

# SIMTEJO

Relatório de Sustentabilidade



2011

## ÂMBITO DO RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade da Simtejo de 2011 reúne informação referente à atividade e desempenho da empresa durante o período compreendido de Janeiro a Dezembro de 2011. De forma a permitir a análise da sua evolução, sempre que relevante e possível, são apresentados valores históricos relativos aos últimos 3 anos.

Na elaboração deste relatório foram seguidas as Diretrizes da “*Global Reporting Initiative*”, na sua terceira versão (GRI3), bem como os respetivos protocolos de indicadores. Sempre que no cálculo dos indicadores de desempenho não foi utilizada a metodologia proposta pelo GRI, tal é explicitamente referido, sendo indicadas as fórmulas consideradas pela Simtejo. Neste relatório, o nível de cumprimento do GRI atingido corresponde ao nível B. No último capítulo deste relatório encontra-se o índice GRI, que permite localizar no relatório a informação por esta requerida.

Para seleção da informação a incluir no relatório foram tidos em consideração os temas e indicadores de maior relevância para a empresa e para o sector de atividade, para os acionistas, para a entidade reguladora e para os seus restantes “*stakeholders*”, bem como os princípios e orientações da GRI.

		C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Autodeclarado			✓			
	Examinado por Terceiros						
Opcional	Examinado pela GRI						

A elaboração do presente relatório está a cargo do Departamento de Planeamento e Controlo de Gestão da SIMTEJO.

O Relatório de Sustentabilidade, bem como o Relatório e Contas de 2011 podem ser consultados no website da Simtejo, [www.Simtejo.pt](http://www.Simtejo.pt)

Os seus comentários são importantes para nós. Envie-nos o seu contributo para: [geral@Simtejo.adp.pt](mailto:geral@Simtejo.adp.pt)

SEDE: Av. Defensores de Chaves, nº45 - 5º 1000-112 LISBOA

Telefone: 213107900 FAX: 213107901

## ÍNDICE

ÂMBITO DO RELATÓRIO .....	2
ÍNDICE .....	3
MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	4
1– A SIMTEJO.....	6
1.1 PERFIL DA EMPRESA.....	6
1.2 VISÃO E ESTRATÉGIA.....	10
1.3 OBJETIVOS, COMPROMISSOS, E METAS.....	11
1.4 GOVERNO DA SOCIEDADE .....	16
1.5 RELACIONAMENTO COM “STAKEHOLDERS” .....	18
2– DESAFIOS E INOVAÇÃO .....	19
3– O DESEMPENHO DA SIMTEJO.....	24
3.1 DESEMPENHO ECONÓMICO.....	24
<b>3.2 DESEMPENHO AMBIENTAL.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 DESEMPENHO SOCIAL .....</b>	<b>39</b>
4 – ÍNDICE GRI.....	56
5 – SIGLAS .....	68

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

É publicado pela quarta vez consecutiva o Relatório de Sustentabilidade da Simtejo, em que foram seguidas as Diretrizes da Global Reporting Initiative na sua terceira versão (GRI3).

A apresentação de informação relevante sobre o envolvimento da Empresa em prosseguir princípios de desenvolvimento sustentável, nas suas vertentes ambiental, social e económica, constitui para toda a equipa uma profunda satisfação.

O presente Relatório permite estabelecer novos objetivos, orientados pela procura constante da excelência do serviço, com base na avaliação, em termos de desempenho anual das componentes ambiental, social, económica, de segurança, saúde e qualidade do serviço da atividade da Simtejo.

A marca essencial da Sustentabilidade da Simtejo em 2011 provém do arranque da exploração integral do subsistema de Alcântara, criando as condições para que a cidade de Lisboa, pela primeira vez na História, tenha as águas residuais geradas na cidade devidamente tratadas e portanto dando um contributo essencial à despoluição do estuário do Tejo.

Tal objetivo foi conseguido através de dois grupos de investimentos muito relevantes:

- A conclusão de um conjunto de empreitadas que permitiu a interceção das águas residuais de Lisboa afluentes à zona ribeirinha e proveniente dos grandes vales ocupados pela Avenida Almirante Reis e pela Avenidas da Liberdade / Fontes Pereira de Melo / República, bem como a elevação dessas águas residuais para a ETAR de Alcântara;
- A evolução muito significativa e a receção provisória parcial da nova ETAR de Alcântara.

Foram também concluídas outras obras, de que resultou a beneficiação dos meios recetores Tejo, Trancão e costa atlântica, com destaque para a conclusão das empreitadas do emissário L - fase II, Frielas, e do sistema de drenagem das bacias afluentes à EN 8, ambas no Município de Loures, e o desenvolvimento das empreitadas relativas ao sistema sul afluente à ETAR de Alverca, em Vila Franca de Xira, bem como das empreitadas relativas ao sistema da Foz do Lisandro e à terceira fase dos emissários gravíticos do sistema da Ericeira, no Município de Mafra.

Em 2011, a Simtejo atingiu 95% da cobertura de serviço, com a construção de infraestruturas nos municípios de Mafra e Vila Franca de Xira e o encaminhamento das águas residuais da zona ribeirinha de Lisboa para a ETAR de Alcântara.

Destacam-se ainda vários contributos para a sustentabilidade ambiental, económica e social da Simtejo:

- Tratamento de cerca de 118 milhões de metros cúbicos de águas residuais, o que corresponde a uma média diária de mais de trezentos mil metros cúbicos e representa um aumento de 7,7% face aos caudais de 2010, com caudais máximos anuais em vários subsistemas;
- Resultados analíticos globais positivos, embora permaneça um esforço a fazer no controlo das águas residuais industriais afluentes aos sistemas municipais tributários do sistema multimunicipal, que oneram, em alguns subsistemas, o esforço da Simtejo;
- Elaboração de planos de racionalização de energia, nas ETAR de Frielas, Chelas e Beirolas;
- Grande esforço de manutenção, com permanentes solicitações e necessidade de resposta rápida e exigente, e reabilitação de várias infraestruturas;

- Conclusão de várias obras para instalação de medidores, de forma a poder ser dado início à medição de caudais para fins de faturação, pelo menos em fase experimental, em todo o sistema em exploração da Simtejo;
- Estabilidade nos resultados operacionais da Empresa que permitiu que os resultados não fossem significativamente alterados, mesmo após o aumento significativo do volume de investimento futuro considerado na revisão do estudo de viabilidade económico e financeiro anexo ao Aditamento ao Contrato de Concessão;
- Realização de ações complementares para sustentação da certificação da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde para várias instalações.

Releva-se ainda que em 2011 foi atribuído à Simtejo o “Prémio de qualidade de serviço em águas e resíduos 2011”, no tema “Qualidade de serviço de saneamento de águas residuais urbanas prestado aos utilizadores”, por um Júri constituído pela ERSAR, APRH, APDA e APESB, LNEC e Jornal Água & Ambiente.

A Simtejo afirma-se de forma crescente no seu setor, sendo reconhecida, pela comunidade técnica, como empresa de excelência e exemplo de boas práticas.

A nível de I&D a empresa deu continuidade aos projetos “Aquasafe”, destinado à integração dos sistemas de informação numa ferramenta de gestão operacional, “SIMAI”, que tem por objetivo o suporte dos Serviços de proteção civil, através de monitorização e avisos de descargas numa bacia hidrográfica e “Envitejo”, cujo objetivo é integrar o conhecimento, a informação e as ferramentas relevantes para a gestão e monitorização do estuário do Tejo.

Estes contributos para os valores ambientais têm por trás um forte compromisso com a comunidade, contribuindo para qualificar a qualidade de vida de todos os que vivem aqui se deslocam em trabalho ou lazer, com envolvimento da comunidade nas iniciativas da Empresa, através de programas de comunicação e educação e sensibilização ambiental.

Os indicadores de sustentabilidade da Simtejo refletem o compromisso de eficiência operacional, de responsabilidade pelo Ambiente em permanente articulação com os Acionistas e em função da Regulação aplicável.

A Simtejo, com a participação dos seus Colaboradores e a sua missão ambiental sempre presente, deu em 2011 mais alguns passos seguros na consolidação de uma política de sustentabilidade.

O Presidente do Conselho de Administração

Eng. Carlos Martins

## 1– A SIMTEJO

### 1.1 Perfil da Empresa

Começaste

A SIMTEJO – Saneamento Integrado dos Municípios do Tejo e Trancão, SA, tem por missão a recolha, tratamento e rejeição de águas residuais geradas nas áreas dos concelhos de Amadora, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas, Vila Franca de Xira e, eventualmente, noutras áreas limítrofes, pelo que atualmente já abrange parte do Município de Oeiras, visando a prestação de um serviço de qualidade, com respeito pelos aspetos essenciais de ordem social e ambiental, bem como a disponibilização das suas capacidades ao serviço do interesse nacional.

A Sociedade, criada em Novembro de 2001 pelo Decreto-Lei n.º 288-A/2001, de 10 de Novembro, tem por objeto social exclusivo a exploração e gestão do Sistema Multimunicipal de Saneamento do Tejo e Trancão, em regime de concessão, com uma duração inicial de 30 anos, prolongados por mais 13 anos, na sequência da assinatura, em 2009, por Sua Excelência o Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, do Aditamento ao Contrato de Concessão.

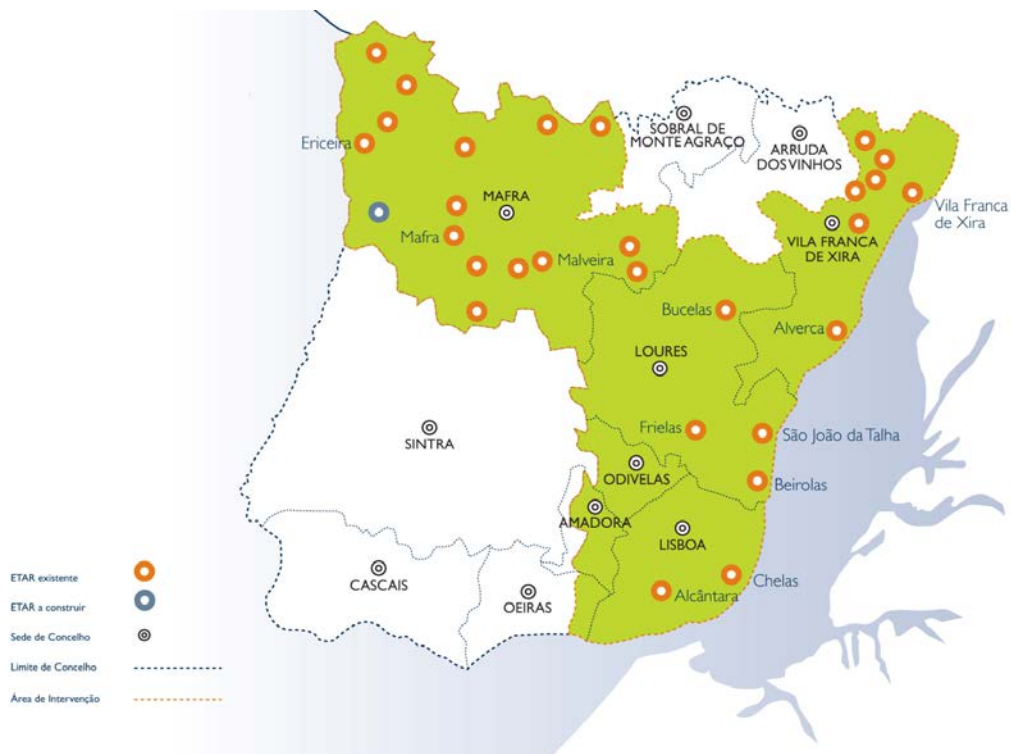
O objeto da concessão compreende:

a) Conceção e construção de todos os órgãos necessários à recolha, tratamento e rejeição de efluentes canalizados pelos utilizadores, incluindo a instalação de condutas e a conceção e construção de estações elevatórias e de tratamento, a respetiva reparação e renovação de acordo com as exigências técnicas e com os parâmetros sanitários exigíveis;

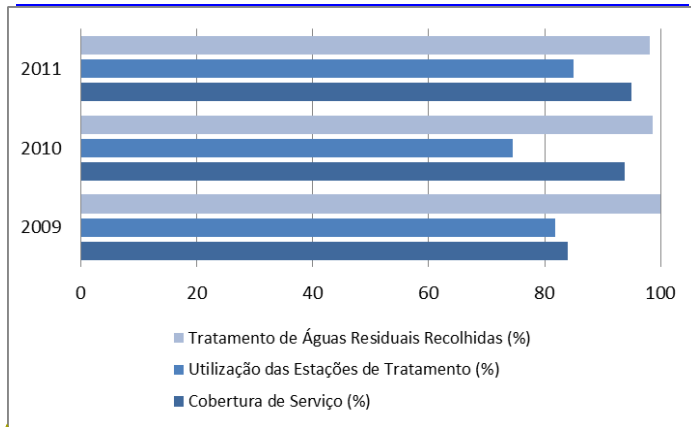
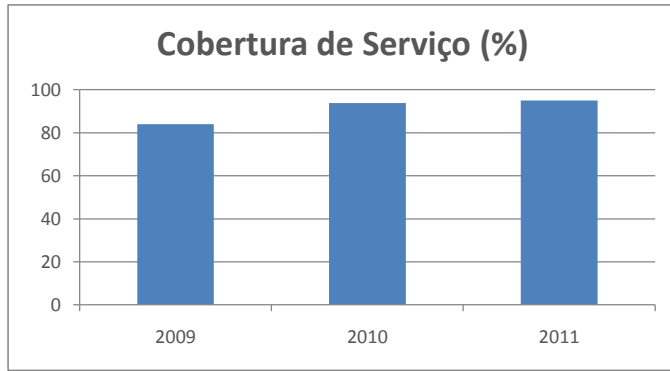
b) Aquisição, manutenção e renovação de todos os equipamentos necessários à recolha, tratamento e rejeição de efluentes que o sistema deva receber;

c) Controlo dos parâmetros sanitários dos efluentes tratados e dos meios recetores em que os mesmos sejam descarregados.

A Simtejo visa servir uma população de cerca de 1,5 milhões de habitantes e atua nas bacias hidrográficas do Rio Trancão, pequenas bacias da margem direita do estuário do Tejo, entre Vila Franca de Xira e Algés, e nas ribeiras do Oeste (Mafra), numa área total de 1.000 km<sup>2</sup>.



Subsistema	Capacidade da ETAR	Caudal médio tratado 2011 (m <sup>3</sup> /dia)	Tipo de tratamento	EE (Número)	Extensão final da rede (km)
Alcântara	3,3 m <sup>3</sup> /s (tempo seco) + 3,3 m <sup>3</sup> /s (tempo húmido)	139.431	Secundário+Desinfecção	11 + 2 (previstas)	25,6
Frielas	70.000 m <sup>3</sup> /dia	55.337	Secundário+Desinfecção	6 + 3 (previstas)	111,8
Beirolos	54.500 m <sup>3</sup> /dia	50.413	Terciário	8	18,8
Chelas	52.500 m <sup>3</sup> /dia	37.692	Terciário	5	5,1
São João da Talha	16.000 m <sup>3</sup> /dia	11.727	Secundário	0	5,8
Vila Franca de Xira	16.000 m <sup>3</sup> /dia	8.283	Secundário	9 + 2 (previstas)	27,2
Alverca	47.000 m <sup>3</sup> /d (tempo seco) + 7.360 m <sup>3</sup> /h (tempo húmido)	7.654	Secundário	4 + 2 (em construção)	23,3
Malveira	5.030 m <sup>3</sup> /dia	3.457	Terciário	1 (prevista)	5,1
Ericeira	6.000 m <sup>3</sup> /dia (época alta)	2.956	Terciário+Desinfecção	13	23,0
Mafra	2.185 m <sup>3</sup> /dia	2.225	Terciário+Desinfecção	8	5,2
Bucelas	1.575 m <sup>3</sup> /dia	1.435	Secundário+Desinfecção	0	24,4

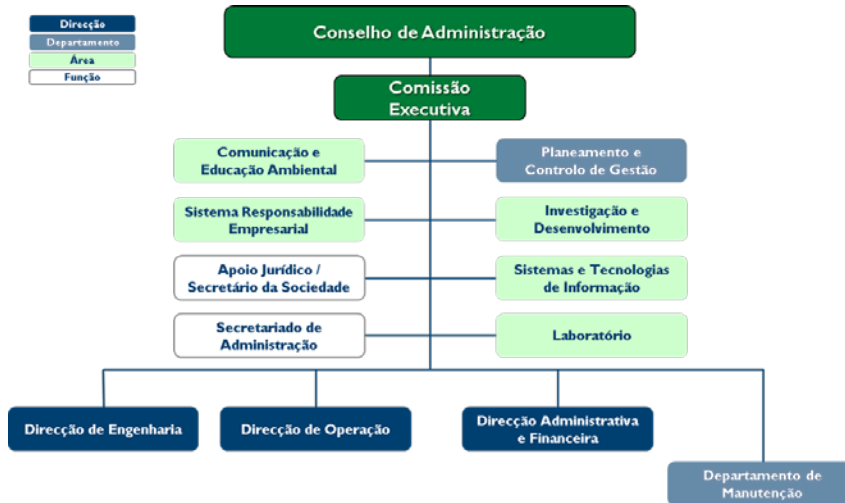


Formatted: Centered

Formatted: Font: (Default) Arial, 10 pt, Not Bold, Font color: Text 1

No organigrama seguinte apresenta-se a estrutura orgânica da SIMTEJO em 2011.

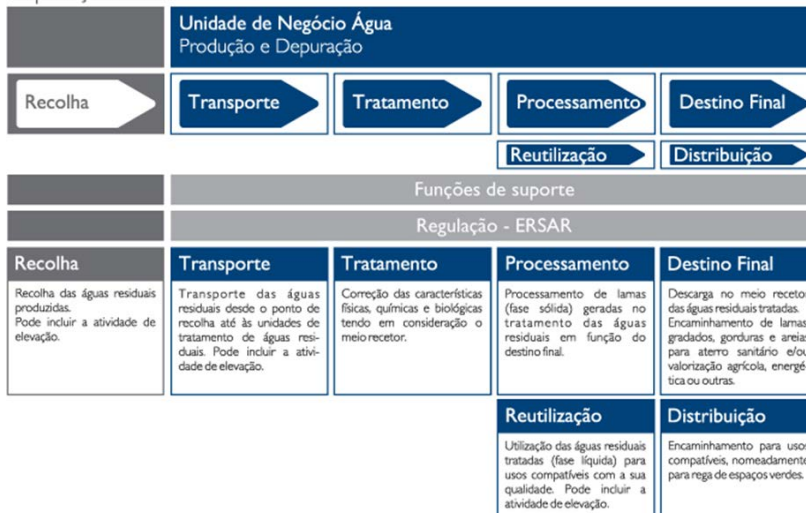




### Cadeia de Valor

Na representação gráfica que a seguir se apresenta expõe-se a visão sistémica da cadeia de valor do negócio, bem como a especificação das atividades de operação.

#### Operação - Saneamento



### Indicadores-Chave

INDICADORES	Unidade	2009	2010	2011
Volume de negócios	€	41.217.510	42.590.843	46.597.059
Resultados líquidos	€	7.252.939	5.738.571	7.735.259
Colaboradores	n.º	207	215	217
Horas de formação	h	4.246	3.948	3.738
Extensão da rede	km	231	245	251
Caudal afluyente	m <sup>3</sup>	95.803.662	109.660.384	118.067.313
Estações de Tratamento de Águas Residuais	n.º	29	29	29
Utilização das ETAR	%	82	75	85
Tarifa	€/m <sup>3</sup>	0,4850	0,485	0,485
Consumo específico de energia elétrica	kWh/m <sup>3</sup>	0,36	0,425	0,472
Produção específica de Lamas	Gr/m <sup>3</sup>	711	660	675
Cumprimentos dos parâmetros de descarga	%	93	95	96
Reabilitação de coletores (1)	%/Ano	0,56	1,20	3,70

Notas: (1) alterada a fórmula de cálculo em 2011

(a) Método de cálculo da ERSAR – População servida com tratamento adequado, onde é ponderada a dimensão da ETAR, não tendo sido em 2010 tomada em conta a ETAR de Alcântara, pela execução de obras que impediram o seu normal funcionamento.

## 1.2 Visão e Estratégia

Os valores que regem a atividade da Simtejo vão desde a procura constante do envolvimento dos municípios, à racionalização dos investimentos e obtenção de economias de escala, ao desenvolvimento de capacidades, *know-how* e domínio tecnológico das soluções técnicas, para que sejam adequadas, eficientes e economicamente sustentáveis e de forma a melhorar e preservar os ecossistemas, com tarifas socialmente aceitáveis.

A atividade da Simtejo é desenvolvida tendo por base a estratégia e os objetivos definidos nos planos nacionais que abrangem a área do abastecimento de água e do saneamento de águas residuais – o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2007 – 2013 (PEAASAR II), cujo Despacho de Aprovação foi publicado no Diário da República, 2.ª Série, de 14 de Fevereiro de 2007, e a Estratégia Nacional para os Efluentes Agropecuários e Agroindustriais (ENEAPAI), aprovada por Despacho Conjunto n.º 8277/2007 de 2 de Março, publicado no Diário da República a 9 de Maio de 2007.

Com base na estratégia definida no PEAASAR II, a par com a necessária execução de infraestruturas para se atingirem os desejados níveis de atendimento com os padrões de qualidade que hoje se exigem, a SIMTEJO tem ainda como dever assegurar que o preço dos serviços reflita os custos do saneamento, como forma de garantir a sustentabilidade dos serviços, e promover o uso eficiente dos recursos, através de adequadas práticas ambientais, assegurando o cumprimento integral das obrigações legais, sem perder de vista as recomendações tendentes ao estabelecimento de tarifas socialmente aceitáveis, em particular as relacionadas com o aumento da escala territorial das intervenções e o aproveitamento integral dos financiamentos associados.

Em termos de posicionamento estratégico, a Simtejo tem desenvolvido a sua estratégia em duas frentes em simultâneo:

- Expansão – pela conceção e construção de novas infraestruturas que visam abranger uma maior população servida de tratamento de águas residuais;
- Especialização – na contínua melhoria da qualidade e eficiência dos processos de tratamento dos afluentes.

De forma resumida, fica claro que as orientações nacionais aplicáveis à Simtejo assentam numa articulação de objetivos e de princípios de sustentabilidade, num contexto de grande exigência de gestão, com vista ao alcançar de tarifas dentro dos limites socialmente aceitáveis, esperando-se da investigação, desenvolvimento e inovação contributos decisivos para tais desideratos.

### 1.3 Objetivos, Compromissos, e Metas

#### Objetivos Estratégicos

A Simtejo tem como principal objetivo estratégico contribuir para a despoluição dos recursos hídricos das bacias hidrográficas e dos meios recetores na sua área de influência.

Como objetivo associado, equaciona-se que o contributo da atividade da Empresa possa ser decisivo para a melhoria das condições ambientais, dos valores naturais em presença e da qualidade de vida das populações na área servida.

***Isto significa que o desempenho da Simtejo visa contribuir para o bem-estar de cerca de 1,5 milhões de habitantes, numa área geográfica da ordem dos 1000 km<sup>2</sup>, situada na zona metropolitana mais importante do País.***

Os valores estratégicos a preservar incluem o Estuário do Tejo, que se destaca pela sua representatividade e importância a nível europeu e pela diversidade de ecossistemas e valores naturais que possui, as bacias hidrográficas do rio Trancão, das pequenas ribeiras afluentes da margem direita do rio Tejo, situadas entre Vila Franca de Xira e Algés, as ribeiras do Oeste do Município de Mafra e a respetiva frente atlântica.

#### Compromissos e Metas

Para atingir os seus objetivos de gestão, a Simtejo conta com um conjunto indicadores, para os quais foram definidas metas a alcançar em cada ano. O quadro seguinte apresenta as metas para 2012.

Indicadores	Unidade	Meta
ROCE	%	3,76%
EBITDA / Receitas	%	56,4%
Custos com pessoal / EBITDA (%)	%	25,8%
Cash-Cost Saneamento	€/m <sup>3</sup>	0,17
Investimento	10 <sup>3</sup> €	18.463
Prazo Médio de Recebimento (PMR)	dias	73
Prazo Médio de Pagamento (PMP)	dias	40
Volume de Actividade	10 <sup>3</sup> €	99.218
Taxa de Cobertura de AR Potencial	%	97,0%
Qualidade dos Efluentes Tratados	%	100,0%
Reforço da Eficiência Contratual	%	100,0%
Cumprimento dos Prazos de Reporte	dias	1
Cumprimento das Orientações Corporativas	%	100,0%

O plano de atividade para 2012 tem associado ações a desenvolver para alcançar cada meta definida, onde se estabelecem os compromissos para o futuro, dos quais se destacam:

#### DESEMPENHO ECONÓMICO

Objetivo	Desempenho 2011	Ações a desenvolver 2012	Meta 2012
<u>Manter a estabilidade económico-financeira:</u>			
ROCE	6.2%		3,76%
EBITDA / Receitas	68%		56,4%
Custos com pessoal / EBITDA	16%	Acompanhar mensalmente a evolução destes indicadores	25,8%
Cash-Cost de Saneamento	0,17 €/m <sup>3</sup>		0,17 €/m <sup>3</sup>
Prazo médio de recebimentos	199 dias		73
Prazo médio de pagamentos	37 dias		40

Iniciar faturação aos Municípios com base na Medição de Caudais		Instalação de medidores de caudal em todos os subsistemas. Obter validação formal dos Municípios e do Ministério do Ambiente para dar início à aplicação dos caudais tratados como base para faturação aos Municípios.	<b>100%</b>
Acomodar, racionalmente, as reduções de gastos impostas e controlar a sua evolução nas suas variáveis mais críticas	Redução (relativa a 2009) de 15,1% a 16,9% em custos de FSE e pessoal	Controlar mensalmente a evolução nas variáveis críticas	<b>Não aumentar os custos de FSE e pessoal relativamente a 2011</b>

**DESEMPENHO AMBIENTAL**

Objetivo	Desempenho 2011	Ações a desenvolver 2012	Meta 2012
Rever o âmbito geográfico do Sistema Multimunicipal		Proceder a diligências junto dos SMS de Sintra para conclusão do processo de recolha de efluentes provenientes do Município de Sintra	<b>Concluir processo relativo à recolha de efluentes provenientes do Município de Sintra</b>
Assegurar o cumprimento do plano de investimentos	€17.658.250	Acompanhamento mensal da execução das obras	<b>€18.463.032</b>
Atingir melhor avaliação global nos indicadores de "Avaliação da Qualidade do Serviço" e de "Sustentabilidade"	Classificação "B" no Relatório de Sustentabilidade	Acompanhamento trimestral da evolução dos indicadores mais relevantes	<b>Classificação "B" no Relatório de Sustentabilidade</b>
Racionalizar o uso da água e da energia		Aumentar o uso da água reutilizada nas instalações e implementar planos de racionalização de energia nas ETAR	<b>Diminuição do consumo da água em 25%, e da energia em 5% no índice kWh/m3 de água tratada</b>
Desenvolver condições para o fornecimento de água reutilizável		Proceder às diligências necessárias ao cumprimento da meta	<b>Obter a aprovação do Regulamento de Reutilização de água Tratada e do Plano Geral de Reutilização; Celebrar protocolos de fornecimento de água reutilizada</b>
Redução dos impactes ambientais da SIMTEJO		Implementar medidas que conduzam à correta segregação dos resíduos de embalagens contaminadas e diminuição do consumo de papel	<b>Redução de 2% em resíduos de embalagens contaminadas e redução de 1,5% no consumo de papel</b>

## DESEMPENHO SOCIAL

Objetivo	Desempenho 2011	Ações a desenvolver 2012	Meta 2012
Rever o âmbito da Certificação em QAS		Avaliar instalações em condições de inclusão no âmbito da certificação	<b>Alargamento do âmbito a mais 4 instalações</b>
Melhorar as condições de saúde e segurança no trabalho		Realização de auditoria às condições de resposta à emergência e garantia formal da responsabilidade associada; Estudo da exposição profissional a agentes biológicos e consequente avaliação de riscos; Atualização do plano de prevenção de riscos; Execução da empreitada de beneficiação de segurança; Plano de sinalização	<b>Tx frequência dos acidentes de trabalho = 50%</b> <b>Tx gravidade dos acidentes de trabalho = 25%</b> <b>Tx incidência dos acidentes de trabalho = 15%</b>
Melhorar a Comunicação Interna e Externa		Definição de temas e meios para as exposições; Realização de seminário, lançamento de livro temático, ação interna "10 anos a evoluir; "Concurso de Ideias"; Definição e implementação do Projeto Intranet e renovação do <i>site</i> .	<b>Apresentação de 3 artigos de investigação;</b> <b>Comemoração dos 10 anos da SIMTEJO;</b>  <b>Consolidação e revisão da presença da SIMTEJO online, externa e internamente;</b>
Promover ações de educação ambiental		Definir âmbito e divulgação; Implementação e exposição;  Executar ações em sinergia com os Municípios; Comemorar os dias Mundiais da Água e Ambiente.	<b>Promover concurso, interno e externo, de fotografia sobre a temática ambiental;</b> <b>Realizar ações de promoção ambiental através da "Hidrobox" durante 12 dias, nos Municípios abrangidos.</b>

**Principais Impactos, Riscos e Oportunidades**
**Impactos e Oportunidades na Sustentabilidade**

A natureza da atividade operacional da Simtejo tem por objetivo essencial a obtenção de impactos positivos nos domínios ambiental e social, sem que, em aplicação de princípios como o do utilizador - pagador e do poluidor - pagador, a tal se associem impactos económicos significativos para as populações servidas.

Tendo presente este pressuposto centrado na recuperação do recurso água, dele decorrem impactos significativos na conservação e preservação ambiental de ecossistemas tão importantes como o Estuário do Tejo, as bacias do rio Trancão e ribeiras da margem direita do rio Tejo entre Vila Franca de Xira e Lisboa, das ribeiras do Oeste na área do Município de Mafra e da frente atlântica deste município.

Ainda como consequência do desempenho da Simtejo sublinhe-se o seu contributo para a melhoria das condições de saúde pública e do bem-estar das populações, que decorre da recolha e tratamento das águas residuais em estações de tratamento, evitando-se assim a sua descarga nas linhas de água, prevenindo a sua poluição e eventual contaminação.

Enquanto atividade regulada, o sistema tarifário está condicionado à aprovação pelo representante do Concedente da tarifa anual, ouvida a entidade reguladora. Este é o mecanismo que, considerando a necessidade de suportar os custos da atividade da Sociedade, incluindo a remuneração do capital subscrito pelos acionistas, zela pela sua racionalidade e minimização do esforço financeiro que é pedido aos utilizadores.

O processo de recolha e tratamento de águas residuais implica por vezes alguns impactos menos positivos associados, em particular, à libertação de odores e à produção de lamas. Estes impactos assumem maior relevância porquanto, e como é o caso do Sistema Multimunicipal gerido pela Simtejo, as principais infraestruturas de recolha e tratamento se situam em zonas urbanas de forte densidade populacional e peso demográfico, que obrigam a processos de tratamento mais desenvolvidos e com maiores quantidades de produção de lamas.

A Simtejo tem vindo a prosseguir uma estratégia de beneficiação das suas infraestruturas e equipamentos visando reduzir a libertação de odores e a promover a requalificação paisagística dos locais onde se inserem. É o caso paradigmático da intervenção na ETAR de Alcântara, em que, a par da obrigatoriedade legal de introdução do tratamento biológico das águas residuais, se procura confinar e cobrir os órgãos através de uma solução arquitetónica que, limitando a emanação de odores para a atmosfera, garanta a recuperação paisagística de uma parte do Vale de Alcântara.

Iniciaram-se alguns projetos no âmbito da Inovação e Desenvolvimento, referidos mais adiante, que tiveram a sua origem na perceção dos impactos existentes poderem constituir oportunidades para novas abordagens e implementação de novas soluções com ganhos de eficiência no desempenho da Simtejo e de bem-estar das populações servidas.

No Relatório e Contas de 2011 da Simtejo é definida com detalhe a Gestão e Controlo de Riscos da Simtejo, bem como as questões de Ética e Prevenção da Corrupção.

O Código de Conduta e Ética encontra-se disponível para consulta em:

<http://www.adp.pt/content/index.php?action=detailfo&rec=2180&t=Codigo-de-Conduta-e-Etica>

## **Sistema de Responsabilidade Empresarial**

A Simtejo assumiu sempre a qualidade como um dos valores que enformam a sua identidade. Desta assunção resultou a adoção de meios, que incluem, entre outros, a implementação de um Sistema de Gestão Empresarial de acordo com os referenciais normativos NP EN ISO 9001:2008 (Qualidade), ISO 14001:2004 (Ambiente) e OHSAS 18001:2007 (Segurança e Saúde no Trabalho).

Tal demonstra o comprometimento da Simtejo na prestação de um serviço de qualidade, com o devido respeito pelo meio envolvente e apostando na prevenção, respondendo às expectativas e necessidades de todas as Partes Envolvidas, desde os Utilizadores, ao Concedente, Regulador e Acionistas.

O âmbito da certificação obtida pela Simtejo corresponde às atividades de Recolha, Tratamento e Rejeição de Águas Residuais e às atividades complementares ou de suporte daquelas, desenvolvidas na Área de Intervenção da Empresa, nas seguintes Instalações Operacionais: Beirolas, Bucelas, Cachoeiras, Casal da Patrícia, Cheias,

Cheleiros, Encarnação, Ericeira, Igreja Nova, Loja Nova, Mafra, Malveira, Milharado, Rondulha e Sobral da Abelheira, incluindo as Unidades Laboratoriais de Beírolas e Frielas.

As circunstâncias específicas que impuseram redução de fornecimento e serviços externos em 2011 não permitiram a criação de condição para alargamento da certificação a novos sistemas, mantendo-se em análise esse desenvolvimento para 2012.

Continua em execução o projeto trienal para a compensação das emissões de CO2 produzidas pela Simtejo, que engloba a reflorestação de várias espécies em diversas áreas dos municípios de Amadora, Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira, onde foram plantadas 243 árvores no Parque da Quinta da Flamenga.

Em parceria com a Junta de Freguesia da Ericeira, a SIMTEJO contribuiu para a renovação de equipamentos de recolha de óleos alimentares na Ericeira. No âmbito da Responsabilidade Empresarial, a Simtejo deu particular atenção à realização de estágios destinados a vários graus de ensino e procurou motivar os seus Colaboradores para ações de Responsabilidade Social, tendo a agradecer-lhe a sua participação, designadamente no Banco Alimentar contra a Fome.

“O Telhado Vivo da ETAR de Alcântara” foi distinguido com uma Menção Honrosa na categoria de Processo.

A confirmar que a Simtejo opera como empresa de referência no setor do saneamento de águas residuais urbanas, foi distinguida com o Prémio de “Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos 2011”, no tema “Qualidade de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas Prestado aos Utilizadores, atribuído por júri constituído pela ERSAR, APRH, APDA, APESB, LNEC e Jornal Água & Ambiente.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

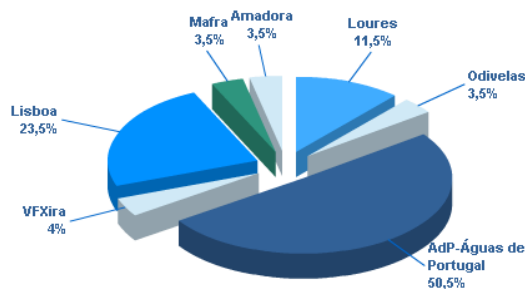
Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

## 1.4 Governo da Sociedade

A Simtejo é uma sociedade de direito privado e capitais exclusivamente públicos em que a Administração Central, através da empresa Águas de Portugal, SGPS, SA, participa com 50,5%, sendo os restantes 49,5% distribuídos pelos Municípios acionistas. Com um capital social no valor de €38.700.000, a Simtejo tem a seguinte estrutura acionista:



### Conselho de Administração

No Relatório e Contas 2011 da Simtejo, disponível na sua página de internet, encontra-se toda a informação detalhada sobre o governo da sociedade, a composição e o funcionamento dos vários órgãos sociais.





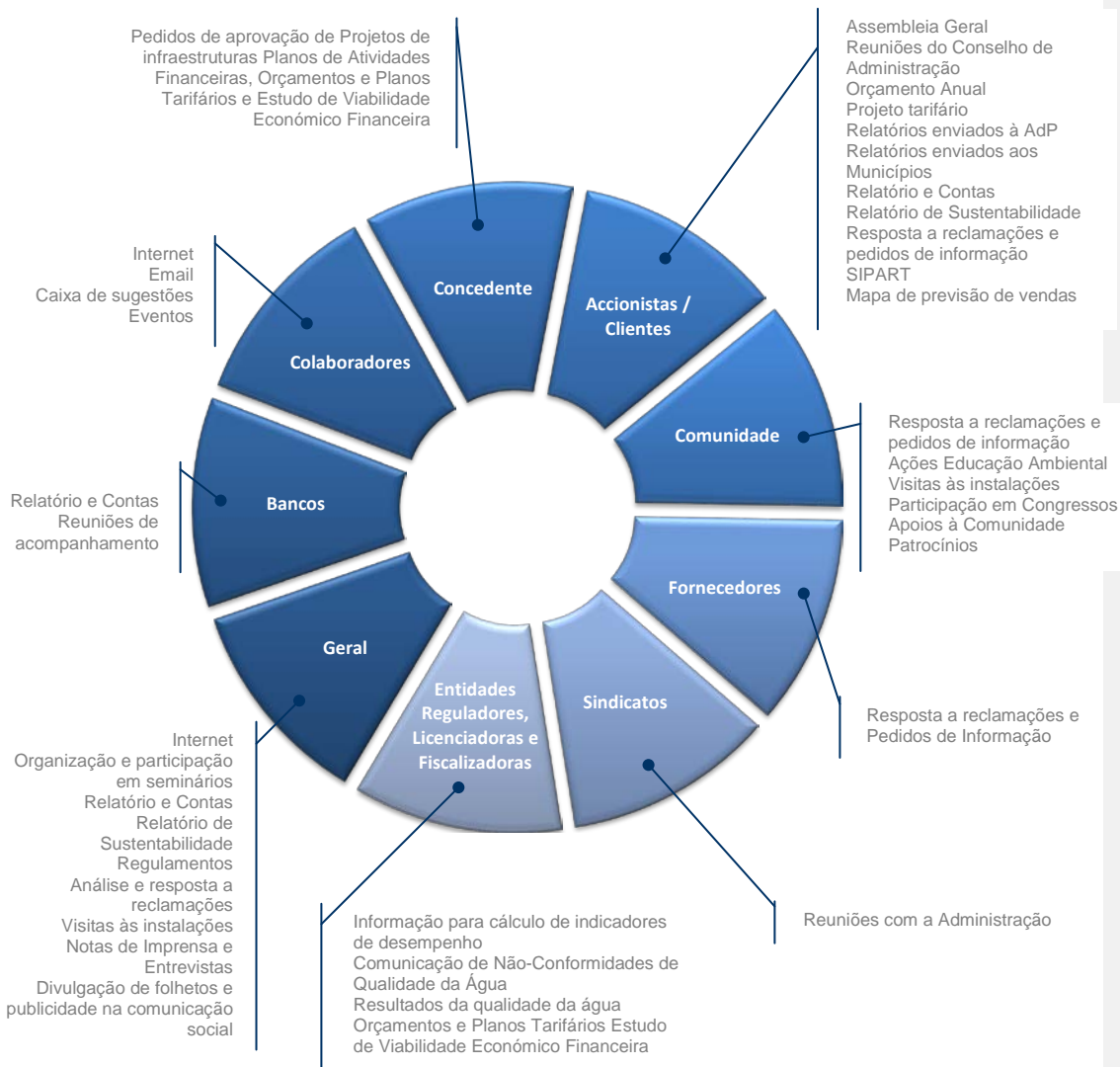
Da esquerda para a direita:

**Dr. José Augusto Borges Neves** - Vogal (não executivo) *Gestor*; **José Esteves Ferreira** - Vogal (não executivo); **Dr. José Henrique Zenha** - Vogal e Presidente da Comissão Executiva, *Jurista*; **Eng.º Arnaldo Lobo Monteiro Pêgo** - Presidente (não executivo) *Eng. Químico*; **Eng.º José Fernando da Silva Ferreira** - Vogal (não executivo) *Eng.º Eletrotécnico*; **Eng.º António Frazão** - Vogal (executivo) *Eng. Eletrotécnico*; **Eng.º Joaquim Carlos Correia Peres** - Vogal (executivo) *Eng.º Civil*.

## 1.5 Relacionamento com “stakeholders”

São vários os grupos de partes interessadas da Simtejo, com quem a empresa se relaciona de várias e diversas formas. No esquema seguinte são ilustradas, para cada grupo de “stakeholders”, as principais formas de comunicação.

A identificação das suas partes interessadas e principais formas de comunicação são apresentadas no esquema seguinte.





A Simtejo é associada das seguintes entidades: APDA, APRH, LNEC, APOCEEP, Lisboa e-NOVA, IST, CEEETA, RELACRE e PPA.

Em 2011, a SIMTEJO participou nas seguintes conferências, seminários e eventos:

<b>Nacionais</b>	O projeto Aquasafe foi apresentado pela Simtejo em diversos contextos dos quais se destacam: WEX (Lisboa), Expo Água (Lisboa), ENEG (Santarém), FUNDEC (Lisboa).
	5º Congresso de Contratação Pública Electrónica
	Colóquio "Água e Saneamento em Portugal - O Mercado e os Preços
	Desreguladores endócrinos: uma questão emergente em saúde ambiental
	Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento – ENEG 2011
	Encontro técnico política energética - Desafios para o sector da água
	Gestão Patrimonial de infra-estruturas de serviços de águas
<b>Internacionais</b>	O projeto Aquasafe foi apresentado pela Simtejo também no BE Inspired (Amsterdão)

## 2 – DESAFIOS E INOVAÇÃO

### Aumento da cobertura e qualidade do serviço

A Simtejo atingiu em 2011, 92% da taxa de cobertura potencial, correspondente a 95% da de 97% (taxa de cobertura no ano horizonte de projeto-população residente), que deve ser coberta nos termos do seu Contrato de Concessão.

Apresenta-se em seguida uma breve descrição dos principais estudos, projetos e empreitadas em curso no final de 2011, com destaque para as medidas de minimização de impacte ambiental adotadas.

#### A. Estudos e Projetos

##### Subsistema de Alcântara

- Estudos e projetos para a frente de drenagem Algés - Alcântara, das infraestruturas desde o descarregador D1 até à Estação Elevatória 3 - D3, D4/D5, D6, D6.1, D7, D8 e D9 (concluído); D16, D17, D19A, D19B, D19C e D20;

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 11 pt, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

- [Adaptação do projeto dos poços de acesso ao Caneiro – Obra fase III;](#) Formatted ...
- [Estudos e projetos do sistema de drenagem da margem esquerda do Caneiro de Alcântara;](#) Formatted ...

[Subsistema de Alverca](#) Formatted ...

- [Projeto de execução do sistema de drenagem de águas residuais da bacia do Rio da Silveira;](#) Formatted ...

[Subsistema de Frielas](#) Formatted ...

- [Elaboração do plano de controlo de caudais pluviais no Subsistema de Frielas;](#) Formatted ...
- [Adaptação do projeto de execução do emissário de Montemor;](#) Formatted ...

[Subsistema de São João da Talha](#) Formatted ...

- [Estudo de adaptação dos Intercetores de S. João da Talha às redes unitárias;](#) Formatted ...

[Subsistemas do Município de Mafra](#) Formatted ...

- [Projeto de execução do emissário de descarga do efluente tratado da ETAR da Foz do Lizandro;](#) Formatted ...
- [Estudo de dispersão da pluma de efluente do emissário da ETAR da Foz do Lizandro;](#) Formatted ...
- [Projeto de execução da Estação Elevatória 2 de Alcainça;](#) Formatted ...
- [Adaptação do projeto de execução do Subsistema do Carvalhal;](#) Formatted ...
- [Projeto de saneamento do Subsistema da Ericeira - fase I;](#) Formatted ...
- [Projeto de saneamento do Subsistema da Ericeira - fase II;](#) Formatted ...

[De âmbito geral](#) Formatted ...

- [Medição de caudal III - ETAR;](#) Formatted ...
- [Medição de caudal IV - restantes subsistemas;](#) Formatted ...
- [Prestação de serviços de execução de servidões;](#) Formatted ...
- [Prestação de serviços de levantamentos topográficos;](#) Formatted ...
- [Prestação de serviços de consultoria, assessoria técnica e prospeção geológica – geotécnica;](#) Formatted ...
- [Sistema de informação geográfica da Simtejo;](#) Formatted ...
- [Monitorização ambiental dos meios recetores da Simtejo;](#) Formatted ...
- [Assessoria técnica e execução de serviços de arqueologia no âmbito do sistema de saneamento integrado dos Municípios do Tejo e Trancão;](#) Formatted ...

[Formatted: Font color: Gray-50%](#)

## B. Empreitadas

### Subsistema de Alcântara

- [Conceção/ construção da adaptação e completamento da ETAR de Alcântara – vertente C2;](#)
- [Conduta de fornecimento de água Alcântara – Cais do Sodré. Troço Alcântara Terra – Rua Tenente Valadim;](#)
- [Instalação de sistema de limpeza automática das lamelas dos Multiflo da ETAR de Alcântara;](#)
- [Instalação de solução semaforizada para a saída de pesados da ETAR de Alcântara.](#)

### Subsistema de Alverca

- [Construção dos sistemas elevatórios de Avieiros e Icesa.](#)

### Subsistema de Beirolas

- [Reabilitação de edifícios nos Subsistemas de Chelas e Beirolas;](#)
- [Empreitada de ampliação e beneficiação do edifício das oficinas da ETAR de Beirolas.](#)

### Subsistema de Chelas

- [Reabilitação de edifícios nos Subsistemas de Chelas e Beirolas.](#)

### Subsistema de Frielas

- [Montagem de sistema de doseamento de cal nas lamas desidratadas da ETAR de Frielas e respetiva bombagem para os silos existentes.](#)

### Subsistemas do Município de Mafra

- [Construção da ETAR da Foz do Lizandro;](#)
- [Construção dos emissários da Foz do Lizandro – Fase I;](#)
- [Construção dos emissários e condutas elevatórias do Subsistema da Foz do Lizandro - Fase II;](#)
- [Beneficiação da Estação Elevatória 1 da Ericeira;](#)
- [Construção dos emissários gravíticos do Subsistema da Ericeira – fase III.](#)

### Simtejo (Geral)

- [Conceção/construção do sistema de medição de caudal dos Subsistemas de Frielas, Beirolas e Vila Franca de Xira;](#)
- [Reparações gerais de construção civil e pequenas intervenções na área da Simtejo 2011/2012;](#)
- [Fornecimento e montagem dos medidores de caudal do Caneiro de Alcântara e Caneiro da Damaia.](#)

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

Formatted ...

## Investigação e Desenvolvimento

No decorrer de 2011 a Simtejo participou em diversos projetos de Investigação e Desenvolvimento que visam aperfeiçoar o funcionamento dos seus sistemas e monitorizar as consequências no meio recetor, em que foram investidos € 584.672.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Ao abrigo da Lei n.º 55-A/2010, de 31 de dezembro, a Empresa pretende beneficiar de um crédito fiscal suportado numa candidatura dirigida à Comissão Certificadora do SIFIDE, relativa a estas despesas de atividades de investigação e desenvolvimento incorridas no exercício de 2011, no montante de 584.672,09 euros. Caso essa candidatura seja aprovada, estimamos que a dedução à coleta possa ascender a 170.000,45 euros.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Apresentam-se em seguida as principais atividades desenvolvidas em 2011.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Título do Projeto	Entidade envolvidas e/ou Parceiros	Descrição sumária
Nereda	Grupo Internacional DHV - detentor da patente da tecnologia NEREDA.	Aplicação de lamas ativadas granulares de funcionamento descontínuo, tendo como princípio "chave" a seleção natural da biomassa.
Projeto Aquasafe	Hidromod e a Bentley	Integração dos sistemas de informação existentes numa ferramenta de gestão operacional, com vantagens ao nível do diagnóstico e prognóstico do comportamento do sistema de drenagem, designadamente no que se refere à sua capacidade máxima, à previsão de descargas no meio recetor e ao controlo dos caudais máximos a interceptar e encaminhar para as ETAR, em condições de tempo húmido.
SIMAI	Fundação para a Ciência e a Tecnologia, Instituto Superior Técnico, Laboratório de Engenharia Civil e o Institute for Biotechnology and Bioengineering	Tem como objetivo o desenvolvimento de um sistema de monitorização, aviso e alerta em tempo real numa bacia hidrográfica da zona baixa de Alcântara, em Lisboa, para suporte de serviços de proteção civil, assim como a monitorização e aviso de descargas, com estimativa das cargas poluentes no meio recetor.
Projeto WasteWater4Environment	Instituto Superior Técnico, Universidade do Minho, Agência Portuguesa do Ambiente e Instituto Nacional de Engenharia, Tecnologia e Inovação	Tem como objetivos, entre outros, otimizar o balanço de energia, avaliar e minimizar a pegada de carbono, aumentar a eficiência energética, minimizar a produção de lamas e determinar os custos ambientais dos processos de tratamento de águas residuais.
Envtejo	Administração da Região Hidrográfica do Tejo I.P. e Simarsul	Visa integrar conhecimento, informação e ferramentas relevantes para a gestão e monitorização do Estuário do Tejo, bem como otimizar a logística de monitorização efetuada pelos parceiros de projeto.

Odowatch		Tem como objetivo implementar um sistema de monitorização dos odores produzidos na ETAR de Frielas, otimizando-se a gestão de odores, tendo em vista a minimização de ocorrências.
Reutilização na ETAR de Beirolas: Análise das respostas fisiológicas de três grupos de plantas do Parque das Nações”	Instituto de Agronomia (ISA) e Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL)	Visa contribuir para a criação de espaços verdes sustentáveis e adaptados à disponibilidade sazonal de água que caracteriza o clima Mediterrânico, preservando simultaneamente as suas funções ecológicas, sociais e estéticas.
Wastewater2Value	Instituto Superior de Agronomia, o Departamento de Química da Universidade Nova de Lisboa e o Departamento de Engenharia Biológica da Universidade do Minho.	Demonstração de soluções de valorização do esgoto em produtos com valor de mercado, nomeadamente: A)Reciclagem de fósforo, sendo esta vertente particularmente importante visto que este é um recurso não renovável sendo expectável o aumento do seu consumo e simultaneamente o fim das suas reservas dentro de 100 anos; B)Reutilização de água tratada e de lamas para fertilização e irrigação de plantas ornamentais; C)Separação de gorduras para bio conversão em plásticos; D)Otimização da digestão anaeróbia através da adição de gorduras residuais como co substrato para aumentar a produção de metano a partir das lamas.
Si-GeA	Consórcio, constituído pelas empresas SIEMENS S.A. (promotor líder) e SIMTEJO S.A., e pelas entidades do Sistema Científico e Tecnológico, Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), e Instituto Superior Técnico (IST)	Criação de um sistema inteligente de apoio à gestão otimizada de sistemas urbanos de águas residuais, baseado em monitorização e simulação em tempo real. A otimização permite a integrar toda a informação relevante, tendo em vista, nomeadamente, a redução do risco de inundações, de aflúencias indevidas e de descargas poluentes nos meios recetores, a custos mínimos.
GOPA – Gestão e Otimização de Processos Ambientais		Visa dar seguimento ao projeto Navia, tendo como objeto a implementação de uma ferramenta com vista à gestão operacional em ETAR, nomeadamente, ao nível da instrumentação e gestão operacional da informação em sistemas de digestão anaeróbia.
RainVille	Instituto Superior Técnico (líder), Clapsa (Barcelona), Laboratório Nacional de Engenharia Civil, Instituto Superior de Agronomia, e as empresas ActionModulers e Hidromod.	Desenvolvimento de um modelo conceptual de implementação de medidas verdes para gestão otimizada das águas pluviais.
SIG	AQUASIS	Implementação do Sistema de Informação Geográfica da SIMTEJO.
Modelação Matemática dos sistemas de drenagem urbana	Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa	Construção dos modelos matemáticos e posterior adaptação e consecutiva recalibração dos mesmos.

No desenvolvimento destes projetos, a Simtejo conta com algumas parcerias do meio académico, como sejam:

Meio académico	Descrição sumária
Universidade Nova de Lisboa	Projetos: Wastewater2Value e Modelação Matemática dos sistemas de drenagem urbana
Instituto Superior Técnico	Projetos: SIMAI, Projeto Wastewater4Environment e RainVille
Laboratório Nacional de Engenharia Civil	Projetos: SIMAI e RainVille
Universidade do Minho	Projetos: Wastewater4Environment e Wastewater2Value
Instituto Superior de Agronomia (ISA)	Projetos: Reutilização na ETAR de Beirolas: Análise das respostas fisiológicas de três grupos de plantas do Parque das Nações; Wastewater2Value; RainVille .
Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL)	Projetos de reutilização na ETAR de Beirolas: Análise das respostas fisiológicas de três grupos de plantas do Parque das Nações”

A aplicação da plataforma Aquasafe ao caso de estudo do subsistema de Beirolas foi selecionada, de entre 37 projetos a concurso, como finalista dos Be Inspired Bentley Awards de 2011, na categoria Innovation in Water, Wastewater and Stormwater.

## 3 – O DESEMPENHO DA SIMTEJO

### 3.1 DESEMPENHO ECONÓMICO

A visão da Simtejo relativamente à criação de valor para os acionistas assenta no aumento da produtividade e da redução da exposição a riscos decorrentes dos impactos ambientais, económicos e sociais, monitorizados periodicamente com vista a dar lugar a eventuais ações corretivas. Neste contexto, foi apresentada no Relatório e Contas de 2011 uma avaliação detalhada do desempenho económico da empresa de acordo com as normas contabilísticas aceites em Portugal, incluindo os resultados e contas da empresa auditadas por Revisor Oficial de Contas e por auditores externos.

Apresenta-se neste capítulo um resumo dos principais acontecimentos e do desempenho económico da Simtejo em 2011, tendo em consideração as contas da empresa e as orientações do GRI.

#### Riqueza gerada

Durante o exercício de 2011, a Simtejo faturou cerca de 46,6 milhões de euros, quase exclusivamente sob a forma de prestação de serviços aos Municípios.

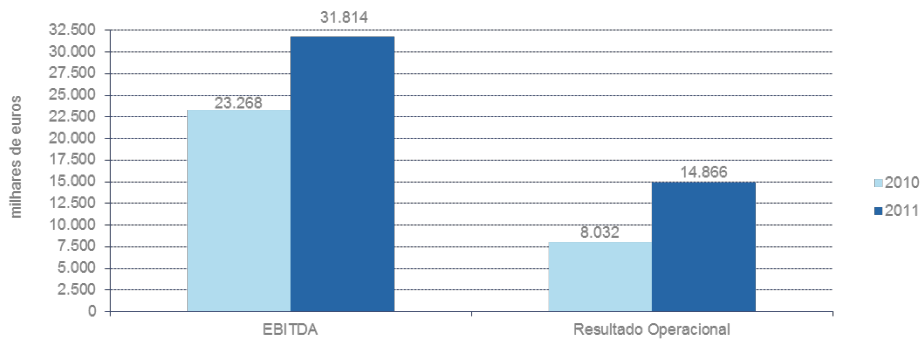


Outras receitas obtidas foram as resultantes de investimentos financeiros e do recebimento de juros de mora, no valor de 1,7 milhões de euros.

No que se refere aos principais acontecimentos de 2011 com impacto a nível do desempenho económico, destacam-se as seguintes situações:

- Aumento em cerca de 4,4 milhões de euros na rubrica de Subsídios ao Investimento, resultante do reconhecimento dos restantes proveitos decorrentes da atualização da dívida de integração de infraestruturas municipais, pela antecipação do seu pagamento para 2012, atendendo a que no Aditamento ao Contrato de Concessão este pagamento era previsto ser liquidado apenas em 2031, isto é, pela transferência de dívida não corrente (anteriormente a liquidar até ao ano de 2031) para dívida corrente (a liquidar até ao ano de 2012);
- Empenho e eficácia na contenção de custos, resultando numa diminuição anual de cerca de 608 mil euros, entre o custo das mercadorias vendidas e consumidas, gastos com pessoal e outros gastos e perdas operacionais;
- A SIMTEJO atingiu o valor de cerca de 14,9 milhões de euros em Resultados Operacionais Líquidos, o que representa um crescimento anual de 85%, o que permitiu um aumento do Resultado Líquido de 35%.

A Simtejo reforçou a sua boa performance operacional no ano de 2011, aumentando a rendibilidade da empresa, conforme é apresentado no seguinte gráfico:



Relativamente ao valor económico direto gerado, salienta-se o facto de em 2011 se verificar um valor de 50,3 milhões de euros, tendo-se conseguido um aumento anual de 5,37% na sua distribuição.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

O indicador valor económico direto gerado e distribuído, calculado de acordo com o GRI, visa refletir o contributo da empresa para a geração de riqueza a nível dos vários "stakeholders" envolvidos e evidenciar o perfil económico da empresa. Assim, o valor económico direto gerado e distribuído (incluindo receitas, custos de operação, salários, donativos e outros investimentos comunitários, lucros retidos, e pagamentos a fornecedores de capital e Estado) tem a seguinte distribuição, em milhares de euros:

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Valor económico directo gerado</b>	<b>50.310</b>	<b>44.012</b>	<b>42.936</b>	<b>37.432</b>	<b>37.852</b>	<b>33.104</b>
Receitas	50.310	44.012	42.936	37.432	37.852	33.104
<b>Valor económico distribuído</b>	<b>-53.119</b>	<b>-50.409</b>	<b>-48.585</b>	<b>-35.235</b>	<b>-34.455</b>	<b>-32.340</b>
Gastos e perdas operacionais	-32.192	-30.159	-27.030	-22.907	-20.059	-16.341
Salários e benefícios de trabalhadores	-5.188	-5.547	-6.950	-6.094	-5.947	-5.723
Pagamento a fornecedores de capital	-12.272	-5.467	-11.409	-3.387	-5.394	-9.228
Pagamentos ao Estado	-3.445	-9.182	-3.163	-2.835	-3.036	-1.046
Investimentos na comunidade	-21	-54	-33	-11	-18	-1
<b>Valor económico acumulado</b>	<b>-2.809</b>	<b>-6.397</b>	<b>-5.649</b>	<b>2.197</b>	<b>3.397</b>	<b>763</b>

**Nota:**

Receitas = Vendas Líquidas + Outros Rendimentos e Ganhos Operacionais + Rendimentos Financeiros + Venda de Cativos

Gastos e Perdas Operacionais = Custo das vendas + FSE + Amortizações + Outros Gastos e Perdas Operacionais

Salários e Benefícios com os Trabalhadores = Gastos com o Pessoal

Pagamento a Fornecedores de Capital = Juros de Empréstimos Financeiros + Dividendos pagos aos acionistas

Pagamentos ao Estado = Imposto sobre Rendimento + Impostos + Multas

Investimentos na Comunidade = Donativos



O enquadramento legal e institucional de gestão das águas e, por consequência, das entidades gestoras obriga a tomar em consideração e a promover aspetos inovadores, dos quais se destaca:

- a) O princípio da recuperação dos custos, que implicará grande transparência na fixação dos preços e rigor e eficiência na gestão do serviço público;
- b) A consideração de custos ambientais e de escassez, que deverão penalizar o desperdício e uso inadequado dos recursos;
- c) O objetivo de atingir o bom estado ecológico e uma boa qualidade físico-química na generalidade das massas de água superficiais e subterrâneas.

### Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização

Não estão atualmente definidos na Simtejo quaisquer programas de atribuição de Fundos de Pensões, pelo que apenas se contabilizam as contribuições da Simtejo para os regimes de proteção social da Segurança Social, que ascenderam, em 2011, a cerca de 998,3 mil euros.

## Benefícios financeiros significativos, recebidos

Durante o ano de 2011 a empresa recebeu um total de 634.319 euros de benefícios financeiros de origem pública, a partir do Fundo de Coesão, para o Grupo de Estudos, Projetos e Assessorias (1ª fase) n.º 2000/PT/16/C/PE/010 relativa ao Subgrupo de Estudos 9 do “Sistema Multimunicipal de Saneamento do Tejo e Trancão.

## Impactos económicos indiretos

### Infraestruturas construídas no âmbito da concessão

A atividade desenvolvida pela Simtejo, pela sua natureza intrínseca, está associada a um benefício público essencial, o tratamento das águas residuais produzidas, a promoção da qualidade do meio hídrico e a proteção do ambiente. Assim, há que considerar o benefício público associado ao cumprimento do plano de investimentos previsto, ao desenvolvimento e implantação das infraestruturas e equipamentos de recolha e tratamento de águas residuais do sistema multimunicipal, bem como à reabilitação/beneficiação das infraestruturas e equipamento existentes à data da criação do dito sistema e por ele integrados.

A Simtejo, no período de 2002 a 2010 investiu cerca de 248 milhões de euros. No exercício de 2011, realizaram-se investimentos de 25,7 milhões de euros. Apresentam-se, de seguida, as principais obras realizadas e o seu peso no investimento de 2011:

Concepção /Construção da Adaptação e Completamento da ETAR de Alcântara-45%

Construção dos sistemas elevatórios de Avieiros e Icesa-12%

Construção do emissário L – 2.ª Fase-8%

Construção da ETAR da Foz do Lizandro-5%

Reabilitação de edifícios nos subsistemas de Chelas e Beirolas-3%

Concepção/Construção do Sistema de Medição de Caudal dos Subsistemas de Frielas, Beirolas e Vila Franca de Xira-2%

Ampliação e beneficiação do edifício das oficinas da ETAR de Beirolas-2%

Construção do Sistema Elevatório das Agências e Emissário Submarino-2%

Construção dos interceptores e sistemas elevatórios da EN8 – Fase II-2%

Construção do Interceptor do Figo Maduro e Obras Complementares da Ribeira do Prior Velho-2%

Construção da Conduta de Ligação de Água Reutilizável da EE3 e da EE Rocha de Conde de Óbidos-2%

Reparações gerais de construção civil e pequenas intervenções na área da SIMTEJO-2%

Na sequência dos investimentos realizados, durante o ano de 2011 passaram a ser operadas pela Simtejo mais nove estações elevatórias (cinco no subsistema de Alcântara, uma no subsistema de Alverca, uma no subsistema de Frielas e duas no subsistema de Vila Franca de Xira) e mais quatro quilómetros de interceptores, passando o global de

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold,  
Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold,  
Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold,  
Font color: Gray-50%

infraestruturas da Simtejo, no final de 2011, a ser de 29 ETAR, 75 estações elevatórias e 249 quilómetros de interceptores e estações elevatórias.

### **3.2 DESEMPENHO AMBIENTAL**

O desenvolvimento sustentável da Simtejo passa pela preocupação na adoção de práticas ambientais corretas que promovam a proteção ambiental, recorrendo, de forma tendencialmente inovadora, à introdução e integração de novas tecnologias no processo de recolha e tratamento de águas residuais urbanas que, para além de aumentarem a eficiência dos processos e eficácia na qualidade dos efluentes lançados no meio recetor, fortaleçam a competitividade da empresa.

#### **Consumo de Materiais**

##### Reagentes

O principal consumo de materiais está associado aos reagentes utilizados para o tratamento das águas residuais, incluindo o tratamento da fase líquida, sólida e gasosa. Em 2011 a Simtejo consumiu um total de 4.028 toneladas de reagentes, o que representa uma diminuição anual de 26%, relativamente ao período anterior.

~~O subsistema de Alcântara é responsável pelo consumo de grande parte do total de reagentes consumidos pela SIMTEJO.~~

~~Em 2011 foram consumidas cerca de 34,11 g de reagente por cada m<sup>3</sup> de água tratada, pelo que a partir de maio, na ETAR de Alcântara, foi iniciada a utilização da linha de tratamento primário em tempo seco, a qual não utiliza reagentes em condições normais de adequado funcionamento.~~

##### Utilização de materiais reciclados

A nível administrativo todas as cartas e envelopes da Simtejo são produzidos em papel reciclado.

##### Otimização e poupança dos consumíveis de escritório

Foram compradas 3,375 toneladas de papel de escritório, após implementadas as boas práticas para otimização e poupança dos consumíveis de escritório:

- . Impressoras onde só estão colocadas folhas de rascunho para impressão;
- . Programas informáticos de registos (não utilização de papel para a realização de registos - área operacional e administrativa).

#### **Consumo de Energia**

Em 2011 foi desenvolvido Plano Geral de Eficiência Energética e criado um grupo de trabalho destinado a desenvolver, aprofundar e aplicar as medidas preconizadas no mesmo, tendo sido criada Newsletter mensal destinada exclusivamente a esta temática.

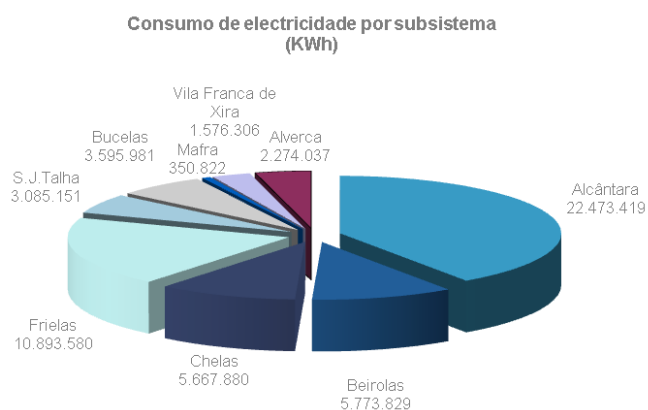
Foi feito um levantamento quantificado por instalação, relativo às possibilidades de redução de consumos nos diferentes processos de tratamento, tendo-se implementado todas as medidas consideradas de curto prazo e sem recurso a investimento.

A par destas ações foi também desenvolvido um estudo destinado a estudar a possibilidade de renovação dos grupos de cogeração de forma a serem obtidos rendimentos mais adequados em termos energéticos e menores quantidades de biogás não utilizados na cogeração. Procedeu-se ainda à instalação de variadores de frequência em equipamentos localizados em instalações existentes, tendo-se previsto, em fase de projeto, a instalação destes variadores nas novas instalações. Foi ainda realizado um programa de instalação/beneficiação dos sistemas de controlo de fator de potência de forma a minimizar os consumos de energia reativa.

No ano de 2011 consumiram-se cerca de 55,8 milhões de KWh, dos quais foram adquiridos 50,7 milhões de KWh e o restante produzido internamente em instalações de cogeração.

Tal traduz um aumento de 19,6% face a 2010, devido, essencialmente, ao aumento de 53,3% do consumo registado em Alcântara, por um aumento de 29% de caudal tratado e por um aumento de 117% de caudal elevado.

A ETAR de Alcântara é o principal consumidor de energia elétrica, com 40% do total, pelo que as suas variações de consumo têm um grande impacto nos consumos totais da Simtejo.



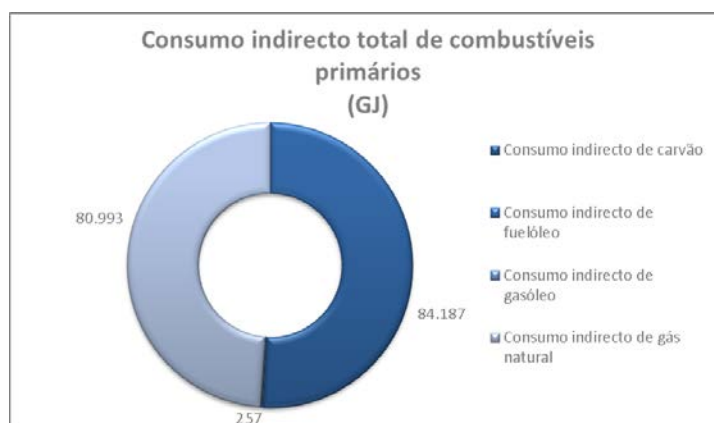
NOTA: Mafra engloba todos os subsistemas do Município de Mafra; Vila Franca de Xira engloba todos os subsistemas do Município de Vila Franca de Xira

Há 3 ETAR consideradas, de acordo com a legislação, como consumidores intensivos de energia: Frielas, Chelas e Alcântara com consumo superior a 1000 tep, e Beirolas e São João da Talha, com consumo entre os 500 e os 1000 tep.

No âmbito do Sistema de Gestão dos Consumos Intensivos de Energia (SGCIE) realizou-se em 2011 um relatório de execução e progresso de Frielas e de Chelas relativos a 2009-2010, no âmbito do SGCIE.

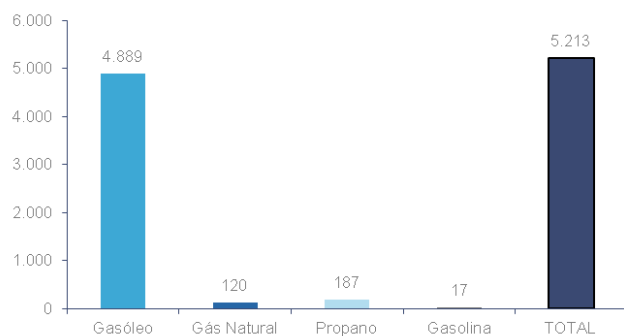
É importante referir que cerca de 9% do total de energia consumida é produzida nas instalações de cogeração, existentes em Beirolas, Chelas, Frielas e São João da Talha.

	Energia produzida na cogeração (kwh)
Beirolas	1.266.529
Chelas	1.059.960
Frielas	2.096.336
São João da Talha	729.003
Vila Franca de Xira	3.038
<b>TOTAL</b>	<b>5.151.828</b>



Por outro lado, o consumo de energia direta representa apenas cerca de 5,6% do consumo de energia total da Simtejo em 2011. São consumidos gasóleo e gasolina na frota, gasóleo para o funcionamento dos grupos de emergência e gás natural para o processo de cogeração.

**Consumo total directo de energia (GJ/ano)**



Apresenta-se em seguida um resumo das principais iniciativas desenvolvidas em 2011 e as previstas para 2012.

#### 2011

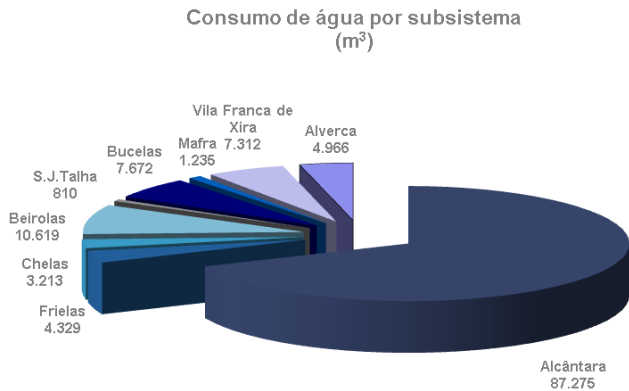
- Arranque da digestão anaeróbia na ETAR de Vila Franca de Xira
- Implementação das medidas previstas nos Planos de Racionalização Energética nas ETAR de Chelas, Frielas e Beirolas
- Plano Geral de Eficiência Energética

#### 2012

- Aprofundar o Plano Geral de Eficiência Energética, designadamente através da consolidação das medidas de minimização de consumos de energia e monitorização das mesmas
- Auditorias energéticas às ETAR de Alcântara e Vila Franca de Xira
- Arranque da produção de eletricidade na ETAR de Vila Franca de Xira, com venda de energia á Rede Elétrica Nacional

### Consumo de água

Apesar do aumento do consumo global de água (54%), a maioria dos subsistemas registou diminuição nos respetivos consumos. O aumento deveu-se aos consumos da ETAR de Alcântara, (acréscimo de 142%), onde se teve de utilizar água potável para rega da cobertura verde, tendo em conta a presença de cloretos na água residual tratada. Nas ETAR de maiores dimensões registaram-se diminuições generalizadas, sendo de destacar a registada em Beirolas, como consequência da entrada em serviço de sistema de reutilização de água tratada. No caso da ETAR da Ericeira registou-se um aumento "artificial" na sequência da troca do contador, já que anteriormente os consumos eram subavaliados. Os aumentos registados nos sistemas mais pequenos deveram-se, essencialmente, a ruturas e/ou a necessidades de rega.



**NOTA:** Mafra engloba todos os subsistemas do Município de Mafra; Vila Franca de Xira engloba todos os subsistemas do Município de Vila Franca de Xira, exceto Alverca.

A reutilização de água residual tratada internamente é prática generalizada nas instalações da Simtejo (as que produzem água com essa qualidade, ou seja, Alcântara, Beirolas, Chelas, Frielas, Bucelas, Ericeira, Mafra, Malveira, Póvoa da Galega, Vila Franca de Xira, Alverca. Trata-se de todas as ETAR de maior dimensão, e que consumem globalmente, 98,5% da água potável). As aplicações vão desde a rega, às lavagens, passando pela utilização nas desodorizações, na preparação dos de flocculantes e na purificação do biogás. Nem todas estas utilizações existem em todos os locais, pelo que, paulatinamente, se têm vindo a fazer as alterações necessárias nas redes para se atingir este objetivo. Algumas Estações Elevatórias (caso da EE das Agências-Alcântara e da EE da Verdinha-Alverca) são abastecidas com água residual tratada.

A ETAR de Alcântara (onde se irá localizar a Sede) dispõe de rede de água residual tratada para abastecimento dos WC (sanitas e urinóis).

Em 2011 procedeu-se à medição dos consumos de água de captações e de água tratada.

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

## Biodiversidade

A Simtejo não tem infraestruturas em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas.

No entanto, a Simtejo manifesta constante preocupação com esta temática, visto existirem diversas infraestruturas cuja envolvente requerem medidas de gestão dos impactes na biodiversidade e nos habitats protegidos incluindo a restauração e a recuperação/valorização paisagista, a saber:

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%



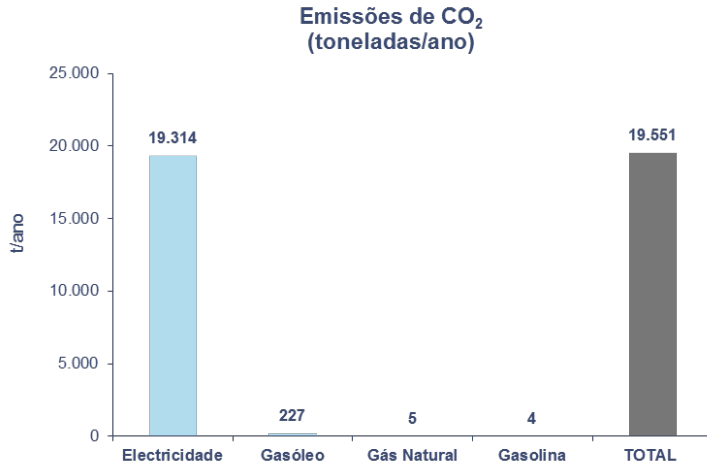
Título do projecto/ iniciativa	Descrição do projecto/iniciativa e respectivas medidas implementadas
Empreitada de Construção do Interceptor do Figo Maduro e Obras Complementares da Ribeira do Prior Velho	Construção do Arranjo Paisagístico (zona Sul)-Parque Urbano do Prior Velho
Biodiversidade Lisboa 2020	Elaboração de Matriz de Indicadores de Biodiversidade Urbana e Relatório final, Conferência sobre Biodiversidade Urbana.

A [Declaração de Impacte Ambiental](#) da ETAR de Alverca definiu condicionantes sob o ponto de vista da proteção da biodiversidade aos quais foi dado cumprimento.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

### Emissões atmosféricas

Na atividade da Simtejo, as emissões diretas de gases com efeito de estufa estão associadas ao consumo de combustível utilizado na frota, ao gasóleo utilizado no funcionamento dos grupos de emergência e aos processos de cogeração, enquanto as emissões indiretas, muito mais significativas, estão associadas à geração de eletricidade consumida.



Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito de estufa são emitidas no transporte de reagentes e de resíduos produzidos, como sejam os gradados, areias, gorduras e lamas.

O total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa em 2011 foi de 12.030 toneladas.

Como já referido, em 2011 foi desenvolvido Plano Geral de Eficiência Energética, ~~foi feito tendo sido~~ um levantamento quantificado por instalação, relativo às possibilidades de redução de consumos nos diferentes processos de tratamento, ~~e~~ tendo-se implementado todas as medidas consideradas de curto prazo e sem recurso a investimento.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

A par destas ações foi também desenvolvido um estudo destinado a estudar a possibilidade de renovação dos grupos de cogeração de forma a **se**-serem obtidos rendimentos mais adequados em termos energéticos e menores quantidades de biogás não utilizados na cogeração. Procedeu-se ainda à instalação de variadores de frequência em equipamentos localizados em instalações existentes, tendo-se previsto, em fase de projeto, a instalação destes variadores nas novas instalações. Foi ainda realizado um programa de instalação/beneficiação dos sistemas de controlo de fator de potência de forma a minimizar os consumos de energia reativa.

Ambas as iniciativas têm repercussões na redução das emissões atmosféricas.

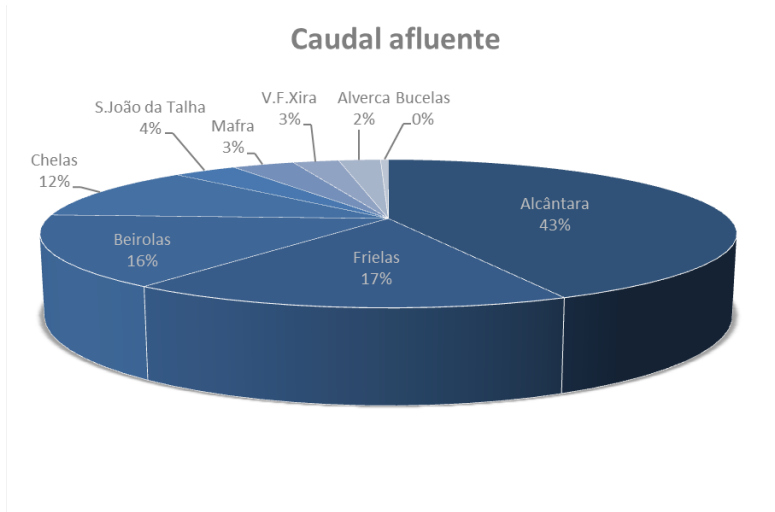
Relativamente às emissões gasosas, realizaram-se campanhas de monitorização, em cumprimento dos requisitos legais nas respetivas chaminés e obtiveram-se os seguintes resultados.

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold,  
Font color: Gray-50%

	<b>Emissões Atmosféricas (ton/ano)</b>
<b>NOx</b>	3,0
<b>SOx</b>	0,8
<b>COVNM</b>	0,8

### Caudal afluente, caudal elevado e resíduos

A Simtejo tratou nas suas instalações em 2011, 118.067.313 m<sup>3</sup> de águas residuais, o que representa um aumento de 7,7% face a igual período de 2010. É de referir que se tratou de um ano menos pluvioso do que 2010, pelo que a variação de caudal não foi alheia a este facto. Por aquele motivo, os caudais aumentaram apenas em Alcântara (+29,1%), Alverca (+24,7%) e Bucelas (+8,2%), como resultado, nos dois primeiros casos, do aumento de população servida e, no caso de Bucelas, duma melhor gestão em tempo de precipitação, que permitiu tratamento de maior quantidade de águas afluentes. No caso de Alcântara, o aumento é, também, devido à entrada em serviço da linha de tempo húmido. A redução de caudal não foi muito significativa em Frielas (-3,3%), Beirolas (-3%) e em Mafra (-1,7%), tendo atingido valores ligeiramente superiores a 10% em Chelas e S. João da Talha e próximo de 8% em Vila Franca de Xira.



NOTA: Mafra engloba todos os subsistemas do Município de Mafra; Vila Franca de Xira engloba todos os subsistemas do Município de Vila Franca de Xira, exceto Alverca

As águas residuais tratadas são descarregadas no meio hídrico, possuindo ~~quase~~ todas as ETAR (com exceção das ainda pendentes na ARH) a respetiva Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais válida, onde se encontram descritas as condições gerais e específicas que as descargas têm de cumprir. As ETAR de Póvoa da Galega, Bucelas e Frielas descarregam no rio Trancão, considerado uma zona sensível, tendo, por esse motivo, de cumprir alguns parâmetros microbiológicos adicionais.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

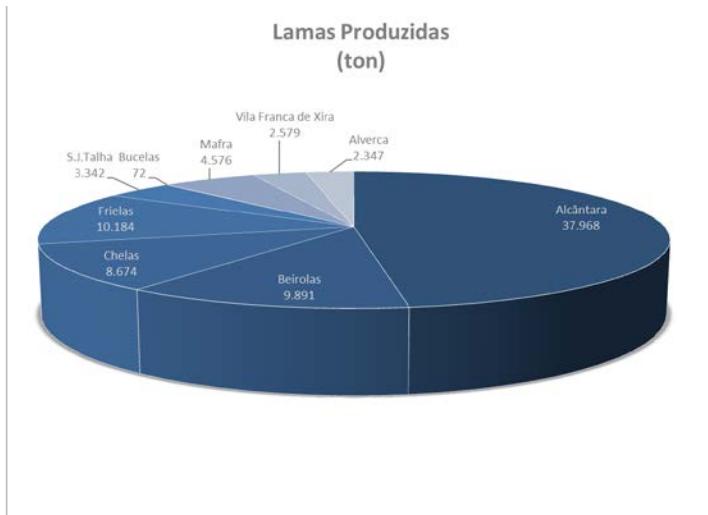
## Resíduos

A produção de lamas atingiu em 2011 as 79.631 toneladas, o que representa um aumento de 11% face aos valores de 2010, mantendo-se Alcântara como o principal produtor, com 47% do total, seguido de Frielas com 13%.

O maior aumento absoluto de produção, em relação a 2010, ocorreu em Alcântara (18,6%), e em termos relativos em Alverca (74,4%). Em sentido contrário, de registar a redução de 15,5%, em Vila Franca de Xira, e de 6,9%, em Chelas.

A variação na produção de lamas seguiu de forma aproximada a variação de caudal, com exceção em Alverca, Póvoa da Galega e São Simtejo João da Talha (nos sistemas mais pequenos este tipo de avaliação é difícil de fazer tendo em conta as diminutas quantidades de lamas em causa), em que ocorreram significativos aumentos de produção. Em Alverca isso deveu-se ao facto da ETAR ter funcionado de forma estável e com tratamento biológico a totalidade do período ao contrário do ano anterior; na Póvoa da Galega, além do aumento de caudal, foi possível, devido às condições meteorológicas favoráveis potenciar a operacionalidade dos leitos de secagem, tendo-se conseguido diminuir o volume de lamas acumuladas no digestor; em São João da Talha, para além de uma maior retenção de poluição na ETAR, o aumento também foi devido a algumas dificuldades vividas na desidratação com

produção de lamas desidratadas com menor sicidade. A menor produção em Fevereiro para Frielas deveu-se ao arranque do digestor 2 com lama digerida a partir dos outros digestores.

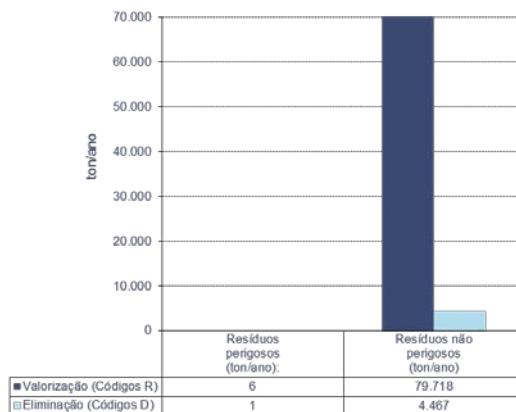


NOTA 1: Quantidade de lamas em matéria original

NOTA 2: Mafra engloba todos os subsistemas do Município de Mafra; Vila Franca de Xira engloba todos os subsistemas do Município de Vila Franca de Xira

No ano de 2011 foram removidos das águas residuais tratados 2.531,7 toneladas de areias e 1.948,9 toneladas de gradados e gorduras, correspondendo, respetivamente a variações de -6,7% e +7,2% face ao ano anterior, o que, em termos gerais, se explica por uma menor componente de águas pluviais e um acréscimo de população servida, respetivamente.

**Quantidade Total de Resíduos por Tipo e por Método de Tratamento**



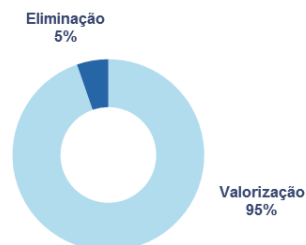
Em termos de particular quanto às areias recolhidas ocorreram diminuições significativas em Beirolas, Chelas e São João da Talha, tendo ocorrido aumentos importantes em Frielas, Mafra e Vila Franca de Xira. O aumento em Frielas, mais significativo em termos absolutos, deveu-se à criação de poço de grossos a montante da gradagem. Os aumentos, importantes em termos percentuais, registados em Mafra e Vila Franca de Xira correspondem a pequenas quantidades em termos absoluto.

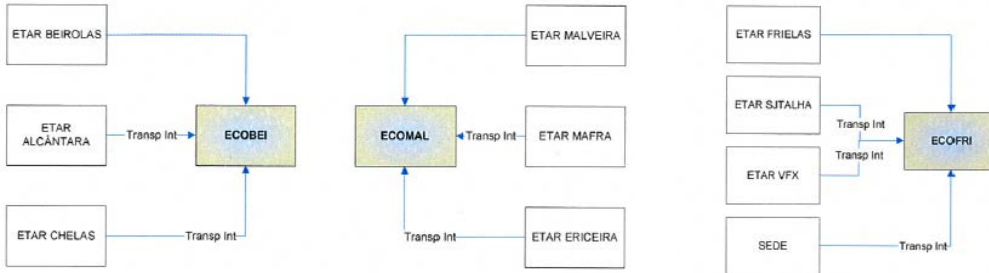
No que diz respeito aos gradados, registou-se um aumento muito importante em Alcântara da ordem dos 40%, o que ditou o aumento global apesar da redução de cerca de 16% em Beirolas. O aumento registado em Alcântara deve-se à entrada em serviço do Sistema Intercetor Alfama-Alcântara.

Em termos de remoção específica de areias, verifica-se que a ETAR de São João da Talha continua a apresentar valores mais elevados. Na remoção específica de gradados, o valor mais alto foi registado, uma vez mais, na ETAR de Alverca.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

**Percentagem de Resíduos por método de tratamento**





## Desodorização

A instalação de sistemas de desodorização tem como objetivo minimizar os impactos das instalações da Simtejo na comunidade. Apesar do elevado investimento associado à sua instalação, esta tem sido uma das prioridades da Simtejo, particularmente no caso das instalações com impacto potencial significativo na comunidade.

Depois do reforço da capacidade dos sistemas já existentes, designadamente nas ETAR de Chelas, Beirolas e Frielas, irá ser coberto e desodorizado o tanque de equalização da ETAR de Frielas.

## Manutenção

Durante o ano de 2011, realizaram-se intervenções de manutenção preventiva, preditiva, corretiva e de reparação e substituição.

Procedeu-se, também, à execução prática dos planos de manutenção preventiva e dos planos de lubrificação. Efetuaram-se levantamentos e verificações com vista à renovação e beneficiação de equipamentos e instalações antigas e obsoletas.

## Ruído Ambiente

Durante o ano de 2011 não se realizaram medições do ruído ambiente.

Para 2012 irão ser realizadas medições em 14 instalações.

## Multas e sanções

Em 2011 a Simtejo efetuou a operação de 29 ETAR, 75 estações elevatórias e 249 quilómetros de interceptores e condutas elevatórias. No âmbito dessa muito ampla atividade, a Simtejo recebeu em 2011 uma sanção de advertência, apenas, relativa a não aprovação prévia de um plano de monitorização que estava a ser aplicado e foi depois aprovado.

Na sequência da inspeção realizada pela IGAOT em 17 de fevereiro de 2009, à ETAR da Ericeira, foi instruído o Processo de Contraordenação n.º CO/001375/09 devido a não cumprimento do previsto na elaúsulacláusula 8.ª da

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Font color: Gray-50%, Not Highlight

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

licença de descarga de águas residuais residuais, que refere “Deverá ser dado conhecimento a estes serviços do plano de monitorização do meio recetor, envolvendo a descarga no mar, aprovado pelo Instituto da Água”.

Formatted: Font color: Gray-50%

A Simtejo, desde junho de 2004 tem um plano de monitorização global dos seus meios recetores, onde se encontra abrangida a Praia de Ribeira d’Ilhas, tendo, anualmente, dado conhecimento do relatório produzido, ao INAG e à ARH-Tejo, sendo que nunca foi emitido qualquer comentário sobre os referidos relatórios. Os resultados obtidos na Praia de Ribeira d’Ilhas nunca puseram em causa prática balnear, tendo à praia sido atribuída a bandeira azul ao longo dos anos, aprovação pelo INAG de um plano de monitorização do meio recetor.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Assim, a Simtejo, apresentou uma pronúncia escrita à IGAOT e recorreu para Tribunal.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

A licença descarga de águas residuais da ETAR da Ericeira prevê que seja solicitada a aprovação do plano de monitorização do meio recetor. A Simtejo à data da inspeção não havia efetuado essa diligência. O Tribunal decidiu condenar a Simtejo substituindo a coima por uma admoestação escrita que se transcreve a baixo.

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

“Como é consabido, a monitorização do meio recetor, quando se trata de águas balneares, tem por finalidade preservar estas de fenómenos de poluição e proteger a saúde pública, e que a não avaliação e conseqüente aprovação do plano de monitorização do meio recetor das descargas dos efluentes tratados, impede a verificação da respetiva validade, da conformidade e do cumprimento do objetivo a que se destina, que é assegurar a preservação do meio ambiente e da saúde pública.

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

Formatted: Font color: Gray-50%, Not Highlight

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

Formatted: Font color: Gray-50%, Not Highlight

Assim sendo, fica a recorrente advertida que deverá sempre pautar o seu comportamento de futuro no âmbito da atividade por si exercida, no escrupuloso respeito pela legislação vigente.”

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

Após diversas insistências da Simtejo, a ARH-Tejo aprovou em 11 de fevereiro de 2011 o plano de monitorização do meio recetor previsto na Licença de Descarga de Águas Residuais da Ericeira.

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

### 3.3 DESEMPENHO SOCIAL

No domínio da responsabilidade social a Simtejo tem como pressuposto a gestão adequada do capital humano da empresa, com promoção da valorização individual dos recursos humanos, a instituição de sistemas que garantam o bem-estar e premeiem o mérito dos colaboradores, no quadro de um Código de Ética que garante a promoção da igualdade de oportunidades e o respeito pelos direitos humanos e de não discriminação.

#### Gestão do Capital Humano

A Simtejo é uma empresa que pugna pela melhoria contínua dos processos internos de Recursos Humanos, sobretudo para garantir e promover a igualdade de oportunidades e de respeito pelos direitos dos seus colaboradores e de modo a dar cumprimento aos requisitos das normas de referência do Sistema de Gestão Integrado da Empresa.

Durante o ano de 2011, a Simtejo cumpriu o previsto no Orçamento e Projeto Tarifário do ano, no que respeita à seleção e admissão de trabalhadores, bem como no que concerne aos gastos que ficaram abaixo do estimado em sede de Orçamento.

O processo de avaliação de desempenho relativa ao exercício de 2011 incidiu sobre a avaliação de objetivos e competências.

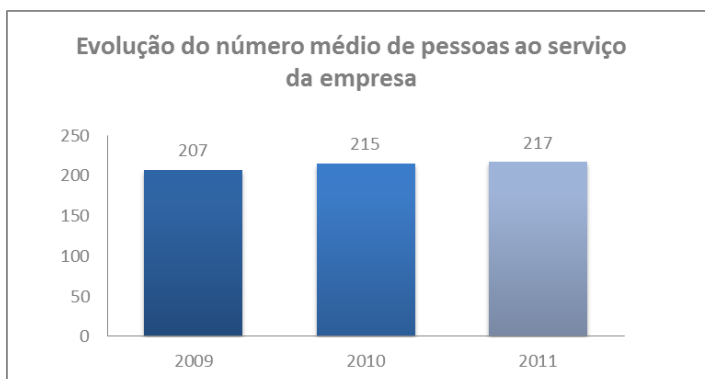
A avaliação de objetivos, em 2011, centrou-se nos valores atingidos nos Objetivos de Gestão da Empresa, para todos os colaboradores que foram avaliados no âmbito das competências.

A avaliação de competências aplicou-se a todos os colaboradores da SIMTEJO e teve por objeto o trabalho realizado no ano de 2010, não sendo aplicável no caso de desempenhos inferiores a 6 meses nesse ano.

### Emprego

O capital humano da Simtejo tem vindo a aumentar gradualmente desde a criação da empresa, tendo em 31 de Dezembro de 2011 atingido os 217 colaboradores. A grande maioria dos colaboradores da SIMTEJO, mais de 85%, está vinculada através de um contrato efetivo, sendo todos eles trabalhadores a tempo integral.

No que se refere à rotatividade, em 2011 registou-se a saída de 5 colaboradores (principalmente por reforma), e a entrada de 6 colaboradores.





### Representação por organizações sindicais

Relativamente a organizações sindicais, 55 trabalhadores da Simtejo são sindicalizados, pertencendo a quatro organizações sindicais distintas, o que corresponde a 25% do total de colaboradores da empresa.



### Benefícios oferecidos aos colaboradores

A Simtejo assegura um seguro de saúde a todos os seus colaboradores, abrangendo o seguro dos colaboradores efetivos o agregado familiar direto (cônjuge e descendentes) e o dos colaboradores a termo apenas o próprio colaborador.

Existe também um subsídio de transporte, que é concedido apenas aos colaboradores que não usam viatura de serviço.

### Segurança e saúde no trabalho

No ano de 2011, no que respeita à segurança no trabalho foi dada continuidade ao sistema integrado de gestão na área da segurança, decorrendo a participação na realização de auditorias internas e no acompanhamento de auditorias externas, efetuadas aos subsistemas segundo a ISO 18001. Vários documentos foram elaborados, integrando um conjunto de obrigações legais, ou internas, e de recomendações a ser consideradas pelos colaboradores nas atividades de operação e manutenção. Deu-se continuidade à implementação do regulamento de segurança contra incêndios em edifícios em todas as instalações, com revisão do plano de emergência interno.

Foram efetuadas diversas inspeções por parte do ACT, que conduziram apenas a pequenas medidas corretivas locais, não tendo sido a Simtejo sujeita a qualquer coima.

Realizou-se a avaliação de riscos em todas Estações Elevatórias, recorrendo a uma nova metodologia integrada de análise, tendo em conta riscos especiais, nomeadamente as quedas em altura. Várias ETAR e EE sofreram intervenções de beneficiação, ao nível de segurança.

Os colaboradores foram envolvidos nas questões fundamentais, nomeadamente através de sugestões apresentadas e das reuniões realizadas entre com os representantes em matéria de segurança e saúde no trabalho, garantindo-se o objetivo de promoção da segurança e a higiene e prevenindo a ocorrência de lesões, ferimentos e danos para a saúde. Foram promovidas diversas iniciativas de informação e prevenção, com o fim de aumentar a motivação dos colaboradores, de modo a integrar no exercício das suas funções e considerando as medidas de prevenção dos riscos que estão associadas.

Durante o ano de 2011 realizou-se a monitorização de ruído ocupacional, de agentes biológicos e químicos na ETAR de Alcântara e na ETAR de Alverca.

No domínio da saúde no trabalho, durante o ano de 2011 realizaram-se os exames periódicos previstos para o ano em apreço e os exames necessários de admissão aos trabalhadores que iniciaram o seu vínculo contratual com a Simtejo, bem como alguns ocasionais. Decorreu, à semelhança de anos transatos, a campanha de vacinação de gripe sazonal aos colaboradores que o desejaram.

#### Código de Conduta Empresas e VIH

A SIMTEJO subscreveu em 2008 o Código de Conduta Empresas e VIH, que impõe à empresa a adoção dos princípios da Organização das Nações Unidas (ONU) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT) referentes à infeção pelo Vírus da Imunodeficiência Humana (VIH) e à proteção dos direitos humanos, nomeadamente o direito a trabalhar em condições dignas, independentemente do respetivo estatuto serológico.



#### Indicadores de desempenho

No ano de 2011 a Simtejo continua a dar grande atenção à ~~verificou-se um aumento substancial do número de acidentes de trabalho, apesar da~~ melhoria global das condições de segurança, ~~da à~~ adoção de estratégias de prevenção, ~~e ao~~ controlo dos riscos profissionais e ~~da à~~ sistematização dos processos de auditoria e fiscalização.

Ainda assim, verificou-se um aumento numérico dos acidentes de trabalho, embora com redução do índice de gravidade e uma também significativa redução do número de dias perdidos em consequência dos acidentes de trabalho.

Ou seja, o impacte global dos acidentes de trabalho na saúde dos colaboradores e na produtividade da Empresa foi menor do que no ano anterior.

- Formatted: Font: 10 pt
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%
- Formatted: Font color: Gray-50%
- Formatted: Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%
- Formatted: Font color: Gray-50%

~~Em 2010 foram 22, em 2011 foram 37, Os acidentes ocorreram, na sua maioria, com trabalhadores que desenvolviam as tarefas habituais do seu dia-a-dia, com exceção de dois acidentes "in itinere", com o mesmo trabalhador, no trajeto de ida/regresso do local de trabalho.~~

~~Do total de acidentes de trabalho ocorridos, cerca de 70% resultaram em baixa médica e contribuíram desse modo para o absentismo, contra os 80% verificados em 2010. No entanto, verificou-se uma grande diminuição do número de dias perdidos devido a acidente de trabalho — de 1056 em 2010 para 613 em 2011 — uma diminuição de cerca de 60%, considerando que o número de horas trabalhadas se manteve sensivelmente idêntico a 2010 (cerca de 350.000 horas).~~

~~Para além dos dias de ausência por incapacidade temporária absoluta, verificou-se que cerca de 25% dos acidentes provocaram também incapacidades temporárias parciais, com valores entre os 20 e os 40%, superiores aos valores de 2010, e que limitaram o desempenho da atividade profissional dos acidentados.~~

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

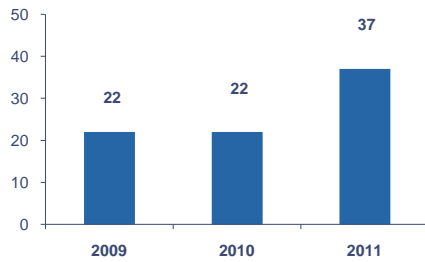
**Formatted:** Font color: Gray-50%, Not Highlight

**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

**Formatted:** Font color: Gray-50%, Not Highlight

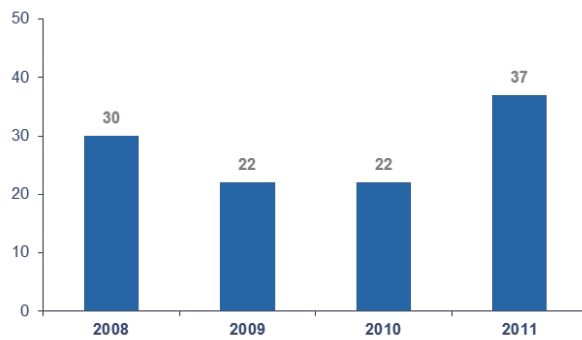
**Formatted:** Font: 10 pt, Not Bold, Font color: Gray-50%, Not Highlight

**Evolução do número de acidentes**



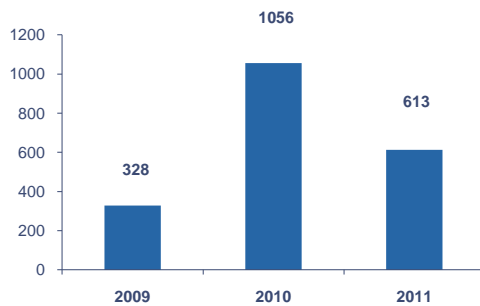
Formatted: Font: 10 pt, Not Bold

**Evolução do número de acidentes**



Formatted: Font: (Default) Arial, 10 pt, Not Bold, Font color: Red

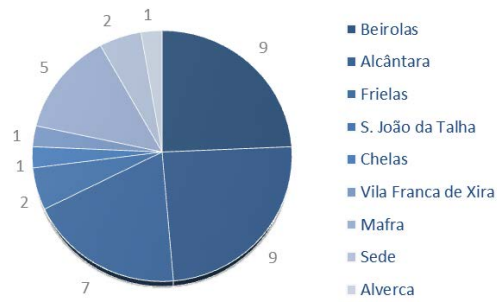
**Evolução do número de dias perdidos devido a acidentes de trabalho**



Formatted: Centered

Relativamente à distribuição por áreas funcionais, verificou-se que, do total dos 37 acidentes ocorridos, 27 ocorreram com trabalhadores da Área de Exploração, sete ocorreram com trabalhadores da Área de Manutenção, um da Área da Unidade Laboratorial de Beirolas e dois com trabalhadores da Área de Planeamento, Projeto e Obra.

Número de Acidentes por Sub-Sistema



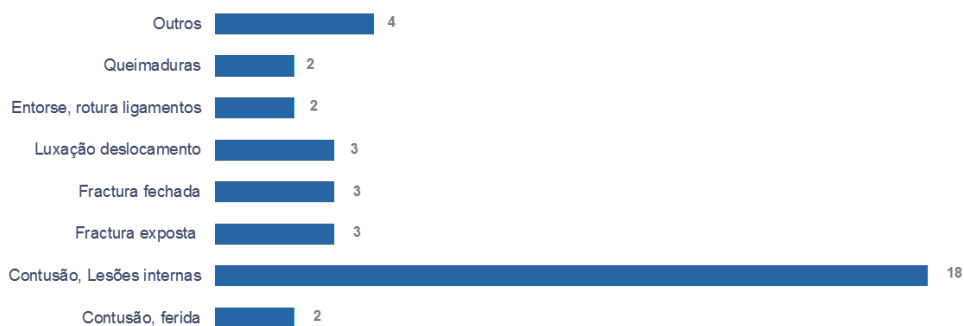
Classificando os acidentes ocorridos segundo a sua forma e/ou o tipo, verifica-se que, uma das causas mais frequentes continuam a ser os esforços e sobrecargas e este ano também as quedas ao mesmo nível, sendo, **que,** classificando-os quanto à natureza e/ou o tipo de lesão mais frequente, as contusões com lesões internas **surgem** como a principal consequência.

Formatted: Font color: Gray-50%, Not Highlight

Forma dos acidentes



#### Natureza dos acidentes



Face aos resultados de sinistralidade o trabalho desenvolver-se-á no sentido do reforço de:

- Garantir o conhecimento efetivo dos procedimentos de trabalho por parte de todos os trabalhadores, com especial incidência nos aspetos relativos à segurança;
- Campanhas de sensibilização de aspetos gerais de segurança e treino na utilização de equipamentos de segurança, "on job";
- Aposta na formação em matérias específicas: espaços confinados, emergência e socorrismo, reagentes químicos.

Índice/Taxa	Valor
Índice de frequência	23,42
Taxa de doenças profissionais	0,0
Taxa de dias perdidos	318
Taxa de absentismo	6,4%
Óbitos	0

Nota:

Índice de frequência = (N.º de acidentes/N.º total de horas efetivamente trabalhadas) \* 200.000

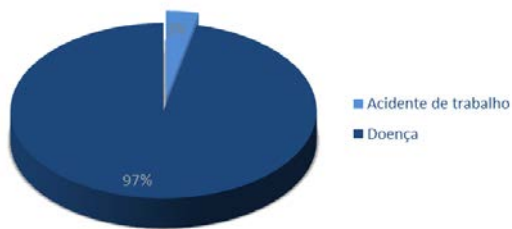
Taxa de doenças profissionais = (N.º de doenças ocupacionais/N.º total de horas efetivamente trabalhadas) \* 200.000

Taxa de dias perdidos = (N.º de dias perdidos/N.º de horas potencialmente trabalhadas) \* 200.000

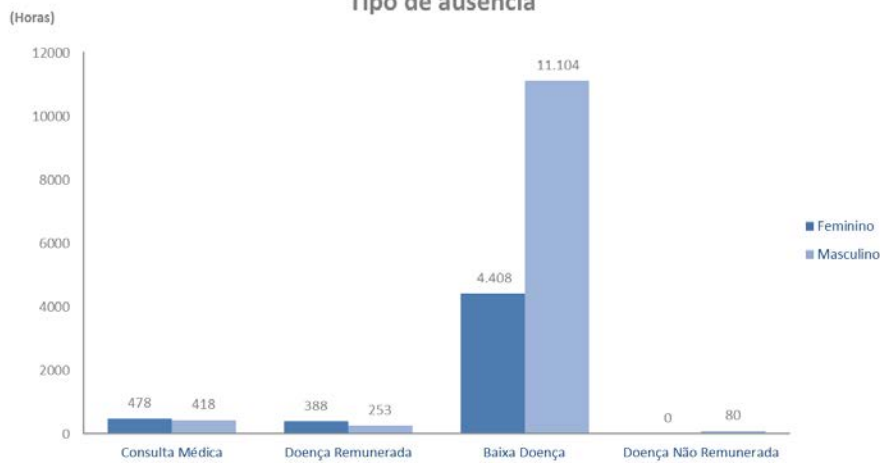
Taxa de absentismo = N.º de dias de ausência (incluindo licenças de maternidade/paternidade) /N.º de dias potencialmente trabalhados\* 100

Relativamente à taxa de absentismo em 2011, a análise das respetivas causas permitiu concluir que a ausência por doença foi o principal motivo específico para a ausência no trabalho.

Causa do Absentismo



Tipo de ausência



### Formação e Educação

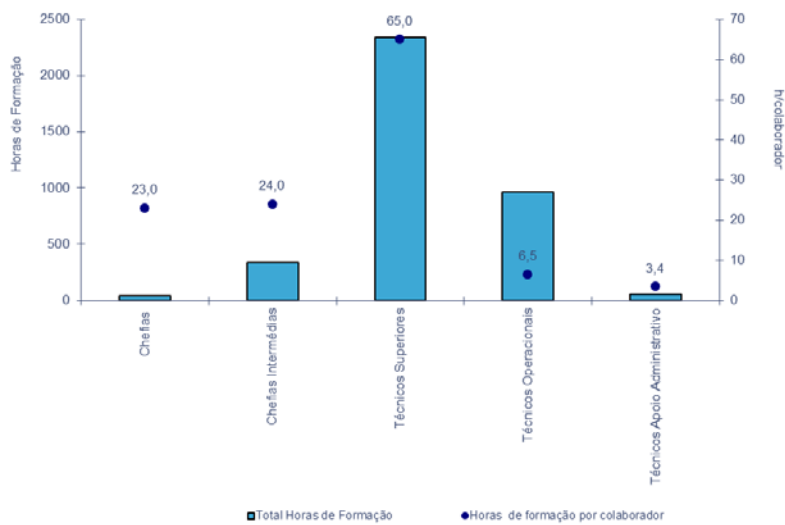
As atividades de formação desenvolvidas pela Simtejo em 2011 totalizaram 3.738 horas de formação, o que corresponde a uma média de 17 horas de formação por colaborador.

A principal área de intervenção das ações de formação desenvolvidas, no ano de 2011, foi a de Planeamento, Projetos e Obras.

### Horas de formação por tema



### Número de Horas de Formação por Categoria Profissional em 2011



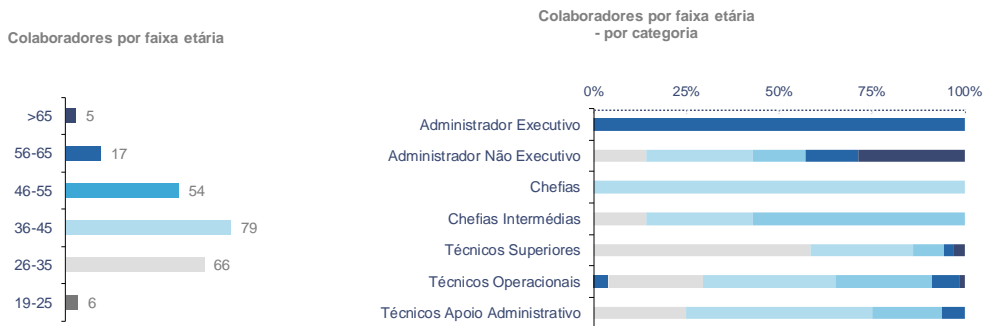
### Diversidade e Igualdade de Oportunidades

A Simtejo rejeita todas as formas de discriminação, sendo este um dos princípios básicos que rege as suas atividades e que está coberto pela legislação em vigor em Portugal.

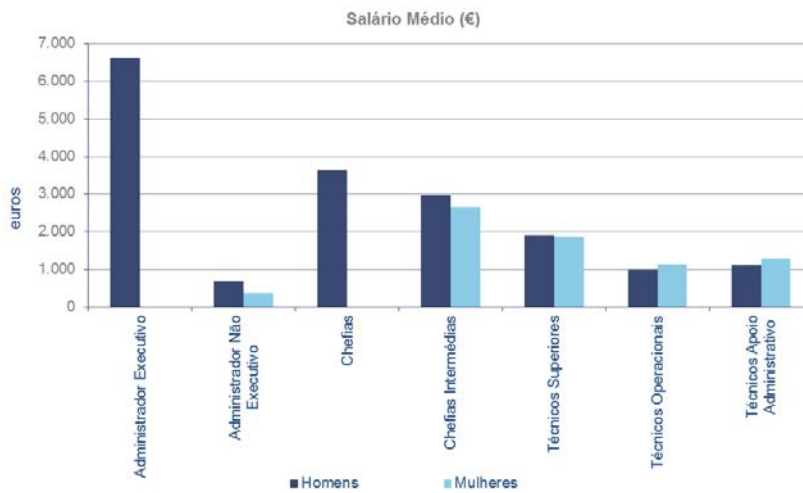


Apresenta-se, em seguida, a caracterização do universo de colaboradores da Simtejo, por género, faixa etária e categoria profissional. De referir que, relativamente à distribuição por género, 74% dos colaboradores são homens, o que é justificado pelas características específicas das atividades desenvolvidas pela empresa.

O quadro de colaboradores regista uma média de idades de 42 anos, sendo de destacar que 35% dos colaboradores estão distribuídos nas faixas etárias "36-45".



Relativamente aos salários, a análise comparativa dos salários médios por género não resulta na identificação de qualquer diferença relevante entre géneros, comprovando a política não discriminatória da SIMTEJO.



## Sociedade

### Envolvimento com a Comunidade



No ano de 2011, a Simtejo continuou a fazer um esforço para dar a conhecer a sua missão, o seu crescimento, os seus resultados e as ações que protagoniza. A Empresa sensibilizou as populações locais para os benefícios e condicionamentos das suas empreitadas.

A realização de empreitadas no sistema de saneamento pela Empresa afeta a rotina dos municípios, o que torna necessário o diálogo constante com a comunidade. Assim, os Municípios, as populações afetadas, os moradores e os comerciantes são informados da finalidade das obras e da sua duração, sendo também sensibilizados para a importância de melhorar as condições ambientais.

No sentido de dar cumprimento às obrigações decorrentes do Regulamento Comunitário nº 621/2004 da Comissão Europeia sobre a divulgação de publicidade, as iniciativas de comunicação e publicitárias visam dar o adequado conhecimento do apoio do Fundo de Coesão à população beneficiada.

Foram identificados e implementados os seguintes programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades:

Fase	Potenciais impactos	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades.
<b>Projecto (Concepção/Planeamento)</b>	Nesta fase não existem impactes para a comunidade, mas são acautelados potenciais impactes futuros aquando	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
		Elaboração de planos de segurança e planos de gestão ambiental
		Comunicação com os Stakeholders intervenientes
		Planeamento das intervenções das infra-estruturas existentes de modo a minimizar a afectação da qualidade do serviço
		Definição de soluções de forma a minimizar os consumos de matérias-primas na fase de exploração
<b>Construção/Reabilitação de Infra-Estruturas</b>	Intensificação e condicionamento de trânsito e acessibilidades tráfego pedonal e rodoviário	Comunicação com os Stakeholders 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
	Rejeição de efluentes sem tratamento	Definição de exigências contratuais específicas relacionadas com o ambiente, segurança, saúde e responsabilidade social no trabalho
		Execução das intervenções das infra-estruturas existentes de modo a minimizar a afectação da qualidade do serviço
		Limitação de actividades 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
<b>Exploração</b>	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 infra-estruturas, quer no transporte de resíduos	Publicação dos resultados das monitorizações da qualidade da água
		Monitorização do ruído ambiental, na envolvente das instalações
		Insonorização dos equipamentos
		Instalação de equipamentos de supressão de odores
		Planeamento de trabalhos de manutenção de forma a minimizar tempos de by-pass
		Comunicação com os Stakeholders intervenientes, incluindo a promoção da divulgação da actividade (visitas às instalações, sistema de gestão de reclamações, consulta à satisfação de clientes)
<b>Desactivação</b>		Reparação e requalificação dos locais afectados
		Desmantelamento e limpeza do estaleiro de obra e reposição das condições iniciais
		Encaminhamento de resíduos para destino final adequado
		Restauração paisagística local

Durante o ano de 2011 foram registadas 40 reclamações, 35 referentes à atividade da exploração e 5 relativas a empreitadas.

Foi dada resposta no prazo de 22 dias úteis a 38 (95%) reclamações, devido principalmente à implantação de um sistema de apoio à gestão da qualidade, para o tratamento de ocorrências.

No ano de 2011, a área de Comunicação e Imagem deu a conhecer a missão da SIMTEJO, o seu crescimento, os seus resultados e as seguintes campanhas públicas de sensibilização da comunidade:

Nome da Iniciativa	Entidade ou Parceiros	Descrição sumária
<b>Ama a Água</b>	85 Escolas do 1.º Cido do Ensino Básico e população em geral do Município de Amadora, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira	O Programa Educativo "Ama a Água" da SIMTEJO tem o objectivo de sensibilizar as escolas do 1.º Cido do Ensino Básico e a população em geral para a importância da água e da sua preservação. Este Programa é essencial para que os cidadãos compreendam a ligação entre a água, enquanto recurso escasso e essencial à vida, e o impacto do ser humano no ambiente.
<b>A aventura da água "em busca da tampa perdida"</b>		As escolas inscritas na iniciativa "A aventura da água – em busca da tampa perdida" receberam diversos materiais pedagógicos e puderam participar num concurso escolar. A turma vencedora deste concurso recebeu como prémio uma visita à Reserva Natural do Estuário Tejo.
<b>Hidrobox</b>	Municípios de Amadora, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira	A iniciativa itinerante "Hidrobox" teve como objetivo sensibilizar a população dos Municípios de Amadora, Lisboa, Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira para a importância da água. Esta iniciativa consistiu na exibição da peça "A História sensorial da água", criada apenas com sons, sem recurso a imagens ou palavra.

#### Dinamização de visitas de estudo e institucionais

A SIMTEJO tem dinamizado junto da comunidade escolar e técnica várias visitas em diferentes ETAR, onde podem compreender o ciclo urbano da água e conhecer todas as etapas que garantem a qualidade da água.

Durante as visitas são disponibilizados dados sobre a atividade da SIMTEJO e materiais informativos.

Durante o ano de 2011, realizaram-se um total de 102 aos subsistemas de Beirolas, Chelas, Alcântara, Alverca, Vila Franca de Xira e Mafra, Frielas e S. João da Talha, correspondentes a um total de 1.926 visitantes, na sua grande maioria alunos.

#### Envolvente social

Relativamente ao desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de envolvimento comercial em espécie ou atividades pro-bono, a Simtejo realizou as seguintes ações:

Nome da Iniciativa	Entidade ou Parceiros	Descrição sumária
"Compensação de emissões de CO2"	Câmara Municipal de Vila Franca de Xira	Plantação de 243 árvores no Parque da Quinta da Flamenga
Recolha de oleos alimentares urbanos	Junta de Freguesia da Ericeira	Renovação de equipamentos de recolha de oleos alimentares na Ericeira

A Simtejo congratula-se por ter recebido os seguintes prémios e reconhecimentos externos na área da comunicação:

- Prémio de mérito - APCE 2011 - "Excelência em comunicação", na categoria "CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL", atribuído à campanha "AMA A ÁGUA";
- Prémio de mérito - APCE 2011 - "Excelência em comunicação", na categoria "AÇÃO DE FORMAÇÃO", atribuído à ação de "Team Building".

## Saúde e segurança do consumidor

### Serviços Laboratoriais

Durante o ano de 2011 foram recebidas 10 151 amostras, das quais 680 amostras foram extra plano, tendo sido realizados no total 41.901 [ensaios/análises](#), nas duas Unidades Laboratoriais. Foram subcontratados cerca de 3164 [análises/ensaios](#), sendo que 81% do peso de subcontratação se encontra alocado aos planos de rotina. O controlo de qualidade das lamas, para efeitos de avaliação da conformidade legal correspondeu a 46% do total, 25% a controlo de processo e 5% ao controlo da qualidade do biogás produzido. A subcontratação decorrente de solicitações extra planos teve um peso de 19%, sendo de 4% a subcontratação decorrente do cumprimento de outras obrigações legais (PRTR).

O trabalho desenvolvido inscreveu-se no âmbito do cumprimento dos planos analíticos pré- estabelecidos e ainda de solicitações extra decorrentes da monitorização de descargas atípicas, campanhas de caracterização resultantes de necessidades específicas de funcionamento, colaboração em projetos de I&D, entre outros.

Deu-se continuidade à participação do laboratório na equipa envolvida no projeto WW4, no âmbito do programa LIFE Ambiente, participando na planificação dos trabalhos a desenvolver, na realização da amostragem e dos ensaios subsequentes.

Procedeu-se ao arranque de ensaios respirométricos e de toxicidade e de otimização energética, tendo sido dado início a trabalho experimental no âmbito de uma tese de mestrado desenvolvida e aplicada ao funcionamento do centro operacional de Beirolas. Foram ainda desenvolvidos, outros trabalhos de investigação no âmbito de um mestrado, com a finalidade de promover a caracterização toxicológica de diversos pontos de entrada na rede interceptora do centro operacional de Frielas, mediante a aplicação do ensaio de toxicidade aguda Polytox.

Durante o primeiro semestre, deu-se continuidade à prestação de serviços para cliente externo, como apoio a uma empresa do Grupo AdP.

Formatted: Font color: Gray-50%

Formatted: Font color: Gray-50%

Os indicadores de desempenho do Laboratório registaram índices de 97,8% de cumprimento para o prazo de execução, aferido a partir da disponibilização dos dados na plataforma INLABLims, com uma taxa de resultados provisórios confirmados de 98,0%.

Em fevereiro entrou em vigor novo sistema de codificação de pontos de colheita e um novo formato de relatório para cliente interno, permitindo agilizar o processo de disponibilização de dados analíticos e a uniformização dos critérios de construção da identificação dos pontos de colheita.

No primeiro semestre de 2011 decorreram a auditoria interna, levada a cabo por auditores contratados pela Simtejo, e a auditoria externa pelo IPAC, tendo sido renovada a acreditação, para vinte parâmetros determinados na unidade de Frielas e dezoito na unidade de Beirolas, distribuídos pelas matrizes de água residual e lamas, nas componentes de ensaios físico-químicos e microbiológicos.

Foi adquirido equipamento apropriado para a atualização dos métodos de determinação de aniões, tendo ainda sido realizados ensaios de comparação da metodologia Colilert vs filtração em membrana, com vista à avaliação de metodologias alternativas, mais robustas e mais económicas e aplicáveis a todas as matrizes de amostras processadas internamente no âmbito das determinações microbiológicas.

Foram implementados os métodos de determinação de matéria seca e matéria orgânica e pH de acordo com os requisitos impostos com o Decreto-Lei nº 276/2009, de 2 de outubro, que regulamenta a valorização agrícola de lamas.

O Laboratório participou ainda em ensaios interlaboratoriais para todo o âmbito da acreditação, promovidos pelas entidades IELAB e LGC, nos circuitos QWAS e QM (Aquachek), tendo o desempenho sido globalmente satisfatório.

Por proposta da Relacre, a Simtejo, através do Laboratório, integrou como participante/colaboradora, o Ensaio Interlaboratorial de Lamas, realizado com carácter experimental.

Em novembro de 2011 o Laboratório integrou o ciclo de auditorias no âmbito do processo de certificação em Qualidade Ambiente e Segurança, mantendo-se englobado no mesmo.

Foram adaptadas todas as instruções de funcionamento dos equipamentos das duas unidades laboratoriais, tendo sido revistas quanto ao conteúdo técnico e requisitos de segurança.

Das 2.537 análises requeridas pela legislação apenas 1.678 têm associadas valores limites de emissão. Das análises requeridas a SIMTEJO realizou a sua totalidade, sendo que das 1.678 com valores limite de emissão associados, 1.579 estavam conforme.

Das análises efetuadas 94.1% apresentam resultados em conformidade com a legislação aplicável.



As ETAR apresentaram, globalmente, resultados satisfatórios, sendo exceção alguns casos bem definidos nas ETAR de Frielas, S. J. da Talha e Póvoa da Galega. De referir que parte importante dos resultados insatisfatórios se deve a problemas de descargas industriais de características indevidas, particularmente significativas nas ETAR de São João da Talha e Alverca, mas também registadas com alguma frequência nas ETAR de Frielas (onde campanha de estudo revelou níveis de toxicidade significativa em alguns dos intercetores), Alcainça, Barril, Encarnação, Milharado e Póvoa da Galega. De forma a procurar controlar esta situação, foram realizadas, regra geral, com o apoio dos municípios, campanhas de monitorização, com recurso a equipamentos de controlo portáteis, destinadas a perceber e detetar, em tempo real, eventuais impactes negativos dos efluentes industriais. Este esforço foi desenvolvido com particular incidência nos subsistemas de Alverca, Frielas e São João da Talha, aqueles mais sujeitos a este tipo de problemas. As campanhas destinaram-se, igualmente, a recolher elementos que permitam definir onde e como instalar equipamentos de monitorização "online" em permanência na rede.

**Formatted:** Font: (Default) Arial, Font color: Text 1

**Formatted:** Normal, No bullets or numbering











## 4 – ÍNDICE GRI

SIMTEJO		
	Resposta	Página
<b>1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
1.1	Mensagem do Presidente	4
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	14
<b>2. PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
2.1	Nome da organização	6
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	6
2.3	Estrutura operacional da organização	8; R&C
2.4	Localização da sede da organização	2
2.5	Países em que a organização opera	6
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização	6
2.7	Mercados servidos	6; 7
2.8	Dimensão da organização	11
2.9	Mudanças significativas realizadas	Não existem
2.10	Prémios/reconhecimentos recebidos	15; 49







SIMTEJO		
	Resposta	Página
<b>3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO</b>		
<b>Perfil do Relatório</b>		
3.1	Período a que se referem as informações	2
3.2	Data do relatório mais recente	2
3.3	Ciclo de reporte	2
3.4	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo	2
<b>Âmbito e Limites do Relatório</b>		
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	2
3.6	Limites do relatório	2
3.7	Outras limitações de âmbito específico	2
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 afectar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	2
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	2
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	N/A
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	N/A
<b>Índice de Conteúdo do GRI</b>		
3.12	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI	52-63
<b>Verificação</b>		
3.13	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório	N/A

SIMTEJO		
	Resposta	Página
<b>4. GOVERNAÇÃO</b>		
4.1	Estrutura de Governação	● 15; 16
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governação também seja um director executivo (e suas funções dentro da administração da organização)	● 16
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos	● 16
4.4	Mecanismos que permitem aos accionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação	● 17
4.5	Relação entre remuneração dos membros do mais alto órgão de governação, diretoria executiva e demais executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	● R&C; 46
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	● 12-14
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	● R&C; 23-51
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	● 6; 10-13
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	● 12-14; 40
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governação, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	● 15-16
<b>Compromissos com Iniciativas Externas</b>		
4.11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	● 14
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	● 15
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	● 18
<b>Participação das Partes Interessadas</b>		
4.14	Lista das principais partes interessadas da organização	● 17
4.15	Base para identificação e selecção das principais partes interessadas	● 17
4.16	Formas de consulta às partes interessadas	● 17
4.17	Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações	● 17

SIMTEJO					
Indicador	Resposta	Página	Valor		
<b>Formas de Gestão</b>			8; 12-16; 23		
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO</b>					
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído (milhares de euros)		24-25	<b>Valor económico directo gerado</b>	50 310
				Receitas	50 310
				<b>Valor económico distribuído</b>	53 119
				Custos operacionais	32 192
				Salários e benefícios de empregados	5 188
				Pagamento a Fomecedores de Capital	12 272
				Pagamentos ao Estado	3 445
				Investimentos na comunidade	21
	<b>Valor económico acumulado</b>	- 2 809			
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas		14	-	
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização (valor em euros)	Encargos sobre remunerações		25	998 300
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo (valor em euros)	Subsídios recebidos (Fundo Perdido)		26	634 319
<b>ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO</b>					
EC5*	Variação da proporção do salário mais baixo comparado com o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	Rácio entre o salário mais baixo da SIMTEJO e o salário mínimo nacional		-	1,23
EC6	Política, práticas, e proporção das despesas em fornecedores locais (milhares de euros)			-	não existem
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes			-	não existem
<b>ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos			48-49	-
EC9*	Identificação e descrição de impactes económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactes			47	-





\* Indicadores complementares

-  Responde parcialmente
-  Não responde
-  Responde totalmente
-  Indicador verificado






SIMTEJO					
			Resposta	Página	Valor
<b>Formas de Gestão</b>			●	8; 12-16; 27	
<b>ASPECTO: MATERIAIS</b>					
<b>EN1</b>	Consumo de materiais por peso ou volume	Total (ton/ano)	●	27	<b>4 028</b>
<b>EN2</b>	Materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas		○	-	<b>N/D</b>
<b>ASPECTO: ENERGIA</b>					
<b>EN3</b>	Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária	Gasolina (GJ/ano)	●	27-30	<b>17</b>
		Gasóleo (GJ/ano)			<b>4 889</b>
		Gás Natural (GJ/ano)			<b>120</b>
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energia, segmentado por fonte primária	Electricidade (GJ/ano)	●	29	<b>165 638</b>
<b>EN5*</b>	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência		○	-	<b>N/D</b>
<b>EN6*</b>	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas	Energia produzida na cogeração (KWh/ano)	◐	28-29	<b>5 151 828</b>
<b>EN7*</b>	Iniciativas para redução do consumo indirecto de energia e a redução alcançada		◐	27-30	
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>					
<b>EN8</b>	Consumo de água segmentado por fonte	Total (m <sup>3</sup> /ano)	●	30-31	<b>127 432</b>
<b>EN9*</b>	Fontes de água significativamente afectadas pelas captações de água				<b>N/A</b>
<b>EN10*</b>	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada		◐	30-31	
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDADE</b>					
<b>EN11</b>	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	Total (Km <sup>2</sup> )	●	31	<b>0</b>
<b>EN12</b>	Impactes significativos das actividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas		●	31	
<b>EN13*</b>	Habitats protegidos ou restaurados		●	31	
<b>EN14*</b>	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade		●	31	
<b>EN15*</b>	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção		◐		<b>0</b>

SIMTEJO					
		Resposta	Página	Valor	
<b>ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS</b>					
EN16	Total de emissões de gases com efeito de estufa, directas e indirectas, por fonte de energia	Gasolina (ton/ano)		4	
		Gasóleo (ton/ano)		227	
		Gás Natural (ton/ano)	●	31-32	5
		Electricidade (ton/ano)			19 314
		<b>TOTAL (ton/ano)</b>			<b>19 551</b>
EN17	Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso	◐	32		
EN18*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e a redução alcançada	◐	30		
EN19	Emissões de substâncias destruidoras de ozono, por peso	○	-	N/D	
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	NOx (ton/ano)	●	3	
		SOx (ton/ano)		0,8	
		COVNM (ton/ano)		0,8	
EN21	Total de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino	●	33	118 067 313	
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento	<b>Resíduos perigosos (ton/ano)</b>		7	
		Valorização (Códigos R) (ton/ano)		6	
		Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	●	34-35	1
		<b>Resíduos não perigosos (ton/ano)</b>			84 185
		Valorização (Códigos R) (ton/ano)			79 718
		Eliminação (Códigos D) (ton/ano)			4 467
EN23	Número e volume total de derrames significativos	●	-	0	
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		-	N/A	
EN25*	Identificação, tamanho, estado de protecção, e valor da biodiversidade das fontes de água (e respectivos ecossistemas ou habitats) significativamente afectadas pela descarga e escoamento de água realizados pela organização relatora	◐	-		





SIMTEJO					
			Resposta	Página	Valor
<b>ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
<b>EN26</b>	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação		●	27: 30-31	-
<b>EN27</b>	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respectivas embalagens				<b>N/A</b>
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>					
<b>EN28</b>	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo não cumprimento das leis e regulações ambientais	Valor (euros)	●	36-37	<b>0</b>
<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>					
<b>EN29*</b>	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores		○	-	<b>N/D</b>
<b>ASPECTO: GERAL</b>					
<b>EN30*</b>	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo.	Valor (euros)	○	-	<b>N/D</b>

- \* Indicadores complementares
-  Responde parcialmente
  -  Não responde
  -  Responde totalmente
  -  Indicador verificado

SIMTEJO					
	Indicador	Resposta	Página	Valor	
	<b>Formas de Gestão</b>	●	8; 12-16; 37	-	
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>					
LA1	Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região	<b>Total Trabalhadores</b>		<b>217</b>	
		Efectivos	●	38	185
		% Contrato a termo			32
LA2	Criação de empregos e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	<b>Total de Saídas em 2010</b>		<b>5</b>	
		<b>Taxa Rotatividade Global</b>		<b>2,3%</b>	
		Mulheres			0
		Homens	●	38	5
		26 a 35			1
		36 a 45			0
LA3*	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	46 a 55		1	
		56 a 65		3	
			●	39	
<b>ASPECTO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO</b>					
LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais	<b>Percentagem de empregados representados por organizações sindicais</b>	●	39	<b>25%</b>
LA5	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas operações da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais		●	-	Não se encontra definido
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL</b>					
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	<b>Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais de saúde e segurança</b>	●		<b>100%</b>
LA7	Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho	<b>Nº de óbitos</b>			<b>0</b>
		<b>Índice de Frequência</b>			<b>23</b>
		<b>Taxa de doenças profissionais</b>	●	40-43	<b>0</b>
		<b>Taxa de dias perdidos</b>			<b>318</b>
		<b>Taxa de absentismo</b>			<b>6%</b>
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	Total de horas de formação em Higiene e Saúde no Trabalho	●	44	<b>235</b>
LA9*	Temas relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Não aplicável por não existirem acordos			

SIMTEJO					
	Indicador	Resposta	Página	Valor	
<b>ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>					
LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria		44-45	<b>N.º Total de Horas de Formação</b>	<b>3738</b>
				<b>N.º de horas por trabalhador</b>	<b>17,0</b>
				Administradores Executivos	0,0
				Chefias	23,0
				Chefias Intermédias	24,0
				Técnicos Superiores	65,0
	Técnicos Operacionais	6,5			
LA11*	Programas para gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos empregados e os assistam na gestão dos objectivos de carreira		37		
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira		-	<b>100%</b>	
<b>ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
LA13	Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial; proporção homem/mulher, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade		45		
LA14	Rácio entre a média de salário atribuído ao homem e a média de salário atribuído à mulher, na mesma categoria profissional		46	<b>Caracterização dos trabalhadores por género e faixa etária, por categoria profissional</b>	
				<b>Administrador Executivo</b>	Não aplicável
				Média Salário Homens	6.636
				Média Salário Mulheres	Não aplicável
				<b>Administrador Não Executivo</b>	<b>54%</b>
				Média Salário Homens	687
				Média Salário Mulheres	369
				<b>Chefias</b>	Não aplicável
				Média Salário Homens	3.632
				Média Salário Mulheres	Não aplicável
				<b>Chefias Intermédias</b>	<b>89%</b>
				Média Salário Homens	2.978
				Média Salário Mulheres	2.660
				<b>Técnicos Superiores</b>	<b>97%</b>
				Média Salário Homens	1.910
				Média Salário Mulheres	1.862
<b>Técnicos Operacionais</b>	<b>114%</b>				
Média Salário Homens	994				
Média Salário Mulheres	1.129				
<b>Técnicos Apoio Administrativo</b>	<b>114%</b>				
Média Salário Homens	1.124				
Média Salário Mulheres	1.284				

\* Indicadores complementares

-  Responde parcialmente
-  Não responde
-  Responde totalmente
-  Indicador verificado



SIMTEJO				
		Resposta	Página	Valor
<b>Formas de Gestão</b>		●	8; 12-16; 37	
<b>ASPECTO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT</b>				
<b>HR1</b>	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	●	-	0
<b>HR2</b>	Percentagem de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	●	-	0
<b>HR3*</b>	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação	●	-	0
<b>ASPECTO: NÃO-DESCRIMINAÇÃO</b>				
<b>HR4</b>	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	●	14-15	0
<b>ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO</b>				
<b>HR5</b>	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	●	14-15	Não existem
<b>ASPECTO: TRABALHO INFANTIL</b>				
<b>HR6*</b>	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	●	14-15	Não existem
<b>ASPECTO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO</b>				
<b>HR7</b>	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a sua erradicação	●	14-15	Não existem

\* Indicadores complementares

- Responde parcialmente
- Não responde
- Responde totalmente

SIMTEJO				
		Resposta	Página	Valor
<b>Formas de Gestão</b>		●	8; 12-16	-
<b>ASPECTO: COMUNIDADE</b>				
<b>SO1</b>	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	◐	-	-
<b>ASPECTO: CORRUPÇÃO</b>				
<b>SO2</b>	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas relativamente a riscos associados com corrupção	●	-	0
<b>SO3</b>	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização	●	-	0
<b>SO4</b>	Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção	●	-	0
<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>				
<b>SO5</b>	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	●	-	Não existem
<b>SO6*</b>	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	●	-	0
<b>ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>				
<b>SO7*</b>	Número total de acções judiciais por motivos de concorrência desleal, anti-trust, práticas de monopólio e seus resultados	●	-	0
<b>ASPECTO: CONCORDÂNCIA</b>				
<b>SO8</b>	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulações	●	-	0

\* Indicadores complementares

- ◐ Responde parcialmente
- Não responde
- Responde totalmente

SIMTEJO				
		Resposta	Página	Valor
<b>Formas de Gestão</b>		●	8; 12-16; 37	
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR</b>				
<b>PR1</b>	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	◐	46-51	-
<b>PR2*</b>	Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança do consumidor, por tipo de resultado	●	50	5,9%
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
<b>PR3</b>	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	●	-	N/A
<b>PR4*</b>	Número de ocorrências de não-conformidade com a legislação e códigos voluntários referente a informações e rotulagem do produtos e serviços, por tipo	●	-	N/A
<b>PR5</b>	Práticas relacionadas com a satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisa sobre o assunto	●	48	40
	Número de Reclamações			
<b>ASPECTO: PUBLICIDADE</b>				
<b>PR6</b>	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínios	●	-	Não existem
<b>PR7*</b>	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	●	-	Não existem
<b>ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
<b>PR8*</b>	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	●	-	0
<b>ASPECTO: CONCORDÂNCIA</b>				
<b>PR9</b>	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	●	-	0

\* Indicadores complementares

- ◐ Responde parcialmente
- Não responde
- Responde totalmente
- Indicador verificado

## 5 – SIGLAS

<b>APOCEEP</b>	Associação Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou de Interesse Económico e Geral	<b>I&amp;D</b>	Investigação e Desenvolvimento
<b>AdP</b>	Águas de Portugal	<b>ICH</b>	Instituto da Conservação da Natureza
<b>AIA</b>	Avaliação de Impacte Ambiental	<b>IGAOT</b>	Inspeção-Geral do Ambiente e Ordenamento do Território
<b>Anddemot</b>	Associação Nacional de Desporto para Deficientes Motores	<b>INAG</b>	Instituto Nacional da Água
<b>APA</b>	Agência Portuguesa para o Ambiente	<b>IPAC</b>	Instituto Português de Acreditação
<b>APDA</b>	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas	<b>IRAR</b>	Instituto Regulador de Água e Resíduos
<b>APESB</b>	Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental	<b>ISO</b>	<i>International Organization for Standardization</i>
<b>APRH</b>	Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos	<b>IST</b>	Instituto Superior Técnico
<b>ARH</b>	Administração da Região Hidrográfica	<b>IWA</b>	<i>International Water Association</i>
<b>CBO<sub>6</sub></b>	Carência Bioquímica de Oxigénio	<b>LNEC</b>	Laboratório Nacional de Engenharia Civil
<b>CQO</b>	Carência Química de Oxigénio	<b>MAC</b>	Manutenção Assistida por Computador
<b>CCDR-LVT</b>	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo	<b>OGMA</b>	Oficinas Gerais de Material Aeronáutico
<b>CEEETA</b>	Centro de Estudos em Economia da Energia, dos Transportes e do Ambiente	<b>OIT</b>	Organização Internacional do Trabalho
<b>CM</b>	Câmara Municipal	<b>ONG</b>	Organizações Não Governamentais
<b>CMVMC</b>	Custo de Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas	<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>CQO</b>	Carência Química de Oxigénio	<b>PEAASA R II</b>	Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais
<b>DIA</b>	Declaração de Impacte Ambiental	<b>PORLVT</b>	Programa Operacional Regional de Lisboa e Vale do Tejo
<b>EBITDA</b>	<i>Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization</i>	<b>PRCE</b>	Plano de Racionalização do Consumo de Energia
<b>EE</b>	Estação Elevatória	<b>PwC</b>	PricewaterhouseCoopers
<b>EIA</b>	Estudo de Impacte Ambiental	<b>RC</b>	Relatório de Gestão e Contas
<b>EincA</b>	Estudo de Incidências Ambientais	<b>RNET</b>	Reserva Natural do Estuário do Tejo
<b>ENEAPAI</b>	Estratégia Nacional para os Efluentes Agro-Pecuários e Agro-industriais	<b>SGI</b>	Sistema de Gestão Integrado
<b>EPI</b>	Equipamentos de Protecção Individual	<b>SIG</b>	Sistema de Informação Geográfica
<b>EPIA</b>	Estudo Preliminar de Impacte Ambiental	<b>SIPART</b>	Sistema de Informação das Participações do Estado
<b>ETAR</b>	Estação de Tratamento de Águas Residuais	<b>SMAS</b>	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento
<b>EVEF</b>	Estudo de Viabilidade Económica e Financeira	<b>SST</b>	Sólidos Suspensos Totais
<b>FSE</b>	Fornecimentos e Serviços Externos	<b>UNA-PD</b>	Abastecimento público de água e saneamento de águas residuais em "alta"
<b>GEE</b>	Gases com Efeito de Estufa	<b>UV</b>	Ultra-violeta
<b>GRJ</b>	<i>Global Reporting Initiative</i>	<b>VIH</b>	Vírus da Imunodeficiência Humana
<b>HSST</b>	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho		