

Relatório de Sustentabilidade 2014



SANEST

Grupo Águas de Portugal

INDICE

I.	DECLARAÇÃO DO PRESIDENTE	6
II.	PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS	9
III.	CONTEÚDOS E ORGANIZAÇÃO DO RELATÓRIO	12
1.	Âmbito	12
2.	Organização	12
3.	Orientações	12
4.	Finalidade	12
5.	Nível de classificação	13
IV.	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	15
1.	Missão, visão e compromissos	15
2.	A SANEST	16
3.	Enquadramento do setor	17

4. Governança e estrutura organizacional	19
V. ANÁLISE E ESTRATÉGIA	21
1. Estratégia	21
2. Principais impactos, desafios e oportunidades	22
3. Relação com as partes interessadas	25
VI. DESEMPENHO	27
1. Enquadramento	27
2. Em simbiose com os Acionistas	29
3. Em simbiose com o Ambiente	34
4. Em simbiose com os Colaboradores	41
5. Em simbiose com a Comunidade	50
VII. ANEXO I – TÉCNICAS DE MEDIÇÃO	64
VIII. ÍNDICE GRI	69
IX. RELATÓRIO DE REVISÃO DA EY	83

An aerial photograph showing a coastal area. In the foreground, there is a rocky cliffside with waves crashing against the base. Above the cliff, there are several buildings, including a large yellow building with a central tower and a white building with a red roof. A road with cars and a gas station are visible. In the background, there are more residential buildings and a large open area that appears to be under construction or a parking lot. The text "Mensagem do Presidente" is overlaid on the right side of the image.

Mensagem
do Presidente

I. DECLARAÇÃO DO PRESIDENTE

Em 2014 a SANEST deu continuidade à implementação da estratégia de sustentabilidade definida, a qual se baseia na criação de simbioses – dar e receber sinergias – com o ambiente, com os acionistas, com os colaboradores e com os restantes *stakeholders*, com as quais a empresa se relaciona.

Relembramos que esta estratégia foi definida tendo por base os resultados da análise de *benchmarking* sobre as melhores práticas de empresas nacionais e internacionais de referência, que atuam no mesmo setor que a SANEST, os resultados da auscultação realizada em 2013 relativamente à identificação e priorização de temas relevantes para os *stakeholders* da empresa e outros contributos, dos quais destacamos os compromissos assumidos pela empresa e a estratégia de sustentabilidade do Grupo Águas de Portugal, com a qual a SANEST está alinhada, enquanto empresa integrada neste grande grupo nacional.

Neste ano concluíram-se os trabalhos da empreitada de Beneficiação do Tratamento de Águas Residuais do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril, com criação de condições para o funcionamento pleno das instalações, o que se verificou durante toda a época balnear de 2014, tendo sido possível atingir as eficiências exigidas na Decisão da Comissão 2001/720/CE, de 8 de outubro, dando continuidade e consistência aos resultados já registados nos anos de 2012 e de 2013, contribuindo desta forma para a preservação do mar, enquanto meio recetor, com evidentes reflexos na qualidade ambiental da região e das populações servidas.

Além deste aspeto, o ano em análise foi também muito relevante em matéria de sustentabilidade por diversos fatores:

- Foi possível verificar uma diminuição do consumo de reagentes (apesar de este consumo estar muito ligado às características do efluente na entrada da instalação).
- Passou a ser possível quantificar com rigor a água produzida através do processo de reutilização, o que não acontecia em 2013, passando a ser possível quantificar o consumo total de água nas instalações, tendo em vista a respetiva otimização e o acréscimo da percentagem de água de reutilização. Neste ano, foram já rentabilizados alguns consumos internos (lavagens, processo e regas de espaços verdes) e foi realizado um estudo preliminar para o fornecimento de água de



reutilização em consumos externos, que poderá implicar que a água produzida no processo de reutilização passe também a ser consumida fora da instalação, com grandes benefícios quer a nível ambiental, quer para a Comunidade, pois a água terá, seguramente, um custo inferior.

- O consumo de gás natural sofreu um elevado decréscimo pelo facto de o aquecimento de lamas em 2014 ter sido feito (maioritariamente) através do sistema de arrefecimento dos cogeneradores, não carecendo por isso de aquecimento por produção de água quente a partir de gás (ou biogás).

- E por fim, mas não menos importante, deu-se continuidade à otimização do processo de produção de energia elétrica a partir do biogás produzido na estação de tratamento, que se traduziu num aumento de mais de 40% no rácio da energia autoproduzida, com grandes benefícios ambientais e económicos associados.

Assim, tendo em conta estes e outros indicadores, no que concerne à gestão da empresa, a SANEST superou, na maior parte dos casos, os objetivos propostos nos indicadores de gestão, apesar do contexto económico e financeiro existente, com efeitos diretos no funcionamento da empresa.

Mantiveram-se as certificações do Sistema de Gestão de qualidade, ambiente e segurança, pelas normas NP EN ISO 9001, NP EN 14001 e OSHAS 18001, e renovou-se a certificação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

Ao nível da comunicação, a SANEST manteve a aposta na educação ambiental, organizando várias atividades e ações relacionadas com a água e as praias e, em simultâneo, participou ou apoiou ações realizadas nos municípios servidos pelo SSCE. O envolvimento da comunidade, no âmbito das iniciativas de educação ambiental, pedagógico, social, desportivo e cultural, foi um dos objetivos potenciados pela SANEST em 2014.

Ao nível dos desafios podemos afirmar que o futuro passará pelo reforço na implementação de práticas de otimização dos processos de tratamento, de racionalização energética e de eficiência utilização de recursos, não descurando os outros compromissos assumidos pela empresa em matéria de sustentabilidade, sempre numa perspetiva de fortalecimento do envolvimento com todos os *stakeholders*.

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



Principais Acontecimentos

II. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS

- Conclusão dos trabalhos da empreitada de Beneficiação do Tratamento de Águas Residuais do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril e criação de condições para o funcionamento pleno das instalações, o que se verificou durante toda a época balnear de 2014, tendo sido possível atingir as eficiências exigidas na Decisão da Comissão 2001/720/CE, de 8 de outubro, dando continuidade e consistência aos resultados que já registados nos anos de 2012 e de 2013.
- Instalação de tamisagem de lamas na Estação de Tratamento da Fase Sólida (ETFS), instalação de sistema de tratamento do ar insuflado na Estação de Tratamento da Fase Líquida (ETFL) e iniciado o procedimento para contratação da empreitada para colocação em funcionamento da quarta linha de decantação.
- Realização de estudo para definição das possíveis utilizações externas à SANEST da água de reutilização (exemplo: rega de campos de golfe).
- Reabilitação do Sistema, concluindo a renovação do emissário de Sassoeiros e prosseguindo os processos para a renovação de troços dos emissários de Caparide, de Barcarena e da Castelhana.
- Realização de inspeção interior ao intercetor geral da SANEST com tecnologia CCTV e Sonar que permitiu aferir as condições de funcionamento e o estado de conservação desta infraestrutura chave no SSCE (a qual foi realizada pela primeira vez, desde que foi construído).
- Realização de estudos diversos de otimização de processos, nomeadamente ao nível da reutilização e da digestão anaeróbia, realizados com meios internos ou em colaboração com entidades externas, bem como a participação na rede de Investigação e Desenvolvimento (I&D) do grupo AdP, iniciada em 2013.
- O Relatório das águas balneares e das ribeiras passou a ser entregue anualmente a todos os Clientes
- Prosseguimento da organização dos processos de manutenção dos equipamentos das novas instalações da ETAR da Guia, implementação da nova ficha de cadastro corporativa, etiquetagem de todos os bens e participação da empresa no grupo de trabalho corporativo de gestão de ativos.
- Manutenção das certificações do sistema de gestão de qualidade, ambiente e segurança, pelas normas NP EN ISO 9001, NP EN 14001 e OSHAS 18001 e renovação da certificação do sistema de gestão de responsabilidade social pela Norma SA 8000.

- Relativamente à atividade de Monitorização da Contratação Pública foram sendo desenvolvidos melhoramentos da mesma, essencialmente de natureza preventiva, visando-se superar o seu cariz essencialmente de leitura e acompanhamento de dados e gizando a melhoria das práticas internas de contratação no dia-a-dia desta Concessionária.
- Renovação tecnológica dos postos de trabalho e melhorado o suporte via *helpdesk*.
- Ao nível da comunicação, a SANEST manteve a aposta na educação ambiental, organizando várias atividades e ações relacionadas com a água e as praias e, em simultâneo, participou ou apoiou ações realizadas nos municípios servidos pelo SSCE. O envolvimento da comunidade, no âmbito das iniciativas de educação ambiental, pedagógico, social, desportivo e cultural, foi um dos objetivos potenciados pela SANEST em 2014.

Conteúdos e Organização do Relatório



III. CONTEÚDOS E ORGANIZAÇÃO DO RELATÓRIO

1. Âmbito

O presente relatório espelha o desempenho global da empresa em matéria de sustentabilidade no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2014, englobando a totalidade das atividades da empresa. Pontualmente, serão reportadas práticas da empresa anteriores ou posteriores ao ano referenciado.

2. Organização

A estrutura e o conteúdo do relatório resultam do alinhamento do documento com a estratégia de sustentabilidade do Grupo AdP e incluem:

- Enquadramento estratégico da empresa, onde se efetua uma caracterização sucinta da empresa e do seu enquadramento setorial.
- Estratégia e seus desafios.
- Desempenho de sustentabilidade, na componente económica, ambiental e social e principais compromissos assumidos pela empresa.

3. Orientações

A elaboração deste relatório teve como base critérios de reporte do Grupo AdP, o GRI - *Global Reporting Initiative*, linhas de orientação G3.1 e os referenciais da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR), sendo desta forma garantidos os indicadores de reporting e da atividade. Foram igualmente consideradas as orientações de gestão da tutela (Ministério das Finanças e da Administração Pública e Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e Energia), nomeadamente o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais 2007-2013 (PEAASAR II) e o Plano Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC).

4. Finalidade

Com este documento, pretendemos, de forma sintética, dar a conhecer as boas práticas da empresa em matéria de sustentabilidade.

5. Nível de classificação

O relatório de sustentabilidade da SANEST foi desenvolvido de acordo com a Versão 3.1 das diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI) para um nível de aplicação A, tendo sido sujeito a verificação por parte de entidade auditora externa independente, mantendo o nível de aplicação A+, que lhe tinha sido atribuído em anos anteriores.



Apresentação da
Empresa

IV. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

81% dos stakeholders auscultados considera que a SANEST possui uma visão estratégica clara para o seu desenvolvimento futuro

I. Missão, visão e compromissos

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

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

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

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

- Promover, considerar e satisfazer os interesses dos Clientes e das demais Partes Interessadas, nos termos do Contrato de Concessão e dos Contratos de Recolha;
- Cumprir os requisitos legais e outros requisitos aplicáveis à SANEST;
- Desenvolver as suas atividades e processos de modo a prevenir, ou minimizar, os impactes ambientais e os riscos de SHST (Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho) a eles associados;
- Adotar como princípio a prevenção da poluição, através da melhoria da qualidade das águas residuais rejeitadas no meio recetor, promovendo o bem-estar da população;
- Assumir o compromisso da prevenção de danos para a saúde e segurança dos seus trabalhadores e das entidades contratadas, promovendo adequadas condições laborais e sociais das infraestruturas e equipamentos do Sistema;

- Assegurar a melhoria contínua do desempenho do seu sistema de gestão integrado, através de objetivos e metas estabelecidos e revistos periodicamente, neles envolvendo todos os seus trabalhadores;
- Reforçar a colaboração institucional e comercial com as entidades que com ela se relacionem, fortalecendo a mútua confiança entre as Partes;
- Atuar de forma socialmente responsável, em conformidade com os requisitos aplicáveis, respeitando os instrumentos internacionais aplicáveis e as suas interpretações.

2. A SANEST

Somos uma sociedade anónima de capitais públicos, criada em 1995, por via do decreto-lei n.º 142/95, de 14 de junho como a empresa pública responsável pela gestão do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril. Sob tutela do Estado, a SANEST assenta numa estrutura acionista detida em 51% pela AdP - Águas de Portugal, S.G.P.S., S.A., a holding pública para o setor das águas e resíduos, e em 49% pelos quatro municípios, abrangidos pelo sistema, Amadora, Cascais, Oeiras e Sintra, os quais participam com 12,25%, cada, no capital social de 11 milhões de euros.

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

A atividade da Concessão compreende:

- “A recolha de efluentes canalizados pelos Serviços Municipais competentes e o respetivo tratamento e rejeição” e inclui:
- A conceção e construção nos termos do projeto global;
- A aquisição, manutenção e renovação de todos os equipamentos necessários;
- O controlo dos parâmetros sanitários dos efluentes tratados e dos meios recetores em que os mesmos sejam descarregados.

O Sistema de Saneamento da Costa do Estoril inclui as seguintes componentes principais: um intercetor geral de escoamento totalmente gravítico com cerca de vinte e cinco quilómetros de extensão total, dezassete emissários gravíticos, nove estações elevatórias que bombeiam as águas residuais provenientes das zonas

baixas junto à costa, abaixo da cota do interceptor e que não apresentam possibilidade de ligação gravítica, uma Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) e um emissário submarino com dois ramos difusores, que lança as águas residuais tratadas a cerca de 3 km da costa, à profundidade de cerca de 45 m, na zona da Guia, em meio recetor classificado como “zona menos sensível”, pelo Decreto-Lei n.º 198/2008, de 19 de junho – zona menos sensível do Cabo da Roca/Estoril. A Estação de Tratamento de Águas Residuais da Guia encontra-se geograficamente dividida entre uma Fase Líquida e uma Fase Sólida, interligadas por uma conduta com cerca de 4 km de extensão e está dotada de capacidade para tratar efluentes de cerca de 1.000.000 de habitantes.

- Na Estação de Tratamento da Fase Líquida (ETFL), subterrânea, realiza-se o tratamento primário durante todo o ano (tamisagem, desarenação, desengorduramento e decantação lamelar), complementado com adição de reagentes (nas etapas de mistura rápida e de floculação), filtração gravítica em areia e desinfeção por radiação ultravioleta, durante a época balnear;
- Na Estação de Tratamento da Fase Sólida (ETFS) as lamas resultantes do tratamento da fase líquida são sujeitas a espessamento mecânico por centrifugação, com adição de polieletrólito, digestão anaeróbia (mesófila), desidratação mecânica por centrifugação e secagem térmica. A instalação está munida também de grupos de cogeração alimentados a biogás e gás natural.



3. Enquadramento do setor

Em 2014 assistiu-se à concretização de algumas das medidas traçadas para os setores das águas e dos resíduos, definidas pelas linhas orientadoras do Programa do XIX Governo Constitucional:

- Reorganizar o setor do abastecimento de água e saneamento de águas residuais, com prioridade para a sua sustentabilidade económico-financeira;

- Prosseguir a identificação e resolução do défice tarifário, a revisão do sistema de tarifas, maior abertura à participação de entidades privadas na exploração e gestão dos sistemas, a promoção da eficiência, a integração vertical e a agregação de sistemas exigentes, a adequada manutenção de redes e equipamentos antigos e a prevenção da construção de capacidade desnecessária;
- Autonomizar o subsector dos resíduos no seio do Grupo Águas de Portugal e implementar as medidas necessárias à sua abertura ao setor privado.

As atividades desenvolvidas durante o ano de 2014 deram lugar a três eventos representativos dos esforços desenvolvidos nos setores das águas e resíduos desde 2012:

- A apresentação da estratégia integrada de reestruturação do setor das águas pelo senhor Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e da Energia, em outubro de 2014;
- A assinatura, em novembro de 2014, do contrato de compra e venda da participação da AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. no capital social da EGF – Empresa Geral do Fomento, S.A., ao agrupamento SUMA, vencedor do concurso público internacional;
- A conclusão dos trabalhos de elaboração dos novos planos estratégicos para os serviços urbanos de águas, PENSAAR 2020 – Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, e para os serviços de gestão de resíduos, PERSU 2020 – Plano estratégico de resíduos sólidos urbanos, que definem as metas e objetivos do Estado para cada um dos setores.

Os planos aprovados e os instrumentos de financiamento associados evidenciam os novos desafios decorrentes de uma mudança de paradigma do setor e as posições recentes da Comissão Europeia, visando a sustentabilidade e a eficiência, para além do incremento de exigências ambientais e reforço dos mecanismos de acompanhamento, patente na previsão de um conjunto de importantes condicionalismos ex-ante e ex-post.

A empresa continuou também a prestar os seus serviços num contexto de importantes restrições, impostas ao Setor Empresarial do Estado desde 2010.

4. Governação e estrutura organizacional

Os Órgãos Sociais da SANEST, constituídos pela Mesa da Assembleia Geral, Conselho de Administração e Fiscal Único, são eleitos pela Assembleia Geral por períodos de três anos, podendo ser reconduzidos uma ou mais vezes, contando-se como completo o ano civil em que foram eleitos.

A Administração da Sociedade é exercida por um Conselho de Administração, composto por três ou cinco membros e em 2014 tem a seguinte composição:

Mandato	Cargo	Nome	Doc.	Data
2010-2012	Presidente não executivo	Carlos Manuel Martins	Assembleia Geral	03-05-2012
2010-2012	Vogal	Carla da Conceição Alonso Correia	Deliberação Social Unânime por Escrito	01-02-2010
2014-2016	Presidente não executivo	Carlos Manuel Martins	Assembleia Geral	02-04-2014
2014-2016	Vogal	Simone Ferreira Pio	Assembleia Geral	02-04-2014
2014-2016	Vogal	Maria da Conceição de Santa Marta Granger Rodrigues	Assembleia Geral	02-04-2014
2014-2016	Vogal	Rui Manuel Gonçalves Lourenço	Assembleia Geral	02-04-2014
2014-2016	Vogal não executivo	Fernando Sousa Ferreira	Assembleia Geral	02-04-2014

Para o exercício da sua atividade a SANEST dispõe ainda de uma estrutura organizativa assente numa lógica funcional, dispondo de direções que executam as atividades operacionais e de suporte à empresa e de órgãos de apoio ao Conselho de Administração.

A gestão da sustentabilidade é intrínseca ao modelo de gestão da empresa, assente na sua Governação e numa estrutura organizativa, que dispõe de Direções que executam as atividades operacionais e de suporte à empresa e de Órgãos de apoio ao Conselho de Administração. Neste âmbito:

- O conselho de administração aprova a estratégia e os objetivos de sustentabilidade.
- O órgão de apoio S.R.E apoia na definição da estratégia e objetivos e controla a sua implementação.
- As direções e restantes órgãos de apoio têm a responsabilidade operacional da execução das ações associadas aos objetivos definidos.

Informação detalhada sobre o funcionamento organizacional da empresa pode ser consultada no relatório societário da empresa e no relatório e contas.



Análise e Estratégia

V. ANÁLISE E ESTRATÉGIA

I. Estratégia

92% dos *stakeholders* auscultados considera que a SANEST integra princípios de sustentabilidade na sua estratégia de desenvolvimento

A estratégia da SANEST baseia-se na criação de simbioses – dar e receber sinergias – com o ambiente, com os acionistas, com os colaboradores e com as demais partes interessadas com as quais a empresa se relaciona.



Esta estratégia foi desenvolvida tendo por base a estratégia do Grupo AdP, os resultados da auscultação em matéria de sustentabilidade realizada em 2013 a cerca de 75 entidades representativas dos grupos de partes interessadas da SANEST, os resultados da análise de *benchmark* efetuada e outras fontes de informação, tendo sido incluídos todos os temas considerados de prioridade elevada.

2. Principais impactos, desafios e oportunidades

Para os temas considerados de prioridade elevada, definidos no âmbito da estratégia apresentada, destacamos os principais impactes da organização em matéria de sustentabilidade e principais desafios e oportunidades que lhe estão associados.

Saúde e segurança no trabalho

Para os colaboradores que desempenham funções na empresa são inúmeros os riscos de SHST na atividade, com potenciais impactes negativos associados à ocorrência de acidentes e doenças profissionais. A melhoria de desempenho nesta matéria tem sido significativa. No entanto, a continuidade deste trabalho é fundamental para a manutenção e eventual otimização das condições já alcançadas, continuando a constituir-se como um tema muito relevante para os trabalhadores.

Desenvolvimento e valorização do capital Humano

A SANEST tem procurado realizar uma gestão adequada do capital humano, com promoção da valorização individual dos recursos humanos e a instituição de sistemas que garantam o bem-estar e premeiem o mérito dos colaboradores. Este tema, de grande relevância para os colaboradores, é ainda mais importante se considerarmos o contexto atual, marcado por fortes restrições, impostas pela Lei do Orçamento do Estado na gestão de recursos humanos em empresas públicas e ainda o contexto de agregações, com todos os desafios associados com a reorganização em curso do setor.

Valorizar os resíduos e subprodutos

É significativo o volume de resíduos e subprodutos produzidos na atividade, os quais têm de ser encaminhados e geridos em conformidade com as leis existentes. Tendo a SANEST oportunidade de valorizar alguns deles no âmbito da sua atividade, tal tarefa deverá ser claramente estratégica, de forma a diminuir os impactes a eles associados e o risco relativo à eventual escassez dos recursos que estes irão substituir.

Gestão e valorização dos recursos

Os recursos utilizados na atividade representam um dos maiores impactes associados à mesma, relacionados com o consumo de água, de energia e de reagentes. Neste contexto é também elevado o risco para a atividade devido a falhas no seu fornecimento / gestão dos consumos e custos. A sua gestão e valorização constituem por isso um aspeto determinante na atividade da empresa.

Promover a gestão ambiental

Como empresa de ambiente, a SANEST deve reforçar os aspetos inerentes a uma adequada gestão ambiental, avaliando e gerindo de forma adequada todos os impactes da atividade, cumprindo toda a legislação e regulamentos aplicáveis e melhorando continuamente o seu desempenho, em prol do desenvolvimento sustentável.

Desempenho económico e criação de valor

Enquanto empresa de serviço público, a SANEST procura assegurar uma gestão adequada através da otimização de custos, de forma a garantir a sua sustentabilidade económica, a qualidade do serviço prestado ao cliente e a minimização dos seus impactes.

Gestão do risco

A atividade do SANEST encontra-se sujeita a eventos que a podem afetar adversamente, particularmente em contextos de mudança acelerada como o que vivemos. Torna-se assim necessário que as organizações consigam desenvolver estratégias de convivência com a incerteza, nomeadamente antecipando as ameaças, mas também identificando as oportunidades, que podem afetar a persecução dos seus objetivos.

Qualidade e cobertura do serviço

A recolha e tratamento efetivo das águas residuais previnem a descarga de efluentes não tratados, salvaguardando as linhas de água e a contaminação dos solos, garantindo a melhoria da qualidade de vida às populações, permitindo desfrutar em segurança do recurso água nos seus diversos usos, destacando-se na SANEST a prática balnear. É por isso um grande desafio para a empresa manter elevados padrões de qualidade nas diversas etapas do serviço que presta à comunidade.

Comunicação e envolvimento com as partes interessadas

No atual contexto é fundamental a relação com todas as partes interessadas da empresa. As iniciativas de inclusão das partes interessadas são fundamentais para a concretização dos objetivos estratégicos definidos pela empresa, pois permitem a obtenção de inputs fundamentais ao desenvolvimento de ações que concorrem para a concretização dos objetivos traçados. Por outro lado, o reporte periódico de informação permite apresentar as práticas e os resultados que procuram responder às expectativas identificadas no âmbito da consulta efetuada. São por isso grandes os desafios associados a este tema.

3. Relação com as partes interessadas

80% dos stakeholders auscultados classifica de “BOM” ou “MUITO BOM” o seu nível de envolvimento com a SANEST

A SANEST desenvolveu diversos mecanismos de comunicação com as suas partes interessadas que são fundamentais na concretização dos objetivos estratégicos definidos pela empresa, designadamente pelo retorno de informação relevante / inputs ao processo de melhoria no que a estas matérias concerne.

Parte interessada	Comunicação (forma e periodicidade)
<u>Colaboradores</u>	Representantes dos trabalhadores – trienal; Comunicações e ordens de serviço - quando necessário; Correio eletrónico - quando necessário, Documentos internos - quando necessário; Reuniões - quando necessário; Painéis informativos - quando necessário; Questionários - quando necessário; Caixa de sugestões – contínuo; Intranet - contínuo
<u>Acionistas / clientes</u>	Assembleia geral – anual; Reuniões do conselho de administração – quinzenal; Orçamento projeto de tarifário – anual; Troca de correspondência - quando necessário; Inquérito de avaliação da satisfação de clientes – anual; Relatório e contas e relatório de sustentabilidade – anual; Pedidos de informação e reclamações - quando necessário
<u>Fornecedores</u>	Internet – Contínuo; Avaliação e qualificação de fornecedores – trimestral; Regulamento de entidades externas contratadas – contínuo; Troca de correspondência - quando necessário
<u>Autoridades / entidades oficiais</u>	Internet - contínuo; Troca de correspondência - quando necessário; Divulgação e aprovação de estudos e projetos - quando necessário; Inspeções, auditorias e licenciamentos – anual; Relatório e contas e relatório de sustentabilidade - anual
<u>Associações / organismos</u>	Parcerias / colaborações; Adesão a associações e outras instituições
<u>Comunidade</u>	Internet – contínuo; Relatório e contas e relatório de sustentabilidade – anual; Pedidos de informação e reclamações - quando necessário; Apoios e patrocínios - quando necessário; Comunicação social - quando necessário; Plano de educação ambiental e visitas – contínuo; Boletins e brochuras – contínuo; Relações públicas - contínuo
<u>Entidades financeiras</u>	Relatório e contas e relatório de sustentabilidade – anual; Troca de correspondência - quando necessário



Desempenho



VI. DESEMPENHO

I. Enquadramento

Para enquadramento e melhor interpretação dos indicadores de desempenho apresentados neste capítulo importa destacar os seguintes aspetos:

- 2014, foi oficialmente comunicada à Agência Portuguesa do Ambiente a entrada em pleno funcionamento da ETAR da Guia.
- Durante este ano o tratamento foi assegurado de forma contínua, tendo apenas ocorrido paragem parcial da instalação para efeitos de manutenção, especificamente na unidade de digestão anaeróbia, a qual não teve qualquer implicação na qualidade do efluente descarregado.
- No ano de 2013, marcado de forma dominante pela melhoria e consolidação dos resultados de eficiência do tratamento dos afluentes à ETAR da Guia, foram realizados diversos trabalhos de remodelação e melhoria das condições processuais que implicaram a paragem total da instalação no primeiro quadrimestre de 2013 (e que conduziram à obtenção, durante toda a época balnear, das eficiências de tratamento exigidas pela Licença de Descarga, o mais exigente em termos de tratamento). Esta paragem tem naturalmente implicações nos valores dos indicadores reportados.
- Durante o ano de 2014 foi possível quantificar de forma mais precisa alguns indicadores / variáveis (o que faz com que alguns valores não sejam apresentados / reportados em anos anteriores).

Simbiose com os Acionistas



2. Em simbiose com os Acionistas

Maximizar o desempenho económico e a criação de valor

86% dos stakeholders auscultados considera que a SANEST tem um histórico de desempenho económico-financeiro acima da média.

EC1

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

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
INDICADORES ECONÓMICOS - EC							
	Formas de gestão	Sistema de gestão da qualidade certificado					
	Grau de cumprimento dos contratos de gestão		2,13	2,52	2,52	0,00%	Cumprir os objetivos dos contratos de gestão
	Grau de cumprimento dos indicadores da ERSAR	Resultado de 2014 ainda não apurado - aguarda fecho do processo		80,00	ND		Cumprir os indicadores de regulação do setor
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO							
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído (milhares de euros)	Valor económico direto gerado	18.055.926 €	19.736.234 €	19.749.742 €	0,07%	NA
		Receitas	18.055.926 €	19.736.234 €	19.749.742 €	0,07%	NA
		Valor económico distribuído	26.838.506 €	29.849.984 €	27.438.539 €	-8,08%	NA
		Custos operacionais	22.358.714 €	21.977.785 €	21.098.721 €	-4,00%	NA
		Salários e benefícios de empregados	2.611.888 €	3.114.591 €	2.745.139 €	-11,86%	NA
		Pagamento a Fornecedores de Capital	1.301.049 €	865.944 €	1.565.814 €	80,82%	NA
		Pagamentos ao Estado	527.628 €	1.828.012 €	1.641.146 €	-10,22%	NA
		Investimentos na comunidade	39.226 €	2.063.651 €	387.719 €	-81,21%	NA
		Valor económico acumulado	- 8.782.580 €	- 10.113.750 €	- 7.688.797 €	-23,98%	NA

O valor económico acumulado recuperou cerca de 24% face a 2013 por via da redução da parcela distribuída, já que o valor económico direto gerado se manteve praticamente constante. Todas as componentes do valor distribuído reduziram, reflexo sobretudo da conjuntura económica e financeira que o país atravessa, à exceção do Pagamento a Fornecedores de Capital que contempla o pagamento de dividendos de 2013 e de 2012 que por deliberação da Assembleia Geral tinham ficado retidos. A rubrica de Investimentos na Comunidade apresenta uma variação negativa já que em 2013 foram realizados investimentos significativos neste contexto, conforme se pode aferir no capítulo dedicado à simbiose com a comunidade (ver indicador EC8) do presente relatório e no do ano anterior.



Gerir o risco de forma eficaz

Em 2014 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, em alinhamento com o definido no Grupo AdP, que teve como principais objetivos:

- Identificar e avaliar os riscos a que a empresa está exposta;
- Identificar os controlos existentes e avaliar a sua adequabilidade
- Identificar os riscos classificados acima do nível de aceitação do risco do Grupo AdP.

A avaliação dos riscos foi efetuada na perspetiva da probabilidade e do impacto de uma ocorrência, considerando os respetivos riscos inerente e residual, o primeiro integrando o resultado obtido (propriamente dito), o segundo considerando os mecanismos de controlo instituídos na empresa, de forma a garantir que o nível de risco se mantém aceitável.

A nível global o risco residual da empresa, decorrente da sua autoavaliação, situa-se num nível médio, considerado acima do recomendado para o grupo AdP. Este resultado reflete o facto de a avaliação ter sido efetuada neste ano com um maior rigor, procedendo à identificação de um “dono” para cada risco, inculcando-lhe a responsabilidade pela gestão do mesmo.

Numa ótica de melhoria contínua do processo de gestão de risco e tendo em conta o resultado obtido, recomendou-se a implementação de algumas medidas, destacando a elaboração de um plano de tratamento de riscos, para os riscos residuais cujos níveis de aceitação tenham sido identificados acima do nível de aceitável, ou que possuam um nível de controlo inadequado ou inconclusivo. Esta medida encontra-se em fase de conclusão.

Riscos relacionados com corrupção

A SANEST dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo, que visam assegurar uma atuação de acordo com princípios e valores pré-estabelecidos, destacando-se o código de conduta e ética e o plano de riscos de corrupção e infrações conexas.

O código de conduta e ética expressa o compromisso da SANEST com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e a criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade. O código de conduta e ética foi divulgado a todos os colaboradores da SANEST e consta do sítio da internet e intranet da empresa. Compete à Comissão de Ética, criada em 2010, acompanhar, de forma isenta e independente, a divulgação e o cumprimento do código de conduta e ética em todas as empresas do grupo.

86% das partes interessadas auscultadas considera que a SANEST se rege por princípios éticos na condução das suas estratégias

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

A SANEST desenvolveu em 2013 a sua avaliação do cumprimento do plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, através do preenchimento de questionário desenvolvido e realizado sob a responsabilidade da auditoria interna e controlo de risco, órgão funcional da AdP, SGPS SA, não tendo sido identificado qualquer tipo de incidente no que a esta matéria concerne.

Riscos e oportunidades devido às alterações climáticas

Como já referido em 2013 a SANEST efetuou, no âmbito da avaliação do projeto do risco empresarial, a avaliação integrada do risco da empresa. Nesta avaliação são considerados riscos associados a alterações climáticas, designadamente:

- Risco de contaminação de recursos hídricos, dos solos, resultante diretamente da atividade da empresa ou indiretamente devido a causas naturais como cheias, secas ou acidentes graves de poluição;
- Risco de sustentabilidade ambiental ou operacional do negócio a nível regional ou nacional, a qual pode ser comprometida, na vertente de saneamento, pela dificuldade de atuação ao nível do controlo de infiltração e de aflúências de águas pluviais nos sistemas;
- Risco de ocorrência de eventos de consequências catastróficas (e.g. catástrofes naturais) originando elevadas perdas financeiras e com impacto ao nível da continuidade do negócio.

A empresa definiu um conjunto de controlos adequados de forma a reduzir o risco inerente associado a estes aspetos.

Simbiose com o Ambiente



3. Em simbiose com o Ambiente

Promover a gestão ambiental

97% dos stakeholders auscultados considera que a SANEST é uma empresa ambientalmente responsável.

92% dos stakeholders auscultados considera que a SANEST se esforça no sentido de minimizar o impacto ambiental da sua atividade

EN30

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
INDICADORES AMBIENTAIS - EN								
ASPECTO: GERAL								
EN30*	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo	Valor (euros)	Em 2014 os custos estão distribuídos da seguinte forma: 79 % gestão dos resíduos produzidos, 21% outros custos.	1.183.796 €	1.037.227 €	938.147 €	-9,55%	NA

Apesar de se ter verificado um decréscimo de custos, a empresa continua a promover a gestão ambiental, mantendo para o efeito a certificação do seu sistema de gestão e investimentos / gastos adequados à realidade da empresa.

GARANTIR A EFICIÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS

Consumo de materiais

EN1

EN2

Na SANEST o consumo de materiais está essencialmente associado ao consumo de reagentes utilizados nas diferentes etapas do processo de tratamento.

O consumo de reagentes é ajustado em permanência em função das características do efluente na entrada da ETAR: um efluente mais diluído é mais facilmente tratado, enquanto um efluente mais concentrado exige um maior consumo de reagentes. O facto de o ano de 2014 ter sido um ano mais chuvoso que o ano de 2013 tornou o efluente menos concentrado em poluentes, exigindo assim um menor consumo de reagentes para a obtenção das mesmas eficiências. O ano de 2014 foi também o ano de consolidação das eficiências obtidas em 2013: com a ETAR a cumprir os parâmetros de descarga foi possível realizar mais ensaios para otimizar os consumos de reagentes em função das características do efluente à entrada da estação, mantendo as eficiências exigidas.

Verificou-se ainda uma diminuição do consumo de reagentes (cerca de 90 toneladas do total de 257 toneladas a menos) de um reagente que foi utilizado em 2013 no arranque da instalação após paragem (a instalação esteve parada no primeiro quadrimestre desse ano). Este reagente não foi portanto consumido em 2014.

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
INDICADORES AMBIENTAIS - EN								
	Formas de gestão	Sistema de gestão ambiental certificado						
ASPECTO: MATERIAIS								
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume	Toneladas (ton/ano)	Consumo de reagentes utilizados no processo de tratamento das águas residuais.	4680	4631	4387	-5,26%	Racionalizar os consumos de materiais
EN2	Materials utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas			0	0	0		NA

Consumo de Energia



Em 2014 verificou-se um aumento do consumo de energia elétrica na SANEST, quer diretamente - da rede, quer indiretamente – energia obtida por produção interna em cogeração a partir do biogás produzido na estação de tratamento da fase sólida. O Biogás é produzido durante o processo de depuração da lama em

digestores e é depois queimado em motores de cogeração para produção de energia térmica e elétrica. O aumento verificado é justificado pelo facto de a ETAR (fase líquida e fase sólida – principais consumidores de energia da SANEST) ter estado parada no primeiro quadrimestre de 2013 para realização de intervenções diversas. Apesar do aumento do consumo de energia verificado, o consumo de eletricidade da rede acabou por não sofrer uma grande variação (aumento inferior a 5%), uma vez que o restante foi compensado com a energia elétrica que é produzida internamente e que é distribuída nestas duas instalações (fase líquida e fase sólida).

		Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
INDICADORES AMBIENTAIS - EN								
ASPECTO: ENERGIA								
EN3	Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária	Gasolina (Gj/ano)	Consumida na frota	72	50	53	6,28%	NA
		Gasóleo (Gj/ano)	Consumido na frota (maioritário) e para abastecimento dos geradores de emergência	1541	1726	1859	7,69%	NA
		Biogás (Gj/ano)	Consumido para produção interna de energia elétrica (que é depois consumida na instalação) (mais de 85%); para produção de energia térmica, na produção de água quente para aquecimento de lamas e restante queimado em flare.	99189	57794	101063	74,87%	NA
		Gás (Gj/ano)	Para produção de energia térmica, na produção de água quente para aquecimento de lamas	998	1734	13	-99,27%	NA
EN4	Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária	Eletricidade (Gj/ano)	O consumo está distribuído da seguinte forma: 48,38% carvão, 1,48% fuelóleo, 0,12 % gasóleo, 46,54% gás natural, 3,47% resíduos florestais	45990	34711	36420	4,92%	Racionalizar os consumos de energia
EN6*	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		Destacamos as seguintes iniciativas: - Produção de energia a partir do biogás produzido na ETAR. Os valores apresentados representam a percentagem do consumo de energia elétrica obtida por produção a partir do biogás face ao consumo total de energia (que integra o produzido a partir de biogás e o consumo de rede) Plano de racionalização de energia em vigor, a aplicar num horizonte temporal de 6 anos	18,07%	33,02%	46,28%	40,16%	Melhorar o rácio da energia autoproduzida

O consumo de gás natural sofreu um elevado decréscimo pelo facto de o aquecimento de lamas em 2014 ter sido feito (maioritariamente) através do sistema de arrefecimento dos cogeneradores, não carecendo por isso de aquecimento por produção de água quente a partir de gás (ou biogás).

Verificou-se um aumento significativo do rácio de energia auto produzida (cerca de 40% relativamente a 2013), sendo que mais de 45% da energia consumida na instalação passou a ser produzida internamente. Este aumento está mais uma vez associado à paragem que ocorreu em 2013 e às otimizações realizadas em todo o processo, que permitiram uma maior rentabilização da cogeração / melhor aproveitamento do biogás produzido no ano em análise.

Ao nível das iniciativas para redução dos consumos de energia relembramos que as duas instalações da ETAR da Guia (fase líquida e fase sólida) são consumidoras intensivas de energia e como tal estão sob aplicação de um plano de racionalização a 6 anos, que a empresa terá de implementar, que integra um conjunto de medidas para redução e otimização de consumos nas duas instalações. Em 2014 foi neste contexto:

- Contratada a instalação de variadores de velocidade nas bombas de recirculação da desodorização na ETFL no âmbito do ARCE;
- Efetuada alteração mecânica nos compressores de arejamento do tratamento biológico;



A água consumida na empresa é essencialmente destinada ao processo, sendo também utilizada em lavagens da instalação e rega de espaços verdes. Esta água é proveniente da rede pública e do processo de reutilização, onde parte do efluente sofre um tratamento adicional, sendo convertido em água reutilizada. A empresa dispõe ainda de duas captações que não foram utilizadas em 2014 (não tendo havido portanto qualquer consumo proveniente desta fonte).

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
INDICADORES AMBIENTAIS - EN							
ASPECTO: ÁGUA							
EN8	Consumo de água segmentado por fonte Total (m3/ano)	Água da rede pública (albufeira do rio da Mula e albufeira de Castelo de Bode). Apesar da empresa possuir 2 captações em 2014 não foi captada água das mesmas	224669	68930	69049	0,17%	NA
		Água de reutilização (produzida na ETAR)	0	NR	148096	NR	NA
EN9*	Fontes de água significativamente afetados pelas captações de água	O impacto da captação é considerado pouco significativo, tendo em conta que não houve qualquer captação em 2014					NA
EN10*	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	Água de reutilização (produzida na ETAR). Os valores apresentados representam a percentagem do consumo de água reutilizada, obtida por produção a partir do efluente, face ao consumo total de água (que integra o produzido e o consumo de rede)	0	NR	68,20%	NR	Incrementar a reutilização da água residual tratada

Em 2014 era previsível verificar-se um aumento do consumo da água da rede pelo facto de a instalação ter estado parada em 2013, o que se veio a confirmar. No entanto, o aumento é pouco significativo tendo em conta o período de tempo no qual a instalação esteve parada, o que se deveu essencialmente ao maior aproveitamento, em 2014, da água reutilizada, em todos os usos identificados.

Em 2014 passou também a ser possível quantificar com rigor a água produzida através do processo de reutilização, o que não acontecia em 2013, por colocação de contadores dedicados na respetiva rede de distribuição. Passou assim a ser possível a quantificação do consumo total de água nas instalações, tendo em vista a respetiva otimização e o acréscimo da percentagem de água de reutilização.

Neste contexto importa ainda destacar que em 2014 foi realizado um estudo preliminar para o fornecimento de água de reutilização para rega dos campos de golfe de Oitavos e da Quinta da Marinha e para rega de espaços verdes e lavagem de ruas pela Câmara Municipal de Cascais. Este estudo poderá implicar que a água produzida no processo de reutilização passe também a ser consumida fora da instalação, com grandes benefícios quer a nível ambiental, quer para a Comunidade, pois a água terá, seguramente, um custo inferior.

Resíduos

EN22

Os resíduos produzidos na empresa são provenientes, em grande parte, do processo de tratamento do efluente, especificamente da remoção de gradados, areias e gorduras. Do processo de tratamento resulta ainda a produção de resíduos de lamas decorrentes da decantação lamelar do efluente, após coagulação / floculação do mesmo. Os primeiros (gradados, areias e gorduras) são depositados em aterro; o segundo (lamas) é enviado para valorização, para posterior aplicação agrícola. Todos estes resíduos são entregues a operadores de gestão licenciados, contratados pela SANEST e os respetivos contratos de prestação de serviços são alvo de rigorosa gestão contratual e acompanhamento continuado por parte da empresa.

Os restantes resíduos (com quantidades pouco significativas) são produzidos em atividades de suporte, como escritórios e oficinas de manutenção (estas últimas justificam a existência de resíduos perigosos).

Ao nível dos resíduos não perigosos, o aumento verificado em 2014 está associado, essencialmente, ao facto de a instalação ter estado parada em 2013. A maior ou menor quantidade de resíduos produzidos depende ainda fortemente das características do efluente à entrada: maior ou menor concentração de poluentes.

INDICADORES AMBIENTAIS - EN								
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS								
	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento	Resíduos perigosos (ton/ano)	São essencialmente resíduos oriundos de atividades complementares (ex. manutenção)	4,51	6,51	8,89	36,55%	NA
		Valorização (Códigos R) (ton/ano)		1,80	3,25	4,61	41,91%	NA
		Eliminação (Códigos D) (ton/ano)		2,71	3,26	4,28	31,20%	NA
		Resíduos não perigosos (ton/ano)	São essencialmente resíduos provenientes do processo de tratamento realizado na ETAR	22277,60	20584,31	21669,94	5,27%	NA
		Valorização (Códigos R) (ton/ano)	Maioritariamente lamas produzidas na ETAR e pequenas quantidades de resíduos produzidos em atividades complementares	20176,89	18684,75	19715,56	5,52%	Valorização das lamas como subproduto
		Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	Areias, gradados e gorduras	2100,71	1899,56	1954,38	2,89%	NA



4. Em simbiose com os Colaboradores

Promover o desenvolvimento e valorização profissional do capital humano

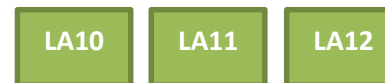
80% dos colaboradores auscultados considera que a SANEST deve ser considerada uma boa empresa para trabalhar e 87 % dos colaboradores auscultados considera que a SANEST proporciona formação de acordo com as necessidades dos colaboradores

LA1

Caracterização do emprego

O decréscimo de trabalhadores resultou de três rescisões de contrato de trabalho por mútuo acordo, uma rescisão unilateral e, a suspensão de três contratos de trabalho, em que dois decorrem de nomeação para funções de Vogais do Conselho de Administração e um de ausência prolongada por motivo de baixa por doença. Pela Lei do Orçamento de Estado a empresa está impedida de recrutar novos trabalhadores.

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
ASPECTO: EMPREGO							
LA I	Total Trabalhadores		89	86	79	-8,14%	NA
	Tipos de contrato						NA
	Sem termo		72 %	79,00%	78,48%	-0,66%	NA
	F		45,00%	49,00%	48,10%	-1,83%	NA
	M	Todos os contratos são a tempo integral na região de Lisboa. Não existem trabalhadores com contrato a termo incerto	26,00%	30,00%	30,38%	1,27%	NA
	A termo certo		28,00%	19,05%	20,25%	6,33%	NA
	F		5,00%	2,38%	1,27%	-46,84%	NA
	M		24,00%	16,67%	18,99%	13,92%	NA
	Outro		0,00%	1,19%	1,27%	6,33%	NA
	F		0,00%	0,00%	0,00%	NA	NA
M		0,00%	1,19%	1,27%	6%	NA	



Formação e Desempenho

A Política de desenvolvimento dos colaboradores do Grupo Águas de Portugal visa garantir a harmonização das exigências do negócio com o desenvolvimento individual dos colaboradores por forma a conciliar as necessidades estratégicas do Grupo com as competências, expectativas e motivação dos colaboradores e está assente nos seguintes princípios: Planos de formação à medida; Carreiras profissionais orientadas; Talentos críticos; Retorno do investimento; Mentoring/Tutoring; Parcerias com entidades nacionais e internacionais; Estimular o desenvolvimento dos colaboradores; Caminhar para a autogestão da carreira.

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
ASPECTO: EMPREGO								
Formação								
LA 10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria e por género	N.º Total de Horas de Formação	3293	6521	4968	-23,81%	Promover a qualificação dos Recursos Humanos	
		N.º de horas por trabalhador	37	76	63	-17,47%		
		Administradores executivos	F: 61 e M: 63	28	61	119,05%		
		Chefias	F: 78 e M: 145	44	61	123		101,37%
		Chefias intermédias	F: 101 e M: 70	76	86	89		3,29%
		Técnicos superiores ou equiparados	F: 87 e M: 70	59	44	82		85,35%
		Técnicos operacionais	M: 23	10	26	23		-9,67%
	Técnicos de apoio administrativo	F: 144 e M: 30	61	198	100	-49,49%		
LA 12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género	F: 31,65% e M: 65,82%	94,19%	95,24%	97,47%	2,3%	NA	

Apesar do decréscimo verificado em 2014 no número de horas de formação e conseqüentemente no número de horas de formação por colaborador, verificou-se que essa redução foi mais significativa nas categorias dos técnicos operacionais e dos técnicos de apoio administrativo, com mais significância nestes últimos. No entanto, para este caso (técnicos de apoio administrativo) os valores de 2013 foram muito superiores aos verificados em 2012, pelo que podemos referir que a redução assim verificada não é adversa na categoria. Ao nível da distribuição por género ela é também diversificada, mostrando igualmente o esforço desenvolvido pela empresa para garantir que todos os colaboradores usufruem de formação.

Em 2014, a SANEST deu neste contexto continuidade à formação especializada iniciada em 2012, que consistiu na implementação de um programa de formação avançada, dirigido aos seus Diretores e Responsáveis de Área, que permitirá aos mesmos, a aquisição e desenvolvimento de competências transversais às várias áreas de atividade da empresa.

No intuito de alargar a diversidade de temas das ações de formação e simultaneamente garantir a abrangência do maior número de colaboradores, aos quais se pretende facultar o acesso a conhecimento para melhoria de competências, deu-se também continuidade à formação em língua inglesa, mediante a realização de dois módulos de níveis de conhecimento distintos, conforme previsto em 2013.

No que concerne à avaliação de desempenho aplicou-se a metodologia em vigor na empresa, alinhada com o processo definido pela Holding, que prevê que a avaliação seja parte de um processo permanente e contínuo que integra o acompanhamento, a avaliação e o desenvolvimento dos colaboradores. A evolução do número de colaboradores avaliados depende apenas da metodologia definida, que determina que não são avaliados colaboradores com presença na empresa inferior a 6 meses (nesse ano). Na sequência da avaliação de desempenho o plano de formação de cada colaborador poderá ser ajustado em função das áreas identificadas como a melhorar.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades / remunerações e outros benefícios

LA13

LA14

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

- Remunerar os seus colaboradores com base no desempenho demonstrado e na posição estratégica e no nível de contribuição da sua função para o core da empresa;
- Promover a melhoria do desempenho individual e do trabalho de equipa;
- Assegurar a competitividade salarial para atrair, reter e desenvolver os colaboradores;
- Assegurar a equidade interna e a competitividade salarial externa; e
- Clarificar a política de remunerações e outros benefícios.

Assim, são definidos diferentes níveis salariais para diferentes funções, estando a diferenciação de retribuição entre titulares de funções equivalentes relacionadas com o mérito dos colaboradores, reconhecido através do processo de avaliação de desempenho.

Destaca-se de seguida a relação da retribuição total mensal média entre mulheres e homens para as diferentes categorias profissionais, concluindo-se a não existência de qualquer discriminação.

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
ASPECTO: EMPREGO								
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES								
LA13	Composição da direção e do grupo responsável pela governação empresarial; proporção homem/mulher, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Caracterização dos trabalhadores por género e faixa etária, por categoria profissional	Informação disponibilizada no relatório sob forma de tabela resumo					NA
LA14	Rácio entre a média de salário e remuneração atribuído à mulher e a média de salário e remuneração atribuído ao homem, na mesma categoria profissional e local	<p style="text-align: center;">Categorias</p> Administradores executivos Chefas Chefas intermédias Técnicos superiores ou equiparados Técnicos operacionais Técnicos de apoio administrativo	Os valores apresentados referem-se ao rácio da retribuição total mensal média entre mulheres e homens. Em praticamente todas as categorias o salário é superior nas mulheres					NA
			0,82	NA	1,01	NA		
			1,10	1,12	1,07	-4,25%		
			1,33	1,31	1,31	0,00%		
			1,07	0,93	0,90	-3,52%		
			NA	NA	NA	NA		
			0,98	1,11	1,03	-6,79%		

Caracterização dos trabalhadores por género, faixa etária e categoria profissional:

Masculino	Chefias	Chefias Intermédias	Técnicos superiores equiparados	Técnicos operacionais	Técnicos de apoio administrativo
19-25	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%
26-35	0,0%	0,0%	6,3%	27,0%	0,0%
36-45	33,3%	0,0%	18,8%	40,5%	22,2%
46-55	33,3%	40,0%	6,3%	21,6%	5,6%
56-65	0,0%	0,0%	0,0%	8,1%	11,1%
Feminino	Chefias	Chefias Intermédias	Técnicos superiores equiparados	Técnicos operacionais	Técnicos de apoio administrativo
19-25	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	11,1%
36-45	33,3%	60,0%	31,3%	0,0%	33,3%
46-55	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	16,7%
56-65	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
N.º de Colaboradores Total	3	5	18	41	19

Garantir e promover a saúde, segurança e higiene no trabalho

93% dos colaboradores auscultados considera que a SANEST proporciona aos seus colaboradores as devidas condições de higiene e segurança para o desenvolvimento das suas funções

LA6

LA7

LA8

LA9

Segurança e Higiene no Trabalho e Prevenção de Doenças Graves

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
ASPECTO: EMPREGO							
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL							
LA6*	Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais de saúde e segurança, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	2 representantes dos trabalhadores eleitos representam a totalidade dos colaboradores	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA
LA7	Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por género	Nº de óbitos	0	0	0	NA	Reduzir o número e o impacto dos acidentes de trabalho
		Taxa de acidentes/lesões (relativamente a 2014 F: 13,87 % F e M: 20,80 %)	26,10	41,43	34,67	-16,32%	
		Taxa de doenças ocupacionais	0,00	0,00	0,00	NA	
		Taxa de dias perdidos (relativamente a 2014 F: 297,17 % e M: 174,43 %)	1670,94	1369,63	471,60	-65,57%	
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 Segurança no Trabalho	807	1032	270	-73,84%	Dar continuidade à promoção da saúde e bem-estar dos colaboradores
		Além da formação específica em matéria de SHST, cujo número de horas se reporta no presente indicador, foram desenvolvidas ações de sensibilização diversas e iniciativas de alimentação saudável, prática de exercício físico e redução ou eliminação do consumo de tabaco junto dos colaboradores.					
LA9*	Temas relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A Empresa não dispõe de acordos de negociação coletiva, nem negocia diretamente com sindicatos, pelo que se considera esta viável não aplicável					NA

A SANEST reduziu, de acordo com objetivos estabelecidos, o impacto efetivo dos acidentes de trabalho na empresa, conforme se evidencia pela diminuição das respectivas taxas reportadas. A sucessiva redução dessas taxas resulta do grande esforço que tem vindo a ser desenvolvido nesta área, suportado com os procedimentos e práticas instituídas com a certificação do sistema de gestão de segurança, higiene e saúde no trabalho. Tem sido também elevado o investimento neste contexto, quer por aquisição de equipamentos e serviços de segurança adequados à realidade da empresa, quer pelo esforço desenvolvido na formação e sensibilização dos trabalhadores. Neste contexto, apesar do indicador reportado de horas de formação em SHST não ser muito significativo, em 2014 a empresa reforçou as suas ações de sensibilização aos colaboradores, mediante realização de reuniões semanais temáticas na área em causa, dando particular destaque a temas de maior importância na empresa, como trabalhos em altura, medição de gases, agentes biológicos entre outros. Foram também filmados trabalhos práticos e treinos nesta matéria, os quais foram depois divulgados pelos trabalhadores, para reforço da respetiva aprendizagem nas matérias de segurança. Foi ainda lançado um concurso de fotografia designado por “sou SEGURamente um bom exemplo” no qual se pretendia que os trabalhadores concorressem com trabalhos nas áreas da SHST, ajudando também a divulgar boas ou más práticas neste contexto.

Ao nível da saúde e como reportado no indicador LA8 foram ainda desenvolvidas diversas iniciativas de promoção de práticas de vida saudável como fornecimento de fruta fresca, prática do exercício físico na empresa e redução ou eliminação do consumo de tabaco por desenvolvimento da iniciativa de cessação tabágica.

Simbiose com a Comunidade



5. Em simbiose com a Comunidade

Garantir a qualidade e cobertura do serviço de águas residuais tratadas

100% dos *stakeholders* auscultados considera que a SANEST recolhe a totalidade dos efluentes canalizados pelos Municípios utilizadores, conforme estipulado no contrato de concessão.

100% dos *stakeholders* auscultados considera que a SANEST cumpre com o tratamento de águas residuais conforme os termos previstos no contrato de concessão

EN21

EN23

EN25

Águas Residuais

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
INDICADORES AMBIENTAIS - EN								
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS								
EN21	Total (milhões de m ³ /ano)							
	Total de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino	Água residual tratada	Água residual doméstica, com tratamento primário em época não balnear e tratamento primário avançado com desinfecção em época balnear.	53,24	62,16	65,19	4,87%	NA
		Situações de emergência	Em 2014 foram efetuadas 162 descargas de efluentes, correspondentes a um volume de 1,05 milhões de m ³ (esta quantificação só foi possível por ser ter melhorado o seu conhecimento)		1,61	1,05	-35,19%	Controlar as descargas de emergência
		Cumprimento dos parâmetros de descarga (%)		73,74%	94,29%	100,00%	6,06%	Manter a qualidade dos efluentes tratados

O grande objetivo que a SANEST assume com a Comunidade é a garantia da qualidade e cobertura do serviço prestado e que integra a recolha, o transporte, o tratamento e a monitorização das águas residuais recebidas no Sistema gerido pela empresa.

Os serviços de recolha e transporte foram assegurados como habitualmente, mantendo-se a realização das atividades de inspeção de câmaras de visita, a limpeza, a desobstrução e a inspeção vídeo dos coletores sob gestão da SANEST, a reabilitação de troços de coletor e de câmaras de visita, as atividades no âmbito da medição de caudal para efeitos de faturação e as relacionadas com o SIG. Nesta componente do serviço destaca-se a realização em 2014 da inspeção do intercetor geral pela primeira vez desde a sua existência, com recurso a prestação de serviços ímpar e tecnologias /recursos nunca antes utilizados em Portugal. Este trabalho foi apresentado e divulgado em seminário realizado sobre o assunto, onde estiveram presentes os maiores especialistas na área e dará origem à elaboração e implementação de planos de melhoria, essenciais na manutenção desta infraestrutura que é fundamental na garantia da continuidade do serviço prestado pela empresa.

Ao nível do tratamento e como já referido, a empresa assegurou o tratamento das águas residuais recolhidas no sistema, com cumprimento integral dos parâmetros de descarga instituídos na respetiva licença, o que se verificou pelo segundo ano consecutivo. Nos termos desta licença, o grau de depuração a atingir para o efluente líquido à saída da ETFL, a descarregar pelo emissário submarino existente, deverá satisfazer os seguintes requisitos:

- Apresentar, em época não balnear, valores de eficiência de redução não inferiores a 50% e a 20% em Sólidos Suspensos Totais (SST) e Carência Bioquímica de Oxigénio (CBO5), respetivamente;
- Apresentar, durante a época balnear, uma concentração máxima de 40 mg/l de SST, uma eficiência de redução mínima de 50% em CBO5 e uma concentração máxima de 2000 Coliformes Fecais/100 ml (média geométrica).

O volume de águas residuais tratadas e dispersas no mar foi de 65,19 milhões de m³, verificando-se aumento face a 2013 (62,16 milhões de m³), fortemente associado aos eventos de precipitação ocorridos no ano em análise (aumento do volume recolhido) e também ao facto de instalação ter estado parada no ano anterior.

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

Ao nível dos resultados da monitorização da qualidade da água nas Águas Balneares oficiais, durante a época balnear, constatou-se que 100% das amostras apresentaram água própria para banhos, o que contribuiu fortemente para uma classificação de “Boa” ou “Excelente” das águas balneares no ano de 2014. A classificação da qualidade da água tem em consideração os parâmetros constantes no Decreto-Lei n.º 135/2009, de 3 de junho - Escherichia coli (EC) e Enterococos Intestinais (EI).

Em 2014 ocorreram um total de 162 descargas em situações de emergência, todas elas reportadas à Autoridade Competente, com um volume aproximado de efluente descarregado de cerca de 1,05 milhões de m³, volume inferior ao reportado em 2013. Estas descargas são maioritariamente associadas a eventos de precipitação.

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

Fortalecer o envolvimento com as partes interessadas
(Gestão de impactes na comunidade; Comunicação e envolvimento com as partes interessadas)

95% dos *stakeholders* auscultados considera que a SANEST constitui globalmente um contributo positivo para a comunidade

PR5

Clientes

O retorno da informação dos clientes é para a SANEST fundamental. Como tal em 2014 deu-se continuidade ao desenvolvimento do processo de avaliação da sua satisfação mediante envio de questionários e realização de reuniões específicas sobre essa matéria. Deu-se também continuidade à gestão das reclamações recebidas.

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR							
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS							
PR5*	Práticas relacionadas com a satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisa sobre o assunto	Reclamações (n.º)	4	3	3	0	Manter o nível de incomodidade com prioridade reduzida
		Resposta a reclamações (% de reclamações respondidas dentro do prazo aplicável)	100,00%	100,00%	100,00%	0	
		Avaliação da satisfação dos clientes, com elaboração de plano de melhoria associado (índice médio de avaliação da satisfação)	85	82	74	-9,76%	Melhorar o grau de satisfação dos clientes

Destaca-se de seguida ponto de situação das recomendações recebidas por parte dos clientes da SANEST.

Recomendação	Ponto de situação
Aplicação transitória de algoritmos de faturação sem correção do cálculo de infiltração no Sistema em alta	<ul style="list-style-type: none">• Promovidas reuniões tendo em vista a avaliação da metodologia de cálculo referida
Delimitação dos Sistemas	<ul style="list-style-type: none">• Foram realizadas, em 2014 e 2015, reuniões com os Clientes sobre esta matéria, tendo sido alcançado acordo com o Município de Cascais (já aprovado em reunião de Câmara) e princípios de acordo com os restantes Municípios, aguardando-se a confirmação final dos mesmos, para aprovação final e global dos mesmos pelo CA da SANEST
Envio de informação	<ul style="list-style-type: none">• Informação sobre a qualidade da água descarregada no meio hídrico disponibilizada mensalmente com a fatura• Relatório das águas balneares e das ribeiras passou a ser entregue anualmente a todos os Clientes
Calibrações	<ul style="list-style-type: none">• A tecnologia existente na SANEST não comporta calibrações, mas sim verificações, as quais são efetuadas com uma regularidade superior à recomendada pelo fabricante
Intervenções no Sistema da SANEST	<ul style="list-style-type: none">• As próximas a realizar serão nos emissários de Caparide (zona de Sintra) e da Castelhana, nos termos e conforme o plano de investimentos aprovado, com prazos de execução até 2016

Envolvimento da Concessionária nos processos de revisão e aprovação dos projetos de obras na rede em Alta

- Todos os projetos passaram a ser enviados para parecer do Município e da entidade gestora da rede em baixa.
-

Colaboradores

Além dos indicadores específicos/ informação já reportados, deu-se continuidade ao desenvolvimento de iniciativas no âmbito da responsabilidade social interna e comunicação, conforme a seguir se descreve.

O projeto nascido em 2012 “A Nossa Biblioteca” é uma iniciativa de referência interna que tem permitido organizar, centralizar e catalogar as várias publicações que ao longo dos anos nos têm sido remetidas pelas mais diversas entidades que, com esta iniciativa, vem alargando o seu espólio.

Procurando manter o dinamismo da Biblioteca, deu-se continuidade a duas iniciativas:

- “A SANEST Ajuda-te nas Trocas”, que consiste na troca, entre colaboradores, de livros usados, CD’s com material educativo e/ou jogos didáticos e visa estimular comportamentos solidários, sensibilizando os colaboradores e seus filhos para a conservação dos livros, fortalecer a consciencialização do valor do livro e a necessidade do seu reaproveitamento e consciencializar para a proteção ambiental; e
- “Tu, a SANEST, os Livros e a nossa Biblioteca”, que consiste:
 - Na possibilidade de os colaboradores trazerem livros que os seus filhos utilizaram em anos letivos anteriores e que poderão ser úteis para os filhos de outros colaboradores; e
 - Assumindo a SANEST o investimento na educação como um objetivo estratégico de desenvolvimento local e consequentemente nacional procedeu à aquisição para a sua Biblioteca, de livros escolares, para os vários graus de escolaridade, que puderam, mediante requisição, ser utilizado pelos colaboradores e respetivos filhos durante o ano letivo ou utilizados nas instalações da biblioteca, devendo ser posteriormente devolvidos.

Internamente, além do mencionado, a SANEST promoveu uma série de ações transversais de que se destacam:

- Fomentar o espírito de grupo através de uma ação de “team building” em ambiente outdoor, envolvendo colaboradores e familiares;
- No âmbito da responsabilidade social, prosseguiu a gestão das sugestões dos colaboradores, visando ideias com benefícios sociais ou ambientais de maior abrangência e de fácil implementação;

Fornecedores

HR1

HR2

A SANEST continuou em 2014 a controlar / influenciar os seus fornecedores em matéria de sustentabilidade, utilizando para o efeito as práticas que definiu no âmbito do seu sistema de gestão:

- Desenvolveu uma metodologia de avaliação de criticidade das entidades externas contratadas (que tem por base critérios de qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social), definindo modos de gestão adequados em função dos resultados obtidos; Os modos de gestão definidos passam pelo acompanhamento das entidades / gestão contratual, realização de auditorias e envio de questionário específico. No decurso das auditorias são elaborados relatórios e solicitados respetivos planos de acompanhamento para resolução das constatações registadas.
- O regulamento de entidades externas contratadas (documento que integra requisitos de cumprimento obrigatório em matéria de qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social) continua a fazer parte integrante dos procedimentos de contratação de empreitadas, fiscalização, projetos e aquisições de bens e de serviços, sendo obrigatória a apresentação da declaração de aceitação do aludido documento, devidamente assinada, a qual tem de ser entregue com a proposta.
- Realização de ações de acolhimento nas matérias especificadas a todas as entidades externas que acedam às instalações e nelas desenvolvam trabalhos.
- Avaliação de fornecedores, sendo o resultado comunicado ao mesmo e podendo ser solicitado um plano de melhoria, caso o resultado da avaliação não seja satisfatório.

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR							
	Formas de gestão	Sistema de gestão integrado certificado					
ASPECTO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT							
HRI	Porcentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	54 contratos, 10 de empreitadas, fiscalização e projetos, 29 de operação e manutenção de infraestruturas e 15 outros	100%	100%	100%	0	NA
HR2		Número de auditorias realizadas (n.º)	1	2	2		Promover a melhoria do desempenho em Ambiente, SHST e RS das Entidades Externas contratadas
	Porcentagem de empresas contratadas, fornecedores e outros parceiros de negócio, críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Índice de envolvimento de fornecedores (%)	Representa a percentagem de fornecedores críticos envolvidos	NA	NA	88% de nível 6; 86% de nível 4	
		Grau de acolhimento de fornecedores (%)	Representa a percentagem das ações de acolhimento realizadas	NR	NA	28	
		Número de fornecedores avaliados (n.º)		105	46	35	

Comunidade



	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
ASPECTO: COMUNIDADE							
SO1	Porcentagem de operações com envolvimento da Comunidade local, avaliação de impactos e programas desenvolvidos.	Avaliação de impactos e programas desenvolvidos descritos no relatório					NA
SO9	Operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade	As operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade são a realização de projetos, a construção / reabilitação de infraestruturas e a respetiva exploração (na recolha, transporte e tratamento das águas residuais) (sem prejuízo do benefício inequívoco para a Comunidade que estas mesmas operações têm)					NA
SO10	Medidas de prevenção ou mitigação implementadas em operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade	As medidas são descritas no relatório					NA

Sem prejuízo do benefício inequívoco para a Comunidade do serviço prestado pela SANEST conforme já descrito neste relatório, as operações desenvolvidas no contexto do mesmo podem também elas apresentar potenciais impactos significativos negativos. São por isso definidas e implementadas pela Empresa medidas de prevenção ou mitigação, as quais são estabelecidas em função da operação respetiva e do potencial impacto identificado. Assim:

- Nos projetos elaborados foram acautelados potenciais impactes futuros aquando da realização da obra e da exploração da (s) infraestrutura (s).
- Na construção / reabilitação de infraestruturas, as obras realizadas em 2014 não tiveram impactos significativos na comunidade, pelo facto de serem obras de pequena dimensão e/ou confinadas ao interior das instalações. Ainda assim, a empresa manteve a aplicação das medidas que definiu de prevenção ou mitigação para esta etapa, designadamente através da imposição aos empreiteiros de exigências contratuais específicas relacionadas com o ambiente, segurança, saúde e responsabilidade social no trabalho, quer por integração de requisitos específicos ao nível da legislação aplicável, quer por imposição do regulamento de entidades externas contratadas (que é integrado como requisito contratual). O desenvolvimento dos Planos de Gestão Ambiental e dos Planos de Saúde e Segurança dos projetos, para ter em conta as condições e técnicas de execução das obras e implementação das diversas medidas de minimização de impacte ambiental e de prevenção definidas, são também fundamentais nesta etapa. Todas as intervenções foram executadas de modo a minimizar a afetação da qualidade do serviço e limitando as atividades em obra em determinados horários, de forma a minimizar a incomodidade na envolvente.
- Na exploração das infraestruturas a SANEST manteve a aplicação dos seus planos de monitorização (dos meios recetores de águas residuais tratadas, do ruído ambiental, de fontes de emissão (chaminés) e de odores, entre outras) e de prevenção / gestão instituídos no controlo desta etapa, os quais são sistematicamente auditados por entidades externas, no âmbito do processo de certificação do seu sistema de gestão integrado e de gestão do contrato de concessão em vigor.

	Descrição	Resposta ao indicador	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
INDICADORES ECONÓMICOS - EC							
ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS							
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	Projeto de Integração Paisagística dos Espaços Exteriores e Áreas Envolventes da Estação de Tratamento da Fase Sólida; construção da Via das Patinhas; construção de Jardins e Parques Infantis no Município de Cascais. Reabilitação da Capela existente nos serviços centrais da SANEST; Estudo preliminar do "Fornecimento de Água de Reutilização aos Campos de Golfe de Oitavos, da Quinta da Marinha e do Município de Cascais".	39.226 €	1.974.396 €	400.619 €	-79,71%	NA

A empresa deu também continuidade à realização de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos para benefício público com destaque para os descritos na tabela. A reabilitação da Capela existente nos serviços centrais foi considerada neste indicador pelo facto da mesma estar inserida no edifício onde estão localizados os serviços administrativos da SANEST, classificado como património Municipal em Oeiras. Já o valor do investimento efetuado no estudo preliminar do fornecimento de água de reutilização aos campos de golfe de Oitavos e da Quinta da Marinha foi integrado tendo em consideração o já descrito no indicador EN8. A variação verificada neste indicador deve-se ao facto de 2013 ter sido um ano atípico no que concerne a estas matérias, por terem sido efetuados investimentos avultados como medidas compensatórias ao Município de Cascais pela construção da beneficiação do tratamento de águas residuais, especificamente a comparticipação na construção da Via das Patinhas e da construção de Jardins e Parques infantis no Município, que, apesar de ainda contribuírem para o indicador no ano de 2014, tiveram o seu pico de investimento no ano de 2013.

Além destas medidas e ao nível da comunicação, a SANEST manteve a aposta na educação ambiental, organizando várias atividades e ações relacionadas com a água e as praias e, em simultâneo, participou ou apoiou ações realizadas nos municípios servidos pelo SSCE. Apresentamos de seguida alguns dos exemplos de maior relevância:

- A SANEST comemorou a 27 de março, o dia mundial da água, organizando uma iniciativa de sensibilização e educação ambiental nos jardins do palácio Flor da Murta, convidando para o evento 8 escolas do primeiro ciclo dos municípios servidos pelo SSCE. Esta ação que envolveu cerca de 400 crianças, teve como apoio um jogo intitulado ETAR, instrumento que serviu para explicar a atividade da SANEST e os benefícios na qualidade da água das praias da Costa do Estoril e para a sustentabilidade ambiental da região. A presença da mascote, Buzz, ajudou na interação com as crianças ao longo do evento e serviu como mote para transmitir alguns conselhos e fomentar as boas práticas ambientais.



- No que concerne à educação ambiental, a SANEST voltou a realizar as ações de praia durante o mês de julho, por forma a abranger as centenas de crianças que durante o referido mês participam nos programas ATL e que têm como destino as praias da Costa do Estoril. Nos quatro dias de atividade realizados nas praias de Carcavelos (2), Sto. Amaro de Oeiras (1) e Tamariz (1), foi possível interagir com cerca de 3000 crianças, tendo apoio de dois jogos pedagógicos; “ETAR”, através da qual se explicou a atividade da SANEST e o contributo para as praias e ambiente e Orla Costeira, tendo como referência a proteção das espécies. Estas ações foram sempre acompanhadas pela nossa mascote, Buzz, que polarizou a atenção dos participantes, dos banhistas e que ajudou na interação com as crianças.



- Considerando a sua importância como suporte de comunicação voltada para o público externo, o site institucional da SANEST foi totalmente revisto ao nível do seu grafismo e contou com os contributos transversais da empresa na elaboração de conteúdos.
- O Congresso Mundial da Água que se realizou em Lisboa incluiu uma visita técnica à ETAR da Guia.

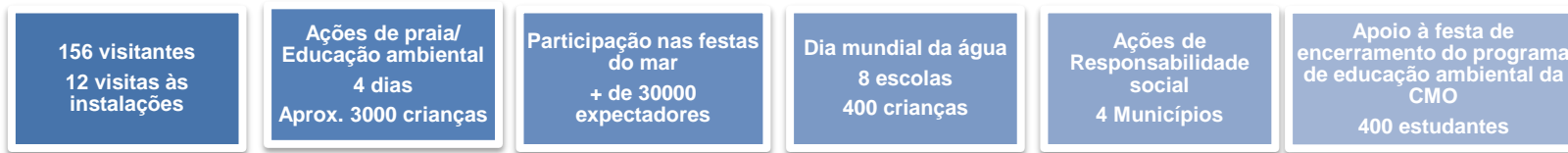
- Também na componente externa, destaca-se a primeira participação da SANEST nas Festas do Mar. Tratou-se de um evento que passou da escala local a nacional através da promoção de uma rádio nacional e, segundo os dados tramitados, os 10 dias de concerto contaram sempre com uma assistência que variou entre os 30.000 e os 50.000 espetadores.



- No que se refere ao plano de ações de responsabilidade social interna e externa, continuam a ser desenvolvidas e apoiadas iniciativas de acordo com o calendário de atividades para o ano e caracterizam-se, essencialmente, no desenvolvimento e apoio de ações de carácter ambiental nos Municípios de Cascais e Oeiras, de âmbito social no Município da Amadora e de vertente cultural no Município de Sintra.

- Relativamente aos apoios nas iniciativas realizadas nos municípios servidos pelo SSCE, a SANEST apoiou a Festa de Encerramento do programa de educação ambiental da Câmara Municipal de Oeiras, disponibilizando um jogo didático, "ETAR". Esta iniciativa contou com a participação de cerca de 400 estudantes das escolas do município de Oeiras e teve lugar no parque de Miraflores.







Anexo I - Técnicas de Medição

VII. ANEXO I – TÉCNICAS DE MEDIÇÃO

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

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

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

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

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

Consumo de energia direta - Biogás (GJ/ano)

Consumo total de energia sob a forma de biogás.

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

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

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

Consumo de eletricidade da rede.

3,6 = Fator de conversão (GJ/MWh)

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

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

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

3,6 = Fator de conversão (GJ/MWh)

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

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

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

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

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

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

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

Os fatores de conversão foram calculados com base no RS EDP 2010 – dados referentes a Portugal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fonte: IPCC 2006

LA2 (Essencial) – Número total de colaboradores e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, sexo e região

Taxa de rotatividade (M) = Número de saídas do gênero masculino /Número total de colaboradores no ativo

Taxa de rotatividade (F) = Número de saídas do gênero feminino /Número total de colaboradores no ativo

Taxa de contratações (M) = Número de entradas do gênero masculino/Número total de colaboradores no ativo

Taxa de contratações (F) = Número de entradas do gênero feminino/Número total de colaboradores no ativo

LA7 (Essencial) – Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e sexo

O número de Óbitos (O) corresponde ao número de fatalidades resultantes de uma lesão ou doença profissional sofrida ou contraída no local de trabalho no período de referência do relatório

Taxa de Frequência (IF) = (número total de acidentes (fatais e não fatais) ocorridos pelo total de colaboradores no período de referência/ número de horas efetivamente trabalhadas) * 1000000

Taxa de Doenças Profissionais (TDP) = (número de doenças profissionais ocorridas no período de referência do relatório pelo total de colaboradores/número de horas efetivamente trabalhadas) * 1000000

Taxa de Gravidade (Tg) = (número total de dias perdidos devido a acidentes de trabalho no período de referência do relatório / horas potenciais trabalháveis)* 1000000

A Taxa de Absentismo (TA) = percentagem do número de dias de absentismo em relação ao total de dias potenciais no período de referência do relatório

LA10: Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria e por gênero

Número médio de horas de formação por gênero = Número de horas de formação por gênero/ Número de colaboradores por gênero

Número médio de horas de formação por categoria profissional = Número de horas de formação por categoria profissional/ Número de colaboradores por categoria profissional

LA15: Taxa de retorno e de retenção após licença parental, por gênero.

Taxa de Retenção =

N.º colaboradores do sexo feminino e masculino que no ano em análise se mantiveram na empresa após 12 meses de regressarem da licença parental/ N.º colaboradores do sexo feminino e masculino que no ano em análise completaram 12 meses após regressarem da licença parental

Taxa de Retorno =

N.º colaboradores do sexo feminino e masculino que efetivamente retornaram ao trabalho no ano em análise após conclusão da licença parental/ N.º colaboradores do sexo feminino e masculino que deveriam retornaram ao trabalho no ano em análise após conclusão da licença parental

Taxa de Usufruto =

Número de colaboradores no ativo, do sexo masculino ou feminino, que usufruíram de licença parental/ Número de colaboradores no ativo, do sexo masculino e feminino, que têm contrato de trabalho com a empresa.



Índice GRI

		Resposta	Página
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Mensagem do Presidente		6-7
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		22-24
2. PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização	SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A.	16
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Recolha, transporte, tratamento e rejeição de efluentes	16
2.3	Estrutura operacional da organização		19
2.4	Localização da sede da organização	A sede da organização fica na ETAR da Guia em Cascais	16
2.5	Países em que a organização opera	Portugal	16
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização	Sociedade anónima de capitais públicos	16
2.7	Mercados servidos	Municípios da Amadora, Cascais, Oeiras e Sintra	16

			Resposta	Página
2.8	Dimensão da organização			16-17
2.9	Mudanças significativas realizadas		Ver principais acontecimentos	9-10
2.10	Prémios/reconhecimentos recebidos		No período de reporte considerado não foram recebidos prémios ou outro tipo de reconhecimentos	—
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO				
Perfil do Relatório				
3.1	Período a que se referem as informações		1 Janeiro 2014 a 31 Dezembro 2014	12
3.2	Data do relatório mais recente		O relatório anterior diz respeito ao desempenho de 2013	—
3.3	Ciclo de reporte		Anual	—
3.4	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo		SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A. Área de S.R.E Rua Flor da Murta, Paço de Arcos Tel. e Fax 214462100 e 214462270 web: www.sanest.pt	—
Âmbito e Limites do Relatório				
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório			12
3.6	Limites do relatório			12

			Resposta	Página
3.7	Outras limitações de âmbito específico		Limitações decorrentes da ausência de uma determinação formal da materialidade dos aspetos abordados	12
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações			27
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos		Técnicas baseadas na metodologia de recolha de dados da AdP, que está alinhada com a metodologia do “Global Report Initiative” GRI (anexo I).	63
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores			27
	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores			9-10, 27
Índice de Conteúdo do GRI				
3.12	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI		S	68
Verificação				
3.13	Políticas e procedimentos atuais existentes para fornecer verificações externas do relatório			13
4. GOVERNAÇÃO				
4.1	Estrutura de Governança			19
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e suas funções dentro da administração da organização)			19
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos			19

			Resposta	Página
4.4	Mecanismos que permitem aos acionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação		Através das formas de comunicação estabelecidas	19
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)		A remuneração variável dos administradores executivos (prémios de gestão) é atribuída em função do grau de cumprimento dos objetivos fixados nos contratos de gestão celebrados nos termos do previsto no Estatuto do Gestor Público, os quais integram questões relativas ao desempenho da empresa. No entanto no ano de 2014 não houve lugar à atribuição de prémios de gestão aos administradores executivos.	—
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados		Regime de impedimentos definido na Lei n.º 64/93, de 26 de agosto, no Estatuto do Gestor Público e nos Princípios de Bom Governo das Empresas do Setor Público Empresarial em que são estabelecidas regras relativas ao exercício cumulativo de funções e a obrigatoriedade de não intervenção nas decisões que envolvam interesses próprios destes titulares.	—
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		Os membros do Conselho de Administração são sujeitos a uma avaliação que tem em conta as competências necessárias à natureza da função	—
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		Política de gestão integrada, Código de conduta e ética, manual do governo da sociedade, manual de delegação de competências	—

			Resposta	Página
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	No ano de 2014, realizaram-se 17 reuniões de Conselho de Administração sem que se tenha verificado qualquer ausência dos membros do Conselho nas quais foram abordados os assunto em causa. Assegurado também no âmbito das ferramentas de bom Governo, descrita no relatório e contas	30-32	
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	Revisão da gestão semestral e relatórios trimestrais de todas as áreas	—	
Compromissos com Iniciativas Externas				
4.11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	Ferramentas de bom Governo	—	
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse	Princípios subscritos no âmbito das normas de gestão em vigor, designadamente SA8000, código VIH empresas	—	
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	APDA, APRH, APESB	—	
Participação das Partes Interessadas				
4.14	Lista das principais partes interessadas da organização		25	
4.15	Base para identificação e seleção das principais partes interessadas	Reuniões do Conselho de Administração e audição às partes interessadas, realizada em 2013	—	

			Resposta	Página
4.16	Formas de consulta às partes interessadas			22, 25
4.17	Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações		As identificadas no âmbito da estratégia definida	21-22

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
INDICADORES ECONÓMICOS - EC								
	Formas de gestão	Sistema de gestão da qualidade certificado	—					
		Grau de cumprimento dos contratos de gestão	—	2,13	2,52	2,52	0,00%	Cumprir os objetivos dos contratos de gestão
		Grau de cumprimento dos indicadores da ERSAR	—		80,00	ND		Cumprir os indicadores de regulação do setor
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO								
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído (milhares de euros)	Valor económico direto gerado		18.055.926 €	19.736.234 €	19.749.742 €	0,07%	NA
		Receitas		18.055.926 €	19.736.234 €	19.749.742 €	0,07%	NA
		Valor económico distribuído		26.838.506 €	29.849.984 €	27.438.539 €	-8,08%	NA
		Custos operacionais		22.358.714 €	21.977.785 €	21.098.721 €	-4,00%	NA
		Salários e benefícios de empregados	29	2.611.888 €	3.114.591 €	2.745.139 €	-11,86%	NA
		Pagamento a Fornecedores de Capital		1.301.049 €	865.944 €	1.565.814 €	80,82%	NA
		Pagamentos ao Estado		527.628 €	1.828.012 €	1.641.146 €	-10,22%	NA
		Investimentos na comunidade		39.226 €	2.063.651 €	387.719 €	-81,21%	NA
		Valor económico acumulado		- 8.782.580 €	- 10.113.750 €	- 7.688.797 €	-23,98%	NA
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas	Conforme texto do relatório. Não quantificado em termos económicos	32					NA
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização (valor em euros)	Encargos sobre remunerações ou segurança social						NA
		Não se encontram atualmente definidos na SANEST quaisquer programas de atribuição de Fundos de Pensões, pelo que se mantém a contabilização das contribuições da empresa para os regimes de proteção social da Segurança Social.	—					NA

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo (valor em euros)	Os valores respeitam aos subsídios ao investimento, recebidos do Fundo de Coesão e do Programa Operacional do Ambiente, bem como ao património cedido pelo Gabinete de Saneamento Básico da Costa do Estoril aquando da criação da SANEST.	—	7.256.410 €	7.256.410 €	7.256.410 €	0,00%	NA
ASPECTO: PRESEÇA NO MERCADO								
EC5*	Varição da proporção do salário mais baixo comparado com o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes por género	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional	—	Rácio H: 1,35 Rácio M: 2,01	Rácio H: 1,35 Rácio M: 2,01	Rácio H: 1,35 Rácio M: 2,01	0,00%	NA
EC6	Política, práticas, e proporção das despesas em fornecedores locais (milhares de euros)	A variação não depende da empresa, uma vez que na SANEST os procedimentos de contratação são os que resultam da aplicação do código dos contratos públicos aos quais a empresa está sujeita	—	21.138.994 €	4.766.792 €	3.078.540 €	-35,42%	NA
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Os procedimentos de contratação adoptados são os que decorrem da Legislação nacional aos quais a SANEST está submetida	—					NA
ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS								
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	Projeto de Integração Paisagística dos Espaços Exteriores e Áreas Envolventes da Estação de Tratamento da Fase Sólida; construção da Via das Patinhas; construção de Jardins e Parques Infantis no Município de Cascais. Reabilitação da Capela existente nos serviços centrais da SANEST; Estudo preliminar do "Fornecimento de Água de Reutilização aos Campos de Golfe de Oitavos, da Quinta da Marinha e do Município de Cascais".	59	39.226 €	1.974.396 €	400.619 €	-79,71%	NA
EC9*	Identificação e descrição de impactos económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactos	NR	—					NA
INDICADORES AMBIENTAIS - EN								
	Formas de gestão	Sistema de gestão ambiental certificado	—					
ASPECTO: MATERIAIS								

		Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
EN1	Consumo de materiais por peso ou volume	Toneladas (ton/ano)	Consumo de reagentes utilizados no processo de tratamento das águas residuais.	34-35	4.680	4.631	4.387	-5,26%	Racionalizar os consumos de materiais
EN2	Materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas			35	0	0	0		NA
ASPECTO: ENERGIA									
EN3	Consumo direto de energia, segmentado por fonte primária	Gasolina (GJ/ano)	Consumida na frota		72	50	53	6,28%	NA
		Gasóleo (GJ/ano)	Consumido na frota (maioritário) e para abastecimento dos geradores de emergência		1.541	1.726	1.859	7,69%	NA
		Biogás (GJ/ano)	Consumido para produção interna de energia elétrica (que é depois consumida na instalação) (mais de 85%); para produção de energia térmica, na produção de água quente para aquecimento de lamas e restante queimado em flare.	35-37	99.189	57.794	101.063	74,87%	NA
		Gás (GJ/ano)	Para produção de energia térmica, na produção de água quente para aquecimento de lamas		998	1.734	13	-99,27%	NA
EN4	Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária	Elettricidade (GJ/ano)	O consumo está distribuído da seguinte forma: 48,38% carvão, 1,48% fuelóleo, 0,12 % gasóleo, 46,54% gás natural, 3,47% resíduos florestais	35-37	45.990	34.711	36.420	4,92%	Racionalizar os consumos de energia
EN5*	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência		Contratada a instalação de variadores de velocidade nas bombas de recirculação da desodorização na ETFL no âmbito do ARCE; Efetuada alteração mecânica nos compressores de arejamento do tratamento biológico	—					

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
EN6*	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	<p>Destacamos as seguintes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produção de energia a partir do biogás produzido na ETAR. Os valores apresentados representam a percentagem do consumo de energia elétrica obtida por produção a partir do biogás face ao consumo total de energia (que integra o produzido a partir de biogás e o consumo de rede) <p>Plano de racionalização de energia em vigor, a aplicar num horizonte temporal de 6 anos</p>	35-37	18,07%	33,02%	46,28%	40,16%	Melhorar o rácio da energia autoproduzida
EN7*	Iniciativas para redução do consumo indireto de energia e a redução alcançada	NR	—					
ASPECTO: ÁGUA								
EN8	Consumo de água segmentado por fonte Total (m3/ano)	Água da rede pública (albufeira do rio da Mula e albufeira de Castelo de Bode). Apesar da empresa possuir 2 captações em 2014 não foi captada água das mesmas	37-38	224.669	68.930	69.049	0,17%	NA
		Água de reutilização (produzida na ETAR)		0	NR	148096	NR	NA
EN9*	Fontes de água significativamente afetados pelas captações de água	O impacto da captação é considerado pouco significativo, tendo em conta que não houve qualquer captação em 2014	37-38					NA
EN10*	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	Água de reutilização (produzida na ETAR). Os valores apresentados representam a percentagem do consumo de água reutilizada, obtida por produção a partir do efluente, face ao consumo total de água (que integra o produzido e o consumo de rede)	37-38	0	NR	68,20%	NR	Incrementar a reutilização da água residual tratada
ASPECTO: BIODIVERSIDADE								
EN11	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	83% em parques naturais, 17% em rede natura no total de 3,63 Há	—					NA
EN12	Impactes significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas	Da análise da informação recolhida no âmbito do Programa de Monitorização do Meio recetor é possível constatar que a descarga do efluente do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril não deteriora o ambiente	51-52					NA
EN13*	Habitats protegidos ou restaurados	NR	—					NA
EN14*	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade	NR	—					NA

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
EN15*	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e da lista de conservação nacional de espécies com habitat em áreas afetadas pelas operações, discriminadas por nível de risco de extinção	NR	—					NA	
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS									
EN16	Total de emissões de gases com efeito de estufa, diretas e indiretas, por fonte de energia	Gasolina (ton/ano)		5	3	4	6,28%	NA	
		Gasóleo (ton/ano)	São reportadas emissões associadas aos consumos energéticos, por alinhamento com a política em vigor no Grupo AdP. Não são incluídas emissões associadas ao consumo de eletricidade produzida e consumida através do biogás por alinhamento com a aludida metodologia (AdP) e por dificuldade de consenso técnico nesta matéria	114	128	138	7,69%	NA	
		Gás natural (ton/ano)		—	56	97	0,71	-99,27%	NA
		Eletricidade (rede) (ton/ano)		2.938	2.218	2.327	4,92%	NA	
		TOTAL (ton/ano)		3.113	2.446	2.468	0,90%	NA	
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso	Estas emissões não sendo quantificadas estão essencialmente associadas ao transporte de resíduos produzidos, ao transporte de reagentes e deslocações associadas a Bens/Serviços e de colaboradores	—					NA	
EN18*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e a redução alcançada	As estabelecidas para redução dos consumos energéticos e produção de energia elétrica a partir do biogás produzido na ETAR	—					NA	
EN19	Emissões de substâncias destruidoras de ozono, por peso	A SANEST mantém atualizado o levantamento dos equipamentos com substâncias que empobrecem a camada de ozono que existem nas suas instalações. Nestes equipamentos a SANEST continuou a promover a realização das atividades de manutenção, conforme a legislação em vigor.	—					NA	
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	—	—	1.905	2.115	2.102	-0,61%	NA	
EN21	Total de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino	Total (milhões de m³/ano)							
		Água residual tratada	Água residual doméstica, com tratamento primário em época não balnear e tratamento primário avançado com desinfecção em época balnear.	53,24	62,16	65,19	4,87%		
		Situações de emergência	Em 2014 foram efetuadas 162 descargas de efluentes, correspondentes a um volume de 1,05 milhões de m³ (esta quantificação só foi possível por ser ter melhorado o seu conhecimento)	50-52		1,61	1,05	-35,19%	Controlar as descargas de emergência
		Cumprimento dos parâmetros de descarga (%)		73,74%	94,29%	100,00%	6,06%	Manter a qualidade dos efluentes tratados	
	Resíduos perigosos (ton/ano)	São essencialmente resíduos oriundos de atividades complementares (ex. manutenção)		4,51	6,51	8,89	36,55%	NA	

		Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento	Valorização (Códigos R) (ton/ano)			1,80	3,25	4,61	41,91%	NA
		Eliminação (Códigos D) (ton/ano)			2,71	3,26	4,28	31,20%	NA
		Resíduos não perigosos (ton/ano)	São essencialmente resíduos provenientes do processo de tratamento realizado na ETAR	39	22.277,60	20.584,31	21.669,94	5,27%	NA
		Valorização (Códigos R) (ton/ano)	Maioritariamente lamas produzidas na ETAR e pequenas quantidades de resíduos produzidos em atividades complementares		20.176,89	18.684,75	19.715,56	5,52%	Valorização das lamas como subproduto
		Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	Areias, gradados e gorduras		2.100,71	1.899,56	1.954,38	2,89%	NA
EN23		Número e volume total de derrames significativos		—	0	0	0		NA
EN24*		Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Na SANEST todos os resíduos são entregues a operadores licenciados nacionais	—	NA	NA	NA		NA
EN25*		Identificação, tamanho, estado de proteção, e valor da biodiversidade das fontes de água (e respetivos ecossistemas ou habitats) significativamente afetadas pela descarga e escoamento de água realizados pela organização relatora	Da análise da informação recolhida no âmbito do Programa de Monitorização do Meio recetor é possível constatar que a descarga do efluente do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril não deteriora o ambiente	51-52					NA
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS									
EN26		Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação	Este indicador é reportado ao longo de todos os indicadores ambientais	—					NA
EN27		Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respetivas embalagens	No âmbito da atividade da SANEST (prestação de serviços) não são produzidos produtos nem embalagens, como tal este indicador não é aplicável	—					NA
ASPECTO: CONFORMIDADE									
EN28		Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo não cumprimento das leis e regulações ambientais	Valor (euros)	Em 2014 decorreu uma inspeção ambiental, a qual não originou qualquer coima significativa nem sanção por não-conformidades com leis e regulamentos ambientais	—				NA
ASPECTO: TRANSPORTE									
EN29*		Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	Valor (euros)	De acordo com o já reportado nos indicadores EN16 e EN17	—				NA
ASPECTO: GERAL									

		Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
EN30*	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo	Valor (euros)	Em 2014 os custos estão distribuídos da seguinte forma: 79 % gestão dos resíduos produzidos, 21% outros custos.	—	1.183.796,15 €	1.037.226,70 €	938.146,88 €	-9,55%	NA	
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA										
	Formas de gestão		Sistema de gestão de SHST e sistema de gestão de responsabilidade social certificados	—						
ASPECTO: EMPREGO										
LA1	Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região e por género	Total Trabalhadores			89	86	79	-8,14%	NA	
		Tipos de contrato							NA	
		Sem termo			72 %	79%	78%	-0,66%	NA	
		F			45%	49%	48%	-1,83%	NA	
		M			26%	30%	30%	1,27%	NA	
		A termo certo		Todos os contratos são a tempo integral na região de Lisboa. Não existem trabalhadores com contrato a termo incerto	41	28%	19%	20%	6,33%	NA
		F			5%	2%	1%	-46,84%	NA	
		M			24%	17%	19%	13,92%	NA	
		Outro			0%	1%	1%	6,33%	NA	
F			0%	0%	0%	NA	NA			
M			0%	1%	1%	6%	NA			
LA2	Criação de empregos, novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	Total de Entradas			3	1	0	NA	NA	
		Taxa Rotatividade			3,49%	1,19%	0,00%	NA	NA	
		F		No que concerne à taxa de rotatividade, saída, género masculino 1,27% correspondem à faixa etária de 36-45 e 2,53% à faixa etária de 56-65. No género feminino os 1,27%	—	1,16%	1,19%	0,00%	NA	NA
		M			2,33%	0,00%	0,00%	NA	NA	
		Total de Saídas			3	3	4	33,33%	NA	
		Taxa de Rotatividade			3,49%	3,57%	5,06%	41,77%	NA	
		M			2,33%	3,57%	3,80%	6%	NA	
LA3*	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial		Seguro de vida	—					NA	
LA15	Taxa de retorno e de retenção após licença parental, por género	Taxa de retorno			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA	
		F			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA	
		M			100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA	
		Taxa de retenção			—	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA
F			—	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA		
M			—	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA		
ASPECTO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO										
LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais			—	11,63%	13,10%	10,13%	-22,67%	NA	

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo	
LA5	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas operações da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais	Os prazos adoptados são os que decorrem da Legislação do Trabalho	—					NA	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL									
LA6*	Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais de saúde e segurança, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	2 representantes dos trabalhadores eleitos representam a totalidade dos colaboradores	—	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	NA	
LA7	Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por género	N.º de óbitos	47-48	0	0	0	NA	Reduzir o número e o impacto dos acidentes de trabalho	
		Taxa de acidentes/lesões (relativamente a 2014 F: 13,87 % F e M: 20,80 %)		26,10	41,43	34,67	-16,32%		
		Taxa de doenças ocupacionais		0,00	0,00	0,00	NA		
		Taxa de dias perdidos (relativamente a 2014 F: 297,17 % e M: 174,43 %)		1.670,94	1.369,63	471,60	-65,57%		
	Taxa de absentismo (relativamente a 2014 F: 2,4 % e M: 1,7 %)		7,40%	7,04%	4,10%	-41,77%			
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 Segurança no Trabalho	—	807	1032	270	-73,84%	Dar continuidade à promoção da saúde e bem-estar dos colaboradores	
LA9*	Temas relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A Empresa não dispõe de acordos de negociação coletiva, nem negocia diretamente com sindicatos, pelo que se considera esta viável não aplicável	—						
Formação									
LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria e por género	N.º Total de Horas de Formação		3.293	6.521	4.968	-23,81%	Promover a qualificação dos Recursos Humanos	
		N.º de horas por trabalhador		37	76	63	-17,47%		
		Administradores executivos	F: 61 e M: 63			28	61		119,05%
		Chefias	F: 78 e M: 145	42	44	61	123		101,37%
		Chefias intermédias	F: 101 e M: 70		76	86	89		3,29%
		Técnicos superiores ou equiparados	F: 87 e M: 70		59	44	82		85,35%
		Técnicos operacionais	M: 23		10	26	23		-9,67%
Técnicos de apoio administrativo	F: 144 e M: 30		61	198	100	-49,49%			

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
LA11*	Programas para gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos empregados e os assistam na gestão dos objetivos de carreira	Política de desenvolvimento dos colaboradores do Grupo Águas de Portugal assente nos seguintes princípios: Planos de formação à medida; Carreiras profissionais orientadas; Talentos críticos; Retorno do investimento; Mentoring/Tutoring; Parcerias com entidades nacionais e internacionais; Estimular o desenvolvimento dos colaboradores; Caminhar para a autogestão da carreira.	42					
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género	F: 31,65% e M: 65,82%	42	94,19%	95,2%	97,5%	2,3%	
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES								
LA13	Composição da direção e do grupo responsável pela governação empresarial; proporção homem/mulher, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Caracterização dos trabalhadores por género e faixa etária, por categoria profissional	Informação disponibilizada no relatório sob forma de tabela resumo	44-46				
LA14	Rácio entre a média de salário e remuneração atribuído à mulher e a média de salário e remuneração atribuído ao homem, na mesma categoria profissional e local	Categorias Administradores executivos Chefias Chefias intermédias Técnicos superiores ou equiparados Técnicos operacionais Técnicos de apoio administrativo	Os valores apresentados referem-se ao rácio da retribuição total mensal média entre mulheres e homens. Em praticamente todas as categorias o salário é superior nas mulheres	44-46	0,82 1,10 1,33 1,07 NA 0,98	NA 1,12 1,31 0,93 NA 1,11	1,01 1,07 1,31 0,90 NA 1,03	
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR								
	Formas de gestão	Sistema de gestão integrado certificado						
ASPECTO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT								
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	54 contratos, 10 de empreitadas, fiscalização e projetos, 29 de operação e manutenção de infraestruturas e 15 outros	56-57	100%	100%	100%	0	
HR2	Percentagem de empresas contratadas, fornecedores e outros parceiros de negócio, críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Número de auditorias realizadas (n.º) Índice de envolvimento de fornecedores (%) Grau de acolhimento de fornecedores (%) Número de fornecedores avaliados (n.º)	Representa a percentagem de fornecedores críticos envolvidos Representa a percentagem das ações de acolhimento realizadas	56-57	1 NA NR 105	2 NA NA 46	2 88% de nível 6; 86% de nível 4 28 35	Promover a melhoria do desempenho em Ambiente, SHST e RS das Entidades Externas contratadas

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
HR3*	Total de horas de formação para empregados em políticas e procedimentos relacionadas com os aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados que recebeu formação	Foram realizadas ações de sensibilização no âmbito da norma SA8000 - Responsabilidade Social. No entanto, o valor de horas não foi contabilizado	—	0	0	0		
ASPECTO: NÃO-DESCRIMINAÇÃO								
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	Não foram identificados casos de discriminação	—					
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO								
HR5	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode ser violado ou correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Não foram identificados casos	—					
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL								
HR6*	Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil	Não foram identificados casos	—					
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO								
HR7	Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação de todas as suas formas	Não foram identificados casos	—					
ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA								
HR8*	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização	A SANEST não tem pessoal de segurança interno, sendo a segurança assegurada por empresa subcontratada. No ano de 2014 foram realizadas ações de formação para entidades externas contratadas, que contaram com a participação de 12 elementos da aludida empresa	—					
ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS								
HR9*	Número total de ocorrências de violações de direitos das populações indígenas, e ações tomadas	A SANEST opera apenas em Portugal, pelo que este indicador não é aplicável	—					
HR10	Percentagem e número total de operações que foram sujeitas a avaliações e ou análises de risco relativas a questões de direitos humanos	Metodologia descrita no relatório	56					
HR11	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, identificadas e resolvidas através de mecanismos formais	Das 3 reclamações registadas em 2014 nenhuma foi relacionada com direitos humanos	—	0	0	0		
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO								
	Formas de gestão	Sistema de gestão integrado certificado						
ASPECTO: COMUNIDADE								

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
SO1	Percentagem de operações com envolvimento da Comunidade local, avaliação de impactos e programas desenvolvidos.	Avaliação de impactos e programas desenvolvidos descritos no relatório	57-62					
SO9	Operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade	As operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade são a realização de projetos, a construção / reabilitação de infraestruturas e a respetiva exploração (na recolha, transporte e tratamento das águas residuais) (sem prejuízo do benefício inequívoco para a Comunidade que estas mesmas operações têm)	57-62					
SO10	Medidas de prevenção ou mitigação implementadas em operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade	As medidas são descritas no relatório	57-62					
ASPECTO: CORRUPÇÃO								
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas relativamente a riscos associados com corrupção	Foi efetuada avaliação no âmbito do preenchimento do questionário remetido pela AdP para avaliação do cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	—	100	100	100		
SO3	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anticorrupção da organização		—	0	0	0		
SO4	Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção	Não aplicável por não terem sido identificadas situações de corrupção	—					
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA								
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	A SANEST não mantém nenhuma posição relativamente a políticas públicas	—					
SO6*	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	A SANEST não contribui financeiramente para nenhum partido político	—					
ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL								
SO7*	Número total de ações judiciais por motivos de concorrência desleal, anti-trust, práticas de monopólio e seus resultados	A SANEST não opera em mercado concorrencial, pelo que se considera este indicador não aplicável	—					
ASPECTO: CONCORDÂNCIA								
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulações	Em 2014 a SANEST não foi sujeita a inspeções, coimas significativas ou sanções resultantes de não-conformidades relativas ao cumprimento de leis e regulamentos.	—	0	0	0		
INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR								
	Formas de gestão	Sistema de gestão integrado certificado	—					
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR								

	Descrição	Resposta ao indicador	Página	2012	2013	2014	Δ 2013-2014	Objetivo
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	Existência de procedimento aprovado para avaliação de riscos e impactos ambientais do serviço prestado, visando a respetiva melhoria contínua	—					
PR2*	Número total de ocorrências de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Cumprimento das normas de descarga	—	0	0	0		
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS								
PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	Considera-se que a rotulagem é não aplicável, tendo em conta a tipologia do serviço prestado pela Empresa	—					
PR4*	Número de ocorrências de não-conformidade com a legislação e códigos voluntários referente a informações e rotulagem do produtos e serviços, por tipo	NA	—					
PR5*	Práticas relacionadas com a satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisa sobre o assunto	Reclamações (n.º)	—	4	3	3	0	Manter o nível de incomodidade com prioridade reduzida
		Resposta a reclamações (% de reclamações respondidas dentro do prazo aplicável)	53-55	100	100	100	0	
		Avaliação da satisfação dos clientes, com elaboração de plano de melhoria associado (índice médio de avaliação da satisfação)	—	85	82	74	-9,76%	Melhorar o grau de satisfação dos clientes
ASPECTO: PUBLICIDADE								
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínios	Não existem	—	0	0	0		
PR7*	Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo		—	0	0	0		
PR8*	Número total de reclamações substanciadas relacionadas com fuga de informação e perdas de dados de clientes		—	0	0	0		
ASPECTO: CONCORDÂNCIA								
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Em 2014 a SANEST foi sujeita a inspeções. No entanto, não houve registo de coimas significativas ou sanções resultantes de não-conformidades relativas ao cumprimento de leis e regulamentos.	—					

*

Indicadores complementares

Relatório de Revisão Independente do Relatório de Sustentabilidade 2014

Ao Conselho de Administração da
SANEST - Saneamento da Costa do Estoril, SA

Introdução

1. Fomos solicitados pelo Conselho de Administração da SANEST - Saneamento da Costa do Estoril, SA para procedermos à revisão independente do “Relatório de Sustentabilidade de 2014” (Relatório), referente às actividades desenvolvidas até 31 de Dezembro de 2014. Os procedimentos de revisão foram efectuados de acordo com as instruções e critérios definidos pela SANEST, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

Responsabilidades

2. O Conselho de Administração da SANEST é responsável pela preparação do Relatório e divulgação de informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação, bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e

relato da mesma, e igualmente por assegurar que a informação se encontra disponível. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo as nossas conclusões sobre a adequação daquela informação, baseada nos procedimentos de revisão que efectuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

Âmbito

3. Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade 3000 - ISAE 3000, referente a trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditorias ou exames simplificados de informação financeira histórica, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
4. Esta norma exige que sejam planeados e executados procedimentos e aplicadas técnicas e conhecimentos de auditoria, de modo a obter uma adequada compreensão dos assuntos em análise e, considerando as circunstâncias, obter evidências apropriadas e

suficientes para basear as nossas conclusões. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações a responsáveis da organização e procedimentos analíticos, incluindo a realização de testes numa base de amostragem, e por conseguinte, proporciona menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade.

5. Relativamente ao GRI (V3.1), o nosso trabalho consistiu na verificação da auto-avaliação feita pela gestão sobre o nível de aplicação das Directrizes.
6. Nesta revisão independente, os nossos procedimentos consistiram em:
 - ▶ Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
 - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao exercício de 2014, relacionados com a informação por nós revista;
 - ▶ Revisão analítica dos dados e execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efectuados pela SANEST

relacionados com os indicadores quantitativos sujeitos à nossa revisão, bem como de testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa inserida no âmbito do nosso trabalho, através da obtenção e revisão de evidências da mesma;

- ▶ Confirmação da observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- ▶ Revisão do grau de aderência dos conteúdos incluídos no relatório de sustentabilidade, com os requisitos das Directrizes da GRI (V3.1) para o nível de aplicação A; e
- ▶ Verificação da consistência da informação constante do relatório de sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho, e que a mesma não contradiz nenhuma informação relevante, incluída no relatório e contas da SANEST para o exercício de 2014.

Conclusões

7. Com base no trabalho efectuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes.

Tendo por base a nossa revisão do Relatório e das Directrizes GRI (V3.1), com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o nível A previsto na GRI (V3.1).

Lisboa, 30 de Junho de 2015

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (nº 178)
Representada por:



Ricardo Filipe de Frias Pinheiro (ROC nº 739)

Ref.: 1065/15-SROC II