamento da Beneficiação do Tratamento, conforme descrito em ponto específico.

2. Nível de Classificação

O documento foi sujeito a verificação por parte de entidade auditora externa independente, com um nível de aplicação das diretrizes GRI de A+, tendo, assim, o Relatório de Sustentabilidade da SANEST, mantido a classificação que lhe tinha sido atribuída em 2011.

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarado		com verificação externa		com verificação externa		com verificação externa ✓
Examinado por terceiros		com verificação externa		com verificação externa		com verificação externa ✓

3. Contactos

Para esclarecimentos adicionais ou envio de sugestões agradecemos que utilize os seguintes contactos:

SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A.
Área de sistema de responsabilidade empresarial

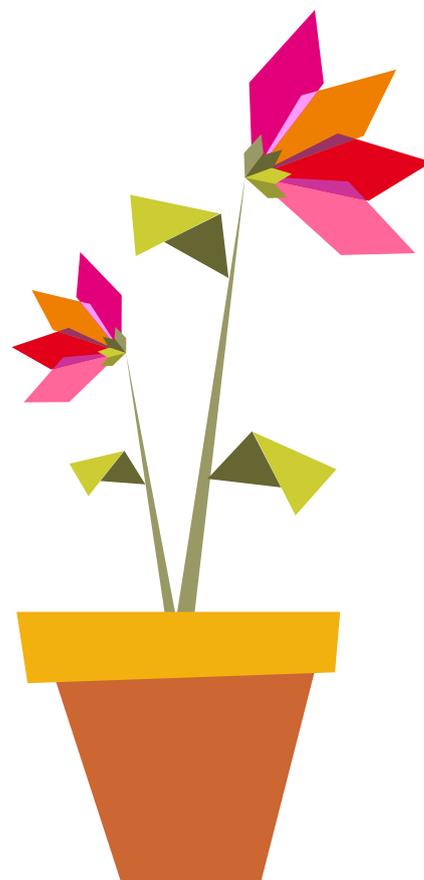
Rua Flor da Murta – Terrugem
2770-064 Paço de Arcos

Tel.: 214462100

Fax: 214462270

E-mail: sanest@sanest.pt

Informação complementar encontra-se disponível no Relatório e Contas de 2012 e no sítio da internet da empresa www.sanest.pt





2. A SANEST



2. A SANEST

A Nossa Razão de Existir

Missão

Na sua missão de “assegurar, de forma regular, contínua e eficiente, na qualidade de concessionária do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril (SSCE), a recolha, transporte, tratamento e rejeição de efluentes canalizados pelos municípios de Amadora, Cascais, Oeiras e Sintra”, a SANEST procura alcançar níveis de desempenho cada vez mais elevados de forma tecnicamente avançada, economicamente eficiente e ambientalmente responsável.

Visão

A Política de Gestão da SANEST tem como determinante visão “operar, manter e gerir, promovendo os interesses de todas as Partes Interessadas, o Sistema (Multimunicipal) de Saneamento da Costa do Estoril, em prol da melhoria da qualidade da água das praias e das ribeiras, na área de influência do sistema, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável”.

Em complemento dessa postura, e com esse sentimento, a SANEST procurou reconhecer os seus clientes e os *stakeholders* como parceiros, antecipando e satisfazendo as suas necessidades e, sempre que possível, excedendo as suas expectativas.

Valores

Espírito de servir - agir com vontade e dedicação no cumprimento da missão.

Excelência - procurar, de forma perseverante, soluções de inovação e desenvolvimento tecnológico, numa ótica de melhoria contínua do serviço prestado.

Rigor - cumprir, de forma coerente e consequente, os princípios e os deveres acolhidos no contrato de concessão e nos contratos de recolha.

Integridade - atuar de forma ética no exercício das suas atribuições e competências.

Responsabilidade - assumir o compromisso de atuar de forma económica, ambiental e socialmente responsável.

Compromissos

Num quadro de respeito integral dos requisitos das normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000, a SANEST compromete-se a:

- Promover, considerar e satisfazer os interesses dos Clientes e das demais Partes Interessadas, nos termos do contrato de concessão e dos contratos de recolha;
- Cumprir os requisitos legais e outros requisitos aplicáveis à SANEST;
- Desenvolver as suas atividades e processos de modo a prevenir, ou minimizar, os impactes ambientais e os riscos de SHST (Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho) a eles associados;
- Adotar como princípio a prevenção da poluição, através da melhoria da qualidade das águas residuais rejeitadas no meio recetor, promovendo o bem-estar da população;
- Assumir o compromisso da prevenção de danos para a saúde e segurança dos seus trabalhadores e das entidades contratadas, promovendo adequadas condições laborais e sociais das infraestruturas e equipamentos do Sistema;
- Assegurar a melhoria contínua do desempenho do seu sistema de gestão integrado, através de objetivos e metas estabelecidos e revistos periodicamente, neles envolvendo todos os seus trabalhadores;
- Reforçar a colaboração institucional e comercial com as entidades que com ela se relacionem, fortalecendo a mútua confiança entre as Partes;
- Atuar de forma socialmente responsável, em conformidade com os requisitos aplicáveis, respeitando os instrumentos internacionais aplicáveis e as suas interpretações.

Grandes números



89
Colaboradores



17.507 X 10³
Euros de volume de negócios



53.238.832 m³
Água residual tratada



647.921
Habitantes servidos



220 Km²
Área geográfica



4
Certificações

1. Um Olhar Sobre 2012

Em 2012, a SANEST tomou posse administrativa da empreitada de beneficiação do tratamento de águas residuais do sistema de saneamento da Costa do Estoril, tendo, de imediato, iniciado a implementação de um programa de intervenções, no sentido de concluir os trabalhos da empreitada e criar condições para o funcionamento pleno das instalações durante a época balnear de 2012, o que de fato se veio a verificar uma vez que, a partir de meados de julho, foi possível atingir as eficiências exigidas na Decisão 2001/720/CE, de 8 de outubro.

A posse administrativa seguiu-se à rescisão do aludido contrato de empreitada, em dezembro de 2011, face à manifesta incapacidade do Consórcio de colocar a instalação em arranque e, conseqüentemente, a cumprir os parâmetros de tratamento exigidos na referida Decisão da Comissão 2001/720/CE, de 8 de outubro.

Por outro lado, e após a tomada de posse administrativa foi necessário implementar todos os processos e respetivos procedimentos nas novas instalações, por forma a garantir a continuidade e manutenção da qualidade do serviço, bem como, da certificação da Empresa.

O acrescido esforço da SANEST desenvolvido ao longo do ano de 2012, com a entrada em funcionamento das novas instalações, sem descurar a qualidade do serviço, teve como forte condicionante o disposto no Despacho n.º 1315/2010, de 15 de novembro, do Secretário de Estado do Tesouro e Finanças e no Despacho n.º 155/2011-MFAP, de 28 de abril, no que concerne ao plano de redução de Gastos com Pessoal e Fornecimentos e Serviços Externos.

No entanto, a SANEST cumpriu na íntegra o estabelecido neste despacho, e uma vez mais, a tarifa praticada pela SANEST no ano de 2012 foi de 0,2902€/m³, sendo, assim, a mais baixa entre as Empresas nacionais congéneres e muito abaixo da tarifa média do setor que se situou nos 0,4462€/m³, de acordo com os dados disponíveis no site da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

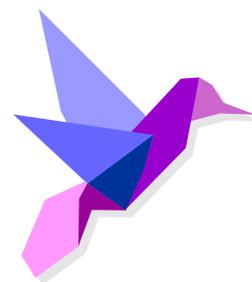
Ainda no âmbito da Beneficiação do Tratamento da ETAR da Guia, foi possível chegar a um acordo com o Consórcio construtor que permitiu suspender os processos judiciais e mitigar os riscos, quer legais quer financeiros, da SANEST.

O funcionamento das instalações ao longo da época balnear de 2012 permitiu, ainda, proceder à passagem de grande parte dos componentes deste investimento para imobilizado firme, o que se refletiu, numa alteração significativa nas contas de 2012 da Empresa.

No que concerne à gestão da empresa, a SANEST superou, na maior parte dos casos, os objetivos propostos nos indicadores de gestão, tendo desenvolvido durante o ano todas as atividades a que se propôs e das quais se destacam os seguintes acontecimentos:

- Desenvolvimento da atividade da SANEST num contexto de fortes constrangimentos e restrições decorrentes das orientações estatais para fazer face à crise económica e financeira, com efeitos diretos no investimento e nos gastos operacionais;
- Concretização de diversas ações de reformulação e melhoria de órgãos processuais da ETAR da Guia, que permitiram a obtenção das eficiências de tratamento legalmente exigidas no período fora da época balnear e em grande parte do período balnear;
- Manutenção adequada da ETAR da Guia, Estações Elevatórias e Rede de Drenagem, que permitiu o seu bom funcionamento ao longo de todo o ano;
- Monitorização da qualidade das águas das ribeiras e das águas balneares durante todo o ano, através uma campanha efetuada por um laboratório acreditado e que abrangeu todas as ribeiras e as 21 praias oficiais da área servida pelo sistema, bem como o acompanhamento e desenvolvimento de ações para deteção, eliminação e controlo de focos de poluição afetando as praias e ribeiras da Costa do Estoril. Esta campanha contribuiu para apoiar o processo, gerido pelos municípios, de candidatura ao "Galardão Bandeira Azul";
- Reabilitação do sistema, dando continuidade aos processos para a renovação de troços dos emissários de Sassoeiros, de Caparide, de Barcarena e da Castelhana;
- Manutenção da Certificação do Sistema de Responsabilidade Social;
- Preparação do processo de renovação da Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Implementação do plano de educação ambiental, com destaque para a comemoração do Dia Mundial da Água e para as ações de educação ambiental nas praias servidas pelo SSCE durante a época balnear;
- Nos Sistemas e Tecnologias de Informação houve uma evolução a nível da virtualização de servidores, das ferramentas de segurança e gestão da rede multisserviços, o que permitiu a disponibilização de um maior número de serviços aos utilizadores internos. A monitorização de recursos e serviços e a generalização da utilização da ferramenta de *helpdesk* vieram apoiar e melhorar o funcionamento da área;
- Desenvolvimentos da funcionalidade de Monitorização da Contratação da SANEST com particular atenção a dados estatísticos sobre distribuição de tipos de procedimento ao longo do tempo com o inerente cumprimento de requisitos legais e outros aplicáveis, sobre a temática, contendo elementos/dados relevantes de análise e caracterização da contratação pública desta concessionária;

- No âmbito do Projeto de Gestão Integrada de Arquivo, iniciado no ano de 2011, foi criado e autonomizado, em 2012, o Centro de Informação e Documentação (CID), que concluiu os trabalhos de levantamento e avaliação das massas documentais acumuladas da SANEST, com inventariação das mesmas e realização de novo Manual de Gestão Documental. Foi ainda iniciado o desenvolvimento do Projeto "A Nossa Biblioteca", que permitirá centralizar todas as publicações e estudos dispersos pela SANEST, bem como permitirá empréstimos e/ou trocas de livros entre os Colaboradores;
- Reformulação do modelo de orçamento e projeto tarifário, para efeitos de cumprimento da Portaria n.º 269/2011, de 19 de setembro, que procede à normalização da informação previsual a prestar ao concedente no âmbito do processo de apreciação das respetivas propostas.



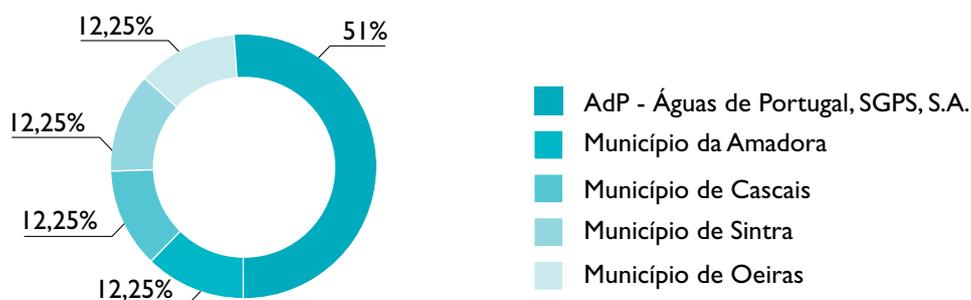
2. Apresentação

2.1 Quem Somos

Somos uma sociedade anónima de capitais públicos (criada pelo Decreto-Lei n.º 142/95, de 14 de junho), responsável pela construção, gestão e exploração do Sistema Multimunicipal de Saneamento da Costa do Estoril, em regime de concessão, até ao ano de 2020.

A SANEST integra o grupo Águas de Portugal, que é o maior grupo empresarial do setor do Ambiente, em Portugal. Foi criada em 1995 e assume uma função estruturante, contribuindo para a gestão dos recursos disponíveis no país e para a prossecução de políticas públicas e dos objetivos nacionais no domínio do ambiente.

O capital social da SANEST é detido, maioritariamente, pela AdP SGPS, em 51%, e os restantes 49% do capital pelos municípios, que assumem, ao mesmo tempo, a dupla qualidade de Utilizador/ Cliente e Acionista.



2.2. Onde Estamos

Estamos situados e operamos em Portugal, na zona ocidental da grande área metropolitana de Lisboa, abrangendo os municípios da Amadora, Cascais, Oeiras e Sintra.

A SANEST tem a sua sede na Estação de Tratamento de Águas Residuais da Guia (ETAR da Guia), localizada em Cascais e os serviços centrais estão localizados em Paço de Arcos, no Palácio Flor da Murta.

A ETAR da Guia é composta por duas instalações com localizações distintas:

- Guia, em Cascais, onde se processa o tratamento da fase líquida na estrada de ligação entre Cascais e o Guincho; e
- Outeiro da Lota, Alcabideche (Cascais), onde se processa o tratamento da fase sólida.

2.3. O Que Fazemos

A SANEST exerce a sua atividade há mais de 15 anos, contribuindo ativamente para a boa qualidade, ao longo de todo o ano, da água das praias da Costa do Estoril, cooperando desta forma para a sustentabilidade ambiental da região.

A atividade da concessão compreende:

“A recolha de efluentes canalizados pelos Serviços Municipais competentes e o respetivo tratamento e rejeição”

e inclui:

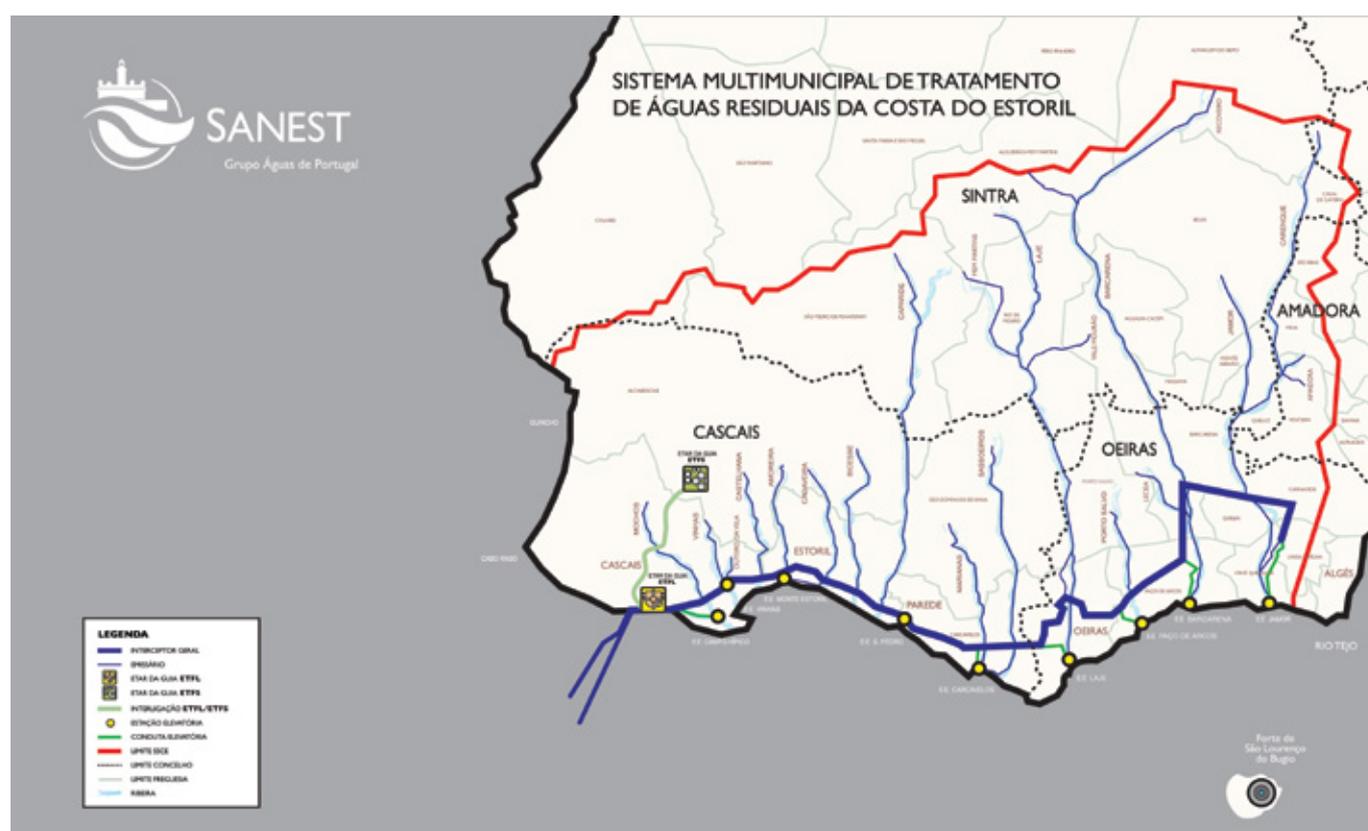
- a conceção e construção nos termos do projeto global;
- a aquisição, manutenção e renovação de todos os equipamentos necessários;
- o controlo dos parâmetros sanitários dos efluentes tratados e dos meios recetores em que os mesmos sejam descarregados.

São objetivos fundamentais da exploração e gestão do sistema de saneamento da Costa do Estoril (SSCE) contribuir para o desenvolvimento e para o bem-estar das populações que serve, assegurando a recolha, o transporte, o tratamento e a rejeição dos efluentes canalizados pelos municípios da Amadora, Cascais, Oeiras e Sintra, incluindo a construção, manutenção e renovação das infraestruturas do Sistema e a progressiva racionalização dos meios empregues nas diversas áreas da sua atividade.

A exploração e gestão do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril configuram um serviço público exercido em regime de exclusividade, de acordo com o Contrato de Concessão celebrado entre o Estado e a SANEST em 15 de setembro de 1995, pelo período de 25 anos.

2.4 O Nosso Sistema

O Sistema de Saneamento da Costa do Estoril interceta as águas residuais urbanas coletadas pelas redes de drenagem municipais de uma aglomeração geograficamente limitada pela linha vermelha na figura, que abrange todo o concelho de Cascais, grande parte do território dos concelhos de Oeiras e de Sintra e uma parte menor do concelho de Amadora, sendo estes quatro municípios os Utilizadores do sistema. Atualmente, o Sistema de Saneamento da Costa do Estoril serve uma população de cerca de 800.000 habitantes-equivalentes.



O Sistema de Saneamento da Costa do Estoril inclui as seguintes componentes principais: um interceptor geral de escoamento totalmente gravítico com cerca de vinte e cinco quilómetros de extensão total, dezassete emissários gravíticos, nove estações elevatórias que bombeiam as águas residuais provenientes das zonas baixas junto à costa, abaixo da cota do interceptor e que não apresentam possibilidade de ligação gravítica, uma estação de tratamento de águas residuais (ETAR) subterrânea, e um emissário submarino com dois ramos difusores, que lança as águas residuais tratadas a cerca de 3 km da costa, à profundidade de cerca de 45 m, na zona da Guia, em meio recetor classificado como “zona menos sensível”, pelo Decreto-Lei n.º 198/2008, de 19 de junho – zona menos sensível do Cabo da Roca/Estoril.

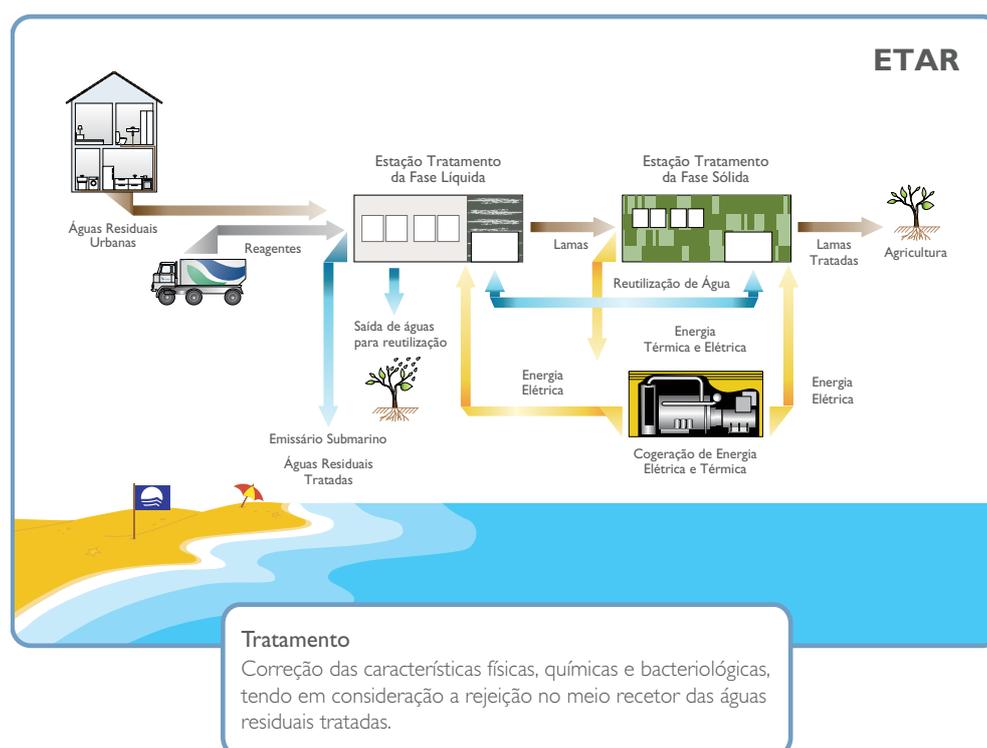
A ETAR da Guia foi, até 2009, uma estação de tratamento preliminar, na qual as águas residuais eram sujeitas a uma tamisação, através de tamisadores do tipo STEP-SCREEN, para remoção de sólidos grosseiros com diâmetro igual ou superior a 3 mm, e a uma desarenação, para extração de areias de diâmetro igual ou superior a 0,2 mm. Os sólidos removidos eram lavados e compactados de forma a facilitar o seu posterior envio a operadores de gestão de resíduos licenciados para o efeito. Em 2012, o caudal médio diário anual afluente à ETAR foi de 1,7 m³/s.

Na ETAR da Guia, era também realizada a desodorização do ar libertado, através de uma torre de lavagem química, com uma capacidade de tratamento de 75.000 Nm³/h.

A Beneficiação do Tratamento é constituída pelas seguintes unidades:

- Uma Estação de Tratamento da Fase Líquida (ETFL), subterrânea, junto à atual ETAR da Guia, com uma área de implantação de cerca de 4.600 m², irá permitir a realização do tratamento primário durante todo o ano (desengorduramento e decantação lamelar), complementado com adição de reagentes (nas etapas de mistura rápida e de floculação), filtração gravítica em areia e desinfecção por radiação ultravioleta, durante a época balnear;
- Na Estação de Tratamento da Fase Sólida (ETFS), separada da ETFL, localizada em Outeiro da Lota, ocupando uma área de cerca de 4 ha, as lamas resultantes do tratamento da fase líquida são sujeitas a espessamento mecânico por centrifugação, com adição de polieletrólito, digestão anaeróbia (mesófila), desidratação mecânica por centrifugação e secagem térmica. A instalação está munida também de grupos de cogeração alimentados a biogás e gás natural;
- Um Sistema Elevatório de transporte das lamas entre a ETFL e a ETFS, (conduta de interligação), com cerca de 4 km de extensão, subterrâneo e instalado em vala.

Para assegurar a qualidade requerida que permita a reutilização de parte dos efluentes depurados em usos compatíveis, designadamente a rega, preconiza-se um tratamento adicional, na ETFL, para uma parte do caudal efluente (9.000 m³/dia), através de um processo de tratamento biológico, complementado por filtração em pressão e desinfecção por radiação ultravioleta.



3. Estratégia de Sustentabilidade

A SANEST, enquanto Empresa integrada no grupo Águas de Portugal, prossegue a estratégia de sustentabilidade estabelecida pela AdP, para o Grupo, no início de 2009, a qual se baseia na criação de Simbioses com o Ambiente, com os Acionistas e Colaboradores e com as demais Partes Interessadas, com quem tem uma relação de estreita interdependência.

Na nossa estratégia de sustentabilidade as Partes Interessadas são o ponto fulcral, dependendo o sucesso da mesma do seu envolvimento e da capacidade de resposta às suas necessidades e expectativas.

É por isso que consideramos que, associado à sustentabilidade, surge o conceito de Simbiose - dar e receber sinergias.

A sustentabilidade nas Empresas é para todos – para os seus Colaboradores, para os seus Clientes, para os seus Acionistas, para toda a sociedade com quem a Empresa, direta e indiretamente, se relaciona e para os que, direta ou indiretamente, beneficiam dessas Simbioses.

A sustentabilidade pretende chegar aos grupos de voz ativa, pessoas, grupos e organizações, bem como às Partes Interessadas sem voz.

As Empresas do grupo Águas de Portugal e portanto, a SANEST, têm uma responsabilidade acrescida na medida em que a sua estratégia de Sustentabilidade ambiciona ir mais além do motivo que levou à sua criação, adotando práticas sustentáveis, que potenciam o papel ativo das Empresas na Sociedade e no Meio Ambiente.

Na base do modelo de gestão da SANEST e, conseqüentemente, na sua estratégia de sustentabilidade estão integradas as regras de Bom Governo do Setor Empresarial do Estado e as orientações da Tutela, nomeadamente o PEAASAR II para o período de 2007-2013, aprovado pelo Despacho n.º 2339/2007, DR 2.ª Série, n.º 32, de 14 de fevereiro, que materializa as orientações estratégicas e as metas para o setor, definindo para tal três grandes objetivos estratégicos:

- A universalidade, a continuidade e a qualidade do serviço;
- A sustentabilidade do setor, implicando a melhoria da produtividade e da eficiência;
- A proteção dos valores de saúde pública e ambiental.

A SANEST assegura o cumprimento destes objetivos e, conseqüentemente, da sua estratégia de sustentabilidade através da assunção de princípios e compromissos, cuja concretização é avaliada através de indicadores, definidos a partir dos protocolos GRI e reporte do seu desempenho na parte deste relatório dedicada às simbioses.

Princípios que consubstanciam a estratégia de sustentabilidade da SANEST:

Em Simbiose com o Ambiente

- ✓ Promover a gestão, a conservação e a valorização dos recursos
- ✓ Contribuir para a proteção da natureza e da biodiversidade
- ✓ Contribuir para o combate às alterações climáticas

Em Simbiose com os Acionistas, Colaboradores e Comunidade

- ✓ Garantir a sustentabilidade económica do Grupo e a criação de valor para os Acionistas e demais Partes Interessadas
- ✓ Valorizar a relação com os Colaboradores
- ✓ Partilhar os princípios de sustentabilidade na relação com as Partes Interessadas

Neste Relatório são apresentados os indicadores considerados mais relevantes para cada um dos princípios referidos, no âmbito do negócio em questão. Esta decisão teve como base, numa primeira fase, o definido para o Grupo, considerando, por um lado a mesma tipologia de atividade desenvolvida e, por outro, a necessidade de alinhamento com a estratégia em vigor, a aplicar nas várias participadas. Ainda assim, a SANEST pretende complementar a identificação de temas de sustentabilidade relevantes para a Empresa e para as Partes Interessadas, como será referido mais à frente neste relatório e no âmbito do processo de desenvolvimento da sua estratégia de sustentabilidade. Os indicadores encontram-se disponibilizados no final do relatório, com a sua correspondência GRI.

Para cada desafio da estratégia é apresentado o desempenho e a interpretação da Empresa, assim como os princípios orientadores da atuação e os compromissos, cujo grau de cumprimento será monitorizado através da aplicação dos indicadores da GRI e da ERSAR.

4. Modelo de Governo

A SANEST foi criada pelo Decreto-Lei n.º 142/95, de 14 de junho, ao abrigo do qual foram aprovados os seus Estatutos.

Os órgãos sociais da SANEST, constituídos pela mesa da assembleia-geral, conselho de administração, comissão executiva e fiscal único, são eleitos pela assembleia-geral por períodos de três anos, podendo ser reconduzidos uma ou mais vezes, contando-se como completo o ano civil em que foram eleitos.

Esta concessionária encontra-se dotada de um Manual de Governo da Sociedade, documento que compila o conjunto de normas constantes dos Estatutos da Sociedade e as Deliberações e Regulamentos Internos aprovados em conselho de administração, referentes ao funcionamento do conselho de administração e à sua estrutura organizativa. O aludido Manual de Governo da Sociedade foi aprovado em 22 de julho de 2009, pelo conselho de administração, revisto em 28 de julho de 2010, atualizado em 24 de maio de 2011 e em 19 de setembro de 2012.

A SANEST segue os princípios de Bom Governo das Empresas do Setor Empresarial do Estado estabelecidos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28 de março, na prestação do serviço público de saneamento de águas residuais em “alta”, aos municípios servidos pelo Sistema de Saneamento da Costa do Estoril.

Órgãos Sociais

Os membros dos órgãos sociais em exercício de funções no decurso do ano de 2012 foram eleitos por deliberação unânime por escrito tomada em 1 de fevereiro de 2010, para o mandato de 2010/2012, com exceção do fiscal único que foi eleito, pelo mesmo mandato, na assembleia-geral, realizada no dia 16 de março de 2010.

No entanto, a composição do conselho de administração sofreu algumas alterações em 2012, mais concretamente na sequência de deliberação da assembleia-geral realizada a 3 de maio de 2012, face às renúncias apresentadas pelo Eng.º Arnaldo Pêgo, em 1 de março de 2012 e pelo Dr. Mateus Roque, em 28 de abril de 2011.

Assim, e face às renúncias suprarreferidas, a assembleia-geral elegeu pelo restante período de mandato em curso, o Eng.º Carlos Manuel Martins, como presidente do conselho de administração, com funções não executivas.

Procedeu, ainda, à designação do Dr. Rui José Clemente Lele, o qual já integrava o conselho de administração como vogal não executivo, como administrador com funções executivas, também pelo restante período de mandato em curso.

Por fim, foi eleita a Dra. Ana Carla Carvalho Venâncio, representante do município da Amadora, como vogal do conselho de administração, com funções não executivas.

Esta alteração na composição do conselho de administração levou à extinção da comissão executiva, uma vez que passaram a existir reuniões regulares, com periodicidade quinzenal, ou seja, o dobro das reuniões previstas no artigo 22.º, n.º 2, dos Estatutos, não se justificando, por isso, manter a existência de uma comissão executiva.

Deste modo, e em reunião do conselho de administração, foi deliberada a revogação da delegação, na comissão executiva, da gestão corrente da sociedade, extinguindo-se, por consequência e expressamente, a referida comissão executiva.

Mesa da Assembleia-Geral

De acordo com o Contrato de Sociedade da SANEST, as assembleias-gerais são convocadas com a antecedência e nos termos previstos na lei. Os Acionistas com direito a voto poderão participar nas assembleias-gerais, desde que as suas ações estejam registadas ou, no caso de ações ao portador, não registadas, depositadas numa instituição de crédito ou na sociedade até 10 dias antes daquele em que a assembleia-geral deva reunir em 1.ª convocatória.

A representação de Acionistas em assembleia-geral poderá fazer-se em qualquer pessoa, sendo instrumento suficiente de representação uma carta dirigida ao presidente da mesa da assembleia-geral. Para que a assembleia-geral possa reunir e deliberar, em primeira convocação, é indispensável a presença ou representação de Acionistas que detenham mais de dois terços do capital social.

Tendo em conta o estipulado no n.º 1 do artigo 14.º do Contrato de Sociedade, a mesa da assembleia -geral é constituída por um presidente, um vice-presidente e um secretário, sendo estes escolhidos entre Acionistas ou outras pessoas.

A assembleia-geral é convocada e dirigida pelo presidente da mesa ou, nas suas faltas e impedimentos, pelo vice-presidente.

A mesa da assembleia-geral, eleita por deliberação social unânime por escrito tomada no dia 1 de fevereiro de 2010, tem a seguinte composição:

Mesa da Assembleia Geral	
Presidente	Município da Amadora, representado pelo Presidente da Câmara Municipal da Amadora, Joaquim Moreira Raposo
Vice Presidente	Paulo Manuel Marques Fernandes
Secretário	Ana Cristina Rebelo Pereira

Conselho de Administração

Nos termos do n.º 1 do artigo 18.º do Contrato da Sociedade, a administração da Sociedade é exercida por um conselho de administração, composto por três ou cinco membros.

O conselho de administração é eleito pela assembleia-geral que designa, também, o seu presidente de entre os administradores eleitos. Nos termos do n.º 2 do artigo 11.º do Contrato da Sociedade, e à semelhança dos restantes órgãos sociais, os membros do conselho de administração exercem as suas funções por períodos de três anos, podendo ser reconduzidos uma ou mais vezes, contando-se, como completo, o ano civil em que foram eleitos.

Os membros dos órgãos sociais consideram-se em funções logo que tenham sido eleitos, nelas permanecendo até que novos membros os substituam, ressalvando-se os casos previstos na lei, nomeadamente, de suspensão, destituição ou renúncia.

O conselho de administração, em exercício de funções no decurso do ano de 2012, tem a seguinte composição:

Conselho de Administração	
Presidente não Executivo	Carlos Manuel Martins
Vogal Executivo	Rui José Clemente Lele
Vogal Executivo	Carla da Conceição Afonso Correia
Vogal Executivo	Município de Sintra, representado por Luís Manuel Pires Patrício
Vogal não Executivo	Município da Amadora, representado por Ana Carla Carvalho Venâncio

Fiscal Único

Nos termos do n.º 1 do artigo 24.º do Contrato da Sociedade, a fiscalização da atividade da Sociedade compete a um conselho fiscal, composto por três membros efetivos e um suplente, ou a um fiscal único e a um fiscal único suplente, conforme for deliberado, nos termos da Lei, pela assembleia-geral que os elege por mandatos de três anos, renováveis.

A assembleia-geral de Acionistas realizada no dia 16 de março de 2010 elegeu como fiscal único e fiscal único suplente:

Fiscal Único	
Efetivo	Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. com sede na Av. da República, 90 – 3º, representada por Dr. Rui Abel Serra Martins (ROC n.º 1119) ou Dr. João Carlos Miguel Alves (ROC n.º. 896)
Suplente	Dr. Rui Manuel Cunha Vieira (ROC n.º 1154)

Informação adicional poderá ser consultada no Relatório e Contas da Empresa, referente ao exercício de 2012.

5. Estrutura Organizativa

Para o exercício da sua atividade, a SANEST dispõe de uma estrutura organizativa assente numa lógica funcional, dispondo de direções que executam as atividades operacionais e de suporte à Empresa e de órgãos de apoio ao conselho de administração, conforme se ilustra no organograma.

Em 2012, e face à necessidade de se autonomizar a gestão documental do secretariado da administração, procedeu-se à criação da função Centro de Informação Documental, que é coordenada, assim como o secretariado de administração, pelo secretário da Sociedade.



Direção de Engenharia (DEG)

Gerir os investimentos de construção e de reabilitação de infraestruturas, executando as atividades necessárias, designadamente a coordenação dos estudos e projetos, dos processos de operação, servidão e expropriação, dos procedimentos para realização das empreitadas e da fiscalização das obras, para assegurar o controlo de qualidade, de prazos e de custos de tais intervenções.

Apoiar os municípios utilizadores do sistema da SANEST na identificação de obras de beneficiação que contribuam para melhoria das condições ambientais da área abrangida pela concessão e na redução dos caudais pluviais afluentes ao sistema, mediante prévia protocolização entre as Partes.

Direção de Operação e Manutenção (DOM)

Assegurar a exploração do sistema de saneamento constituído pela ETAR da Guia, estações elevatórias, rede de emissários terrestres e marítimos e rede de telemetria de caudais.

Assegurar e gerir as atividades de monitorização da ETAR da Guia e meio recetor.

Gerir as atividades de monitorização da qualidade da água das praias e ribeiras em estreita colaboração com os municípios utilizadores do sistema.

Gerir as aplicações informáticas de apoio à operação e manutenção do sistema, nomeadamente o sistema de informação geográfica, o sistema de manutenção e gestão de ativos, o sistema de apoio à gestão da operação e o sistema de apoio ao sistema de medição e telemetria de caudais.

Direção Administrativa e Financeira (DAF)

Assegurar a gestão administrativa, financeira e de recursos humanos da Empresa.

Proceder à gestão eficiente das compras e da manutenção das instalações dos serviços centrais, dos equipamentos, do mobiliário, da frota automóvel, das comunicações móveis e da vigilância do edifício, de forma a assegurar a operacionalidade da Empresa e a racionalização dos custos.

Assegurar a gestão da carteira de seguros da Empresa.

Elaborar e assegurar a prestação de informação contabilística fiável e adequada e garantir o cumprimento dos prazos de prestação de contas e de consolidação.

Garantir o cumprimento das obrigações fiscais e legais de cada uma das áreas da direção.

Gerir a tesouraria assegurando a sua rentabilização e o cumprimento dos requisitos do contrato de concessão, no que respeita à constituição, utilização e aplicação de fundos.

Assegurar a implementação das políticas e práticas de gestão de recursos humanos, de forma a incrementar índices de satisfação e produtividade dos Colaboradores e otimizar os resultados da Empresa.

Elaboração e coordenação dos processos de descrição, análise e qualificação de funções, de recrutamento e seleção, de avaliação do desempenho e de planeamento e realização da formação e sensibilização.

Comunicação e Educação Ambiental (CEA)

Desenvolvimento e implementação do plano de comunicação global bianual, organização de ações de comunicação interna e iniciativas de responsabilidade ambiental.

Acompanhamento e execução do plano bianual de educação ambiental junto da comunidade servida pelo SSCE.

Tem também como objetivo estratégico o reforço da notoriedade da Empresa, concebendo e acompanhando as diversas ações e iniciativas de comunicação e informação externa, nomeadamente no apoio e na participação das iniciativas de comunicação, educação ambiental e responsabilidade social na ótica de um envolvimento mais ativo na comunidade.

Desenvolver os processos visando reforçar e implementar uma estratégia de responsabilidade social.

Secretário da Sociedade/ Apoio Jurídico (SSAJ)

Exerce uma dupla função, por um lado, de assessoria jurídica e coordenação da assessoria contenciosa nas áreas de atividade da Empresa, designadamente garantindo o cumprimento das respetivas obrigações legais e estatutárias e, por outro, de secretário da sociedade nos termos do disposto no artigo 446.º do Código das Sociedades Comerciais.

No que concerne ao apoio jurídico e tendo em conta a entrada em vigor do Código dos Contratos Públicos (CCP), em 30 de julho de 2008, foram acometidas a esta área missões de garantia do cumprimento da aplicação das regras de contratação pública aplicáveis à SANEST, bem como do desenvolvimento interno de mecanismos de monitorização e acompanhamento da evolução da contratação pública, do cumprimento de todos os requisitos aplicáveis à tramitação pré-contratual, mormente as de implementação de garantias de controlo do cumprimento do CCP na fase da execução dos seus contratos.

Relativamente ao secretário da sociedade, cumprindo as competências previstas no artigo 446.º do Código das Sociedades Comerciais, presta assessoria jurídica, e apoia, quer as reuniões do conselho de administração, quer as assembleias-gerais de Acionistas, providenciando pelo necessário expediente.

Por fim, e tendo o secretário da sociedade a coordenação do secretariado da administração, no ano de 2012, foi-lhe, também, acometida a coordenação da função do centro de informação documental (CID), cujas principais atividades se consubstanciam, designadamente, na receção e tratamento de documentação, bem como na recolha, ordenação e centralização de todos os documentos que circulam na Empresa, com a aplicação de normas de funcionamento de arquivos, de acordo com métodos e procedimentos estabelecido. Cumpre ainda ao CID assegurar o funcionamento da biblioteca da SANEST.

Planeamento e Controlo de Gestão (PCG)

Assegurar o planeamento e o controlo de gestão, garantir a elaboração do orçamento anual e o respetivo controlo orçamental e a permanente atualização do Estudo de Viabilidade Económico-Financeira da Empresa.

Garantir a disponibilização atempada e fiável de toda a informação necessária da Empresa de forma a assegurar o cumprimento dos deveres de informação.

Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE)

Promover e acompanhar a implementação de Normas e Procedimentos no âmbito da Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social na Empresa, bem como o Processo de Certificação do Sistema de Gestão Integrado da SANEST.

Sistemas e Tecnologias de Informação (STI)

Gerir as atividades relacionadas com os sistemas informáticos e de comunicações, com o objetivo de assegurar a sua funcionalidade, disponibilidade e otimização.

Promover e acompanhar a implementação de soluções informáticas de apoio à Empresa.

6. Ferramentas de Bom Governo

6.1. Código de Conduta e Ética

Tendo em vista cimentar a existência e a partilha de valores e normas de conduta, reforçando uma cultura comum, procurando promover relações de confiança entre a Empresa e os seus parceiros, reduzindo a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos e respondendo ao desafio cívico de alicerçar a sociedade em princípios éticos, que respeitem as orientações de organizações supranacionais, o conselho de administração da SANEST aprovou o código de conduta e ética do grupo Águas de Portugal que cobre as mais diversas áreas, nomeadamente a responsabilidade, o respeito pelas pessoas, o comportamento profissional, a conformidade com as leis, regras e regulamentos, o Ambiente, Higiene e Segurança e o controlo do risco nas suas mais amplas interpretações (acidentes, risco operacional, riscos financeiros, climáticos, etc.).

Este código reflete ainda a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua, com base no respeito pelos direitos dos Colaboradores, na responsabilidade da defesa e da proteção do Ambiente, na transparência nas relações com o exterior e no contributo para o desenvolvimento sustentável.

6.2 Manual de Governo da Sociedade

O Manual de Governo da Sociedade foi desenvolvido com o objetivo de compilar as normas constantes dos estatutos da Sociedade e as deliberações e regulamentos internos aprovados pelo conselho de administração, referentes ao funcionamento do conselho de administração e da comissão executiva e à sua estrutura organizativa. O aludido Manual de Governo da Sociedade foi aprovado pelo conselho de administração em 22 de julho de 2009, revisto em 28 de julho de 2010 e atualizado em 24 de maio de 2011.

6.3 Manual de Delegação de Competências

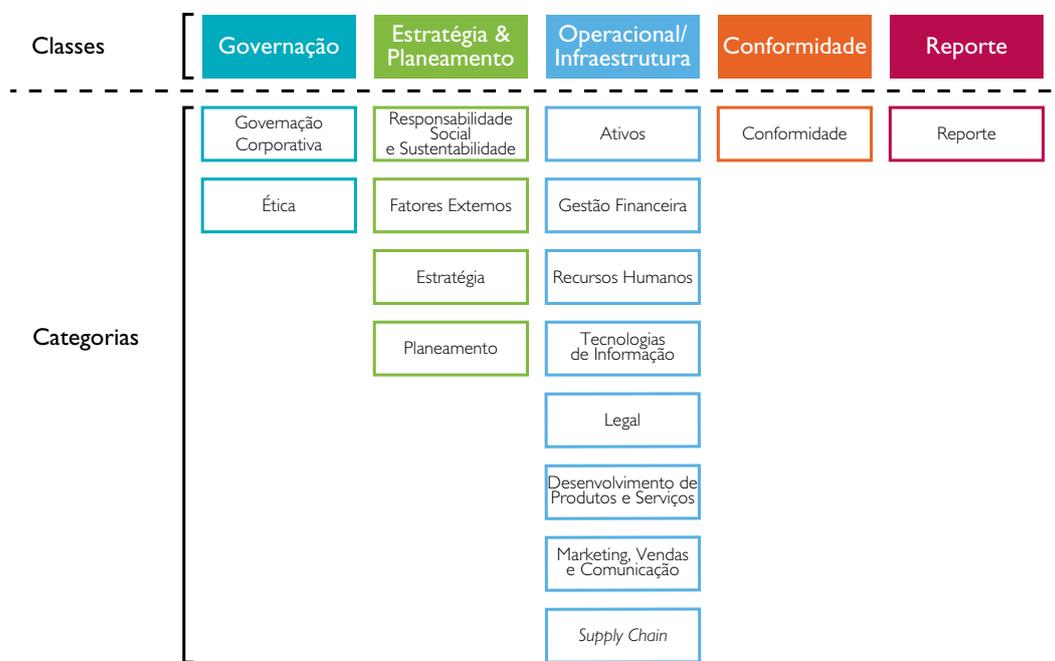
Com vista a melhorar a execução da gestão corrente, a comissão executiva da SANEST aprovou, em 22 de julho de 2009, o manual de delegação de competências, considerando-se delegação o processo de atribuição de responsabilidade do exercício de uma atividade e a correspondente autoridade para o efeito.

6.4 Gestão de Risco

A SANEST e, em particular, o seu conselho de administração, dedica grande atenção aos riscos inerentes à sua atividade, a qual é alcançada através da monitorização periódica dos principais riscos da atividade que resultam da operação diária.

Em 2012 deu-se continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco e a sistematização do processo de gestão do risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na Empresa.

Os riscos encontram-se organizados de acordo com uma estrutura de classes e categorias definidas de acordo com a metodologia COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), a qual apresentamos a seguir:



A avaliação dos riscos é efetuada na perspetiva da probabilidade de ocorrência e do impacto, considerando os respetivos riscos inerente e residual. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do sistema de controlo interno instituído por cada empresa para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável.

A avaliação do impacto tem em conta as dimensões:

- financeira;
- reputação;
- legal ou regulamentar; e
- nível de alinhamento com os objetivos de negócio.

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

- existência e eficácia de controlos;
- ocorrência anterior do risco;
- complexidade do risco; e
- capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

A auditoria interna e controlo de risco do grupo AdP tem por missão a identificação dos riscos inerentes aos negócios do grupo, a realização de auditorias internas às Empresas participadas em posição maioritária, a caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto e a realização de testes de conformidade para avaliar os resultados. Considerando que reporta diretamente ao conselho de administração das Águas de Portugal SGPS, S.A., a sua independência perante as administrações das Empresas auditadas é reforçada e está dotada de um adequado grau de autonomia na realização dos trabalhos, otimizando os recursos disponíveis e evitando a duplicação de estruturas.

Os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados pela SANEST, sendo periodicamente apreciados pelo Acionista maioritário (AdP SGPS). A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, para além de ser assegurada pela SANEST e respetivos órgãos de gestão é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade do Acionista maioritário, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

Os principais riscos a que a Empresa se encontra exposta são os seguintes:

- envolvente política, económica e financeira;
- alterações de legislação, regulamentação e regulação;
- relacionamento com os municípios;
- continuidade do negócio;
- cobranças;
- crédito e financiamento.

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

Em relação aos principais desafios de sustentabilidade, eles serão aprofundados no âmbito do trabalho em curso de desenvolvimento da estratégia da SANEST neste contexto.

7. Envolvimento com as Partes Interessadas

Tal como previsto no anterior relatório, em 2012, a SANEST iniciou um processo de envolvimento específico no âmbito da sustentabilidade, que terá como objetivos identificar as expectativas dos *stakeholders* e confirmar a relevância dos temas a incluir em futuros relatórios de sustentabilidade.

Este processo de consolidação da estratégia de sustentabilidade da Empresa envolve diversas fases, de grande relevância neste contexto.

A primeira fase consiste na elaboração de um relatório de *benchmarking*, identificando prioridades estratégicas, iniciativas em curso e performances relativas a pares previamente selecionados, no âmbito dos principais indicadores de sustentabilidade. Esta análise foi iniciada no final de 2012 prevendo-se a sua conclusão em 2013.

A segunda componente, fundamental no contexto referido, consistirá na auscultação dos *stakeholders* da Empresa, incluindo identificação de temas relevantes e a respetiva perceção da performance da SANEST no que a esta matéria concerne.

Estas duas fases permitirão a definição de prioridades estratégicas de sustentabilidade, respetivas iniciativas, projetos e objetivos a definir/ desenvolver, para cada uma das estratégias identificadas.

O processo de auscultação foi iniciado em finais de 2012, tendo sido direcionado para os grupos de *stakeholders* considerados mais relevantes para a SANEST. Tal implicou uma revisão do entendimento/ análise da informação disponível sobre a matéria, para otimizar a seleção dos *stakeholders* e identificar com detalhe os mesmos, sempre que tal fosse possível. Para o efeito, procedeu-se à realização de reuniões entre o administrador do pelouro da sustentabilidade, a área do sistema de responsabilidade empresarial, a área de comunicação e educação ambiental e os diretores e responsáveis de área mais próximos do(s) grupo(s)/ elemento(s) a considerar. Neste contexto foram considerados como mais significativos os seguintes *stakeholders*:

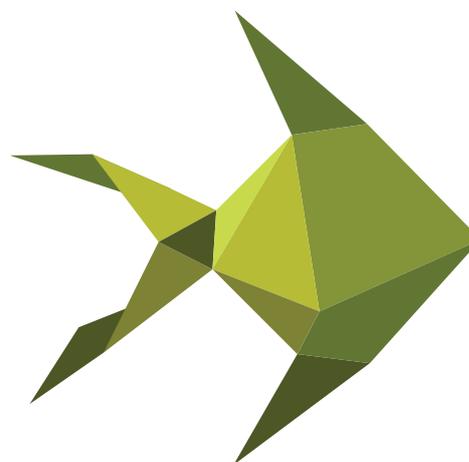


Como Comunicamos com os *Stakeholders*?

Sem prejuízo do processo referido, a SANEST valoriza a comunicação com os seus *stakeholders*, implementando diversas formas de envolvimento:

	Intranet	Permanente
	Representantes dos trabalhadores	Permanente
	Comunicações e ordens de serviço	Quando aplicável
	Correio eletrónico	Permanente
Colaboradores	Documentos internos	Quando aplicável
	Reuniões	Quando aplicável
	Painéis informativos	Permanente
	Questionários	Quando aplicável
	Caixa de sugestões	Permanente
	Assembleia-geral	Pelo menos uma vez por ano
	Reuniões do Conselho de Administração	Pelo menos duas vezes por semana
	Orçamento projeto de tarifário	Quando aplicável
Acionistas/ Clientes	Troca de correspondência	Quando aplicável
	Inquérito de avaliação da satisfação de Clientes	Anual
	Relatório e contas e relatório de sustentabilidade	Anual
	Pedidos de informação e reclamações	Quando aplicável
	Internet	Permanente
Fornecedores	Avaliação e qualificação de fornecedores	Anual e quando aplicável, respetivamente
	Regulamento de entidades externas contratadas	Quando aplicável
	Troca de correspondência	Quando aplicável
	Internet	Permanente
	Troca de correspondência	Quando aplicável
Autoridades/ entidades oficiais	Divulgação e aprovação de estudos e projetos	Quando aplicável
	Inspeções, auditorias e licenciamentos	Quando aplicável
	Relatório e contas e relatório de sustentabilidade	Anual
Associações/ Organismos	Parcerias / colaborações	Quando aplicável
	Adesão a associações e outras instituições	Quando aplicável

	Internet	Permanente
Comunidade	Relatório e contas e relatório de sustentabilidade	Anual
	Pedidos de informação e reclamações	Quando aplicável
	Apoios e patrocínios	Quando aplicável
	Comunicação social	Quando aplicável
	Plano de educação ambiental e visitas	Quando aplicável
	Boletins e brochuras	Quando aplicável
	Relações públicas	Quando aplicável
Entidades Financeiras	Relatório e contas e relatório de sustentabilidade	Anual
	Troca de correspondência	Quando aplicável
Outras Partes Interessadas	Internet	Permanente
	Relatório e contas e relatório de sustentabilidade	Anual
	Troca de correspondência	Quando aplicável
	Outras formas de comunicação específicas, por exemplo <i>holding</i> e participadas	Quando aplicável



Alguns aspetos relevantes de comunicação com os stakeholders serão destacados mais à frente neste relatório, no âmbito dos respetivos indicadores/ aspetos com eles relacionados (especificamente ao nível dos Colaboradores, Clientes/ Acionistas e fornecedores.

Destacamos neste ponto alguns exemplos de iniciativas relacionadas com a comunidade, em complemento das formas de comunicação já apresentadas para este grupo de *stakeholders*.

A este nível, em 2012, a SANEST deu continuidade à execução do Plano Global de Comunicação, que permite o planeamento integrado, maximizador da utilização e eficiência dos recursos disponíveis, através de uma total harmonia das ações e de mensagens, potenciando todos os momentos de comunicação.

Este Plano engloba também o Plano de Educação Ambiental, o qual permite o cumprimento de uma das obrigações da Empresa, no âmbito da Responsabilidade Ambiental e Social, ao informar e contribuir para a educação dos mais novos, fidelizando as crianças e as suas famílias, mostrando o seu envolvimento na vida da comunidade e nas temáticas de ambiente.

A SANEST desenvolveu uma campanha direcionada aos mais novos, assente numa mascote denominada "BUZZ". A nossa mascote tem, como não poderia deixar de ser, um papel fundamental nas campanhas uma vez que "corre nas suas veias o mar e as ondas da Costa do Estoril", elementos estreitamente ligados à atividade da Empresa.

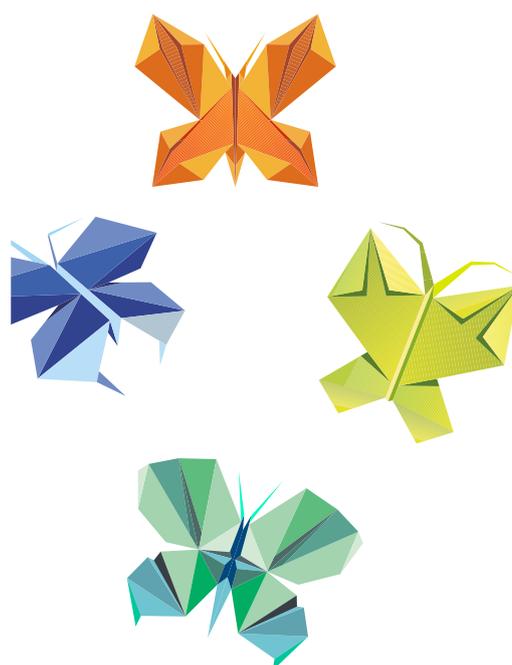


Em 2012, a SANEST organizou e executou ainda mais de quatro dezenas de ações no âmbito da responsabilidade social, interna e externa, abrangendo áreas transversais que vão da solidariedade social, ao ambiente e cultura.

No plano externo, destacam-se as atividades realizadas em colaboração ou diretamente nos municípios servidos pelo SSCE.

Na Amadora, no contexto de solidariedade social, a SANEST concluiu e apoiou a recuperação do espaço de recreio da Quinta de S. Miguel, entidade que recebe e apoia menores em situação de família de risco.

Em Cascais, na ótica do ambiente, a SANEST apoiou o programa “Marés Vivas”, durante a época balnear, através do apoio à produção dos painéis informativos de praia e ao programa coordenador do litoral.



Participou novamente no *Greenfestival*, evento dedicado à área do ambiente e, completou o apoio atribuído à Associação Alzheimer Portugal na instalação de um sistema de aproveitamento energético, amigo do ambiente, para aquecimento.

Em Oeiras, e no contributo de manutenção da qualidade dos areais, a SANEST suportou a produção de cerca de 5.000 cinzeiros de praia que foram distribuídos pelas praias do município.

Ainda em Oeiras, apoiou a festa de encerramento do programa de educação ambiental, participando numa ação de rua que envolveu mais de quatro centenas de crianças.

No que se refere a Sintra, num plano mais cultural, a SANEST apoiou o Festival de Música de Sintra e a Associação "O Chão de Oliva".

Também em Sintra, a SANEST desenvolveu uma parceria com uma ONG para o desenvolvimento do projeto de conservação da "micro-reserva biológica da Peninha, no Parque Natural de Sintra-Cascais".



8. Técnicas de Medição

De forma a promover uma maior transparência junto das Partes Interessadas apresentamos, neste relatório, as técnicas de medição em vigor na SANEST, para os indicadores reportados (designadamente os mais significativos e ou de maior complexidade). Estas técnicas são baseadas na metodologia de recolha de dados da AdP, consubstanciada no manual de indicadores de sustentabilidade do Grupo e que está alinhada com a metodologia do "Global Report Initiative" GRI (anexo I).





3. Desempenho



1. Em Simbiose com o Ambiente



Por considerar que a certificação em Sistemas de Gestão Ambiental, ao abrigo da norma ambiental NP EN ISO 14001 é fundamental para assegurar o cumprimento dos compromissos assumidos para com o Ambiente, a SANEST renovou a sua certificação em 2012.

No que respeita à conservação e à valorização dos recursos, a SANEST está empenhada na preservação dos consumíveis que utiliza para desenvolver a sua atividade, desde as fases de planeamento, conceção e construção de infraestruturas, até à fase de operação. Consciente dos impactes inerentes à sua atividade, a Empresa gere adequadamente os recursos que utiliza, adotando as melhores tecnologias disponíveis na Beneficiação do Tratamento da ETAR da Guia e otimizando o potencial das infraestruturas, dos subprodutos e dos resíduos que gere.

Ao nível da Biodiversidade a SANEST tem dado continuidade ao desenvolvimento de medidas previstas na avaliação de impacte ambiental da Empreitada da Beneficiação do Tratamento da ETAR da Guia. Desenvolveu ainda projetos de Integração Paisagística dos Espaços Exteriores e Áreas Envolventes da aludida estação de tratamento (fase líquida e fase sólida), com o objetivo de melhorar o enquadramento visual dos espaços verdes envolventes das unidades e integrar essas instalações na paisagem, promovendo a consolidação de uma imagem positiva da atividade da Empresa junto da população servida pelo SSCE, em particular, no município de Cascais.

No combate às alterações climáticas, destacam-se os esforços desenvolvidos para monitorização dos consumos que direta ou indiretamente afetam este princípio e para o desenvolvimento de ações que permitirão num futuro próximo minimizar os impactes associados ao elevado consumo energético das instalações.

Apresentamos de seguida dados de desempenho no âmbito deste desafio, respetiva interpretação da empresa e princípios orientadores de atuação para o futuro.

1.1. Desempenho Ambiental

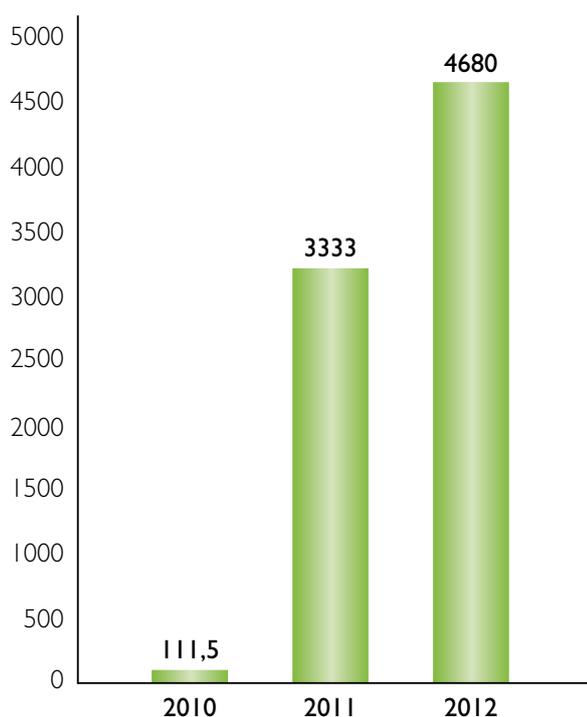
1.1.1. Consumo de Materiais (EN1, EN2)

Na SANEST, o consumo de materiais está essencialmente associado ao consumo de reagentes utilizados para o tratamento das águas residuais.

Apresentamos de seguida a respetiva evolução desde 2010, em valor absoluto, ou seja, representando o somatório de todos os reagentes consumidos no processo de tratamento.

Em 2012, como já referido, a SANEST tomou posse administrativa da empreitada de beneficiação do tratamento de águas residuais

Consumo de reagentes
(ton / ano)



do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril, tendo, de imediato, iniciado a implementação de um programa de intervenções, no sentido de concluir os trabalhos da empreitada e criar condições para o funcionamento pleno das instalações durante a época balnear de 2012. O programa de intervenções mencionado integrou a implementação de diversas ações em vários órgãos de tratamento, incluindo o ajustamento e a otimização da adição de reagentes nas etapas de coagulação e floculação, de forma a permitir um maior rigor no controlo do processo e consequentemente, na monitorização e otimização dos consumos de materiais e uma maior eficiência do tratamento preconizado.

A aludida otimização do processo implicou um aumento do consumo de reagentes nas etapas referidas (cerca de 40% face a 2011), o que permitiu garantir a melhoria da eficiência do tratamento das águas residuais, conforme descrito em ponto específico.

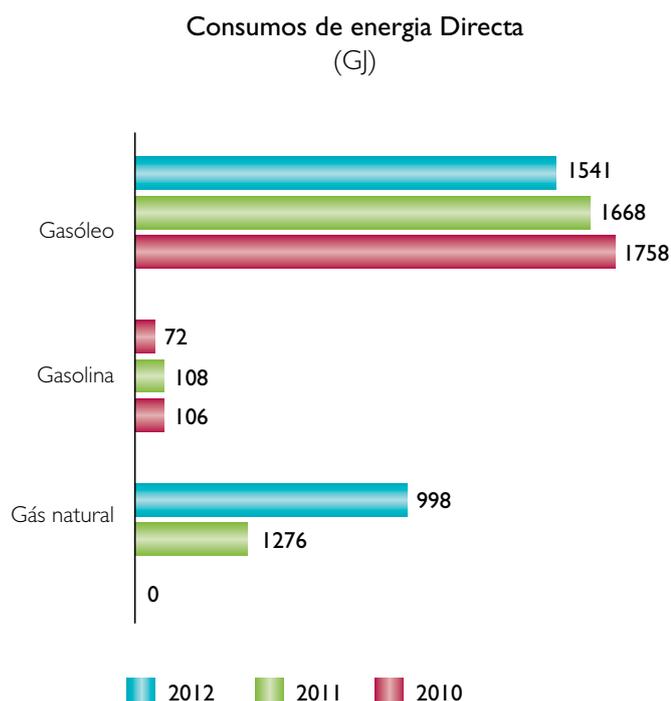
Relembramos que o acréscimo verificado entre 2010 e 2011 se justifica com o facto de o tratamento ter evoluído de preliminar para primário, passando o consumo de reagentes a ter um papel relevante no processo, (apesar de nesse ano ainda não estarem em funcionamento a totalidade das etapas do tratamento).

No que respeita a outros materiais, o consumo não é significativo, destacando-se, no entanto, o consumo de papel, que em 2012 foi de aproximadamente 0,339 toneladas. O papel consumido na Empresa é um produto ambientalmente responsável, biodegradável e reciclável, fabricado a partir de um recurso renovável plantado especificamente para este fim e que, por esses motivos, conta com um conjunto de credenciais ambientais (FSC e PEFC, entre outras). Não se verificou no entanto em 2012 qualquer consumo de papel ou de outros materiais reciclados.

1.1.2. Consumo de Energia (EN3, EN4, EN6)

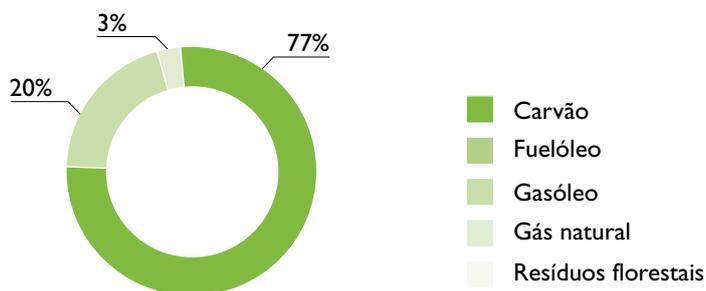
À atividade da Empresa está associado um consumo de energia significativo, sendo que desde 2011 a SANEST é considerada consumidor intensivo de energia, tendo em conta o aumento do consumo energético verificado nas instalações, fator mais uma vez associado às alterações ocorridas no processo de tratamento.

Apresenta-se de seguida a evolução dos dados de consumo de energia direta:



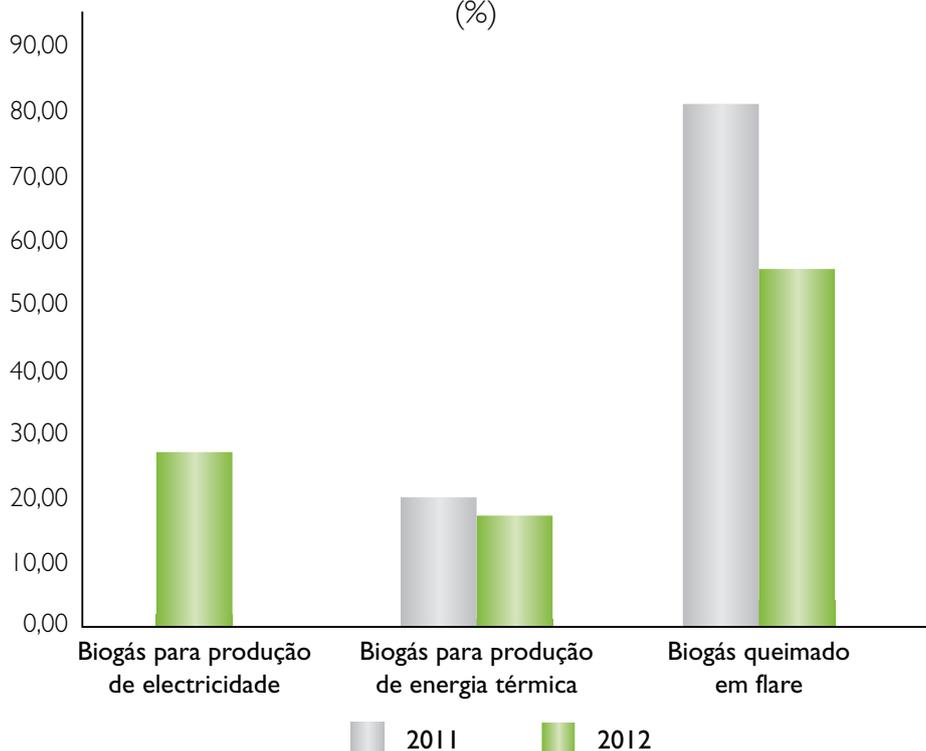
O consumo total de energia eléctrica teve, em 2012, o valor de 45.990 GJ, a que está associado a um gasto indireto de combustíveis primários que, no caso da SANEST, tem o valor total 74.922 GJ, distribuído da seguinte forma:

Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária (GJ) 2012



Em 2012, o grande destaque no que a esta matéria concerne é a conclusão com sucesso do processo de licenciamento da cogeração e a realização de alterações que permitiram a entrada em funcionamento da aludida instalação. Tal situação permitiu que o biogás produzido no processo de tratamento tenha passado de uma situação em 2011, em que maioritariamente era consumido em *flare*, para uma nova situação em 2012, na qual se reduziu a queima em *flare* em mais de 30%, com uma distribuição de consumos conforme atesta o seguinte gráfico:

Distribuição dos consumos de biogás (%)



Por outro lado, a entrada em pleno funcionamento da cogeração permitiu uma redução no consumo de eletricidade de cerca de 23%, dado que parte das necessidades de energia elétrica foram asseguradas através da produção do biogás.

A este nível torna-se complicado definir metas específicas pelo fato de a totalidade da instalação não estar ainda em pleno funcionamento.

O que corresponde à seguinte de quantidade de biogás (m³/ano):

Quantidade de biogás consumido para produção de eletricidade consumida nas instalações de Empresa	1.242.230
Quantidade de biogás consumido para produção de energia térmica	829.350
Quantidade de biogás consumido para queima em <i>flare</i> (queimador)	2.541.875

Neste ano, a Empresa instalou também dois painéis solares para aquecimento de água nos balneários e refeitórios da ETAR da Guia (fase líquida e fase sólida).

Em 2013, a SANEST dará continuidade ao desenvolvimento dos esforços tendentes à conclusão do processo de otimização da instalação de cogeração, para que se possa otimizar o respetivo funcionamento, rentabilizando assim a unidade já instalada.

Como consumidora intensiva de energia, a SANEST desenvolveu/ desenvolverá auditorias energéticas às duas instalações da ETAR da Guia (fase líquida e fase sólida), incluindo o desenvolvimento do respetivo plano de racionalização de consumos a aplicar num horizonte temporal definido legalmente. Especificamente foi desenvolvida uma auditoria em 2012 na instalação da fase líquida, da qual resultou um plano de racionalização dos consumos de energia a aplicar até 2017 e foi efetuado o registo da instalação da fase sólida, sendo, portanto, a respetiva auditoria realizada no próximo ano.

1.1.3. Consumo de Água (ENS, EN10*)

A água consumida na Empresa tem origem essencialmente na rede pública, atingindo em 2012 o valor de 224.669 m³, valor que registou um aumento significativo face a igual período de 2011 (98.154 m³), associado (mais uma vez) à otimização do processo de tratamento.

A SANEST dispõe ainda de duas captações de água para consumo interno, que têm, no entanto, consumo desprezável face ao consumo total reportado (valor estimado de 100 m³).

Destaca-se que na ETAR da Guia - fase líquida, preconiza-se um tratamento adicional para uma parte do caudal efluente (9.000 m³/dia), através de um processo de tratamento biológico, complementado por decantação lamelar, filtração em pressão e desinfecção por radiação ultravioleta para assegurar a qualidade requerida para permitir a reutilização de parte dos efluentes depurados em usos compatíveis, designadamente, a rega e para outras utilizações urbanas, como a lavagem de ruas e de contentores de resíduos sólidos urbanos. Esta unidade constitui uma medida estratégica de conservação da água, tão necessária numa zona que, por si só, não é autossuficiente em recursos hídricos, uma vez que importa água para consumo humano da bacia hidrográfica do rio Zêzere.

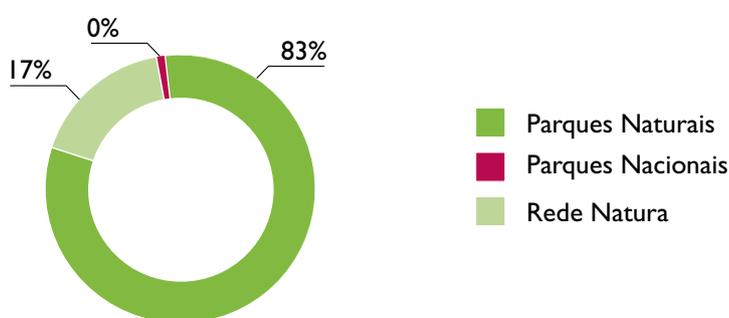
Em 2012, foram definidas e implementadas ações que permitirão a entrada em funcionamento desta unidade de tratamento de reutilização de água em 2013, mantendo-se assim este objetivo por se tratar, claramente, de uma medida de poupança de custos e principalmente de proteção do ambiente.

1.1.4. Biodiversidade (EN11, EN12, EN13, EN14)

A SANEST aposta na conservação da natureza e minimiza os impactes das suas atividades, visando a proteção dos ecossistemas e a recuperação ambiental e paisagística das áreas de intervenção.

As infraestruturas da SANEST ocupam 3,62 ha de terreno em áreas protegidas, com a seguinte distribuição:

Terrenos ocupados em áreas protegidas (%)



A área mais significativa é ocupada pela instalação da ETAR da Guia - fase sólida (com um total de 3 ha de terreno ocupados no Parque Natural de Sintra-Cascais), e a restante área ocupada pela ETAR da Guia - Emissário Submarino, Intercetor Geral e Emissário da Castelhana.

Tendo em consideração, entre outras questões, a ocupação das áreas referenciadas, a empreitada de beneficiação do tratamento de águas residuais do sistema de saneamento da Costa do Estoril foi sujeita a um processo de Avaliação de Impacte Ambiental, nos termos do Decreto-Lei n.º 69/2000, de 3 de maio.

Neste âmbito, em 2000/2001 foi desenvolvido o Estudo de Impacte Ambiental e, em setembro de 2002, foi emitida a Declaração de Impacte Ambiental, favorável, condicionada ao cumprimento de 155 medidas de minimização de impacte ambiental, com ênfase nos descritores socioeconómica, ordenamento do território, psicossocial, segurança e recursos hídricos.

Posteriormente, foi desenvolvido o Projeto de Execução e, em paralelo, o Relatório de Conformidade Ambiental do Projeto de Execução. Em junho de 2006, foi declarada a conformidade ambiental do Projeto de Execução. Durante os anos de 2007, de 2008 e de 2009, foram implementadas as medidas de minimização de impacte ambiental estabelecidas na Declaração de Impacte Ambiental referentes à fase de obra.

Em 2012 foram assinados protocolos de colaboração com o município de Cascais, tendo em vista a realização dos seguintes investimentos, como formas de compensação aos moradores de Cascais, enquanto medidas de minimização previstas na Declaração de Impacte Ambiental, os quais foram já objeto de pronúncia favorável da Agência Portuguesa do Ambiente:

- Construção da Via das Patinhas - Estrada Municipal com 1,2 km de extensão, localizada em frente à estação de tratamento da fase sólida, em Murches;
- Comparticipação na construção do Edifício Espaço Natura - Reabilitação do edifício existente na Quinta de Vale de Cavalos, integrada no Parque Natural Sintra-Cascais, para construção de um edifício sustentável (*Green Building*), com a área aproximada de 2.200 m².

Neste âmbito, e após revisão do projeto de construção da Via das Patinhas em 2011, em 2012 foram introduzidas as necessárias melhorias e correções ao mesmo, tendo em vista a realização da obra.

Considerando que os espaços exteriores e áreas envolventes das instalações devem transmitir para o exterior uma imagem cuidada, podendo mesmo constituir-se como espaços de referência, ocupando um papel fundamental num contexto de Educação Ambiental, Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável, foram desenvolvidos os projetos de integração paisagística das estações de tratamento da fase líquida e da fase sólida.

Durante o ano de 2012, foi realizada a empreitada de integração paisagística na fase líquida.

Na sequência do parecer da ERSAR sobre o projeto de integração paisagística da fase sólida, o mesmo foi reformulado, retirando-se as componentes relativas ao espelho de água e espaço desportivo, tendo sido novamente submetido à ERSAR para parecer, que se aguarda.

Ainda ao nível da biodiversidade destacamos a realização de uma parceria entre a SANEST e a Quercus, através da assinatura de um protocolo de colaboração tendo em vista o desenvolvimento de atividades de conservação e recuperação da flora e vegetação da Peninha, área situada no Parque Natural de Sintra-Cascais.

A micro-reserva biológica da Peninha insere-se na rede de micro-reservas que a Quercus gere ao nível nacional e corresponde, neste caso, a uma parte da herdade da Peninha, propriedade do Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade, no Parque Natural de Sintra-Cascais e tem como objetivo a implementação de medidas de conservação e preservação de espécies que apenas existem nesta zona.

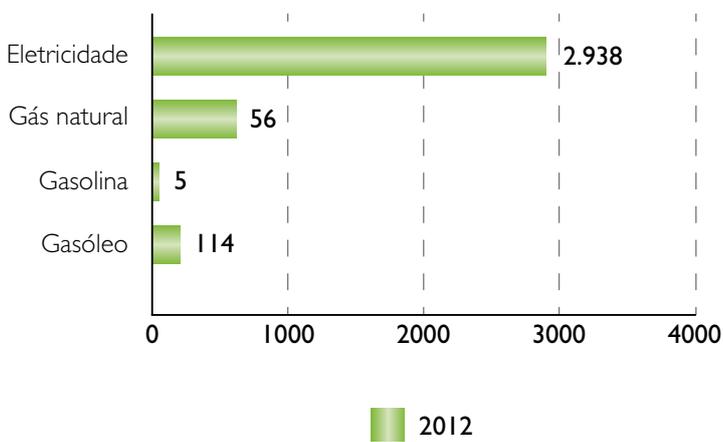
No âmbito deste protocolo, destacam-se o acompanhamento do plano de gestão do projeto, o compromisso de redução de ações com impacte ambiental e a garantia de apoio à execução das ações de conservação de espécies e restauração de *habitats* nos anos de vigência do protocolo.

Ao envolver-se em projetos de conservação e recuperação da flora natural e autóctone, como este, a SANEST está assim, a integrar valores de desenvolvimento sustentável na sua gestão, não trabalhando, apenas, para cumprir a gestão responsável da sua concessão, mas também para o bem-estar da sua geração e das gerações futuras.

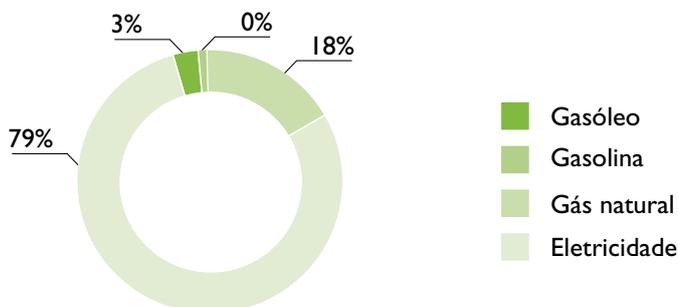
1.1.5. Emissões Atmosféricas (EN16, EN17, EN20)

Na SANEST, as emissões diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, num total apurado de 3.113,33 toneladas, estão associadas maioritariamente ao consumo de energia nas instalações (essencialmente consumo de energia elétrica já reportado) e, com menor impacto, aos consumos de gás natural, de combustível utilizado na frota e de gasóleo utilizado no funcionamento dos grupos de emergência, nos termos e conforme tabela que se apresenta de seguida:

Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso (ton CO₂)

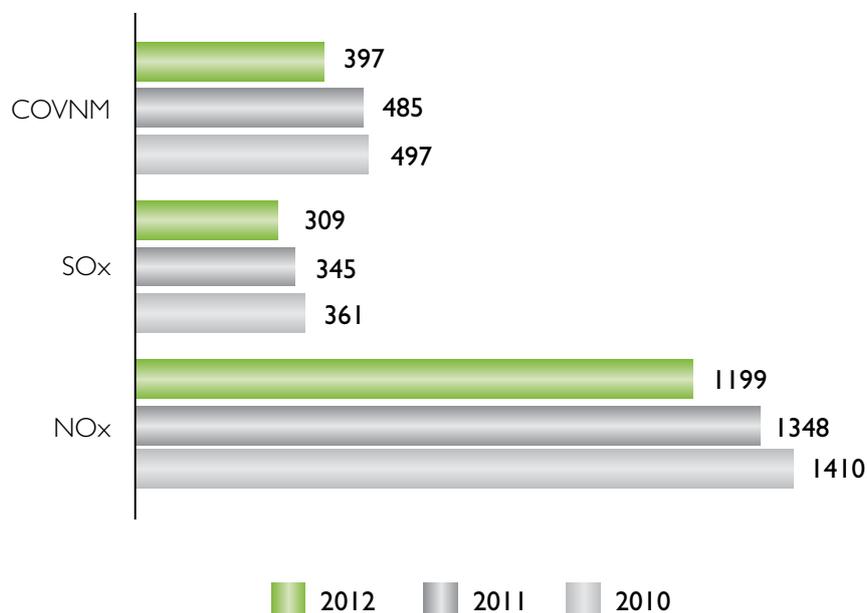


Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso (%)



Apresenta-se de seguida a respetiva evolução da contribuição associada a fontes móveis (combustíveis utilizados na frota automóvel) e emissões associadas fontes fixas, sendo que no caso destas últimas são consideradas emissões associadas ao consumo de combustíveis em geradores e não são incluídas as restantes fontes fixas existentes nas instalações (de caldeiras e cogeneradores) por alinhamento com metodologia em vigor no Grupo. Acresce, que os sistemas referidos (caldeiras e cogeneradores) em 2012 não tiveram um regime de funcionamento contínuo e apresentaram caudais de emissão (na sua maioria) inferiores aos limiares mínimos previstos na legislação nacional.

NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas provenientes de fontes móveis (kg)



NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas provenientes de fontes fixas (Kg)

NO _x	54
SO _x	20
COVNM	19

No que respeita a outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa, a SANEST ainda não dispõe de meios internos que permitam o apuramento destes dados. No entanto, e tendo em conta a atividade desenvolvida pela Empresa, identificamos um conjunto de fontes de emissões mais significativas, já descritas em anos anteriores.

No que concerne às substâncias destruidoras da camada de ozono, a SANEST, em 2012, deu continuidade à adequada gestão dos equipamentos de refrigeração e de ar condicionado que contêm este tipo de substâncias, promovendo a realização de atividades de verificação e de monitorização nos termos e conforme previsto na legislação em vigor. Sem prejuízo dos cuidados referidos, em 2012 verificou-se uma fuga num dos equipamentos, representando a quantidade de gás total presente no mesmo, devido essencialmente ao fato de o equipamento se encontrar instalado numa zona produtiva onde as condições são mais agressivas. Tal obrigou a uma reformulação do contrato de manutenção para este tipo de equipamentos, mantendo-se a inexistência de novas fugas até à presente data.

No combate às alterações climáticas deu-se continuidade ao desenvolvimento de esforços para monitorização dos consumos que, direta ou indiretamente, afetam este princípio e para a definição de ações que permitirão num futuro próximo minimizar os impactes associados ao elevado consumo energético das instalações.

1.1.6. Águas Residuais (EN21, EN23, EN25)

Em 2012, o volume de águas residuais tratadas e dispersas no mar foi de 53,24 milhões de m³, verificando um ligeiro decréscimo face ao ano de 2011 (57,66 milhões de m³).

Como já referido anteriormente, o ano de 2012 ficou fortemente marcado pela posse administrativa da instalação da beneficiação do tratamento de águas residuais do sistema de saneamento da Costa do Estoril e pelas ações desenvolvidas para obtenção das eficiências exigidas.

Perante (i) o conjunto de atrasos acumulados na execução do empreendimento; (ii) a constatação de que o consórcio não conseguiu colocar em funcionamento a ETAR de modo a assegurar em todas as suas etapas o tratamento das águas residuais na época balnear de 2011; (iii) a manutenção da situação relativamente a cheiros e ruídos; (iv) os incumprimentos em matéria de qualidade, ambiente e segurança da instalação; e (v) as sucessivas promessas de resolução apresentadas pelo consórcio, que, por último, indicava que “a ETFL terá condições para efetuar o tratamento contínuo de época balnear ao caudal afluente, antes do próximo dia 31 de Julho do corrente ano” (2011), a SANEST rescindiu o contrato da empreitada de beneficiação do tratamento de águas residuais do sistema de saneamento da Costa do Estoril em dezembro de 2011, com vista a superar as deficiências que impediam o normal e completo funcionamento da ETAR da Guia.

Após rescisão contratual, a SANEST tomou posse administrativa da obra em janeiro de 2012, tendo de imediato iniciado a implementação de um programa de intervenções, no sentido de concluir os trabalhos da empreitada e criar condições para o funcionamento pleno das instalações durante a época balnear de 2012, em administração direta, sem prejuízo da contratação, em regime de urgência, de outras entidades necessárias.

Em julho de 2012, no decurso da época balnear de 2012, e tendo em conta as intervenções realizadas pela SANEST, já foi possível atingir eficiências compatíveis com as exigidas na Decisão da Comissão 2001/720/CE, de 8 de outubro.

Em 2013, a SANEST dará continuidade à implementação do plano de ações referido para que seja possível a entrada em pleno funcionamento da instalação, pelo que, não serão neste relatório apresentados valores relativos ao grau de cumprimento dos parâmetros de descarga, uma vez que o título de utilização dos recursos hídricos para descarga de águas residuais e para ocupação de domínio público hídrico estabelece as condições de descarga das águas residuais apenas a partir da condição mencionada. Sem prejuízo do atrás exposto, a SANEST realizou em 2012 um conjunto de análises para controlo do efluente e do meio receptor, nos termos e conforme a seguir descrito. Foram realizadas 243 análises no âmbito da licença de descarga (assegurando-se assim um

grau de cumprimento da realização das mesmas de 100%) e 1.588 para aferição da qualidade do efluente tratado de acordo com os procedimentos de controlo interno da Empresa.

Não podemos deixar de realçar, face aos resultados da monitorização que tem vindo a ser levada a efeito que:

- Se manteve em 2012 a ausência de qualquer situação de deterioração das condições ambientais do meio recetor ou qualquer implicação sobre a qualidade das águas balneares da Costa do Estoril;
- Foi possível obter eficiências no tratamento (conforme já referido), facto que até àquela data não tinha ainda sido possível.

Durante o ano de 2012, continuaram também a desenvolver-se os estudos de monitorização ambiental do impacte do lançamento do efluente do sistema de saneamento da Costa do Estoril no meio recetor, através do emissário submarino da Guia, com vista a avaliar a evolução do meio recetor junto do local da descarga e a determinar a contribuição do efluente da ETAR para essa evolução, integrados no Programa de Monitorização que tem vindo a ser executado pela SANEST, desde 1993. Estes estudos de monitorização permitem satisfazer o disposto no art.º 5º da Decisão da Comissão n.º 2001/720/CE, pois é da análise da informação recolhida no âmbito do Programa de Monitorização que é possível constatar que a descarga do efluente do sistema de saneamento da Costa do Estoril não deteriora o ambiente.

Em 2012, ocorreram um total de 26 descargas em situações de emergência, com um volume aproximado de efluente descarregado de cerca de 0,53 milhões de m³, número e volume inferior ao reportado em 2011 (32 descargas, 0,85 milhões de m³), maioritariamente associadas a eventos de precipitação, todas elas reportadas à Entidade Competente. Em relação a descargas das estações elevatórias verificaram-se um total de 24 descargas, sendo que 18 são planeadas para realização de intervenções de manutenção preventiva e 6 para intervenções corretivas. Para estas descargas não é possível fazer o apuramento dos volumes descarregados.

Em 2012 não se registaram ocorrências associadas a derrames de substâncias perigosas. Destaca-se que são considerados os derrames significativos, os que tenham gravidade ambiental, ou que apresentem um resultado global de impacto ambiental elevado, nos termos e conforme metodologia de avaliação de aspetos e impactos ambientais em vigor. Estas ocorrências são também registadas no sistema de gestão da Empresa, para que seja possível a respetiva avaliação de causas e ações corretivas adequada a aplicar, a fim de evitar a sua repetição.

1.1.7. Resíduos (EN22)

No âmbito do seu sistema de gestão ambiental em vigor, a SANEST deu continuidade à gestão adequada dos resíduos produzidos na Empresa, procurando sempre que possível a respetiva valorização.

Em 2012 verificou-se um acréscimo na quantidade de lamas produzidas, também ela potenciada pela otimização do processo de tratamento, designadamente ao nível das etapas de coagulação, floculação e decantação. Estas lamas foram entregues a operador licenciado para o efeito, após estabilização interna na estação de tratamento da fase sólida., para respetiva valorização agrícola mediante compostagem prévia.

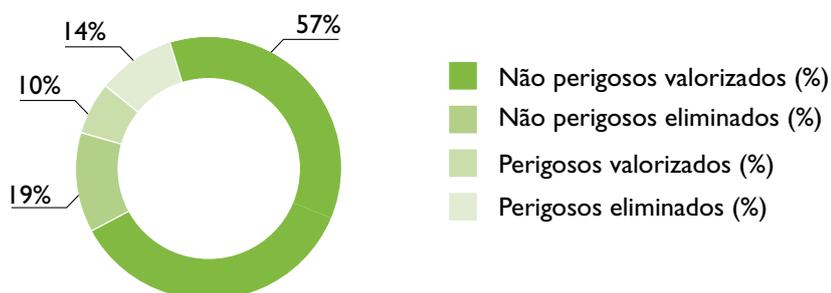
Os restantes resíduos de processo (todos eles classificados como não perigosos) tiveram uma evolução habitual para a tipologia, muito dependente da composição do efluente na estrada/ ocorrência de fenómenos de precipitação. No caso dos resíduos de gorduras verificou-se um acréscimo um pouco mais significativo que estará igualmente relacionado com a otimização do processo de tratamento, especificamente na operação de desengorduramento. Todos estes resíduos sofrem operação de eliminação em aterro, mediante entrega a operador licenciado.

Resíduos produzidos no processo (ton.)

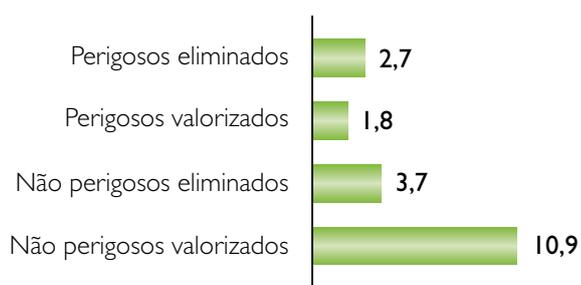
	2009	2010	2011	2012
Gradados	951	1.035	828	835
Areias	1.037	1.064	1.063	1.018
Gorduras			151	244
Lamas			13.797	20,167

Ao nível das infraestruturas de apoio destacam-se os resíduos produzidos nas atividades administrativas e de manutenção, com a seguinte distribuição:

Resíduos produzidos nas infraestruturas de apoio (%)



Resíduos produzidos nas infraestruturas de apoio (ton)



Também para este tipo de resíduos o destino final é selecionado respeitando o princípio da hierarquia das operações de gestão de resíduos, privilegiando o recurso às melhores tecnologias disponíveis com custos economicamente sustentáveis, selecionando sempre que possível a valorização do resíduo.

No âmbito dos processos de valorização, os resíduos sofrem essencialmente operações de reciclagem/ recuperação de materiais, como é o caso por exemplo da sucata, do papel, do plástico, dos orgânicos, dos óleos e dos resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, podendo também estes ser entregues para acumulação prévia à operação de valorização respetiva.

Ao nível dos processos de eliminação destacamos a entrega a aterro, o tratamento físico-químico com posterior produção de compostos ou misturas a rejeitar e a acumulação prévia tendo em vista respetiva operação de eliminação.

Para o futuro perspetiva-se a manutenção das práticas já em vigor na Empresa e o desenvolvimento dos trabalhos ao nível da secagem térmica que permitirão a conversão de um resíduo num subproduto, mediante a valorização agrícola das lamas.

1.1.8. Proteção Ambiental (EN30)

Destacam-se de seguida custos em proteção ambiental, relativos ao ano de 2012.

Os custos que se encontram detalhados referem-se essencialmente a questões de gestão corrente no âmbito da área ambiental. No que concerne à rubrica identificada como outros custos, estão incluídos essencialmente os custos associados à monitorização e realização de estudos específicos em matéria de ambiente.

Custos em proteção ambiental (Euros)

	2011	2012
Gestão dos resíduos produzidos	687.927,50 €	860.945,43 €
Seguro de responsabilidade ambiental	3.035,99 €	3.064,39 €
Custos Auditorias ambientais (internas e externas)	6.407,32 €	2.818,33 €
Formação/sensibilização ambiental	1.892,36 €	3.064,14 €
Outros custos	327.274,50 €	313.903,86 €



2. Em simbiose com os Acionistas, Colaboradores e Comunidade



Tendo por base os desafios identificados a SANEST definiu como princípios, nesta simbiose:

- garantia da sustentabilidade económica;
- criação de valor para os Acionistas e demais Partes Interessadas;
- valorização da relação com os Colaboradores;
- prestação de um serviço público de qualidade elevada e tarifas socialmente aceitáveis;
- partilha dos princípios de sustentabilidade na relação com as Partes Interessadas;



Os Acionistas são Partes Interessadas fundamentais para qualquer sociedade e de uma importância acrescida na SANEST, atendendo à sua dupla qualidade de Acionistas/ Clientes.

Neste contexto, a eficiência na gestão dos processos, com conseqüente garantia de sustentabilidade económica e criação de valor, é essencial na relação de Simbiose que se pretende estabelecer com esta Parte Interessada.

Neste contexto, em maio de 2011, a SANEST manteve a certificação em Responsabilidade Social, ao abrigo da norma de referência SA 8000, certificação que veio a manter em 2012. Estamos certos que esta certificação tem permitido e permitirá uma gestão mais adequada dos recursos humanos associados às suas atividades no que respeita aos Colaboradores e aos fornecedores, possibilitando o reconhecimento público da estratégia de Responsabilidade Social.

Por outro lado, considerando que o compromisso de garantir as condições de Segurança em ambiente laboral é fundamental neste princípio, reduzindo os riscos inerentes ao desenvolvimento de todas as atividades, a SANEST implementou um Sistema de Gestão de Segurança, que permite, para além do cumprimento da legislação aplicável, uma melhoria contínua ao nível do desempenho da SANEST e do controlo da atividade desenvolvida pela Empresa.

Este esforço da SANEST, incluindo a formação e a melhoria dos procedimentos em matéria de Higiene, Saúde e Segurança, permitiu-lhe obter em 2009 a certificação do Sistema de Saúde, Higiene e Segurança no trabalho, ao abrigo da norma OSHAS 18001 – Sistemas de Gestão da Segurança, certificação igualmente renovada em 2012.

Ao nível da comunidade a prestação de um Serviço Público, cada vez mais abrangente e contínuo, de qualidade elevada, com tarifas socialmente aceitáveis, tem acompanhado o desenvolvimento da SANEST e marcado presença no dia-a-dia da Empresa e na sua visão de futuro. A SANEST na sua qualidade de prestador de um serviço público indispensável, prosseguiu a sua atividade, adotando uma postura de permanente disponibilidade e cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de concessão, com escrupulosa observância das condições contratadas e aprovadas tendo em vista a sua qualidade de empresa regulada e auditada. Como já referido, a tarifa praticada pela SANEST, no ano de 2012, foi de 0,2902€/m³, sendo, uma vez mais, a tarifa mais baixa entre as Empresas nacionais congéneres.

Ao nível da partilha dos princípios de sustentabilidade na relação com as Partes Interessadas destacam-se os esforços para o desenvolvimento do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, já mencionado, e as ações consignadas na área da comunicação e educação ambiental.

Apresentamos de seguida dados de desempenho no âmbito deste desafio, respetiva interpretação da Empresa e princípios orientadores da atuação para o futuro.



2.1. Desempenho Económico

2.1.1. Riqueza Gerada (EC1)

Apresenta-se neste ponto o desempenho económico da SANEST, em 2012, e respetiva evolução relativamente a anos anteriores, tendo em consideração o apuramento de contas da Empresa e as orientações do GRI.

O indicador valor económico direto gerado e distribuído visa refletir o contributo da Empresa para a geração de riqueza das diferentes Partes Interessadas que com ela se relacionam e evidenciar o perfil económico da SANEST.

Valor económico direto gerado, distribuído e acumulado (Euros)

	2010	2011	2012
Valor económico direto gerado	16.603.752 €	17.621.653 €	18.055.926 €
Valor económico direto distribuído	30.190.547 €	32.144.142 €	26.838.506 €
Custos operacionais	19.849.135 €	20.784.111 €	22.358.714 €
Salários e benefícios dos Colaboradores	3.035.807 €	2.857.640 €	2.611.888 €
Pagamentos a financiadores	1.126.552 €	6.788.858 €	1.301.049 €
Pagamentos ao estado	4.791.638 €	1.697.032 €	527.628 €
Investimentos na comunidade	30.000 €	16.500 €	39.226 €
Valor económico direto acumulado	-13.586.795 €	-14.522.488 €	-8.782.580 €

O valor económico gerado na SANEST decorre essencialmente da prestação de serviços de saneamento de águas residuais, tendo-se iniciado em 2007, por recomendação do (então) IRAR, a adoção de uma metodologia de faturação pelos caudais desfasados, que consistiu, para o ano de 2011, na repartição dos proveitos necessários pelos municípios utilizadores, em função dos caudais medidos entre julho de 2009 e junho de 2010.

Os ligeiros aumentos que se verificaram nos últimos anos decorrem do montante de proveitos aprovado pela ERSAR em cada exercício de orçamento.

O valor económico direto distribuído, decorrente dos gastos operacionais da Empresa e dos pagamentos a financiadores e ao Estado também aumentou relativamente ao ano anterior, fruto da operacionalização da beneficiação do tratamento e da distribuição de ganhos de produtividade aos Acionistas relativos aos anos de 2004 a 2010.

O valor económico direto acumulado, correspondente à diferença entre o valor direto acumulado gerado e o valor direto acumulado distribuído diminuiu cerca de 7% relativamente a 2010, consequência da estabilidade que se assiste nas receitas da Empresa em oposição ao crescimento dos gastos.

2.1.2. Riscos e Oportunidades devido às Alterações Climáticas (EC2)

No presente indicador mantem-se o reportado em anteriores relatórios (fonte adaptação – um resumo temático para as Empresas – BCSD Portugal e *World Business Council for Sustainable Development*).

Principais riscos

Aumento dos custos e prejuízos com infraestruturas decorrentes de inundação de esgotos, associados a cheias rápidas; outros riscos serão de saúde e segurança e a redução da produtividade devido à maior incidência de doenças ou ao sobreaquecimento do ambiente de trabalho, pressão regulamentar e deterioração da reputação

Principais oportunidades

Aumento da procura de tecnologias e serviços

2.1.3. Políticas, Práticas e Proporção de Custos com Fornecedores Locais (EC6)

A SANEST, como Empresa privada de capitais públicos, rege-se pela legislação nacional de contratação (código dos contratos públicos), e define critérios de seleção tendo em consideração os procedimentos internos em vigor, os requisitos aplicáveis (legais e do sistema de gestão integrado) e os requisitos específicos da própria contratação. Em 2012, praticamente 100 % da contratação foi realizada a nível nacional.

Ver também a este respeito o especificado no ponto 2.2.2.



2.1.4. Infraestruturas e Serviços Oferecidos, para Benefício Público (ECS)

Em 2012, destacam-se de seguida as iniciativas que mais diretamente traduzem o que se pretende ver refletido no presente indicador:

Iniciativa	Descrição sumária
Projeto de Integração Paisagística dos Espaços Exteriores e Áreas Envolventes da Estação de Tratamento da Fase Líquida	Melhorar o enquadramento visual dos espaços verdes envolventes da estação de tratamento da fase líquida e integrar essas instalações na paisagem envolvente, promovendo a consolidação de uma imagem positiva da atividade da SANEST junto da população servida pelo SSCE, em particular, no município de Cascais.
Projeto de Integração Paisagística dos Espaços Exteriores e Áreas Envolventes da Estação de Tratamento da Fase Sólida	Melhorar o enquadramento visual dos espaços verdes envolventes da estação de tratamento da fase sólida e integrar essas instalações na paisagem envolvente, promovendo a consolidação de uma imagem positiva da atividade da SANEST junto da população servida pelo SSCE, em particular, no município de Cascais.
Requalificação e Integração Paisagística dos Serviços Centrais da SANEST – zona norte e taludes	Melhorar o enquadramento visual dos espaços verdes envolventes dos serviços centrais da SANEST, promovendo a consolidação de uma imagem positiva da atividade da SANEST junto da população servida pelo SSCE, em particular, no município de Cascais.
Projeto de reabilitação da Capela existente nos serviços centrais da SANEST	Requalificação de um edifício classificado como património de interesse municipal, que se encontra degradado.

Os restantes investimentos realizados pela Empresa em 2012 foram para reabilitação do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril e na beneficiação do tratamento da ETAR da Guia, como já referido. Estes são apresentados de forma detalhada no relatório e contas da Empresa, pelo que não são referidos aqui, no entanto, não queremos deixar de destacar que estes também se traduzem num benefício público fundamental, dada a natureza da atividade da SANEST e pela promoção da qualidade do meio hídrico e consequente proteção do ambiente.

Para além do valor de investimento na comunidade associado às iniciativas descritas, o valor de investimento em donativos foi, em 2012, de 39.226 euros, associado maioritariamente a ações no âmbito da responsabilidade social externa, já descritas no presente relatório.

2.2. Desempenho Social

2.2.1. Práticas Laborais e Trabalho Digno

No que a este assunto concerne, importa destacar que neste ano a Empresa renovou a certificação do seu sistema de gestão de segurança, conforme já referido e manteve a certificação na norma de responsabilidade social. No contexto da gestão destes sistemas, a Empresa manteve a aplicação de processos de gestão adequados neste contexto e desenvolveu um conjunto de iniciativas, das quais vimos a destacar algumas neste ponto (além das que iremos mencionar no ponto 2.2.1.1):

- Desenvolvimento da iniciativa "Mexe-te com a SANEST", que visava permitir aos filhos dos Colaboradores com idades compreendidas entre os 3 e os 17 anos de idade, a frequência de programas de ocupação de tempos livres nas férias escolares de verão e de Natal e que tinha como objetivo promover comportamentos saudáveis e a adoção de boas práticas e de comportamentos de respeito pelo ambiente.
- Criação da "Nossa Biblioteca" por forma a centralizar e catalogar as várias publicações que ao longo dos anos nos têm sido remetidas pelas mais diversas entidades.
- Desenvolvimento da iniciativa integrada na "Nossa Biblioteca", "A SANEST Ajuda-te nas Trocas", que consiste na troca, entre Colaboradores, de livros usados, cd's com material educativo e/ou jogos didáticos e visa estimular comportamentos solidários, sensibilizando os Colaboradores e seus filhos para a conservação dos livros, fortalecer a consciencialização do valor do livro e a necessidade do seu reaproveitamento e consciencializar para a proteção ambiental;
- Iniciativa (igualmente integrada na "Nossa Biblioteca") denominada "Tu, a SANEST, os Livros e a nossa Biblioteca", que consistia na possibilidade de os Colaboradores trazerem livros que os seus filhos utilizaram em anos letivos anteriores e que poderão ser úteis para os filhos de outros Colaboradores e na aquisição para a sua Biblioteca, de livros escolares, para os vários graus de escolaridade, que puderam, mediante requisição, ser utilizados pelos Colaboradores e respetivos filhos durante o ano letivo ou utilizados nas instalações da biblioteca, devendo ser posteriormente devolvidos;
- Promoção do concurso de desenho para os filhos dos Colaboradores sob o tema "A Minha Praia";
- Lançamento do concurso de fotografia destinado exclusivamente aos Colaboradores tendo como tema "As Infraestruturas da SANEST";
- Promoção (pelo segundo ano consecutivo) do concurso de sugestões entre os Colaboradores, visando ideias com benefícios sociais ou ambientais de fácil implementação;
- Implementação de um programa de formação avançada, dirigido aos seus Diretores e Responsáveis de Área, que permitirá, aos mesmos, a aquisição e desenvolvimento de competências transversais às várias áreas de atividade da Empresa.

Ainda em 2012, e no âmbito da responsabilidade social interna, a SANEST colaborou na elaboração de uma tese de Mestrado ao permitir a realização de um estudo sobre o "Impacto na Satisfação no Trabalho e Papel Mediador da Justiça Organizacional".

No estudo participaram 62 Colaboradores da SANEST, um universo de cerca de 70% do total de Colaboradores, que, de forma voluntária, responderam aos questionários que permitiram obter resultados bastante promissores.

Efetivamente, e apesar do contexto de forte restrição em vigor no Setor Empresarial do Estado com, nomeadamente, o congelamento de progressões na carreira, proibição de pagamento de subsídio de férias e Natal e reduções salariais, o estudo conclui que o envolvimento da SANEST em práticas de Responsabilidade Social permite demonstrar aos seus Colaboradores que a Empresa atua de uma forma justa, o que leva a atitudes positivas no trabalho, nomeadamente à satisfação dos Colaboradores.

Conclui, ainda o estudo, que o investimento da Empresa em práticas de Responsabilidade Social dirigidas aos diferentes *stakeholders* não é em vão, uma vez que tem levado ao aumento da satisfação no trabalho, sendo esta uma das variáveis que está positivamente associada à produtividade dos Colaboradores e, conseqüentemente, ao sucesso do negócio.

2.2.1.1. Contratação (LA1, LA2, LA15)

As políticas de contratação em vigor na SANEST encontram-se alinhadas com os critérios definidos no grupo Águas de Portugal, visando a criação de uma cultura competitiva de “valor de emprego” e respeitam os seguintes princípios:

- Emprego não discriminatório;
- Aumento do nível de exigência nos processos de seleção;
- Privilegiar a seleção de jovens;
- Atração de talentos;
- Emprego local;
- Não excluir familiares;
- Colaboradores como promotores;
- Privilegiar a mobilidade interna;
- Valorizar a integração e o acolhimento.

A evolução do quadro de pessoal da SANEST, nos últimos três anos, reflete a adaptação da organização e do efetivo da empresa aos novos desafios que permanentemente lhe são colocados, tendo em vista o cumprimento dos objetivos definidos, especificamente a adequação da organização ao arranque da Beneficiação do Tratamento.

Em 2012, sem prejuízo da necessidade de Colaboradores adicionais e considerando as restrições impostas ao Setor Empresarial do Estado, as admissões efetuadas pela SANEST foram realizadas apenas para substituição de Colaboradores que saíram da Empresa, sendo que o aumento de um Colaborador justifica-se com o termo de uma cedência ocasional com o prazo de um ano, de uma Colaboradora que em 2011 foi cedida a uma outra empresa do Grupo e que, com o termo desta cedência, regressou à SANEST.

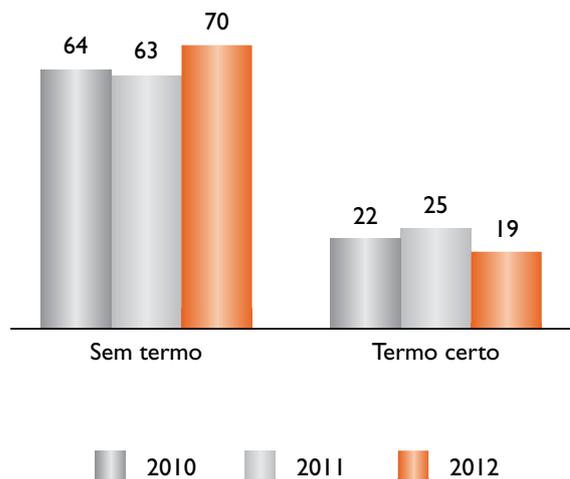
Total de Colaboradores (n.º)

	2010	2010	2012
N.º Total de Colaboradores	86	88	89

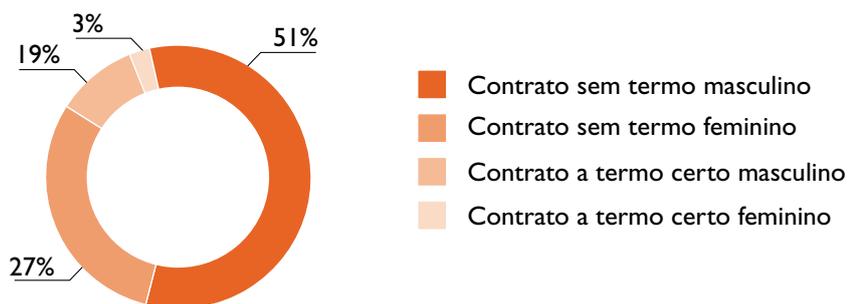
No que à realização de estágios concerne, em 2012 foi realizado o primeiro estágio profissional (a um recém-licenciado), tendo o mesmo sido remunerado e realizado de acordo com os procedimentos e normas em vigor na empresa e no Grupo, especificamente com o procedimento de suporte de Gestão de Recursos Humanos, o Regulamento de Estágios e o Manual de Políticas e Processos de Recursos Humanos do grupo Águas de Portugal.

A repartição do efetivo da SANEST apresenta uma maior expressão (79%), para os contratos sem termo, em ambos os géneros, e para todas as categorias profissionais. Os 19 Colaboradores com contrato a termo certo representam o universo das admissões mais recentes, com especial relevo para as funções operacionais na direção de operação e manutenção.

Número total de Colaboradores por tipo de contrato de trabalho (N.º)



Número total de Colaboradores por tipo de contrato de trabalho, por género (%)



Todos os Colaboradores da Empresa estão contratados a tempo integral, representando um universo de 61 homens e 28 mulheres. No que diz respeito à entrada e saída de Colaboradores a informação é apresentada de seguida:

Taxa de rotatividade e taxa de contratações, por género (%)

	Total	3,49%
Taxa de rotatividade	Masculino	2,33%
	Feminino	1,16%
	Total	3,49%
Taxa de contratações	Masculino	2,33%
	Feminino	1,16%

Total de entradas e saídas de Colaboradores, por género (n.º)

	M	F	Total
Número de admissões em 2012	2	1	3
	M	F	Total
Número de saídas em 2012	2	1	3

No que concerne às taxas de usufruto, retorno e de retenção após licença parental, por género, apresentam-se de seguida respetivos dados.

Taxa de usufruto, de retorno e de retenção após licença parental, por género (n.º)

	M	F	Total
Colaboradores, por género, com direito a licença de maternidade/ paternidade em 2012	2	5	7

	M	F	Total
Colaboradores, por género, que usufruíram da licença de maternidade/ paternidade em 2012	2	5	7

Taxa de Usufruto	8%
------------------	----

	M	F	Total
Colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença de maternidade/ paternidade	1	5	6

Taxa de Retorno
86%

Nota: Um (1) Colaborador só regressa em 2013, pelo que o cálculo da taxa de retorno é relativo apenas a quem regressou em 2012.

	M	F	Total
Colaboradores que regressaram ao trabalho após o fim da licença de maternidade e ainda colaboram com a SANEST 12 meses após o seu regresso	0	4	4

Taxa de Retenção
100%

2.2.1.2. Segurança e Higiene no Trabalho e Prevenção de Doenças Graves (LA6, LA7, LA8)

Como já referido, em 2012 a SANEST renovou a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança, esta última fundamental para o compromisso assumido de garantir adequadas condições de Segurança e de Saúde em ambiente laboral.

Ao nível do desempenho da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho, em 2012, destacam-se os seguintes aspetos:

- A atualização da identificação de perigos e riscos das instalações, para que nesta fase se possam determinar e implementar as medidas preventivas adequadas;
- A definição e implementação das aludidas medidas preventivas para minimizar/controlar o risco a que os Colaboradores estão expostos nos locais de trabalho;
- A promoção de ações para salvaguarda do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis em matéria de SHST e da implementação das medidas preventivas preconizadas;
- A continuidade do desenvolvimento das medidas de autoproteção para as instalações;
- O reforço do acompanhamento no âmbito da SHST dos trabalhos em curso para, entre outras questões, eventual deteção de novas situações que igualmente necessitem de correção;
- A realização de diversas ações de formação/sensibilização em SHST.

A Empresa dispõe de dois representantes dos trabalhadores em matéria de SHST (e de dois suplentes) que representam a totalidade dos Colaboradores da Empresa, que em 2012 deram continuidade ao exercício das suas funções, nos termos e conforme previsto na legislação nacional aplicável e nos procedimentos internos em vigor; contribuindo de forma decisiva para o desenvolvimento da SHST.

No ano de 2012 manteve-se a tendência de redução do número de acidentes (para um total de 4), tendo-se verificado igualmente uma diminuição significativa nos índices de acidentes de trabalho (apesar do ligeiro acréscimo verificado no índice de gravidade masculino). Sem prejuízo de se ter verificado esta evolução positiva nos índices de sinistralidade, a Empresa mantém metas específicas ao nível da SHST nos objetivos, metas e programas de gestão aprovados para 2013, procurando a melhoria contínua destes resultados e especificamente a redução do índice de gravidade (ainda necessária).

A Empresa não tem qualquer Colaborador com doença profissional declarada, mas avalia igualmente o respetivo risco no âmbito das metodologias em vigor no âmbito da SHST, uma vez que existem Colaboradores, designadamente na área da operação e da manutenção da ETAR da Guia, que estão envolvidos em atividades de risco neste contexto, por exemplo relacionadas com a exposição ao ruído. A este nível a Empresa pretende e completar este trabalho em 2013 com o cruzamento do resultado da avaliação de riscos e a listagem das doenças profissionais em vigor.

Apresenta-se de seguida respetivo quadro resumo, por género:

Taxas de lesões, doenças ocupacionais, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho (% , n.º)

	2011	2012	
Taxa de frequência	Total	38,88	26,1
	Masculino	25,92	26,1
	Feminino	12,96	0
Taxa de doenças profissionais	Total	0	0
	Masculino	0	0
	Feminino	0	0
Taxa de gravidade	Total	2.191	1.671
	Masculino	1.452	1.544
	Feminino	739	127
Taxa de absentismo	Total	5,2%	5,4%
	Masculino	2,7%	3,2%
	Feminino	2,5%	10%
Óbitos	Total	0	0
	Masculino	0	0
	Feminino	0	0

* Os resultados de 2011 foram alterados, uma vez que houve uma revisão do entendimento da fórmula de cálculo.

Em relação à componente da saúde, em 2012, a SANEST desenvolveu programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco no sentido de dar assistência a empregados, aos seus familiares em relação a doenças graves, nos termos e conforme apresentado no quadro seguinte:

Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco em relação a doenças graves

Destinatários	Educação/ Formação	Aconselhamento	Prevenção/ Controlo de Risco
Colaboradores	Sim	Sim	Sim
Familiares dos Colaboradores	Sim	Não	Não

Nota: não foram desenvolvidas ações neste âmbito com e ou para a comunidade.

Destacamos neste contexto a manutenção das seguintes iniciativas, no âmbito da política responsabilidade social da Empresa, para criação de condições que incentivem os Colaboradores e os seus familiares à adoção de boas práticas e de cuidados com a saúde. Estas iniciativas assentam em três vertentes essenciais; alimentação saudável, exercício físico e eliminação ou redução do consumo de tabaco.

No âmbito da alimentação saudável, a SANEST manteve e reforçou a distribuição de fruta natural fresca, gratuita, a todos os Colaboradores e em todas as instalações, com frequência bissemanal e deu continuidade ao acesso às máquinas de *vending* com uma oferta de produtos mais diversificada e complementar à distribuição da fruta.

No que se refere à promoção do exercício físico e práticas saudáveis, a SANEST manteve os acordos com dois ginásios próximos das instalações de Paço de Arcos e de Cascais, tendo obtido condições favoráveis de adesão para os seus Colaboradores e seus familiares.

Relativamente ao consumo de tabaco e à exposição ao fumo de tabaco ambiental, um dos maiores problemas de Saúde Pública com importantes consequências nos planos de saúde, social, económico e ambiental, a SANEST desenvolveu um projeto de apoio aos Colaboradores que comprovadamente queiram deixar de fumar, participando nos tratamentos necessários.

Ainda em 2012, a SANEST desenvolveu a iniciativa "Mexe-te com a SANEST", que visava permitir aos filhos dos Colaboradores com idades compreendidas entre os 3 e os 17 anos de idade, a frequência de programas de ocupação de tempos livres nas férias escolares de verão e de Natal e que tinha como objetivo promover comportamentos saudáveis e a adoção de boas práticas e de comportamentos de respeito pelo ambiente. Para tanto, celebrou protocolos com diversas entidades, que previam a concessão de um patrocínio por parte da SANEST e, em contrapartida, estas entidades facultavam a inscrição dos filhos dos Colaboradores a preços abaixo dos praticados para o público em geral.

Relativamente às doenças graves destaca-se ainda a manutenção no grupo de Empresas subscritoras do "Código de Conduta Empresas e VIH", elaborado no âmbito da Plataforma Laboral contra a SIDA, assumindo-se a SANEST como interlocutora privilegiada na resposta à infeção pelo VIH no local de trabalho, nomeadamente nas vertentes da não discriminação, da prevenção e do acesso ao tratamento.

2.2.1.3. Formação e Desempenho (LA10, LA11, LA12)

A Política de desenvolvimento dos Colaboradores do grupo Águas de Portugal visa garantir a harmonização das exigências do negócio com o desenvolvimento individual dos Colaboradores por forma a conciliar as necessidades estratégicas do Grupo com as competências, expectativas e motivação dos Colaboradores.

Esta política está assente nos seguintes princípios:

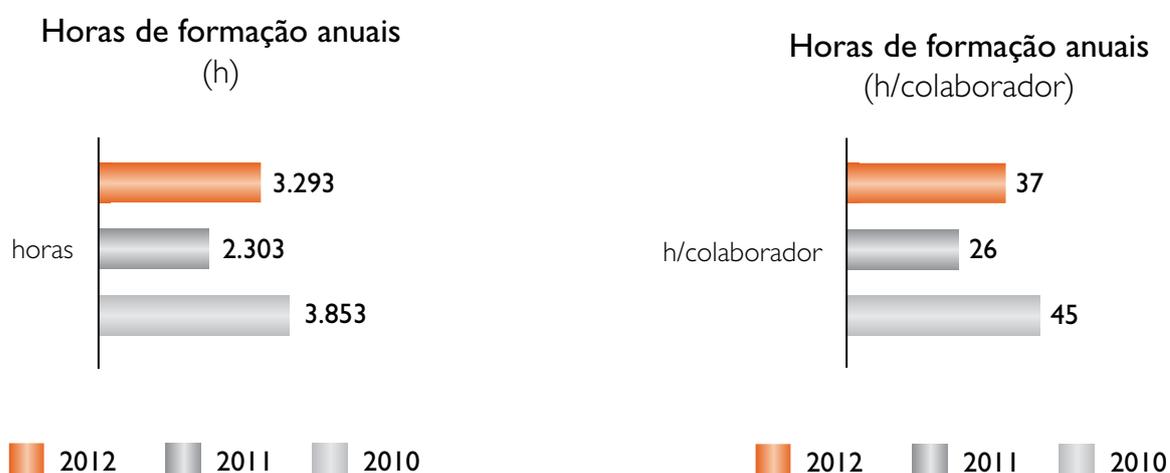
- Planos de formação à medida;
- Carreiras profissionais orientadas;
- Talentos críticos;
- Retorno do investimento;
- *Mentoring/ Tutoring*;
- Parcerias com entidades nacionais e internacionais;
- Estimular o desenvolvimento dos Colaboradores;
- Caminhar para a autogestão da carreira.

Em 2012 continuaram a verificar-se dificuldades na concretização do plano de formação aprovado, devido ao cancelamento de várias ações de formação.

Para tentar ultrapassar este constrangimento, a SANEST desenvolveu um grande esforço de formação dos seus Colaboradores através da realização de ações de formação internas, ministradas por entidades externas ou por Colaboradores internos devidamente acreditados.

Ainda em 2012, a SANEST iniciou a implementação de um programa de formação avançada, dirigido aos seus diretores e responsáveis de área, que permitirá, aos mesmos, a aquisição e desenvolvimento de competências transversais às várias áreas de atividade da Empresa.

Com estas duas iniciativas foi possível obter um aumento do número de horas de formação e do número de horas de formação anuais por Colaborador, conforme se verifica nos gráficos seguintes.



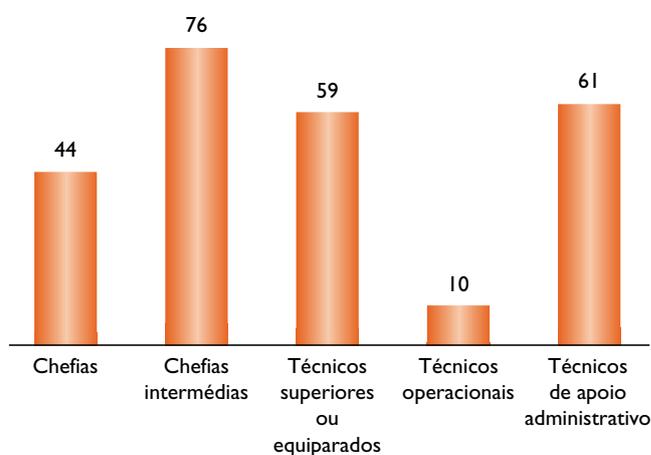
Em 2012, 83 Colaboradores participaram em 81 ações de formação e sensibilização, perfazendo um total de 3.293 horas ministradas, o que, em relação ao ano anterior, resulta do esforço da SANEST em assegurar a concretização de um aumento do número de horas de formação ministradas aos nossos Colaboradores.

Apresenta-se, de seguida, a média de horas de formação anuais, por Colaborador e por administrador executivo, discriminado por categoria funcional e por sexo:

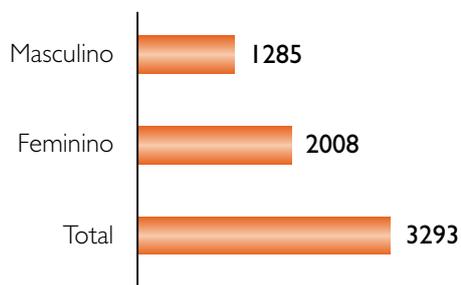
Total de horas de formação por categoria
(hora)



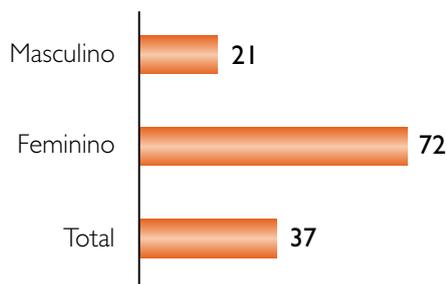
Média de horas de formação por Colaborador, por categoria
(hora/Colaborador)



Total de horas de formação por género
(hora)



Total de horas de formação por género
(hora/Colaborador)



No que concerne à avaliação de desempenho deu-se continuidade à aplicação da metodologia em vigor, alinhada com o processo definido pela *holding* que prevê que a avaliação seja parte de um processo permanente e contínuo que integra o acompanhamento, a avaliação e o desenvolvimento dos Colaboradores.

Ao nível dos Colaboradores, a gestão do desempenho assenta em quatro atividades principais e permite o alinhamento do desempenho individual dos Colaboradores com a estratégia e objetivos da Empresa. Essas atividades são:

- A definição de objetivos efetuada anualmente tendo por base, os indicadores de performance definidos para cada área e os indicadores de performance definidos para cada Empresa.
- O acompanhamento e *feedback* feito na relação de supervisão, com ênfase na informação de retorno sobre o desempenho e na eventual revisão, a meio do ano, dos objetivos estabelecidos.
- A avaliação anual que engloba duas vertentes ou dimensões: objetivos e competências.
- A entrevista que tem por objetivo comunicar e discutir os resultados da avaliação, identificar ações para a melhoria do desempenho do indivíduo na função atual, bem como a sua preparação e orientação para novas responsabilidades e exigências que se perspetivam. Culmina com a elaboração de um plano de desenvolvimento pessoal.

Os administradores executivos são anualmente avaliados em função do cumprimento dos objetivos fixados nos contratos de gestão celebrados, nos termos do previsto no Estatuto do Gestor Público aprovado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, e incluem questões de sustentabilidade e de responsabilidade social.

Na assembleia-geral ordinária que aprovou as contas referentes ao exercício de 2012, os Acionistas consideram cumpridos os objetivos de gestão fixados para 2012 que, nos termos referidos no relatório de gestão do exercício de 2012 e com base no disposto no contrato de gestão, atingiu o valor global de 2,20.

No entanto, nos termos do artigo 4º, do Decreto-Lei 8/2012, de 18 de janeiro, durante a vigência do Programa de Assistência Económica e Financeira não há lugar à atribuição de prémios de gestão aos administradores executivos.

Em 2012, também em relação aos Colaboradores, não houve lugar à atribuição de remuneração variável, referente ao desempenho dos Colaboradores no ano de 2011.

No ano de 2011, 94% dos Colaboradores foram avaliados de acordo com a metodologia preconizada no sistema de avaliação de desempenho em vigor (sendo 66% do género masculino e 28% do género feminino).

Na sequência da avaliação de desempenho, o plano de formação de cada Colaborador poderá ser ajustado em função das áreas identificadas como a melhorar:

No próximo ano a Empresa pretende dar continuidade às iniciativas de formação preconizadas em 2012, tendo em conta o sucesso das mesmas no atual contexto e considerando a respetiva importância na política de desenvolvimento dos Colaboradores.

2.2.1.4. Diversidade e Igualdade de Oportunidades (LA13, HR4)

A SANEST rejeita todas as formas de discriminação, sendo este um dos princípios básicos que regem as suas atividades e que está coberto pela legislação em vigor em Portugal, sendo que em 2012 não se registaram ocorrências desta natureza.

Este princípio, entre outros, encontra-se consagrado no Código de Conduta e Ética que estabelece:

“O Grupo AdP reprovava qualquer forma de discriminação, seja em razão de raça, etnia, sexo, idade, deficiência física, convicção religiosa, opinião pública ou filiação política, condenado ainda qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coação ou de ameaça.”

Destacam-se, seguidamente, alguns aspetos do quadro de pessoal, nomeadamente, número médio de Colaboradores, repartição do efetivo, estrutura etária, habilitações académicas, vínculo à Empresa e outros.

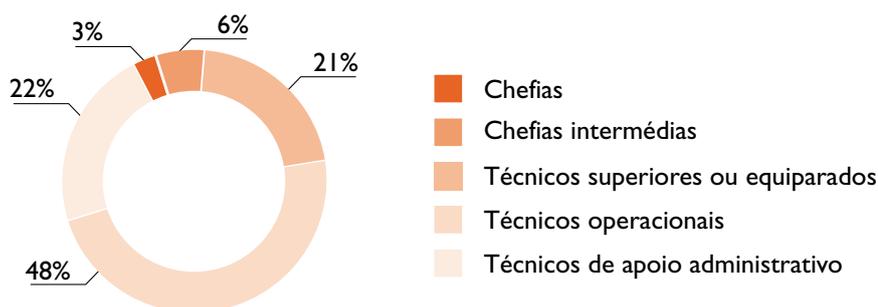
A distribuição da estrutura etária do efetivo da SANEST regista uma maior concentração na faixa dos 36 aos 45 anos, para ambos os géneros. Salienta-se, no entanto, que 33% dos Colaboradores têm idade inferior a 36 anos.

No que respeita à distribuição etária por categoria profissional, regista-se também na faixa dos 36 aos 45 anos a maior abrangência em todas as categorias, à exceção dos técnicos superiores que representam 47% no escalão etário abaixo, dos 26 aos 35 anos.

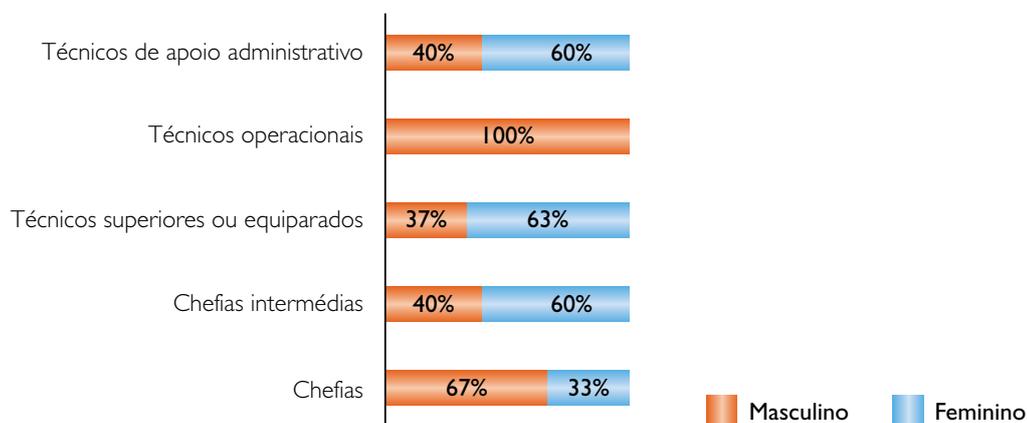
Verifica-se que no que respeita ao género, que os Colaboradores estão representados em todas as categorias profissionais, à exceção dos técnicos operacionais, facto justificado pela tipologia de trabalho realizado.

Pode observar-se nos gráficos seguintes a caracterização e a repartição do efetivo da SANEST, incluindo estes e outros aspetos relevantes.

Caracterização dos Colaboradores, por categoria (%)



Caracterização dos colaboradores, por categoria e género (%)



Caracterização dos Colaboradores, por género, categoria profissional e faixa etária (n.º)

	TOTAL		<19 anos		19-25 anos		26-35 anos	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Apoio Administrativo	8	12	0	0	0	0	3	2
Chefia	2	1	0	0	0	0	0	0
Chefia Intermédia	2	3	0	0	0	0	0	0
Técnico Operacional	42	0	0	0	2	0	14	0
Técnico Superior	7	12	0	0	0	0	4	5

	36-45 anos		46-55 anos		56-65 anos		>65 anos	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Apoio Administrativo	3	6	2	4	0	0	0	0
Chefia	2	1	0	0	0	0	0	0
Chefia Intermédia	0	3	2	0	0	0	0	0
Técnico Operacional	16	0	5	0	5	0	0	0
Técnico Superior	3	5	0	1	0	1	0	0

Caracterização dos Colaboradores, de acordo com outros indicadores de diversidade (n.º)

Colaboradores	Portador de Deficiência	
	Homens	Mulheres
	1	0

Colaboradores	Nacionalidade Minoritária	
	Homens	Mulheres
	3	0

Destaca-se neste último gráfico a representatividade de Colaboradores de outras nacionalidades ao nível das chefias intermédias.

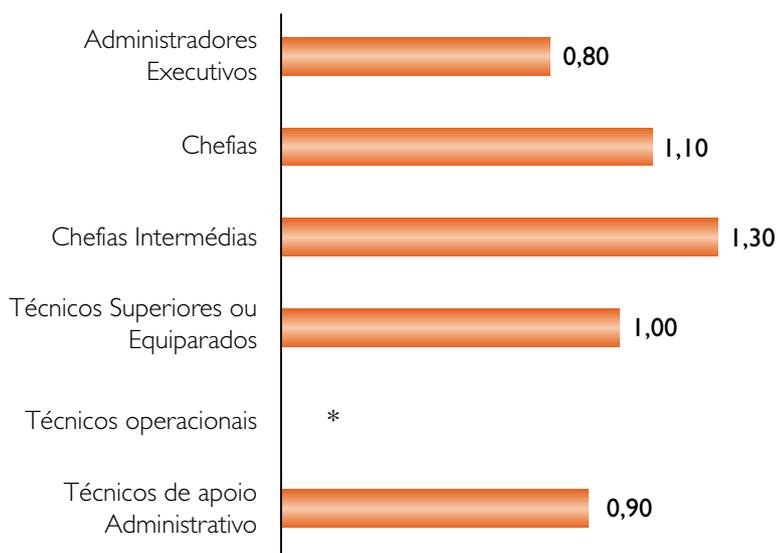
2.2.1.5. Remuneração e outros Benefícios (LA3, LA14)

A política de retribuição em vigor na SANEST, alinhada com a que está em vigor no grupo Águas de Portugal, visa garantir uma gestão homogénea e equitativa do ponto de vista interno e, em simultâneo, a competitividade externa por forma a incentivar a consecução dos objetivos de negócio, atraindo, retendo e motivando os melhores Colaboradores, com os seguintes objetivos:

- remunerar os seus Colaboradores com base no desempenho demonstrado e na posição estratégica e no nível de contribuição da sua função para o core da Empresa;
- promover a melhoria do desempenho individual e do trabalho de equipa;
- assegurar a competitividade salarial para atrair, reter e desenvolver os Colaboradores;
- assegurar a equidade interna e a competitividade salarial externa; e
- clarificar a política de remunerações e outros benefícios.

Assim, são definidos diferentes níveis salariais para diferentes funções, estando a diferenciação de retribuição entre titulares de funções equivalentes relacionadas com o mérito dos Colaboradores, reconhecido através do processo de avaliação de desempenho. Destaca-se de seguida a relação do salário médio entre homens e mulheres para as diferentes categorias profissionais.

Rácio retribuição total anual média entre mulheres e homens, por categoria funcional



*não aplicável, tendo em consideração que na categoria de técnicos operacionais os Colaboradores são todos homens.



Rácio retribuição base mensal média entre mulheres e homens, por categoria funcional



*não aplicável, tendo em consideração que na categoria de técnicos operacionais os Colaboradores são todos homens.

2.2.2. Direitos humanos

2.2.2.1. Práticas de Investimento e Contratação (HR1, HR2, HR3, HR8, HR10)

Sem prejuízo de os procedimentos de contratação da SANEST serem os que decorrem da legislação nacional em vigor, a Empresa mantém em vigor a política de gestão e compromissos de responsabilidade social associados, no âmbito da certificação do sistema de gestão integrado e a respetiva aplicação à contratação de entidades externas. Além das cláusulas relativas à obrigatoriedade do cumprimento legal incluídas nos contratos com os fornecedores, têm sido definidos critérios específicos que visam assegurar a adoção das boas práticas definidas pela empresa, designadamente em matéria de direitos humanos.

Assim, o regulamento de entidades externas contratadas, que inclui requisitos de Responsabilidade Social, de Ambiente e de SHST, continua a fazer parte integrante dos procedimentos de contratação das aludidas entidades, sendo obrigatória a apresentação da declaração de aceitação devidamente assinada por parte das mesmas. Uma vez que este regulamento passou a fazer parte integrante dos requisitos de contratação nos novos contratos realizados a partir do segundo semestre de 2010 (sejam de empreitadas, fiscalização e projetos, de operação e manutenção de infraestruturas e outros) garante-se que a totalidade dos contratos significativos realizados em 2013 incluem respetiva obrigatoriedade e, conseqüentemente, cláusulas de direitos humanos.

Neste contexto são ainda definidos modos de gestão para as entidades externas contratadas, que passam pela realização de auditorias de terceira parte, (realizada uma auditoria em 2012), pela gestão contratual propriamente dita e/ou pelo envio de um questionário específico.

Em matéria de SGI procura-se também que todos estes fornecedores sejam avaliados, nos termos e conforme procedimento em vigor. Este procedimento foi alterado em 2012 para efeitos de uniformização com o procedimento de Grupo, (sendo o mesmo implementado na avaliação a realizar em 2013), dando-se assim cumprimento à orientação corporativa em vigor sobre esta matéria. Foram neste ano avaliados um total de 105 fornecedores.

Para divulgação das práticas de contratação em vigor, a SANEST procura também manter atualizada a respetiva informação no site e em suportes de comunicação adequados (com destaque neste ano para a atualização do guia de entidades externas contratadas, onde foram agora incluídas regras de ambiente e de responsabilidade social.).

São ainda realizadas ações de formação/ sensibilização relacionadas com este tema, sendo que em 2012 participaram nestas ações 9 entidades externas contratadas, incluindo Colaboradores da Empresa prestadora de serviços de segurança/ vigilância. A nível interno, em 2012, foram formados um total de 2 Colaboradores em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações. O valor não é significativo em ambos os casos pois estas ações tinham sido fortemente realizadas em 2011. Pretende-se, por isso, que as mesmas sejam reforçadas no próximo biénio.

2.2.2.2. Discriminação, Trabalho Infantil, Trabalho Forçado e Remediação (HR4, HR6, HR7)

Não foram identificados em 2012 quaisquer casos de discriminação associados ao direito de liberdade de associação e sindicalização. O mesmo se aplica ao trabalho infantil e ao trabalho forçado e compulsório. Qualquer destas situações está salvaguardada nos compromissos de Responsabilidade Social assumidos em 2010 pela SANEST, compromissos que fazem parte integrante da Política de Gestão em vigor na Empresa. Não foram por esse motivo desenvolvidas quaisquer ações de remediação.

2.2.2.3. Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva (LA4, HR5)

Relativamente a organizações sindicais, 11 Colaboradores da SANEST são sindicalizados, correspondendo a um total de cerca de 12 % do efetivo da Empresa.

Os trabalhadores não são abrangidos por contrato de negociação coletiva.

Quanto à representação dos Colaboradores, 100% estão representados para questões no âmbito da Responsabilidade Social, por um total de dois representantes eleitos (e dois suplentes). Destaca-se a importância do retorno da informação relevante no contexto da função do representante eleito dos trabalhadores em matéria de responsabilidade social, e que inclui, entre outras questões, as sugestões de todos os Colaboradores no âmbito das caixas de sugestão da Empresa.

2.2.3. Comunidade e Responsabilidade pelo Produto

2.2.3.1. Comunidade Local (SO1, SO9, SO10)

A SANEST avalia os impactos da sua atividade nas comunidades, nas várias fases do serviço que presta, e define programas de práticas para respetiva gestão. Apresentam-se de seguida as principais questões identificadas e respetivos programas implementados para gerir os impactos identificados em cada uma das fases de serviço consideradas:



Potenciais impactos	Programas Definidos
Projeto (Conceção/ Planeamento)	
<p>Nesta fase não existem impactes para a comunidade, mas são acautelados potenciais impactes futuros aquando da realização da obra e da exploração de infraestruturas</p>	Definição de locais de implantação (equilíbrio ambiental, social, investimento inicial e custo de exploração)
	Definição de medidas de minimização de impactes provenientes da operação (insonorização, desodorização, entre outros);
	Definição de medidas de enquadramento paisagístico das instalações
	Realização de estudos de impacte ambiental
	Elaboração de planos de segurança e planos de gestão ambiental
	Comunicação com os <i>stakeholders</i> intervenientes
	Planeamento das intervenções das infraestruturas existentes de modo a minimizar a afetação da qualidade do serviço
	Definição de soluções de forma a minimizar os consumos de matérias-primas na fase de exploração
Construção/ Reabilitação de Infraestruturas	
Intensificação e condicionamento de trânsito e acessibilidades tráfego pedonal e rodoviário	Comunicação com os <i>stakeholders</i> intervenientes, incluindo sessões de esclarecimento, distribuição e afixação de informação referente à execução da obra
Emissão de ruído, poeiras e odores	Implementação dos Planos de Segurança e Saúde em obra e Plano de Gestão Ambiental
Restrições no abastecimento de água	Definição de exigências contratuais específicas relacionadas com o ambiente, segurança, saúde e responsabilidade social no trabalho
Rejeição de efluentes sem tratamento	Execução das intervenções das infraestruturas existentes de modo a minimizar a afetação da qualidade do serviço
	Monitorização e controlo da qualidade do serviço em infraestruturas a reabilitar
	Limitação de atividades em obra em determinados horários de forma a minimizar a incomodidade
	Colocação de sinalização e medidas de insonorização em toda a fase de obra
	Reparação e reposição dos pavimentos e situação de normalidade
Exploração	
Descargas de águas residuais ocasionais em solos e meios hídricos	Implementação de Planos de Segurança da Água
Emissão de ruído e odores quer na exploração de infraestruturas, quer no transporte de resíduos	Controle e monitorização das características hidrológicas das origens de água para abastecimento
	Plano de monitorização de emissários submarinos
Emissões atmosféricas	Monitorização dos meios recetores de águas residuais tratadas

Potenciais impactos	Programas Definidos
Projeto (Conceção/ Planeamento)	<p>Monitorização do ruído ambiental, na envolvente das instalações</p> <p>Insonorização dos equipamentos</p> <p>Monitorização de fontes de emissão (chaminés) e de odores</p> <p>Instalação de equipamentos de supressão de odores</p>
Outro: Consumo de energia	Implementação de medidas de contenção de pragas (incluindo serviço de falcoaria)
Outro: Produção de resíduos	Definição de vias de circulação e colocação de proteções e sinaléticas
Outro: Consumo de reagentes	Planeamento de trabalhos de manutenção de forma a minimizar tempos de <i>bypass</i>
Outro: Consumo de água	<p>Definição de procedimentos de atuação em caso de restrições ao abastecimento</p> <p>Implementação de ferramentas e metodologias para otimização do sistema de recolha seletiva</p> <p>Comunicação com os <i>stakeholders</i> intervenientes, incluindo a promoção da divulgação da atividade (visitas às instalações, sistema de gestão de reclamações, consulta à satisfação de clientes</p> <p>Publicação dos resultados das monitorizações da qualidade da água</p> <p>Outro: Medidas previstas nas matrizes de aspetos e impactos ambientais</p>
Desativação	
N.A.	

De forma a complementar esta avaliação, e como já referido anteriormente, a SANEST deu início em 2012, a um processo de auscultação das suas Partes Interessadas, incluindo identificação de temas relevantes e a respetiva perceção da performance da SANEST.

2.2.3.2. Corrupção (SO2, SO3, SO4)

O Código de Conduta e Ética aprovado pelo conselho de administração da SANEST expressa o compromisso da SANEST com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e a criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade.

O código de conduta e ética pretende ser uma referência, formal e institucional, para a conduta pessoal e profissional de todos os Colaboradores, tornando-se um padrão de relacionamento, quer entre Colaboradores, quer com os públicos externos.

Visa, igualmente, cimentar no Grupo a existência e a partilha de valores e normas de conduta, reforçando uma cultura comum, procurando promover relações de confiança entre o Grupo e os seus parceiros, reduzindo a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos e respondendo ao desafio cívico de alicerçar a sociedade em princípios éticos, que respeitem as orientações de organizações supranacionais.

Este código cobre as mais diversas áreas, nomeadamente a responsabilidade, o respeito pelas pessoas, o comportamento profissional, a conformidade com as leis, regras e regulamentos, o ambiente, higiene e segurança e o controlo do risco nas suas mais amplas interpretações (acidentes, risco operacional, riscos financeiros, climáticos, etc.).

O Código de Conduta e Ética foi divulgado a todos os Colaboradores da SANEST e está disponível no sítio da Empresa na internet. Em cumprimento da recomendação de 1 de julho de 2009 do Conselho de Prevenção da Corrupção, a SANEST adotou também, em dezembro de 2009, a aplicação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

Este plano tem como objetivo a identificação das principais áreas que potencialmente poderão ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os principais riscos daí decorrentes, os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação, probabilidade de ocorrência e a definição dos responsáveis pela implementação e gestão do plano.

Com a adoção deste documento, a SANEST pretende reforçar a cultura da Empresa e dos seus Colaboradores, no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com Clientes, fornecedores e outras entidades, conforme os princípios orientadores que constam do Código de Conduta e Ética do grupo Águas de Portugal que a SANEST acolheu, nos termos e conforme já referido.

Tendo em vista a transparência e o bom governo da sociedade, e de forma a acolher a recomendação do conselho de prevenção da corrupção, a SANEST atualizou, em dezembro de 2011, este documento, disponibilizando a nova versão a todos os Colaboradores e Partes Interessadas.

No âmbito do controlo e monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, compete à SANEST a responsabilidade por preencher os questionários de avaliação do respetivo cumprimento e garantir que as informações contidas são verdadeiras e que não são omissos voluntariamente ou suprimidos quaisquer factos relevantes para o combate à corrupção e infrações conexas. Esta avaliação tem sido efetuada pela Empresa, de forma sistemática, no primeiro trimestre de cada ano.

Em 2012 foi efetuada avaliação no âmbito do preenchimento do questionário remetido pela AdP para avaliação do cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, não tendo sido identificados incidentes a este nível. Esta avaliação procura incluir 100% das áreas passíveis de serem sujeitas a riscos desta natureza, nos termos e conforme metodologia em vigor definida pela holding. Neste ano não foram formados Colaboradores em políticas e procedimentos anticorrupção.

3.2.3.3. Gestão da Saúde e Segurança nas Etapas do Ciclo de Vida do Produto (PR1, PR2)

No âmbito do seu sistema de gestão em vigor, a Empresa dispõe de procedimentos aprovados para análise dos impactos na saúde e segurança do serviço prestado pela Empresa, ao longo das várias etapas do seu ciclo de vida. Entre os vários procedimentos que a Empresa dispõe para o efeito, destacamos o procedimento de avaliação de aspetos e impactos ambientais e de perigos e riscos

para a SHST, do qual resultam um conjunto de documentos que determinam a criticidade dos diferentes impactos/ riscos, para que seja possível à Empresa definição das respetivas medidas de gestão adequadas.

Este procedimento aplica-se a todas as fases da realização do serviço prestado, desde a conceção, realização, exploração e desativação, sendo que, no caso de entidades externas contratadas, a mesma pode ser complementada com metodologias próprias, das quais resultam maioritariamente a existência de planos de gestão ambiental e de planos de gestão de segurança para as empreitadas/ serviços prestados.

A este nível não se registaram, em 2012, não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados com este assunto.

3.2.3.4. Reclamações e Retorno da Informação dos Clientes (PR5, SO1, HR11)

As reclamações são geridas nos termos e conforme procedimento em vigor, que define responsabilidades e metodologias a aplicar na preparação da resposta, incluindo respetiva análise de causas, para que seja possível definir ação corretiva adequada a cada situação. A SANEST assegura, no âmbito deste procedimento, que são tratadas não apenas reclamações provenientes de Clientes, como também reclamações provenientes de qualquer Parte Interessada, sempre que as mesmas sejam relacionadas com aspetos do serviço prestado pela Empresa.

Em 2012 foram identificadas 4 reclamações, todas respondidas atempadamente, que estão relacionadas com:

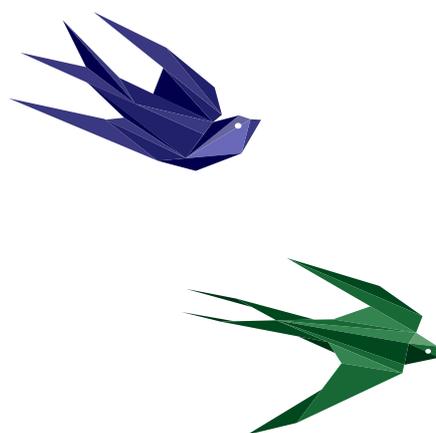
- 2 Questões relativas à beneficiação do tratamento, designadamente relacionadas com odores. Têm sido desenvolvidas diversas ações no âmbito do programa em curso na ETAR da Guia no que a esta matéria concerne.
- 1 Relacionada com o envio de informação.
- 1 Relacionada com a rede de drenagem.

Por outro lado, o retorno da informação de Acionistas/ Clientes é assegurado, entre outras questões (e do já mencionado), através da realização da avaliação anual da sua satisfação.

Assim, foram remetidos aos cinco Clientes, municípios utilizadores e concessionária do SSCE, inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes, para efeitos de avaliação da satisfação relativa ao ano de 2011, solicitando que os mesmos fossem devolvidos, devidamente preenchidos.

Apenas três dos cinco Clientes responderam em tempo útil ao questionário de avaliação da satisfação referido.

O grau de satisfação global obtido foi de 82%, traduzindo-se numa melhoria relativamente ao resultado obtido na anterior avaliação (79%).





Anexo I

– Técnicas de Medição



TÉCNICAS DE MEDIÇÃO

EN3 (Essencial) – Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária

0,034 = Fator de conversão da gasolina (GJ/l). Valor obtido utilizando a densidade média do combustível (site da DGEG) e o fator de conversão retirado da legislação em vigor (Despacho 17313/2008 de 26 de Junho).

0,036 = Fator de conversão do gasóleo (GJ/l). Valor obtido utilizando a densidade média do combustível (site da DGEG) e o fator de conversão retirado da legislação em vigor (Despacho 17313/2008 de 26 de Junho).

0,0386 = Fator de conversão do gás natural (GJ/m³) Valor obtido utilizando a densidade média do combustível e o fator de conversão retirado da legislação em vigor (ambos do Despacho 17313/2008 de 26 de Junho).

Nota: O indicador corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços, conjuntamente em alta e em baixa, quando aplicável.

Consumo de energia direta - Biogás (GJ/ano)

Consumo total de energia sob a forma de biogás.

0,0215 = Fator de conversão (GJ/m³), considerando um valor médio de metano no biogás de 60%.

Nota: O indicador corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços, conjuntamente em alta e em baixa, quando aplicável.

EN4 (Essencial) – Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária

Consumo de eletricidade da rede.

3,6 = Fator de conversão (GJ/MWh)

Nota: O indicador corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços, respetivamente em alta e em baixa, quando aplicável.

EN4 (Essencial) – Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária

Consumo total de eletricidade e quantidade de energia primária associada à sua produção.

3,6 = Fator de conversão (GJ/MWh)

0,9535 GJ/GJ - Fator de conversão de eletricidade consumida pela Empresa para consumo de energia primária

0,4613 GJ/GJ - Fator de conversão de eletricidade consumida pela Empresa para consumo de combustível primário – carvão

0,0141 GJ/GJ - Fator de conversão de eletricidade consumida pela Empresa para consumo de combustível primário – fuelóleo

0,0011 GJ/GJ - Fator de conversão de eletricidade consumida pela Empresa para consumo de combustível primário – gasóleo

0,4438 GJ/GJ - Fator de conversão de eletricidade consumida pela Empresa para consumo de combustível primário – gás natural

0,0331 GJ/GJ - Fator de conversão de eletricidade consumida pela Empresa para consumo de combustível primário – resíduos florestais

Nota: O indicador corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços, respetivamente em alta e em baixa, quando aplicável. Os fatores de conversão foram calculados com base no RS EDP 2010 – dados referentes a Portugal.

TÉCNICAS DE MEDIÇÃO

EN16 (Essencial) – Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso

Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa associadas ao consumo de eletricidade e combustíveis (gasolina, gasóleo, propano, gás natural e GPL).

0,034 = Fator de conversão da gasolina (GJ/l). Valor obtido utilizando a densidade média do combustível (site da DGEG) e o fator de conversão retirado da legislação em vigor (Despacho 17313/2008 de 26 de Junho)

0,036 = Fator de conversão do gasóleo (GJ/l). Valor obtido utilizando a densidade média do combustível (site da DGEG) e o fator de conversão retirado da legislação em vigor (Despacho 17313/2008 de 26 de Junho)

0,0386 = Fator de conversão do gás natural (GJ/m³). Valor obtido utilizando a densidade média do combustível e o fator de conversão retirado da legislação em vigor (ambos do Despacho 17313/2008 de 26 de Junho)

230 gCO₂/kWh – Fator de emissão da eletricidade (retirado do site da ERSE - média dos valores mensais de 2010)

0,0686 ton CO₂/GJ = Fator de emissão da gasolina retirado da legislação em vigor (Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho)

0,0741 tonCO₂/GJ = Fator de emissão do gasóleo retirado da legislação em vigor (Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho)

0,0561 tonCO₂/GJ = Fator de emissão do gás natural retirado da legislação em vigor (Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho)

Nota: O indicador corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas sob exploração de Prestadores de Serviços, conjuntamente em alta e em baixa, quando aplicável.

EN20 (Essencial) - NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso

Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa associadas ao consumo de eletricidade e combustíveis (gasolina, gasóleo, propano, gás natural e GPL).

Poder calorífico da gasolina	0,034	GJ/l
Poder calorífico da gasóleo	0,036	GJ/l
Factor de emissão do Nox resultante da combustão da gasolina	0,6	kg NOX/GJ
Factor de emissão do Nox resultante da combustão da Gasóleo	0,8	kg NOX/GJ
Factor de emissão do SO2 resultante da combustão da gasolina	0,075	kg SO2/GJ
Factor de emissão do SO2 resultante da combustão da gasóleo	0,21	kg SO2/GJ
Factor de emissão do COVNM resultante da combustão da gasolina	1,5	COVNM/GJ
Factor de emissão do COVNM resultante da combustão da gasóleo	0,2	COVNM/GJ

Fonte: IPCC 2006



Anexo II – Tabela Gri



SANEST

		Resposta	Página
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Mensagem do Presidente		7
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		28-30
2. PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização		18
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços		18-19
2.3	Estrutura operacional da organização		25-27
2.4	Localização da sede da organização	A sede da organização fica na ETAR da Guia	18
2.5	Países em que a organização opera		18
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização		18
2.7	Mercados servidos		19
2.8	Dimensão da organização		19-20
2.9	Mudanças significativas realizadas		15-17
2.10	Prémios/reconhecimentos recebidos	No período de reporte considerado não foram recebidos prémios ou outro tipo de reconhecimentos	—
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO			
Perfil do Relatório			
3.1	Período a que se referem as informações	1 janeiro 2012 a 31 dezembro 2012	10
3.2	Data do relatório mais recente	O relatório anterior diz respeito ao desempenho de 2011	10
3.3	Ciclo de reporte	Anual	10
3.4	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo	“SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A. Área de Sistema de Responsabilidade Empresarial Rua Flor da Murta, Paço de Arcos Tel. e Fax 214462100 e 214462270 web: www.sanest.pt”	11
Âmbito e Limites do Relatório			
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório		10
3.6	Limites do relatório		10
3.7	Outras limitações de âmbito específico		10

SANEST

		Resposta	Página
Perfil do Relatório			
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações		10
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos		79-81
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores		15-17
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		15-17
Índice de Conteúdo do GRI			
3.12	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI		83
Verificação			
3.13	Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do relatório		10
4. GOVERNAÇÃO			
4.1	Estrutura de Governança		22-24
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e suas funções dentro da administração da organização)		22-23
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos		22-23
4.4	Mecanismos que permitem aos acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governança		32-33
4.5	Relação entre remuneração dos membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)		71-72
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados		28-30

SANEST

Resposta

Página

4. GOVERNAÇÃO

4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais		22-24
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado de sua implementação		14
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governação para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios		28
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social		71

Compromissos com Iniciativas Externas

4.11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização		28-30
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse		54
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	Não houve evolução, pelo que a informação se encontra disponível para consulta no relatório de sustentabilidade de 2011	–

Participação das Partes Interessadas

4.14	Lista das principais Partes Interessadas da organização		31
4.15	Base para identificação e seleção das principais Partes Interessadas		30-31
4.16	Formas de consulta às Partes Interessadas		31-33
4.17	Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações		30-31

SANEST

	Indicador		Resposta	Página	Valor
INDICADORES ECONÓMICOS - EC					
Formas de Gestão					
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído (milhares de euros)	Valor económico directo gerado Receitas Valor económico distribuído Custos operacionais Salários e benefícios de empregados Pagamento a fornecedores de capital Pagamentos ao Estado Investimentos na comunidade Valor económico acumulado		56	–
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas			57	–
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização (valor em euros)			–	–
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo (valor em euros)		Os benefícios financeiros reconhecidos no ano ascendem a 7.256.410 euros e respeitam aos subsídios ao investimento recebidos em anos anteriores, do Fundo de Coesão e Programa Operacional do Ambiente, bem como ao património cedido pelo Gabinete de Saneamento Básico da Costa do Estoril aquando da criação da SANEST.	–	–

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor	
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO					
EC5*	Variação da proporção do salário mais baixo comparado com o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes por género	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional	"Rácio H: 1,35 Rácio M: 2,01"	-	-
EC6	Política, práticas, e proporção das despesas em fornecedores locais (milhares de euros)		-	57	-
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Os procedimentos de contratação adoptados são os que decorrem da Legislação nacional aos quais a SANEST está submetida	-	-	-
ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS					
EC8	"Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso		58		
EC9*	Identificação e descrição de impactos económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Não reportado			

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
INDICADORES AMBIENTAIS - EN				
Formas de gestão				
ASPETO: MATERIAIS				
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume		41-42	
EN2	Materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas		41-42	
ASPETO: ENERGIA				
EN3	Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária		42	
EN4	Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária		43	
EN5*	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	NR	43-44	
EN6*	A SANEST, devido à sua actividade, não tem iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que utilizem energia gerada a partir de recursos renováveis		43-44	
EN7*	Iniciativas para redução do consumo indireto de energia e a redução alcançada	NR	–	
ASPECTO: ÁGUA				
EN8	Consumo de água segmentado por fonte		44	
EN9*	Fontes de água significativamente afetados pelas captações de água	O impacto da captação é considerado pouco significativo, tendo em conta o baixo valor reportado	–	
EN10*	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	–	44	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
ASPETO: BIODIVERSIDADE				
ENI1	Localização e áreas das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas	–	45	
ENI2	Impactes significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas		45-46	
ENI3*	Habitats protegidos ou restaurados	–	45-46	
ENI4*	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade		45-46	
ENI5*	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e da lista de conservação nacional de espécies com <i>habitat</i> em áreas afetadas pelas operações, discriminadas por nível de risco de extinção		NR	
ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS				
ENI6	Total de emissões de gases com efeito de estufa, diretas e indiretas, por fonte de energia		47	
ENI7	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso	–	48-49	
ENI8*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e a redução alcançada		NR	

* Indicadores complementares

SANEST

Indicador		Resposta	Página	Valor
ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS				
EN19	Emissões de substâncias destruidoras de ozono, por peso	De acordo com as guidelines GRI, as substâncias destruidoras da camada do ozono contidas por produtos ou equipamentos derivados do uso ou deposição, não são abrangidos por este indicador. Por esta razão, este Indicador não é aplicável à SANEST	48-49	
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	–	48	
EN21	Total de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino	–	49-50	
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento		50-52	
EN23	Número e volume total de derrames significativos	–	50	
EN24*	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Na SANEST, todos os resíduos são entregues a operadores licenciados nacionais, pelo que não é efetuado qualquer movimento transfronteiriço de resíduos, considerando-se, por isso, que este indicador é não aplicável	–	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS				
EN25*	Identificação, tamanho, estado de proteção, e valor da biodiversidade das fontes de água (e respetivos ecossistemas ou <i>habitats</i>) significativamente afetadas pela descarga e escoamento de água realizados pela organização relatora	–	49-50	
ASPETO: PRODUTOS E SERVIÇOS				
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação	Este indicador é reportado ao longo de todos os indicadores ambientais	–	
EN27	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respetivas embalagens	No âmbito da atividade da SANEST (prestação de serviços) não são produzidos produtos nem embalagens, como tal este indicador não é aplicável	–	
ASPETO: CONFORMIDADE				
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo não cumprimento das leis e regulações ambientais	Em 2012 não existiram na SANEST quaisquer inspeções, coimas significativas e sanções resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos ambientais	–	
ASPETO: TRANSPORTE				
EN29*	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	De acordo com o já reportado nos indicadores EN16 e EN17	–	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
ASPETO: GERAL				
EN30*	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo	-	52	
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA				
Formas de Gestão				
ASPETO: EMPREGO				
LA1	Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região e por género		60-61	
LA2	Criação de empregos, novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	-	60-62	
LA3*	Benefícios para os Colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos Colaboradores temporários ou tempo parcial	-	71	
LA15	Taxa de retorno e de retenção após licença parental, por género		62-63	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
ASPETO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO				
LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais	–	73	
LA5	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas operações da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais	Os prazos adoptados são os que decorrem da Legislação do Trabalho	–	
ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL				
LA6*	Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais de saúde e segurança, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	100,00%	63	
LA7	Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por género	–	64	
LA8	Educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os Colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças	–	64-65	
LA9*	Temas relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A Empresa não dispõe de acordos de negociação coletiva, nem negocia diretamente com sindicatos, pelo que se considera esta variável não aplicável	–	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado, por categoria e por género		66-67	
LA11*	Programas para gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos empregados e os assistam na gestão dos objetivos de carreira		68	
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género		68	
ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
LA13	Composição da direção e do grupo responsável pela governação empresarial; proporção homem/ mulher; faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade		– 68-70	
LA14	Rácio entre a média de salário e remuneração atribuído à mulher e a média de salário e remuneração atribuído ao homem, na mesma categoria profissional e local		– 71-72	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR				
Formas de Gestão				
ASPETO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE <i>PROCUREMENT</i>				
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	–	72	
HR2	Percentagem de Empresas contratadas, fornecedores e outros parceiros de negócio, críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	–	72	
HR3*	Total de horas de formação para empregados em políticas e procedimentos relacionadas com os aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados que recebeu formação	–	73	
ASPETO: NÃO-DESCRIMINAÇÃO				
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas		73	
ASPETO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO				
HR5	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode ser violado ou correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	–	73	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
ASPETO: TRABALHO INFANTIL				
HR6*	Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil	–	73	
ASPETO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO				
HR7	Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação de todas as suas formas	–	73	
ASPETO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA				
HR8*	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização	A SANEST não tem pessoal de segurança interno, sendo a segurança assegurada por empresa subcontratada. No ano de 2011 foi realizada uma ação para entidades externas contratadas, que contou com a participação de 3 elementos da aludida empresa	–	
ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS				
HR9*	Número total de ocorrências de violações de direitos das populações indígenas, e ações tomadas	A SANEST opera apenas em Portugal, pelo que este indicador não é aplicável	–	
HR10	Percentagem e número total de operações que foram sujeitas a avaliações e ou análises de risco relativas a questões de direitos humanos	–	72,73	
HR11	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, identificadas e resolvidas através de mecanismos formais	0		

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO				
Formas de Gestão				
ASPETO: COMUNIDADE				
SO1	Percentagem de operações com envolvimento da Comunidade local, avaliação de impactos e programas desenvolvidos.		73-75	
SO9	Operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade		73-75	
SO10	Medidas de prevenção ou mitigação implementadas em operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade		73-75	
ASPETO: CORRUPÇÃO				
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas relativamente a riscos associados com corrupção		76	
SO3	Percentagem de Colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização		76	
SO4	Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção		76	
ASPETO: POLÍTICA PÚBLICA				
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	A SANEST não mantém nenhuma posição relativamente a políticas públicas		
SO6*	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	A SANEST não contribui financeiramente para nenhum partido político		

* Indicadores complementares

SANEST

Indicador		Resposta	Página	Valor
ASPETO: CONCORRÊNCIA DESLEAL				
SO7*	Número total de ações judiciais por motivos de concorrência desleal, anti-trust, práticas de monopólio e seus resultados	A SANEST não opera em mercado concorrencial, pelo que se considera este indicador não aplicável		
ASPETO: CONCORDÂNCIA				
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulações	0		
INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR				
Formas de Gestão				
ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR				
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos			
PR2*	Número total de ocorrências de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado		76-77	
ASPETO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	Considera-se que a rotulagem é não aplicável, tendo em conta a tipologia do serviço prestado pela Empresa		
PR4*	Número de ocorrências de não-conformidade com a legislação e códigos voluntários referente a informações e rotulagem do produtos e serviços, por tipo	Não aplicável, considerando o comentário anterior		
PR5*	Práticas relacionadas com a satisfação do consumidor; incluindo resultados de pesquisa sobre o assunto		77	

* Indicadores complementares

SANEST

	Indicador	Resposta	Página	Valor
ASPETO: PUBLICIDADE				
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios	(Não existem)		
PR7*	Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo		0	
????				
PR8*	Número total de reclamações substanciadas relacionadas com fuga de informação e perdas de dados de Clientes		0	
ASPETO: CONCORDÂNCIA				
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços		-	

* Indicadores complementares

RELATÓRIO DE REVISÃO

Ao Conselho de Administração da
SANEST - Saneamento da Costa do Estoril, S.A.

Introdução

1. Efectuámos uma revisão ao Relatório de Sustentabilidade da SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A. (“SANEST”) referente a 2012, a qual abrangeu a conformidade com os requisitos de divulgação de informação definidos pelas Directrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative*, versão 3.1 de 2011 (“GRI”), para o nível de aplicação A+, incluindo a fiabilidade da informação de estratégia e perfil e dados de 2012 dos indicadores de desempenho dessas directrizes, identificados no anexo “Tabela GRI”.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração da SANEST a preparação do relatório de sustentabilidade, bem como a definição, implementação e execução de processos, procedimentos e critérios adequados para a recolha, tratamento, apresentação e validação da informação nele contida. A nossa responsabilidade é a de emitir um parecer, com base nos procedimentos adiante especificados, sobre a informação acima referida.

Âmbito

3. A nossa revisão foi efectuada de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade 3000 – ISAE 3000, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, referente a trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditorias ou exames simplificados de informação financeira histórica, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
4. Esta norma exige que sejam planeados e executados procedimentos e aplicadas técnicas e conhecimentos de auditoria, de modo a obter uma adequada compreensão dos assuntos em análise e, considerando as circunstâncias, obter evidências apropriadas e suficientes para basear o nosso parecer. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações a responsáveis da organização e procedimentos analíticos, incluindo a realização de testes numa base de amostragem e, por conseguinte, proporciona menos segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade.

5. Os principais procedimentos executados foram:

- Entrevistas com os responsáveis da SANEST pela preparação do relatório de sustentabilidade e pela informação reportada, de modo a conhecer e compreender os princípios de gestão e reporte, bem como os sistemas e os procedimentos aplicados;
- Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao exercício de 2012, relacionados com a informação por nós revista;
- Revisão analítica dos dados e execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efectuados pela SANEST relacionados com os dados quantitativos sujeitos à nossa revisão, bem como de testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa inserida no âmbito do nosso trabalho, através da obtenção e revisão de evidências da mesma;
- Revisão da conformidade dos conteúdos incluídos no relatório de sustentabilidade, com os requisitos das Directrizes GRI para o nível A+; e
- Verificação da consistência da informação constante do relatório de sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho, e que a mesma não contradiz nenhuma informação relevante, incluída no relatório e contas da SANEST para o exercício de 2012.

Parecer

6. Com base no trabalho efectuado, descrito no parágrafo 5 acima, o qual foi executado tendo em vista a obtenção de um nível de segurança moderado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação referida no parágrafo 1 acima, em todos os aspectos materialmente relevantes, não tenha sido elaborada de uma forma fiável e coerente e não esteja em conformidade, com os requisitos de divulgação das directrizes GRI para o nível de aplicação A+.

Lisboa, 26 de Setembro de 2013



Deloitte & Associados, SROC S.A.
Representada por João Carlos Frade

SANEST - Saneamento da Costa do Estoril, S.A.
Rua Flor da Murta - Terrugem | 2770-064 | Paço de Arcos
Tel.: +351 214 462 100 | Fax: +351 214 462 270
E-mail: sanesta@sanest.pt | www.sanest.pt

Edição - SANEST - Saneamento da Costa do Estoril, S.A.
Desenho Gráfico - AdP - Águas de Portugal Serviços Ambientais, S.A.

