

Sustentabilidade

A água é um recurso essencial à existência da vida no nosso planeta e ao desenvolvimento sustentável, com importância transversal no quadro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 e assumindo um papel cada vez mais destacado no quadro da urgência da ação climática.

O Grupo AdP tem a Sustentabilidade no seu ADN e prossegue uma missão de serviço público, com uma visão de longo prazo, assente num modelo organizacional robusto e numa cultura ética forte, sustentando a sua atuação num compromisso com a melhoria do capital natural e humano e em benefício das populações atuais e das gerações futuras.

A profunda transformação que ocorreu em Portugal nas últimas décadas no setor do abastecimento de água e do saneamento veio elevar o padrão de qualidade e a cobertura destes serviços, estabelecendo e promovendo condições de saúde pública, de desenvolvimento económico e coesão regional e de preservação do ambiente.

Através das nossas empresas de base regional e integrando a sustentabilidade nos alicerces da estratégia de gestão e como instrumento potenciador da criação de valor para todos os nossos *stakeholders*, também elevámos progressivamente o nosso contributo para a concretização dos ODS.

Na gestão da água o trabalho nunca está terminado e sobressai, em especial neste setor de serviços públicos essenciais, a enorme responsabilidade de antecipar cenários, avaliar riscos, desenvolver soluções e agir conseqüentemente.

Assim, cientes da responsabilidade que nos é dada pela nossa missão e por sermos o grupo empresarial com maior impacto na vida dos portugueses, reforçamos a nossa capacidade de resposta aos desafios acrescidos associados às alterações climáticas, ao controlo da poluição e à proteção da saúde humana e do ambiente.

Assumimos a nossa quota-parte de responsabilidade em ambos os planos da ação climática: no que respeita à adaptação, dando ênfase à resiliência dos sistemas, ao estabelecimento de um modelo de economia circular que promova a eficiência hídrica, a reciclagem da água e a valorização de outros subprodutos de elevado valor ecológico e ainda à sensibilização para o valor da água e para o seu uso eficiente.

Quanto à mitigação, temos por objetivo atingir a neutralidade energética em 2030, através do programa ZERO, que envolve todas as empresas e atividades do Grupo e integra a redução dos consumos energéticos e o forte aumento da produção própria de energia 100% renovável.

A nossa estratégia de sustentabilidade até 2025 será apresentada no Relatório de Sustentabilidade consolidado do grupo Águas de Portugal, bem como no Relatório de Sustentabilidade da EPAL.

A EPAL, à semelhança dos anos anteriores, disponibilizará o Relatório de Sustentabilidade na internet, no link <https://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/publicações/relatório-de-sustentabilidade>.

- Stakeholders / Partes Interessadas

A EPAL está consciente das suas responsabilidades enquanto entidade prestadora de um serviço de interesse público que interage com vários parceiros, os quais, direta ou indiretamente constituem partes interessadas no desempenho da sua atividade.

O relacionamento da empresa com estas partes interessadas é um procedimento intrínseco ao desenvolvimento da gestão da sustentabilidade da empresa na sua vivência diária.



Deveres especiais de prestação de informação

A EPAL cumpre todas as obrigações legais, estatutárias e contratuais em matéria de divulgação de informação, de acordo com o princípio da transparência, assegurando o cumprimento dos deveres inerentes ao adequado relacionamento com o universo de *stakeholders*.

No ano de 2021 foram várias as ações e iniciativas levadas a cabo pela empresa no âmbito da sua relação com os principais *stakeholders* da empresa, designadamente:

Foram desenvolvidas diversas iniciativas de aproximação à comunidade e aos clientes, merecendo destaque:

■ Lançamento da Campanha Lisboa Capital Europeia

Lisboa foi eleita em 2020 Capital Verde Europeia, valorizando a evolução estratégica que a cidade tem vindo a desenvolver, escolhendo evoluir para uma cidade mais ecológica e promotora de uma mobilidade sustentável.

Durante o de 2021, Lisboa voltou a estar em destaque como Lisboa Capital Europeia do Desporto, com o mote Lisboa Inspira e uma estratégia comunicacional mobilizadora para a alteração de comportamentos, um trabalho feito em conjunto com as Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Escolas, Clubes, Coletividades e Empresas.

A Lisboa Capital Europeia do Desporto 2021 teve como missão uma estratégia de continuidade do trabalho desenvolvido anteriormente sob a premissa “Lisboa envolve as orgânicas Municipais numa grande Vitória”, com foco na centralidade humana. Lisboa é a cidade centrada nas pessoas, na melhoria da qualidade de vida, na saúde e no bem-estar, é a cidade que se organiza para que as pessoas que nela vivem e trabalham possam ser mais ativas, mais ligadas socialmente e mais conscientes e sensíveis para as questões ecológicas e ambientais.

O apoio da EPAL passou pela promoção do consumo de água da torneira através da disponibilização de Jarros de Vidro e Garrafas Fill Forever, como a opção mais ecológica, e a sensibilização para a importância de uma vida ativa, através do incentivo à prática do exercício físico nos espaços do Museu da Água.

■ Projeto “Rede de Bebedouros de Lisboa”

Em 2021 ficou concluído o projeto-piloto deste Projeto, encontrando-se em funcionamento 30 bebedouros.

Foram lançados os serviços de fornecimento e instalação de mais 170 bebedouros, sendo que esta segunda fase do projeto, que resulta de uma parceria entre a EPAL, o Município de Lisboa e a ONGA GEOTA - Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente, tem a sua conclusão prevista para o final de 2022.

■ Apoio e Participação em Eventos, nomeadamente, com Aguadeiros

A EPAL organiza e apoia atividades de natureza ambiental, científica, social/cultural e desportivas, com o objetivo de interagir ativamente com a comunidade.

Neste sentido, a EPAL apoiou 4 ações com Aguadeiros no ano de 2021, para promover o consumo sustentável da água da torneira na cidade de Lisboa, a opção mais amiga do ambiente. Estas iniciativas realizaram-se em conjunto com algumas das nossas entidades parceiras, nomeadamente, com o Turismo de Portugal, a CML, Lisboa Capital Europeia do Desporto 2021, tendo a EPAL saído à rua com Aguadeiros que distribuíram copos de água aos Clientes da EPAL, aos consumidores em geral e turistas que visitaram a capital portuguesa.

No dia 8 de setembro a EPAL apoiou a Velo-city 2021, a maior conferência mundial de mobilidade em bicicleta, organizada pela CML, EMEL e European Cyclist's Federation, considerada como a principal referência mundial sobre a utilização da bicicleta em meio urbano. O evento reuniu urbanistas e especialistas em mobilidade, representantes de associações e de autoridades locais e regionais, entidades, indústria, universidades e políticos de mais de 60 países. A EPAL esteve presente durante a conferência com a divulgação da Fill Forever e acompanhou a chegada dos ciclistas ao Parque Mayer, onde foram recebidos com Aguadeiros que distribuíram copos de água.

No âmbito da parceria da EPAL com a Lisboa Capital Europeia do Desporto 2021, realizou-se iniciativa com aguadeiros a todos os participantes das aulas de Body Combat que decorreram na Mãe d'Água das Amoreiras.

Por fim, no dia 28 de novembro a EPAL apoiou a 10ª edição da Corrida da Água, organizada pela Xistarca, e que consistiu na travessia do Aqueduto das Águas Livres, dos cerca de mil participantes. À chegada da meta no Parque do Calhau, os

participantes foram recebidos pelas Hospedeiras que disponibilizaram álcool gel e dos Aguadeiros que distribuíram copos de água da torneira.

■ **Implementação de ações de Comunicação Inclusiva e Multiformato**

A EPAL implementou em 2021 diversas ações de comunicação em formatos acessíveis, visando contribuir para uma sociedade mais inclusiva. O desafio teve o acompanhamento técnico do INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, e concretizou-se com vários momentos enquadrados, também, no âmbito da celebração de dias temáticos.

No início de abril, a EPAL lançou a “Coleção de Receitas para Todos”, acessível a pessoas com deficiência, pretendendo sensibilizar a comunidade para a inclusão. Mais tarde, no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Criança (1 de junho) e do Dia Mundial do Ambiente (5 de junho), a EPAL lançou uma compilação designada “Educação Ambiental para Todos”, centrada nos Ciclos da Água e na adaptação do livro infantil “O Planeta é a nossa casa”. No final do ano, a EPAL aumentou a sua coleção, celebrando o Dia Mundial do Surdo com mais quatro receitas nestes formatos inclusivos.

A divulgação destas iniciativas no Site da EPAL abrange a descrição das receitas e das imagens, a sua adaptação para escrita pictográfica, bem como vídeos das receitas em língua gestual portuguesa, todos disponíveis no youtube e nas plataformas digitais da EPAL. As receitas foram, ainda, impressas em Braille e enviadas aos Clientes que recebem a fatura neste sistema de escrita.

Como parceiros do projeto, a EPAL contou com a ACAPO, o Serviin - Portal do Cidadão Surdo e a APCB - Associação de Paralisia Cerebral de Braga. Ao nível da divulgação, a EPAL contou, na partilha dos conteúdos, com a Fundação LIGA, a APCL - Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, a CERCI Lisboa e a APSA - Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger.

■ **Campanha EPAL LIGA-se**

A EPAL tem vindo a procurar estabelecer parcerias com Associações de apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade e com diversidade funcional, nomeadamente pessoas com deficiência, procurando contribuir para o desenvolvimento das suas competências, talentos, capacidade ocupacional e inclusão na vida ativa.

Neste contexto, a EPAL estabeleceu uma parceria pioneira com a Fundação LIGA, com a sua Casa das Artes, para concretização de um projeto em cerâmica, enquadrado no âmbito das campanhas da empresa de divulgação da qualidade da água e incentivo ao seu consumo.

Daqui nasceu a coleção de bases para copos, alusiva ao Mar, ilustrada por peixes em traço a branco num fundo azul, representando a vida na água e alertando para a importância da preservação dos rios e oceanos, verdadeiros sumidouros de carbono, fundamentais à manutenção da vida no Planeta e determinantes no combate às alterações climáticas.

A coleção “EPAL LIGA-se ao Mar” procura contribuir para a sustentabilidade social, ao apoiar o desenvolvimento e concretização dos talentos artísticos de pessoas com deficiência e a sua capacidade ocupacional, e para sustentabilidade ambiental, ao procurar alertar para a necessidade de preservação dos recursos e ecossistemas do nosso mundo natural.

A coleção foi lançada no dia 30 de setembro, no Dia Mundial do Mar, e destinou-se às Entidades aderentes ao desafio do consumo exclusivo de água da torneira, aos Clientes da EPAL que se deslocaram às Lojas EPAL naquele dia e a entidades ligadas à Reabilitação e ao Ambiente, assim como à Câmara Municipal de Lisboa, à Lisboa e-Nova e às parceiras da Inclusão e do Ambiente.

■ **Lançamento da Campanha e Comercialização Jarros Gota Coloridos**

Depois do sucesso do Jarro Gota Original (verde), lançado em 2020 no Dia Nacional da Água, foram lançadas 7 novas cores para acolher a melhor água, também no Dia Nacional da Água de 2021.

Quando o sol brilha sobre gotículas de água suspensas no ar, acontece um fenómeno que todos conhecemos como arco-íris. Embora não sejam as suas cores reais e não sejam 7, mas sim 8, os novos Jarros Gota personalizam este encontro entre a água e o sol.

Os Gota Cores representam ainda a ideia de diversidade e inclusão, usando algo da natureza para representar questões de direitos humanos.

Os jarros Gota azul, amarelo, laranja, encarnado, rosa, branco e preto chegaram para dar cor à vida, às mesas de refeições, e receberem a água mais sustentável, a da torneira.

Os Jarros Gota foram divulgados através de anúncios, das Redes Sociais e também de outros meios e colocados à venda, igualmente, nos Núcleos do Museu da Água Lojas EPAL.

■ Lançamento da nova edição de vidro Fill Forever Fauna

A 4 de outubro comemora-se o Dia Mundial do Animal e, para celebrar a data, a EPAL lançou a nova Fill Forever em vidro e apresentou a coleção Fill Forever Fauna que reúne um conjunto de 20 animais pertencentes a diferentes ecossistemas, alertando para a proteção da biodiversidade, da causa animal e do respeito por todas as espécies do nosso Planeta.

Depois do sucesso alcançado com a garrafa Original em PET, foi lançada a edição em vidro, 100% nacional, eternamente reutilizável e reciclável, com a representação de 20 diferentes animais.

A Fill Forever foi concebida para transportar a água da torneira para todo o lado. Da mesma forma que esta garrafa o desafia a ser mais sustentável, a nova coleção FF Fauna representa mais uma causa dentro de uma causa. A defesa do Planeta passa por mudarmos os nossos comportamentos em tantas e diferentes áreas e a Fill Forever é um passo para que essa mudança aconteça.

A divulgação foi efetuada através de anúncios nas Lojas EPAL, do site EPAL, nas páginas da EPAL das diversas Redes Sociais e através do envio de uma e-newsletter.

■ Lançamento do Jarro Pura

O mais recente jarro da EPAL, o PURA, foi lançado pela EPAL a 26 de novembro e é totalmente manufaturado e verdadeiramente único e original. À mais pura e transparente água, juntou-se o mais puro e transparente dos vidros.

A EPAL e a Atlantis/Vista Alegre criaram esta peça, cujo nome nos remete para o cristalino, para a importância da transparência, da confiança, em oposição ao opaco, à escuridão e à sombra.

Devido à forma como é executado, sem recurso a moldes, é uma peça que só pode passar pelas mãos de verdadeiros e talentosos artesãos com vasta experiência na arte de trabalhar o vidro.

O Jarro PURA vem juntar-se à coleção de jarros e garrafas de água, partilhando o objetivo comum de sensibilizar a sociedade para o consumo de água da torneira.

A divulgação foi efetuada sobretudo nos meios digitais da EPAL, no Site EPAL, Redes Sociais, complementados com outdoors distribuídos pela cidade de Lisboa e de anúncios de imprensa, no canal digital Amadora TV, na Revista Caras, no Jornal Correio da Linha, no Dinheiro Vivo, na Revistas Expresso, revista Forbes, Jornal de Lisboa, Jornal "O Mirante", na revista O Referencial, Público, Sábado e Visão.

■ Coleção "A Irresistível Água da Torneira à Mesa Com..."

"A irresistível água da torneira à mesa com..." é uma iniciativa promovida pela EPAL, materializada numa coleção de receitas culinárias, que visam transmitir um conjunto de boas práticas para incentivar o consumo sustentável de água, reduzir o desperdício alimentar e a adoção de comportamentos economicamente circulares na cozinha.

Este projeto arrancou em janeiro de 2021, com um conjunto de receitas criadas por Cátia Goarmon, carinhosamente conhecida pelo público como Tia Cátia, que privilegiam a opção de compra de produtos locais e sazonais.

Na segunda edição, lançada em dezembro de 2021, a autoria das receitas ficou a cargo de Isabel Zibaia Rafael, responsável por um dos blogues culinários mais reconhecidos e lidos pelos portugueses: Cinco Quartos de Laranja. A organização e planeamento das compras semanais, o recurso a ingredientes-base para várias refeições, a compra de produtos a granel, o reaproveitamento dos alimentos e a reutilização da água, para diversos pratos do dia-a-dia, são os comportamentos sustentáveis incentivados nesta publicação.

Cada uma das edições é composta por um conjunto de 24 receitas de autor, que mostram ser possível cozinhar sem desperdício, aproveitar e reaproveitar quase tudo quando cozinhamos. Os dois livros estão disponíveis online, no site da EPAL, e podem ser descarregados gratuitamente.

Apoios de natureza científica, tecnológica e sociocultural:

Durante o ano de 2021, a EPAL prosseguindo a sua política de apoio a atividades e eventos de natureza científica, tecnológica e sociocultural apoiou e patrocinou a realização das seguintes atividades e eventos:

- A EPAL no âmbito da responsabilidade social voltou a apoiar a Festa de Natal das pessoas em situação de sem-abrigo, promovida pela Comunidade Vida e Paz, que já soma 33 edições.
- 1ª Conferência Green Savers subordinada ao tema "A Revolução da Sustentabilidade - Estamos preparados?". Promoveu a discussão do presente e do futuro do planeta e do país e contou com a participação da EPAL e um leque variado de oradores de diversos setores empresariais e de organizações/associações ambientalistas nacionais que diariamente focam a sua ação num futuro mais Green.
- Visão Fest 2021 teve como tema as profissões e talentos, proporcionando aprendizagem e divertimento através da realização de experiências e diversos ateliês dirigidos aos mais novos e suas famílias, onde não foi esquecida a vertente da sustentabilidade ambiental. O evento decorreu em formato digital.
- A EPAL apoiou o ENEG 2021, oferecendo garrafas da coleção Fill Forever Fauna que integraram o kit de participante.
- Oferta da garrafa Siza – Lisbon Soul como troféu para os distinguidos pelo PT Global Water Awards que reconhece o trabalho desenvolvido para a internacionalização do setor da água com o apoio do Ministério do Ambiente e Ação Climática e do Ministério dos Negócios Estrangeiros. É promovido pelo jornal Água&Ambiente e pela Parceria Portuguesa para a Água.
- Em 2021 voltamos a apoiar a Corrida da Água que atravessa o Aqueduto das Águas Livres, sensibilizando para o consumo de água da torneira, com a presença de Aguadeiros que, na meta, distribuíram água da rede pública aos participantes.
- Patrocínios Fill Forever, no âmbito da promoção da sustentabilidade e consumo da água da torneira, através da oferta de garrafas Fill Forever às seguintes entidades e eventos:
 - Casal Mistério
 - ANEM- Associação Nacional de Estudantes de Medicina
 - FCSH - Escola de Ciências Sociais e Humanas da Universidade NOVA
 - Fundação o Século
 - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade NOVA de Lisboa
 - Velo City Lisboa 2021
 - Capital Europeia do Desporto
 - Festival IndieLisboa
 - Associação Portuguesa de Deficientes
 - OSTOBER.ORG
 - Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade NOVA de Lisboa - Ceris Day 2021
 - Green Savers
 - Campanha Regresso às aulas Influenciadores
 - Festival Super Bock em Stock

Ainda no âmbito da promoção da sustentabilidade e consumo da água da torneira, a EPAL foi parceiro sustentável dos seguintes eventos e atividades, através das suas garrafas Fill Forever:

- Unidade de Gestão de Transportes dos Hospitais S. José e Curry Cabral
- Colégio Manuel Bernardes
- Ministério do Ambiente
- Casa Pia de Lisboa
- Faculdade de Farmácia

- Associação de Estudantes da Faculdade de Medicina
- Dona Ajuda
- Nova Medical School
- Associação Basquetebol Albicastrense
- Ministério do Ambiente e da Ação Climática
- Associação Portuguesa de Deficientes
- Escola de Hotelaria de Portalegre
- APOREP: JIP - Jornadas Internacionais de Protocolo
- Ministério do Ambiente e da Ação Climática

Educação ambiental:

“Educação Ambiental em ação” é o lema comum a todas as ações de sensibilização realizadas pela EPAL em Escolas e junto de diversas entidades, nas atividades, ações e projetos concretizados com a participação da comunidade no geral. Em 2021, já nos encontrámos mais preparados para enfrentar a situação atípica provocada pela pandemia, recorrendo ao online e à utilização de meios e materiais digitais. E, em alguns períodos do ano, foi possível a realização de atividades em modo presencial.

Foram realizadas ações de sensibilização e educação ambiental, em modo presencial e em modo online, para público escolar de diversos níveis de ensino, que envolveram cerca de mil e oitocentos alunos. Aqui inclui-se também a participação em *webinars* promovidos pelo Instituto Superior de Engenharia de Lisboa e pela NOVA Medical School; um *live* no Instagram, iniciativa da Associação de Estudantes do ISCTE; uma ação exclusiva para filhos e netos dos Trabalhadores da EPAL e outra ação para os filhos e netos dos Trabalhadores das empresas do Grupo AdP.

Assinala-se a participação no *webinar* "Ambiente em Portugal: Tendências: Cooperar e Coopetir para a Sustentabilidade", promovido pela APEMETA.

As visitas a instalações operacionais foram suspensas durante o ano mas, atendendo ao número reduzido de visitantes, foram proporcionadas visitas a instalações operacionais, que incluíram dezasseis participantes, alunos do ensino superior e técnicos da Águas de Santo André.

Com uma preparação que começou ainda em 2020 foram, no início de 2021, lançados dois vídeos de visitas virtuais a instalações da empresa.

Foi ainda lançado o segundo livro de receitas com Água da Torneira, destinado exclusivamente aos mais pequenos, intitulado “Como tornar a tua água da torneira ainda mais cool!”. As receitas deste livro deram origem a dois vídeos que foram partilhados nas páginas do Facebook da EPAL e da Estrelas & Ouriços.

Foram produzidos dois anúncios, por ocasião dos Dias Mundiais da Água e da Abelha, publicados na revista Estrelas & Ouriços.

Reforçando a parceria com a Visão, foi coproduzido o jogo “Água Escondida” e, mais uma vez, participámos no Festival Visão Júnior Fest, que decorreu em modo online, com a exibição de três vídeos de sensibilização.

Desenvolvimento do projeto "Circular Por Natureza – Promover boas práticas de reaproveitamento alimentar contra o desperdício", com o apoio do Fundo Ambiental. Este projeto contribuiu, em particular, para os aspetos relacionados com uma maior consciência e racionalização no consumo, associados ao ODS 12: produção e consumo sustentáveis. Através da apresentação e divulgação de seis vídeos receita, foram disseminadas boas práticas a adotar pelas famílias portuguesas na confeção de refeições do dia-a-dia, com enfoque na sensibilização e capacitação para o reaproveitamento de água e de alimentos. Com a realização de duas sessões *web* ao vivo foi possível a interação com o público, que teve oportunidade de colocar questões ao Chef que as dinamizou. Nestas “aulas” de culinária, foram utilizados alimentos que habitualmente são considerados como desperdício e reutilizada água, que seria normalmente desperdiçada, para a confeção de refeições. O segundo *live* foi transmitido da Cantina do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa.

A KidZania reabriu portas a 18 de setembro de 2021, após dezoito meses de interrupção das atividades, pelas contingências da pandemia, embora com lotação de visitantes muito reduzida. Na altura da reabertura lançámos dois passatempos, um interno e outro no Facebook, para oferta de ingressos para a Cidade das Crianças. Na época natalícia lançámos dois novos passatempos, interno e externo, para oferta de mais ingressos. De 18 de setembro até 31 de dezembro, passaram pelo Laboratório da Água da EPAL cerca

de duas mil crianças.

Apoio à 27ª edição do Cine Eco Seia – Festival de Cinema Ambiental. Integrámos o júri do prémio “Valor da Água” e estivemos presencialmente na cerimónia de encerramento e entrega dos Prémios.

No âmbito do programa de incentivo ao consumo da água da torneira, foram oferecidos pela EPAL bebedouros ao Instituto Superior de Engenharia de Lisboa, à Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, às Escolas Básicas 2 3 Luis de Camões, 2 3 Eugénio dos Santos, 2 3 Quinta de Marrocos e 2 3 de Marvila.

No âmbito das parcerias com as Organizações Não Governamentais do Ambiente, foram realizadas as seguintes atividades:

Quercus

- Ação de apadrinhamento de seis animais selvagens, em recuperação no Centro de Estudos e Recuperação de Animais Selvagens, em Castelo Branco. Além do apoio financeiro para a recuperação destes animais, foram envolvidos os Trabalhadores e os seus familiares mais novos, que responderam ao desafio para darem nomes aos animais. Uma campanha de batismo que envolveu cerca de 200 crianças e jovens. Na Intranet e nas Redes Sociais foram noticiados os momentos de recuperação e libertação dos animais.
- Produzidos e divulgados na Intranet e Redes Sociais, seis vídeos de sensibilização, abordando os temas Água, Biodiversidade, Ciclo Urbano da Água, Qualidade da Água, Ambiente e Poluentes Emergentes.
- Apoio a oito episódios do “Bora Ambientar”, um programa sobre Ambiente dirigido ao público jovem, com o objetivo de sensibilizar, através de uma abordagem positiva, para as principais questões atuais na esfera da sustentabilidade, através de curtos episódios emitidos no canal SIC K.
- Concretizadas três ações de plantações de árvores, que envolveram elementos da comunidade escolar, municípios, juntas de freguesia, proteção civil e forças de segurança, num total de mais de uma centena de pessoas, em instalações operacionais da Empresa.

LPN – Liga para a Proteção da Natureza

- Realizadas quatro sessões de webinars, que decorreram em modo online, subordinadas aos temas “Que água entra e que água sai da cidade?”, “Entre as cheias e a seca: o dilema de Portugal”, “Restauro e recuperação de linhas de água” e “Conservação de espécies de água doce”. Os webinars contaram a presença de diversos oradores de relevo dos setores da Água e do Ambiente e dos elementos da equipa de Educação Ambiental.
- Realização de 10 ações online, sob o tema “A importância da água na natureza”, dirigidas aos alunos dos 2º e 3º ciclos, onde participaram mais de 400 crianças.
- Concretizadas quatro oficinas de verão – com os títulos “Reutilizar para brincar”, “Criação de comedouros e bebedouros para aves”, “Descobrir a Biodiversidade criando Origamis” e “Sustentabilidade criativa no regresso às aulas” – de carácter gratuito e com uma duração de cerca de 60 minutos, em modo online, que se centraram em temas relacionados com a biodiversidade, sustentabilidade e reutilização e contaram com participantes internos e externos à Empresa.
- No âmbito do programa “Despertar para a Natureza”, foram realizadas sete saídas de campo, com alunos do 2º e 3º ciclos. Este projeto surge para “despertar” nos mais jovens uma consciência ambiental, proporcionando aos alunos um contacto direto com a natureza e a biodiversidade.

ZERO – Associação Sistema Terrestre Sustentável

- Apoio ao lançamento do site da ZERO “Água da torneira. A bebida preferida”, por ocasião do Dia Mundial da Água.

ABAE – Associação Bandeira Azul da Europa

- Participação na eleição dos projetos candidatos ao concurso “O Mar começa Aqui”.

Eventos, Inaugurações e Assinaturas de Contrato:

- **Projeto Centrais fotovoltaicas - Telheiras e Parque das Nações**, apresentado a 28 de abril de 2021, com a presença do ministro do Ambiente e da Ação Climática, no Laboratório Central da EPAL, Parque das Nações, onde se realizou a sessão de apresentação pública do Projeto que está integrado no Programa de Neutralidade Energética ZERO do Grupo AdP, que assenta numa estratégia continuada de redução de consumos e de aumento da produção própria de energia 100% renovável visando a neutralidade energética em todas as suas atividades nacionais e internacionais, a nível mundial, no prazo de 10 anos. Tendo em conta o contexto de pandemia foram observadas as regras preconizadas pela DGS e a sessão foi transmitida em streaming e presencial para um número restrito de pessoas.
- **“Reabilitação e Ampliação do Sistema de Alenquer IV” e a “Empreitada de Conceção Construção de Mini Central Hidroelétrica - EPAL 0%”**, apresentadas a 16 de abril de 2021, com a presença do ministro do Ambiente e da Ação Climática, na Estação de Tratamento de Água da Asseiceira, onde teve lugar a sessão de apresentação pública dos projetos que têm por objetivo a construção de uma infraestrutura para fazer o abastecimento de água em alta, de acordo com as melhores práticas do século XXI, garantindo-se a qualidade da água com elevados níveis de eficiência e resiliência e a eficiência energética e produção de eletricidade limpa rumo à neutralidade energética. Tendo em conta o contexto de pandemia foram observadas as regras preconizadas pela DGS e a sessão foi transmitida em streaming e presencial para um número restrito de pessoas.

Iniciativas de Comunicação com Clientes:

- **Campanha de Incentivo ao Consumo Água da Torneira em Lisboa conquistou 37 Entidades Públicas e Privadas**

Em 2021 aderiram à campanha da EPAL mais trinta e sete entidades optando pela água da torneira como uma escolha de eleição, e passando a disponibilizá-la nas áreas comuns das suas instalações. Pese embora as restrições da pandemia, que condicionaram a concretização da campanha devido ao encerramento dos escritórios, foi possível conquistar o interesse de entidades que viram nesta campanha uma oportunidade para afirmarem a sua eficiência e sustentabilidade ambiental.

Neste contexto, a EPAL reafirmou a sua parceria com o Ministério da Defesa, tendo aderido, além da Marinha, o Exército e a Polícia Judiciária Militar, entre outros organismos deste Ministério. A campanha conquistou, também, instituições sem fins lucrativos, nomeadamente de solidariedade social, como a Crescer Bem, a Entreatajuda, o Banco Alimentar, a Voz do Operário, a Ajuda de Berço, a Fundação LIGA e a Dona Ajuda. Também a Voarte, a ILGA, a PWN Lisbon e a APorEP - Associação Portuguesa de Estudos de Protocolo se juntaram a nós, contribuindo para um ambiente mais verde.

Outras entidades afirmaram também o consumo sustentável de água da torneira como a LPN – Liga para a Proteção da Natureza, a CPCCRD - Confederação Portuguesa das Coletividades de Cultura, Recreio e Desporto e a UCCLA - União das Cidades Capitais de Língua Portuguesa.

Quanto à divulgação da qualidade da água da torneira nos Centros de Congressos, Hotéis, Universidades e Restaurantes com a garrafa Lisbon Tap, é de salientar, em 2021, a adesão de alguns restaurantes no âmbito da campanha com a Zomato, bem como a adesão do Instituto Superior Politécnico, que veio juntar, às 3 Escolas Superiores que já tinham aderido, mais 5: a Escola Superior de Dança, a Escola Superior de Educação de Lisboa, a Escola Superior de Música de Lisboa, a Escola Superior de Teatro e Cinema e o Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa.

Parcerias com Entidades

A EPAL tem vindo a celebrar diversas parcerias tendo em vista promover uma sensibilização contínua junto da comunidade para a qualidade da água distribuída e para o consumo sustentável, tentando oferecer ações customizadas às necessidades das entidades públicas e privadas. Pese embora a dinâmica tenha decrescido bastante devido à situação de pandemia que impossibilitou a realização de palestras presenciais, foram realizadas ações virtuais, assim como, prestado apoio com materiais e ainda disponibilizados bebedouros de água da rede mantendo, desta forma, a presença da marca sempre que possível. Neste contexto, merecem destaque:

- A realização de uma palestra online para o Turismo de Portugal em conjunto com os SSAP – Serviços Sociais da Administração Pública; duas sessões para a Imprensa-Nacional da Casa da Moeda e ainda uma presencial para a Palestra Brigada Mecanizada do Campo Militar de Santa Margarida.
- Foram disponibilizados bebedouros “Eu bebo Água da Torneira” para diversos parceiros sendo de destacar em 2021 o ISCPSI - Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, a ESCS - Escola Superior de Comunicação Social, a Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, o ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa e a Dona Ajuda.

- Foram disponibilizados materiais de comunicação, assim como, soluções para o consumo de água da torneira em diversos eventos, nomeadamente nos seguintes: VIII CNEM - Congresso Nacional de Estudantes de Medicina da Associação de Estudantes de Medicina (AEM); Hospital dos Pequeninos e Intercâmbio de Alunos da Associação de Estudantes da Faculdade de Medicina de Lisboa (AEFML); 13ª edição do iMed, conferência organizada pela NMS – Nova Medical School; o Festival INSHADOW 2021 - Lisbon ScreenDance Festival da Vo'Arte e Movimento OSTOBER.ORG.

- Outras campanhas que merecem destaque:

- **Campanha Uso eficiente - Para um planeta mais azul**

Para assinalar o dia 22 de abril – Dia Mundial da Terra, a EPAL lançou uma campanha de sensibilização apelando ao uso consciente da água para um Planeta mais Azul. Esta campanha, que teve como mote “Para evitar o desperdício, devemos ser mais sustentáveis nas rotinas do quotidiano e fazer o uso consciente da água para que o nosso planeta seja mais azul”, retrata o consumo em água dos bens que vestimos, dos bens que compõem uma refeição e ainda algumas dicas de comportamentos do dia-a-dia que ajudam a otimizar os gastos de água.

Esta campanha teve como objetivo apelar ao uso consciente da água, consciencializando para a quantidade de água que é necessária para produzir aquilo que utilizamos ou consumimos todos os dias. Existem alimentos e vestuário que têm muita “água virtual”, ou seja, que foi utilizada na sua produção e que não se vê.

Conhecer os litros de água gastos no fabrico destes bens é uma boa ajuda. Há também algumas dicas importantes a ter em consideração no nosso dia-a-dia, como por exemplo, reservar a água do banho enquanto está a aquecer, utilizando um recipiente para guardar a água fria e mais tarde usá-la para regar as plantas, lavar a louça ou o chão, poupando alguns litros nos banhos de família, entre outras.

De salientar o elevado sucesso alcançado desta campanha, que permitiu chegar a milhares de pessoas através da divulgação nas Redes Sociais e Site da EPAL e também do envio de *e-newsletter*.

- **Campanha “EPAL, NEYA Lisboa Hotel e Castelbel juntas pela poupança de água”**

A EPAL tem feito, ao longo do tempo, campanhas bastante ativas direcionadas para a poupança de água, para o seu consumo sustentável e para o incentivo à sua escolha.

Para que a sua mensagem, cada vez mais determinante para o Ambiente e para um Planeta sustentável, chegue inequivocamente a toda a comunidade e para que não seja o único veículo de tão importante missão, a EPAL tem chamado diferentes parceiros para que se lhe juntem e em unísono defenderem um bem tão precioso como a Água. São imensas as empresas públicas e privadas que se revêem nos valores defendidos e difundidos pela EPAL e que se uniram às diferentes iniciativas que têm vindo a decorrer e a serem implementadas.

A EPAL, o NEYA Lisboa Hotel e a Castelbel, três grandes Empresas portuguesas sempre focadas na sustentabilidade, voltam a juntar-se para mais uma iniciativa que tem como mote a defesa do planeta e a poupança de água da torneira.

Esta nova campanha passou por oferecer a todos os clientes do NEYA Lisboa Hotel, em dezembro, o sabonete personalizado da EPAL, produzido pela Castelbel, com a gravação “Poupo água da torneira”. Os hóspedes levaram consigo, no regresso aos seus países de origem, uma lembrança da universalidade da mensagem da poupança de água, apresentada de forma inovadora e criativa.

- **Livros “Torne a sua Água mais irresistível” – Entidades e Picolés**

A EPAL lançou no dia Mundial da Água, o 4º livro de receitas de águas aromatizadas “Torne a sua água da torneira ainda mais irresistível”, uma edição diferente das anteriores, igualmente especial e muito diversificada, com 21 receitas de diferentes Entidades Parceiras.

A EPAL tem um programa de incentivo ao consumo, exclusivo, de água da torneira nas instalações das Entidades Públicas e Privadas da cidade de Lisboa e, deste programa, fazem parte diversas Entidades oficiais, empresas, associações, universidades, hotéis e restaurantes, entre outros, que foram desafiadas pela EPAL para enviarem uma receita de água aromatizada, tisana ou água fresca para um novo livro. A adesão foi excepcional e recebemos propostas desafiantes e muito saborosas de parceiros a quem agradecemos muito.

Neste livro é possível encontrar receitas das seguintes Entidades: AHP - Associação da Hotelaria de Portugal, APEMETA - Associação Portuguesa de Empresas de Tecnologias Ambientais, AIP - Associação Industrial Portuguesa, CML – Departamento

de Saúde, Higiene e Segurança, Clínica Life Center, CPE Clínicas, ETIC - Escola de Tecnologias Inovação e Criação, Fundação LIGA, Hospital da Cruz Vermelha, INPI - Instituto Nacional da Propriedade Industrial, INR - Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, ISA - Instituto Superior de Agronomia - Universidade de Lisboa, ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa, Marinha, Ministério da Defesa Nacional, Nova Medical School, Ordem dos Psicólogos, Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, SSAP - Serviços Sociais da Administração Pública, TEDxULISBOA e Zomato.

Já a 5ª edição de receitas com Água da Torneira, lançada em junho, foi dedicada a propostas saborosas e refrescantes de picolés, que são também uma forma de consumir água da torneira, garantindo que, uma ação comum do dia-a-dia, passe a ser um momento de criatividade e de partilha entre amigos e familiares. Este livro pretendeu também salientar o aproveitamento de sobras de frutas de outras receitas ou de usar frutas mais maduras, contribuindo para a diminuição do desperdício alimentar. Como os picolés são congelados, permitem conservar a fruta durante mais algum tempo e podemos consumi-los quando nos apetecer.

Os livros de receitas foram partilhados nas Redes Sociais da EPAL e estão disponíveis em permanência no Site EPAL.

■ Campanha “app H2O Quality – Veja a Qualidade da Água no seu Telemóvel”

A EPAL assinalou o Dia Mundial da Internet – Dia 17 de maio, com a campanha da app H2O Quality.

“A água da EPAL está cada vez mais transparente - Veja a qualidade da água no seu telemóvel” é o mote da campanha, que pretendeu divulgar esta app inovadora que permite saber, através de georreferenciação e em tempo real, a qualidade da água da rede pública, em função do local físico onde a pessoa se encontra.

Esta iniciativa pretendeu promover as funcionalidades desta aplicação, que está disponível tanto para aqueles que vivem em Lisboa, como para aqueles que visitam a capital.

Através desta app também é possível saber onde adquirir a Fill Forever, como encontrar o bebedouro mais perto do local onde se encontra para encher a Fill Forever.

Esta campanha foi divulgada através de posts nas redes sociais da EPAL, anúncios de imprensa no Jornal Água e Ambiente, Ambiente Magazine, Jornal de Lisboa, Revista o Referencial e Revista Visão. De salientar que foi ainda enviada uma newsletter a todos Clientes.

■ Campanha “A partir de agora já pode pagar as suas contas da água por MB way”

Em outubro a EPAL lançou a campanha de divulgação de nova modalidade de pagamento, com o lema “A partir de agora já pode pagar as suas contas da água por MB way”.

Esta campanha teve como objetivo promover uma nova forma de pagamento aos nossos Clientes, facilitando a gestão contratual.

A divulgação desta nova forma de pagamento foi efetuada através do site EPAL, nos meios digitais da EPAL e através do envio de uma newsletter a todos os Clientes.

Iniciativas de responsabilidade social:

No âmbito da campanha “Juntos Somos+Solidários” e apesar de não ter sido realizada nos moldes habituais devido à fase pandémica, os Trabalhadores fizeram entregas pontuais de roupa e calçado para crianças e adultos, brinquedos, jogos, livros infantis, bens alimentares. E foi com estas doações que se realizaram entregas a dez instituições de solidariedade social, nas áreas de atuação da EPAL e da AdVT. Foram ainda doados bens alimentares – provenientes do contrato em vigor com a Euresst e que ficaram disponíveis devido ao encerramento temporário do refeitório da sede da EPAL – a duas IPSS que apoiam diariamente pessoas sem-abrigo e em situação de vulnerabilidade social.

Equipamentos como computadores, impressoras e televisão foram entregues à Associação Comunitária de Vale da Pedra e, com esta doação, a EPAL respondeu a um pedido urgente da instituição após um furto ocorrido no final de 2020. Apoiámos ainda a reconstrução do espaço de recreio do Jardim de Infância de Vale da Pedra, que proporcionou às crianças um usufruto com melhores condições.

No âmbito da sua responsabilidade social, a EPAL uniu-se ao “Neto Solidário”, uma iniciativa que se realiza a nível nacional e que pretende recrutar voluntários para auxiliar a população mais idosa. Divulgámos o projeto e incentivámos os Trabalhadores à inscrição como voluntários, os “netos” que podem dar um valioso contributo para ajudar a combater o isolamento e a solidão ou outras carências na nossa população menos jovem. A divulgação da ação contou com a colocação de outdoors na cidade de Lisboa.

A EPAL apoiou ainda a campanha do Pirlampo Mágico “Estamos juntos, pró que der e vier”, que veio sensibilizar para a necessidade de todos participarem ativamente na construção de sinergias e colocar em prol do outro o melhor que há em cada um de nós. Para o efeito, foi feita a aquisição de 100 Pirlampos Mágicos para oferecer aos Clientes que se deslocaram às Lojas de Atendimento. Um pequeno gesto mas com grande simbolismo e um apoio a uma causa que é de todos.

Redes Sociais:

A EPAL continua a trilhar o seu caminho nas redes sociais, com uma estratégia focada na produção de conteúdos de qualidade e que vão ao encontro das necessidades do nosso público-alvo, estando cada vez mais próxima do Cliente.

A Empresa tem Facebook, LinkedIn, Instagram e Youtube, onde, para cada canal, definiu objetivos distintos, segmentou o seu público-alvo, delineou uma estratégia para alcançar estas pessoas e em função das informações anteriores, escolheu as métricas e KPIs principais para analisar os resultados.

A EPAL começou a desenvolver diversas campanhas onde os principais temas abordados passam pela importância da hidratação, a sensibilização para o consumo da água da torneira, a partilha de boas práticas consciencializando para o uso eficiente da água, divulgação dos serviços e produtos da EPAL, divulgação de ações de educação ambiental, partilha de comportamentos no nosso dia-a-dia que contribuem para o futuro do planeta, divulgação dos núcleos e ações do Museu da Água.

Um dos posts partilhados que obteve melhores resultados foi o vídeo de receitas com a Tia Cátia, alcançando 56.086 pessoas, 460 gostos, 38 comentários e 91 partilhas, representando uma elevada interação.

Uma das campanhas com mais impacto nas redes sociais foi a divulgação do Jarro Gota da Bordallo Pinheiro, que alcançou 137.378 pessoas, 6.689 gostos, 315 comentários e 268 partilhas.

As publicações de incentivo ao consumo de água da torneira, através de imagens atrativas e diferenciadoras, conquistam também excelentes resultados.

Os indicadores de desempenho das três redes sociais da EPAL, Facebook, Instagram e LinkedIn, do ano de 2021, mostram que foram partilhadas 1.125 publicações, alcançando 4,7 milhões de pessoas, 129.577 gostos e mais de 10 mil partilhas.

O ano de 2021 termina com 61.526 seguidores nas três plataformas.

■ Facebook

O Facebook teve um aumento de 2.000 seguidores no ano de 2021. No que diz respeito ao Facebook, os seguidores são maioritariamente mulheres com 73,9% e idades compreendidas entre os 25 e os mais de 65 anos, o que obriga a gerir com muito cuidado os conteúdos, tentando que a maioria seja abrangente a todas estas faixas etárias e, no caso dos conteúdos que são direcionados para um intervalo de idades, tentamos intercalar entre as idades e o tipo para ir ao encontro de todos.

Uma das publicações que apresentou melhores resultados, foi o vídeo do projeto ÓChef com a comunicadora Fátima Lopes e o chef Vítor Sobral, alcançando cerca de 110 mil pessoas.

■ LinkedIn

O LinkedIn, também obteve aumento bastante significativo de cerca de 2.000 seguidores, iniciando o ano com 14.876 terminando com 16.716, e com uma taxa de engajamento de 7,90%.

No que diz respeito aos conteúdos publicados verifica-se que os que apresentam os melhores resultados são as publicações de produtos e serviços, anúncios de recrutamento, iniciativas institucionais, atividades da empresa, nomeadamente a partilha do Jornal “Águas Livres”.

Uma das publicações que apresentou melhores resultados, foi a publicação no dia 2 de abril, data em que se assinala o aniversário da EPAL, alcançando 8.928 pessoas e 223 likes.

■ Instagram

O Instagram teve um aumento de 350 seguidores no ano de 2021. Os nossos seguidores encontram-se, principalmente, na cidade de Lisboa. As faixas etárias com maior destaque na nossa página são entre 35-44 anos com 34,5% e os 45-54 com 23,8%. Os nossos seguidores são maioritariamente femininos com 73,1%.

Relativamente aos indicadores de desempenho, a publicação com maior alcance atingiu 2.525 pessoas, com 123 gostos no vídeo do Casal Mistério, parceria feita com a EPAL.

Iniciativas de comunicação interna

■ Distribuição do cabaz de Natal

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Conciliação e de ação de responsabilidade empresarial, a aquisição do cabaz de Natal voltou a ser uma realidade.

O cabaz oferecido em 2021, tal como ao anterior, voltou a incluir produtos oriundos das diferentes áreas de atuação de todas as empresas da holding, tanto nacionais como internacionais. A EPAL ficou representada com duas ofertas especiais, que não poderiam deixar de ser partilhadas com todos: a 2ª edição do livro "A Irresistível Água da Torneira à Mesa com...", e uma compota do seu parceiro SEMEAR.

A todos os trabalhadores foi igualmente distribuído, juntamente com o seu cabaz de Natal, o bule AQUA NOVA, que resulta de uma parceria entre a EPAL e a Costa Nova.

Também no âmbito de ação de responsabilidade empresarial, a EPAL adquiriu uma oferta simbólica destinada aos habituais prestadores de serviço que marcam presença no dia-a-dia da empresa. À semelhança do ano anterior, esta oferta foi adquirida ao SEMEAR, que pelo extraordinário projeto de sustentabilidade e de inclusão social permite-nos reforçar o nosso espírito solidário e de respeito pela inclusão.

■ Cabaz do Bebê

A iniciativa implementada em 2016 é uma das medidas de conciliação da vida profissional e familiar. Em 2021 assinalámos o nascimento de 17 bebés filhos/as de trabalhadores/as da EPAL/AdVT, com a entrega do "Cabaz Nascimento". Foram entregues 12 cabazes cor-de-rosa e 5 azuis com produtos de higiene para bebé, cartão "Dá-presente" e kit EPAL.

■ Distribuição de ofertas a todos os trabalhadores

A implementação do Sistema de Gestão da Conciliação trouxe consigo mais um momento simbólico de distribuição a todos os trabalhadores. Em 2021, e como forma de celebrar o Dia Mundial da Água, uma data muito especial para a EPAL e para os seus trabalhadores, foi distribuído um kit composto por uma mochila de tecido reciclado, uma Fill Forever (PET), uma Lisbon Tap Water e, como novidade, um pé de viburno adquirido ao abrigo do protocolo celebrado com a Quercus.

Este kit, para além de uma oferta simbólica, traduz-se também na continuidade de promover, indoor, o hábito sustentável de consumir água da torneira e de lembrar que sem água não há vida.

■ Cerimónia de Homenagem aos Trabalhadores com 25 e 35 anos de antiguidade

À semelhança de anos anteriores, realizou-se uma cerimónia de Homenagem aos Trabalhadores que concluíram 25 e 35 anos de antiguidade, nos anos de 2019 e 2020.

Fruto do presente contexto pandémico, não teve lugar a tradicional cerimónia de homenagem, mas foi concretizada a entrega das ofertas, junto de cada Trabalhador, fazendo-se acompanhar por uma mensagem do presidente do Conselho de Administração. Foram homenageados 49 Trabalhadores, havendo, entre eles, um trabalhador que completou 50 anos ao serviço da EPAL em 2019.

■ Desafio interno "Partilhe as suas fotos de férias"

No Dia Mundial da Fotografia, foi lançado um desafio aos Trabalhadores que gostam de fotografar, no sentido de partilharem com todos fotos das suas férias, onde a água e natureza sejam tema de fundo. A partilha começou a ser feita na Intranet.

Museu da Água

O Museu da Água, com mais de 30 anos de atividade, é tutelado pela EPAL, sendo composto por quatro espaços dispersos pela cidade de Lisboa, todos eles constituídos por edifícios relacionados com o abastecimento da água à cidade de Lisboa, datados dos séculos XVIII e XIX:

- Aqueduto das Águas Livres
- Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras
- Reservatório da Patriarcal
- Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos (onde se encontra a exposição permanente dedicada ao tema Água)

A EPAL tem ainda a responsabilidade da gestão e manutenção do Aqueduto das Águas Livres, bem como da Mãe d'Água, monumentos pertencentes ao património do Estado Português.

Em mais um ano de pandemia, os espaços museológicos do Museu da Água tiveram cerca de 52 mil visitantes, o que representa um aumento face ao período homólogo em cerca de 41% (em 2020 tinham visitado os espaços da empresa cerca de 37 mil visitantes). Também ao nível dos visitantes de outras nacionalidades assistiu-se a um ligeiro aumento, pois em 2020 foram cerca de 7.000 mil visitantes, e em 2021 foram cerca de 7.239 mil visitantes.

Salienta-se ainda, à semelhança de 2020, o facto do Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras ter sido o monumento mais visitado, contrariamente aos anos anteriores, nos quais o Aqueduto das Águas Livres era o que registava mais visitas.

A Pandemia global COVID-19, e a consequente continuidade do estado de emergência, obrigou, uma vez mais, ao encerramento de todos os espaços museológicos do Museu da Água no período de tempo entre 15 de janeiro e 5 de abril. Além do encerramento dos espaços neste período, o Museu da Água, ao longo do ano, sofreu igualmente limitações parciais ou totais no horário de funcionamento aos fins-de-semana, à semelhança de outros espaços públicos.

Apesar dos períodos de encerramento e/ou redução de horário de funcionamento, o Museu da Água, face a 2020, registou:

- Um aumento superior a 42% no que respeita ao número total de visitantes;
- Um aumento superior a 41% referente ao número total de visitas guiadas realizadas (escolas e público em geral);
- Um aumento superior a 1% no que respeita aos visitantes estrangeiros. O fraco crescimento neste ponto estará associado à quebra sentida na área do turismo.

O encerramento do Museu da Água, o encerramento e as alterações de calendário da atividade escolar, as limitações impostas à circulação de pessoas e a diminuição significativa no número de turistas condicionaram fortemente toda atividade museológica presencial. Nesse sentido, o Serviço Educativo do Museu da Água continuou a desenvolver uma programação virtual, executada à distância, com recurso a meios digitais.

Assim, em termos de atividade museológica e eventos realizados, a título de serviço educativo, destacam-se em 2021 as seguintes exposições e espetáculos:

- **Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras (RMAA)**
 - “Coreografias da água – Pensar o sítio de Lisboa”, exposição temporária de Teresa Amaro Alfaiate e João Mendes Ribeiro, Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras, outubro e novembro de 2021;
 - OCUBO – Immersivus Lisboa: Espetáculos imersivos “Impressive Monet & Brilliant Klint”, “Il Divino Michelangelo & Il Genio Da Vinci”, “O Fabuloso Circo de Natal”, dezembro 2021;
 - Projeto “Dus”: Dança contemporânea, Joana Borges, setembro 2021.
- **Reservatório da Patriarcal (RP)**
 - BoCa – Biennial of contemporary Arts 2021: Instalação “Overlapses, Riddles & Spells”, de Andeia Santana, setembro e outubro 2021;
 - Real Fado: concertos de fado e outras sonoridades, vários artistas, setembro a dezembro 2021;

- Eufonia Festival 2021 – Sound Circuits 2021 Lisbon: Instalação sonora “Sub Sacellum”, de Júlia Lema Barros, novembro 2021.
- **Estação Elevatório a Vapor dos Barbadinhos (EEVB)**
 - LUME Sessions – concertos de Benny Broker, Lázaro, João Miguel Madeira, Ana Mariano, Avan Gras, Merai e Mura, março 2021;
 - Lisboa Criola – concerto com Paulo Flores e Dj Marfox, setembro 2021;
 - IMAGO LISBOA Photo Festival: Exposição temporária “Construir Pontes”, setembro e outubro 2021.
- **Exposições itinerantes**
 - Exposição itinerante “Aquedutos de Portugal”, patente no Museu Municipal de Santa Cruz das Flores, Açores, maio 2021;
 - Exposição itinerante “A Água e os ODS”, patente na Escola S. João de Brito, novembro 2021.
- **Visitas guiadas temáticas**
 - **“Praças, Jardins e Água”**: a história da água e dos jardins na sétima colina, contada no Museu Nacional de História Natural e da Ciência, no Jardim do Príncipe Real e na Galeria Subterrânea do Loreto (parceria com MUHNAC);
 - **“Plantas, Água e Arte”**: a história da água, da arte e das plantas na sétima colina, contada a três vezes - Museu Nacional de História Natural e da Ciência, Galeria Subterrânea do Loreto e Museu de São Roque (parceria com MUHNAC e Museu de São Roque);
 - **“Lisboa 360°”**: Observar Lisboa sob duas perspetivas cronológicas diferentes, através de dois miradouros de exceção (parceria com miradouro Amoreiras 360°);
 - **“Do Aqueduto ao Parque de Florestal de Monsanto”**: A história do Aqueduto das Águas Livres e do Parque Florestal de Monsanto - biodiversidade e sustentabilidade (parceria com CML-DGPFMSA, Centro de Interpretação de Monsanto);
 - **“Do Chafariz à Fábrica de Água”**: Ciclo urbano da água (parceria com AdTA);
 - **“Museólogos - Diálogos entre Museus”**: Dois museus em diálogo (parceria com Museu de São Roque);
 - **“Lisboa Vista de Cima”**: Crescimento e desenvolvimento urbano de comunidades (parceria com Museu de São Roque);
 - **“Do Aqueduto Ao Palácio Fronteira”**: Visita de época centrada no tema da hidráulica setecentista (parceria Fundação das Casas de Fronteira e Alorna);
 - **“Aquatuk”**: visita guiada de Tuk Tuk ao sistema Águas Livres, em Lisboa (parceria com TukOnMe);
 - **“Os Chafarizes da 7ª Colina”**: visita guiada aos chafarizes do sistema Águas Livres;
 - **“Caminhada pelo Património da Água”**: Desporto e Património (parceria com Lisboa Capital Europeia do Desporto 2021);
 - **“A Água Invisível”**: estudo da pegada hídrica (EEVB);
 - **“Património ao Pôr-do-sol”**: visita guiada ao Aqueduto das Águas Livres;
 - **“Rota das Claraboias e da Biodiversidade no Parque Florestal de Monsanto”**: Visita ao Parque Florestal de Monsanto com identificação das claraboias do Aqueduto das Águas Livres, fauna e flora local (parceria com CML-DGPFMSA, Centro de Interpretação de Monsanto).
- **Atividades Museológicas**
 - Celebração no Dia Internacional dos Monumentos e Sítios: visitas guiadas temáticas e abertura gratuita ao público, abril 2021;
 - Celebração do Dia Internacional dos Museus: visitas guiadas temáticas e abertura gratuita ao público, maio 2021;
 - Celebração da Noite Europeia dos Museus: visitas guiadas temáticas, maio 2021;

- Celebração dos 290 anos do Alvará Régio: produção de minidocumentário alusivo ao tema para web, maio 2021 (parceria com Mosteiro de São Vicente de Fora);
 - Participação nas Jornadas Europeias de Arqueologia: visita técnica à EEVB, junho 2021;
 - Participação nas Jornadas Europeias do Património: visitas guiadas temáticas, setembro 2021;
 - Participação na Semana Europeia do Desporto: caminhada pelo património, setembro 2021;
 - Dinamização da 2ª edição do Concurso para Jovens “A Água que Queremos”, no âmbito da Rede Global de Museus da Água (WAMU-NET), dezembro 2021;
 - Programa “Ciência Viva no Verão”: realização de visitas técnicas orientadas (parceria com a AdTA e o Parque Florestal de Monsanto, CML);
 - Trienal de Arquitetura de Lisboa - Open House: programa especializado de visitas guiadas ao Aqueduto das Águas Livres, Reservatório da Mãe d’Água das Amoreiras, Reservatório da Patriarcal e Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos;
 - Lisboa Capital Europeia do Desporto 2021: dinamização da atividade “Aqueduto sobre Rodas” - travessia mensal de bicicleta no Aqueduto das Águas Livres -, e sessões de Body Combat no Reservatório da Mãe d’Água das Amoreiras;
 - CERCiência – ciência em Rede: realização de Ateliers científicos;
 - Programa de liderança criativa THINK Lisbon - “Water Trail”, “Zero Wast Lab” e “Reboundance”: visitas temáticas associadas aos planos de estudo.
- **Desenvolvimento de Materiais Pedagógicos**
 - Projeto de adaptação expositiva de módulos interativos sobre água (EEVB);
 - Conceção e produção de Malas Pedagógicas: material de apoio às visitas guiadas (AAL e EEVB);
 - Conceção e produção de maquete didática: construção lúdica da arcaria do Vale de Alcântara (AAL);
 - Conceção e produção de roteiro interativo de visita ao Museu da Água, destinado às famílias;
 - Conceção e produção de roteiro das espécies botânicas dos jardins do Museu da Água;
 - Projeto “MyEyes” - APP de apoio à mobilidade de pessoas com deficiência visual nos circuitos de visita livre (AAL e RMAA).
- **Serviço Educativo: atividades realizadas no âmbito da Pandemia**
 - **Visitas on-line para escolas** - adaptação do programa de visitas guiadas presenciais para visitas online, dirigidas a todos os níveis de ensino;
 - **Visitas on-line para o público em geral** – visitas guiadas online, temáticas ou sobre cada um dos espaços do Museu da Água, transmitidas através das redes sociais e alojadas no canal youtube;
 - **Dinamização das redes sociais e do Canal de Youtube** - criação de publicações temáticas nas redes sociais e exposições temporárias em formato vídeo;
 - **Obtenção do selo COVID Safe** - Adaptação dos espaços museológicos às medidas de segurança decorrentes da Pandemia COVID-19.

Procedeu-se ainda em 2021 a algumas ações no âmbito da atividade científica, nomeadamente:

- **Consultoria histórica, científica e técnica**
 - Criação e concretização do Curso em regime de B-Learning para Professores em parceria com a Águas do Tejo Atlântico - “Educação Ambiental para a Sustentabilidade (2º e 3º Ciclos do ensino básico) ”;
 - Programa de liderança criativa THINK Lisbon - “Water trail”, “Zero Wast Lab” e “Reboundance”: consultoria para desenvolvimento de conteúdos;

- Projeto IH4 Future: consultoria nas áreas da cultura material, cultura científica e património industrial para o futuro;
 - Congresso Internacional de Hidráulica - A Hidráulica em Edifícios Monumentais: Organização científica e logística (parceria com Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa - Centro de História -, Câmara Municipal de Odivelas, Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos, Câmara Municipal de Loures);
 - Exposição temporária “9 décadas do Parque Florestal de Monsanto”, Centro de Interpretação de Monsanto: consultoria histórica.
- **Outras atividades**

Em 2021, a atividade do Museu da Água registou igualmente o aluguer e cedência de espaço para diversas atividades junto de outras entidades. Adicionalmente, no que respeita à faturação do Museu da Água, registaram-se rendimentos de cerca de 38 mil euros de bilheteira, 13 mil euros nas lojas, cerca de 31 mil euros a título de aluguer de espaços, obtendo uma receita total de aproximadamente 82 mil euros.

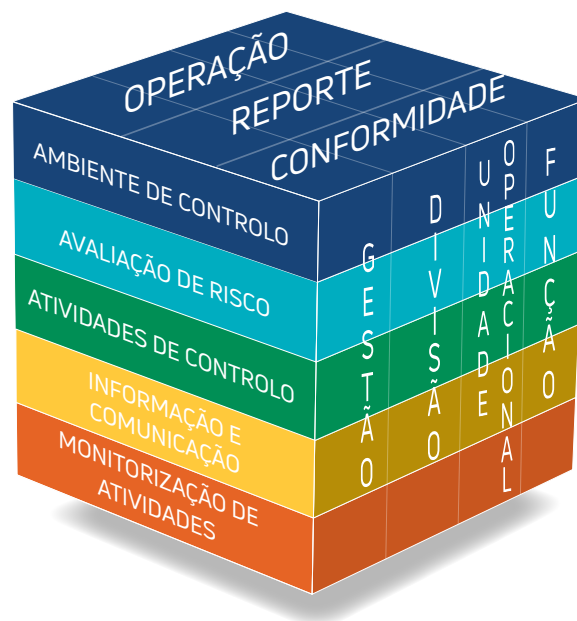
- Gestão do Risco

“Controlo Interno é um processo efetuado pelo Conselho de Administração, gestão e outro pessoal de uma entidade, projetado para fornecer garantia razoável em relação ao alcance de objetivos relacionados a operações, relatórios e conformidade.” COSO 2013

A EPAL e em particular, o seu Conselho de Administração, dedicam atenção a temáticas como o controlo interno, a gestão dos riscos, a fraude, a transparência da informação e fiabilidade do relato financeiro.

Sendo estas preocupações transversais ao grupo AdP, no qual a EPAL se inclui, e por forma a possibilitar a existência de uma sistematização e adequada visibilidade do controlo interno existente nas empresas, em 2021 foi concluída a primeira fase do projeto de implementação do Sistema de Controlo Interno (SCI) do Grupo, assente na metodologia internacionalmente aceite do COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), por se considerar como um modelo adaptável à estrutura das empresas, por ser flexível para toda a entidade e para qualquer uma das suas unidades ou atividades de negócio e fiável na resposta que confere aos desafios existentes.

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



Ambiente de Controlo

Deve refletir a importância do CI e estabelecer a disciplina e estrutura dos restantes elementos SCI. É o conjunto de regras, processos e estruturas que fornecem a base para a realização do CI na empresa.

Define o espírito da organização, influenciando a consciência que os outros trabalhadores e trabalhadoras têm para o risco.

É a base de todas as restantes componentes do SCI.

Avaliação de Risco

Destinado a identificar, avaliar, acompanhar e controlar todos os riscos que possam influenciar a estratégia e os objetivos definidos pela instituição, assegurar o seu cumprimento e que são tomadas as ações necessárias para responder adequadamente a desvios não desejados.

O risco é definido como a possibilidade de um evento ocorrer e afetar (positiva ou negativamente) a realização dos objetivos definidos pela organização.

Envolve um processo dinâmico e interativo para identificar e analisar os riscos que afetam a realização dos objetivos da organização, servindo de base ao entendimento de como os mesmos deverão ser geridos.

Devem ser definidos objetivos aos diferentes níveis da organização, de forma consistente e por categorias, para as operações, reporte e conformidade, com clareza suficiente para que seja possível identificar e analisar os riscos desses objetivos.

Atividades de Controlo

Atividades desenhadas para impedir ou reduzir o impacto adverso dos riscos. Atividades recorrentes de controlo do processo.

Atividades de controlo são ações estabelecidas por políticas e procedimentos que ajudam a assegurar que as diretivas da Administração para mitigar os riscos na concretização dos objetivos são realizadas.

As atividades de controlo são realizadas a todos os níveis da organização e em várias etapas do processo de negócio e sobre o ambiente tecnológico.

As atividades de controlo podem ser de natureza preventiva ou detetiva e podem abranger uma série de atividades manuais e automáticas, como autorizações e aprovações, verificações, reconciliações e análises de desempenho do negócio.

A segregação de funções é tipicamente incorporada na seleção e desenvolvimento de atividades de controlo. Quando a segregação de funções não é possível, a gestão deve desenvolver e implementar atividades de controlo alternativas.

Informação e comunicação

Instituído para garantir a captação, tratamento e troca de dados relevantes, abrangentes e consistentes, num prazo e de uma forma que permitam o desempenho eficaz e tempestivo da gestão e controlo da atividade e dos riscos da instituição.

A informação é necessária para a organização exercer as suas responsabilidades de CI em apoio à realização dos seus objetivos. A gestão obtém ou gera e usa informação relevante e de qualidade de fontes internas e externas, para apoiar o funcionamento do CI.

A comunicação é o processo contínuo que permite à equipa compreender as responsabilidades do CI e a sua importância para a concretização dos objetivos. Pode ocorrer tanto interna como externamente e fornece à organização as informações necessárias para a execução dos controlos diariamente. A comunicação interna é o meio pelo qual a informação é disseminada em toda a empresa, fluindo em todos os sentidos e em toda a organização. Esta permite que todos os trabalhadores recebam uma mensagem clara da gestão de que as responsabilidades de controlo devem ser cumpridas. A comunicação externa tem uma dupla finalidade: permite a entrada de informações externas relevantes e fornece informações a terceiros em resposta a requisitos e expectativas.

Monitorização de Atividades

É executado com vista a assegurar a adequação e a eficácia do próprio SCI ao longo do tempo, para que garanta, nomeadamente, a identificação tempestiva de eventuais deficiências ou de oportunidades de melhorias.

Avaliações contínuas, pontuais/independentes ou uma combinação de ambas são usadas para determinar se cada uma das cinco componentes do CI, incluindo os controlos que efetivam os princípios dentro de cada componente, estão presentes e a funcionar.

As avaliações contínuas, incorporadas nos processos de negócio, nos diferentes níveis da organização, fornecem informações oportunas.

As avaliações pontuais/independentes, realizadas periodicamente, irão variar em âmbito e frequência, dependendo da avaliação do risco, da eficácia das avaliações contínuas e de outras considerações de gestão.

Os resultados são avaliados de acordo com os critérios estabelecidos pelos reguladores, órgãos normativos reconhecidos ou pela Administração e pelo Conselho de Administração e as deficiências são comunicadas, em tempo útil, à gestão e à Administração, conforme apropriado, sendo que as mais relevantes são comunicadas também ao Conselho de Administração.

No âmbito da primeira fase do projeto, em 2021 foram mapeados 20 subprocessos e processos iniciais, identificados os eventos de riscos e os controlos implementados na sua mitigação. Pese embora, o trabalho já desenvolvido, a conclusão do mapeamento da totalidade de processos apenas será concluída em 2022.

Tendo sido finalizada a revisão do Manual de Controlo Interno da EPAL e AdVT, que integra os processos e subprocessos mapeados na primeira fase e as respetivas matrizes de riscos e controlos (MRC), em 2022, o Manual será revisto por forma a integrar os novos processos e subprocessos mapeados e revistos, as respetivas matrizes de riscos e controlos (MRC) e as Métricas de Avaliação do SCI definidas.

Foi efetuada uma análise preliminar à maturidade do Controlo Interno da empresa, através da sistematização das respostas obtidas nos questionários submetidos, de modo a identificar o nível de conhecimento e a sensibilidade a esta matéria.

No seguimento, encontra-se prevista a continuação da revisão conjunta com a AdP SGPS, das MRC dos processos já mapeados, de modo a identificar eventuais incoerências ou situações não identificadas, consolidar a informação sistematizada, melhorar os conteúdos e assegurar a sua aderência com a realidade dos processos mapeados.

Paralelamente, será efetuado um teste à avaliação das métricas de avaliação do sistema de controlo interno definidas, por forma a obter uma visão preliminar da situação dos respetivos sistemas de controlo interno.

Concluída a implementação do modelo, a avaliação das métricas estabelecidas, conjugada com os resultados dos testes aos controlos (nomeadamente os chave) obtidos através das auditorias de controlo interno a realizar anualmente, permitirão a obtenção de informação que possibilitará aferir se as cinco componentes do controlo interno se encontram a operar de forma integrada, para proporcionar um nível de segurança razoável à Administração da EPAL sobre o desempenho do SCI.

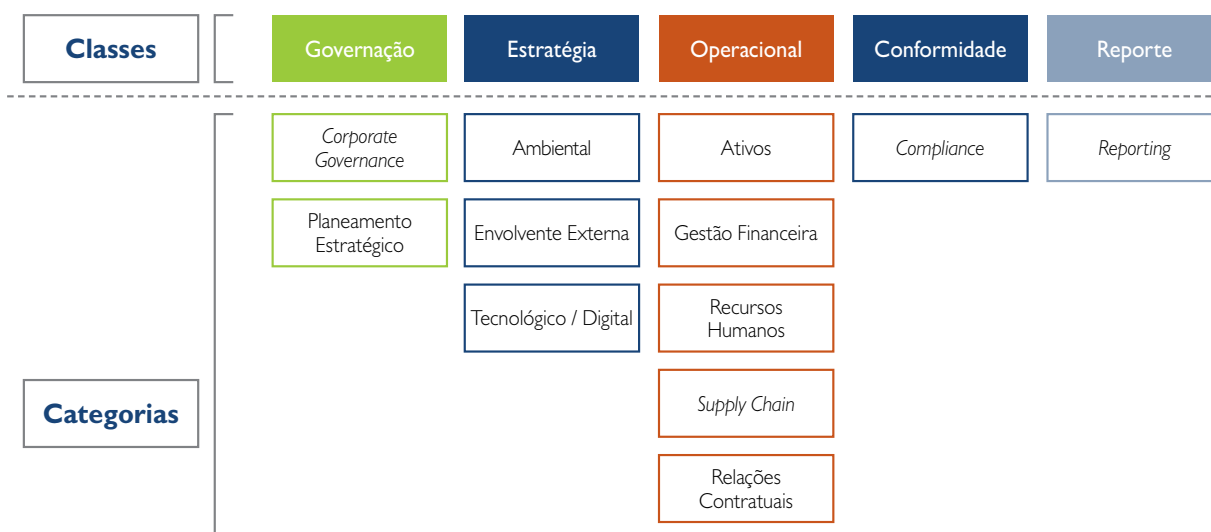
Será promovida a sensibilização e formação sobre o controlo interno, visando assegurar uma monitorização permanente dos controlos implementados, por parte da empresa e nomeadamente dos responsáveis dos processos de negócio.

As alterações acima indicadas conjugadas com a revisão e do Modelo de Gestão de Risco em vigor no Grupo AdP e na EPAL, prevista para 2022, permitirão ao seu Conselho de Administração um maior enfoque da sua monitorização e análise nos riscos críticos identificados, inerentes à atividade e que resultam da sua operação diária.

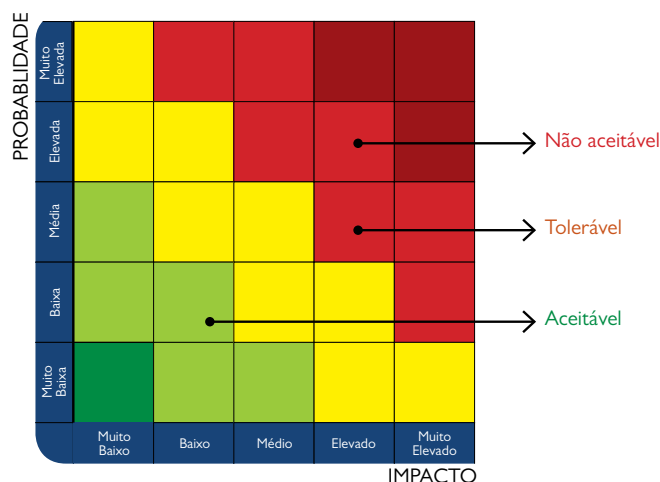
A existência de um Modelo de Gestão do Risco Empresarial possibilita uma avaliação integrada do risco na empresa e um amadurecimento da sua cultura de risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na empresa, a reduzir o risco de perda dos seus investimentos e ativos, e ajudar a garantir a fiabilidade das demonstrações financeiras e a conformidade com as leis e regulamentação.

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

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



O grupo AdP e as suas empresas não dispõem de um “Plano Estratégico e de política de risco”, existindo formalmente aprovado um Modelo de Gestão do Risco, sustentado numa metodologia que permite efetuar a gestão do risco empresarial, através da avaliação dos riscos na perspetiva da probabilidade de ocorrência e do impacto, considerando os respetivos riscos inerente e residual. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do sistema de controlo interno instituído para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável, em conformidade com a seguinte matriz:



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

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

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

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

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

A AICR, enquanto elemento supervisor no processo de avaliação de risco e da eficácia e eficiência dos sistemas de controlo interno da empresa, reporta diretamente ao Conselho de Administração da AdP SGPS, tem reforçada a sua independência perante as administrações das empresas auditadas e está dotada de um adequado grau de autonomia na realização dos trabalhos, otimizando os recursos disponíveis e evitando a duplicação de estruturas.

No âmbito do processo de gestão do risco empresarial, os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, operacional/infraestrutura, conformidade legal e reporte são tratados e monitorizados pela EPAL, sendo periodicamente apreciados pela AdP SGPS, na qualidade de acionista maioritário. A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, além de ser assegurada pela empresa e respetivos órgãos de gestão é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e

controlo da atividade do acionista maioritário, as quais têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

De acordo com a metodologia implementada, os níveis de risco classificados como “Aceitável”, e que por tal traduzem implicitamente a Política de Risco do Grupo AdP, voltam a ser reapreciados no ciclo seguinte de avaliação.

Sempre que a avaliação de um risco se enquadre num patamar tolerável ou não aceitável, são elaborados, aprovados e adotados Planos de Tratamento do Risco como medida de mitigação, nos quais se identificam as ações corretivas a desenvolver, a estratégia de tratamento que estas consubstanciam (evitar, aceitar, reduzir ou partilhar o risco), o prazo de tratamento associado e o responsável e respetivo plano de implementação. Consoante a duração do período de tratamento definido, poderão ser definidas datas de monitorização e os respetivos responsáveis, sendo o impacto das ações desenvolvidas aferido na avaliação subsequente efetuada.

Para os riscos classificados como “Tolerável”, os Planos de Tratamento dos Riscos têm como requisito a necessidade de implementação de medidas nos 12 meses seguintes. Para os riscos classificados como “Não Aceitável”, os Planos de Tratamento dos Riscos têm como requisito a necessidade de implementação de medidas nos 6 meses seguintes.

De acordo com a metodologia implementada, concluída a avaliação do risco efetuada pela empresa, o Conselho de Administração avalia a necessidade de identificar e/ou implementar ações corretivas, que devem ser monitorizadas periodicamente, de forma a acompanhar a sua implementação, o impacto na mitigação dos riscos identificados e aferir o respetivo nível de controlo.

- Atividade Operacional

PRODUÇÃO DE ÁGUA

O ano de 2021 voltou a ser fortemente marcado, ao nível da vertente operacional, por dois fatores: a pandemia COVID19 e a reduzida precipitação, em particular nos primeiros meses do ano hidrológico.

A continuidade da pandemia à escala global manteve a generalidade dos condicionalismos registados em 2020, situação que influenciou a operação dos serviços de abastecimento de água, tendo como principal consequência que o foco de atuação tenha incidido fundamentalmente ao nível da segurança e da continuidade e qualidade dos serviços prestados. Com efeito, a pandemia originou durante períodos significativos um forte condicionamento dos meios humanos e materiais, o que teve naturais reflexos ao nível da realização temporal de alguns projetos que se encontravam previstos.

Origens

Ao longo do ano de 2021 foram utilizadas como origens principais as captações superficiais de água na Albufeira de Castelo do Bode (rio Zêzere) e no rio Tejo em Valada. Como origens complementares ou com importância, fundamentalmente, local ou regional, foram também utilizadas diversas captações subterrâneas, designadamente: Lezírias, OTA e Alenquer, e ainda, no caso do sistema Oeste, as captações subterrâneas do Farol, Vassala, Reguengo, Pó, Alcoentre e Casais de Britos 2.

Ciclo da Água

		2019	2020	2021	Variação 2021/2020
Água captada	m³	221.836.249	221.124.927	221.716.595	0,3%
Castelo de Bode	m ³	169.132.235	155.296.516	160.420.110	3,3%
Valada Tejo	m ³	38.596.030	49.515.730	47.225.510	-4,6%
Capt. Subterrâneas	m ³	12.432.810	14.378.338	11.922.207	-17,1%
Capt. Sistema Oeste	m ³	1.675.174	1.934.343	2.148.768	11,1%
Água tratada/produzida	m³	221.451.985	220.723.565	221.384.388	0,3%
Castelo de Bode	m ³	169.128.073	155.292.027	160.415.215	3,3%
Valada Tejo	m ³	38.224.120	49.129.990	46.927.130	-4,5%
Capt. Subterrâneas	m ³	12.432.810	14.378.338	11.922.207	-17,1%
Capt. Sistema Oeste	m ³	1.666.982	1.923.210	2.119.836	10,2%
Água Vendida	m³	200.013.318	197.668.956	196.167.276	-0,8%
Clientes Municipais/Multimunicipais	m ³	148.747.213	151.522.950	151.005.322	-0,3%
Clientes Diretos	m ³	51.266.105	46.146.006	45.161.954	-0,4%
Água não faturada (ANF)	m³	21.822.931	23.455.971	25.549.318	-0,2%
ANF na Rede de Distribuição	m ³	9.032.480	8.861.824	9.606.827	-2,1%
ANF na Produção e Transporte	m ³	12.790.451	14.594.147	15.942.491	8,9%
Água não faturada	%	9,8%	10,6%	11,5%	0,9 pp
ANF na Rede de Distribuição	%	10,1%	10,4%	11,3%	0,9 pp
ANF na Produção e Transporte	%	5,8%	6,6%	7,2%	0,6 pp

O volume de água captada no ano de 2021 foi de 221,7 milhões de m³, ligeiramente superior em 0,6 milhões de m³ (0,3%) ao verificado no período homólogo. A principal origem de água continuou a ser a captação na albufeira de Castelo de Bode, que representou 72% do total da água captada na empresa.

A captação de Valada Tejo continuou a assumir um papel relevante no total de volume produzido, após a remodelação da ETA de Vale da Pedra finalizada em 2018, representando no corrente ano cerca de 21% do volume total (22% em 2020).

A percentagem global de água não faturada manteve-se num nível de excelência, apresentando um valor de 11,5%, que representa uma variação de 0,9 pontos percentuais face ao verificado no ano anterior.

Adução

A EPAL dispõe de um sistema de Produção e Transporte constituído por 3 subsistemas, Castelo de Bode, Tejo e Alviela, os quais se desenvolvem ao longo de cerca de 700 Km de adutores, com uma capacidade nominal de produção que pode atingir mais de um milhão de m³/dia e uma capacidade de reserva de cerca de 370.000 m³, e que possibilitam efetuar transferências de caudal entre si, o que permite uma grande versatilidade e uma fiabilidade reforçada.

Estes subsistemas são constituídos por 2 Estações de Tratamento de Água, 31 Estações Elevatórias, 28 Reservatórios e 23 Postos de Cloragem.

		2019	2020	2021	Varição 2021/2020
Comprimento Conduitas	km	696	696	695	-0,6
Est. Tratamento Água	n.º	2	2	2	-
Est. Elevatórias	n.º	31	31	31	-
Reservatórios	n.º	28	27	27	-
Postos de Cloragem	n.º	23	23	23	-
Pontos de Entrega	n.º	189	186	188	2

Nota: As infraestruturas acima não incluem as operadas na região Oeste

A água produzida é aduzida ao sistema por meio dos adutores de Castelo do Bode e Tejo. No percurso até Lisboa e para entrega aos municípios clientes são ainda utilizadas outras importantes infraestruturas de transporte, como o aqueduto Alviela, e os adutores Vila Franca de Xira-Telheiras, Circunvalação e Costa do Sol.

Subsistema do Alviela

O Aqueduto Alviela tem uma extensão de 120 km desde a Nascente dos Olhos de Água (atualmente fora de serviço) e o Reservatório dos Barbadinhos em Lisboa. Esta estrutura está em exploração para efeitos de abastecimento de água para consumo humano, a partir do ponto de transferência de água do Adutor do Castelo do Bode em Alcanhões, onde é introduzida água proveniente dos furos de Alenquer, Lezírias e Ota. Quando necessário é efetuado o reforço com água proveniente do Aqueduto Tejo, através de transferências existentes a jusante de Vila Franca de Xira (nas estações elevatórias de Alhandra e Verdelha). A montante de Vila Franca de Xira (Azambuja) existe uma Estação Elevatória (EE da Pimenta) a qual permite transferir água para o Aqueduto Alviela (a montante do Sifão 33) proveniente do Adutor Bode (sendo esta a ligação que habitualmente está em funcionamento) ou do Aqueduto Tejo.

Subsistema do Tejo

O Aqueduto Tejo tem uma extensão de 49 km, desde a Várzea das Chaminés, no Concelho da Azambuja, até ao Reservatório dos Olivais, em Lisboa. Na Várzea das Chaminés recebe água da Estação de Tratamento de Vale da Pedra, proveniente da captação superficial do Rio Tejo, em Valada do Ribatejo, a qual é aduzida através de duas condutas com diâmetros de 1.000 e 1.250 mm. Na Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira, o Aqueduto Tejo pode receber água proveniente do Subsistema de Castelo do Bode. Pode ainda receber água dos furos de Alenquer e das Lezírias e em situações de emergência dos furos de Valada I, Valada II e Valada III.

Subsistema de Castelo do Bode

O Subsistema de Castelo do Bode é constituído pela Torre de Captação localizada na albufeira de Castelo do Bode, pela Estação Elevatória I e II a jusante da barragem com o mesmo nome, pela Estação de Tratamento de Água da Asseiceira e pelo Adutor que liga a Estação de Tratamento de Água à Estação Elevatória de Vila Franca de Xira.

A água captada na Albufeira do Castelo do Bode é transportada para a ETA da Asseiceira, através de um adutor com cerca de 9 km de comprimento. O desenvolvimento do adutor entre a saída da estação e a Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira é de cerca de 80 km. Neste percurso pode receber água a partir da interseção com a conduta de Valada IV, proveniente das captações subterrâneas de Valada I, II e III (apenas em situações de emergência).

Adutor Vila Franca de Xira-Telheiras

Este adutor tem cerca de 26 km de comprimento e 1,5 m de diâmetro, tendo início numa Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira e terminando no reservatório de Telheiras. Esta conduta pode ser alimentada por água proveniente dos subsistemas do Castelo do Bode e/ou do Tejo.

Adutor da Circunvalação

Este adutor tem cerca de 47 km de desenvolvimento, variando os seus diâmetros entre 1,8 e 1,2 m. Tem a sua origem numa Estação Elevatória do Recinto de Vila Franca de Xira e término no Reservatório de Vila Fria, situado em Oeiras/Porto Salvo. À semelhança do adutor Vila Franca de Xira-Telheiras, com o qual se pode interligar, é alimentado por água proveniente dos subsistemas do Castelo do Bode e/ou Tejo.

Adutor da Costa do Sol

O adutor da Costa do Sol insere-se no subsistema Lisboa-Municípios, compreendendo os troços "Alfragide-Caxias", "Caxias-Estoril" e "Estoril-Cobre", num total de 25 km. É constituído por tubagem em betão armado pré-esforçado com diâmetros nominais compreendidos entre DN 750 mm e DN 1000 mm. O adutor tem início no Reservatório de Alfragide, tendo várias ligações ao longo do seu percurso, nomeadamente à Rede de Distribuição de Lisboa e aos Municípios de Oeiras e Cascais.

No ano de 2021 verificaram-se 97 avarias em condutas na rede de adução, registando-se aumentos nas avarias em condutas da EPAL e nas condutas do sistema da região Oeste.

		2019	2020	2021	Varição 2021/2020
Avarias em Condutas na Rede de Adução	n.º	50	48	97	+49
Sistema EPAL	n.º	18	38	69	+31
Sistema Oeste	n.º	32	10	28	+18

No que respeita às operações de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ocorrências e iniciativas:

Subsistema Castelo do Bode:

Os níveis da Albufeira de Castelo do Bode registaram valores em geral mais baixos comparativamente ao ano anterior, situação que pode ser evidenciada pelo nível médio anual de 114,8 m face ao nível médio de 117,0 m verificado em 2020. Este cenário desfavorável implicou desde logo um maior consumo energético ao nível da elevação de água captada para a ETA Asseiceira. Para além disso, registou-se uma redução progressiva, mas consistente, do nível da albufeira ao longo do ano, a qual se acentuou no início do ano hidrológico 2021/2022 decorrente dos (elevados) volumes turbinados para produção de energia hidroelétrica. Esta situação conduziu a que tivessem sido atingidos níveis raramente registados (108,14 m), circunstância merecedora de especial atenção e preocupações adicionais ao nível da continuidade do serviço da empresa.

No decorrer do ano de 2021:

- Foram realizadas diversas operações de conservação e limpeza de canais, caleiras e beneficiação de zonas funcionais da ETA de Asseiceira, nomeadamente em órgãos de tratamento na Linha 1 e na Linha 2, com a limpeza das Cisternas de Água de Lavagem;
- Durante o ano foram encaminhadas 1.322 toneladas de lamas desidratadas resultantes do processo de clarificação, que se encontravam depositadas no Parque de Lamas coberto da ETA Asseiceira, para a incorporação na indústria do cimento e ensaios para reaproveitamento;
- Foram realizados os testes programados de Estanquidade aos Reservatórios do Médio Tejo e à Cisterna 2 da ETA de Asseiceira, bem como as respetivas ações de Higieneização, confirmando-se a sua adequada operacionalidade;
- Deu-se continuidade a ações de melhoria funcional do novo Decantador de Inertes, que passou a receber os Insolúveis de Cal provenientes dos Saturadores de Cal, com resultados positivos;
- No âmbito do decurso da empreitada de "Reabilitação dos Canais de Alimentação dos Filtros e Canais de Água Filtrada da Linha I", o regime de exploração da ETA Asseiceira foi fortemente afetado, tendo sido imposta uma considerável limitação na capacidade de produção da ETA da Asseiceira, reduzindo-a para valores da ordem de 350 mil m³/dia.

Subsistema Tejo:

O ano foi marcado por uma qualidade da água do rio Tejo considerada satisfatória, sendo de registar a necessidade de implementar regimes de exploração mais intensos no início do ano, em janeiro, e no final, em novembro e dezembro, por forma a compensar a redução da produção ocorrida na ETA da Asseiceira para realização de trabalhos de reabilitação.

Em 2021 as principais atividades foram as seguintes:

- Foi construído um novo parque de combustíveis na zona das lamas do recinto de Vale da Pedra, em resultado do parecer elaborado pela ANPC;
- Foi desenvolvido um projeto de reorganização dos espaços de armazenamento existentes na ETA de Vale da Pedra, no âmbito da abordagem Kaizen, o qual envolveu a área oficial e o armazém geral da instalação;
- Ao longo do ano foram realizadas diversas operações de conservação e limpeza de câmaras, tanques, órgãos, caleiras e zonas funcionais da ETA, particularmente nas operações de decantação, filtros, lamas, pré-ozonização e água de cal;
- Realizou-se um upgrade total do sistema de pesagem de tanques de cloro do posto de cloragem, com instalação de 4 novos equipamentos de pesagem associados às linhas de pré-cloragem e desinfecção final, o que veio repor os níveis de segurança relacionados com a operacionalidade da unidade;
- Procedeu-se à instalação de um compressor diesel na sala de compressores da ETA de Vale da Pedra, com o intuito de criar uma redundância aos eletrocompressores de ar de serviço existentes e, assim, garantir condições de disponibilidade de ar de serviço para as 80 válvulas PIC que deste dependem para o seu correto funcionamento;
- Foi instalado um segundo tanque de ar comprimido, de 500 litros, por forma a complementar a implementação de medidas de segurança respeitantes à disponibilidade de ar comprimido na ETA;
- Em junho, julho e outubro foi encaminhado para destino final um quantitativo global de 1.672 toneladas de lamas secas de clarificação do processo de produção de água para consumo humano, que se encontravam depositadas no Parque de Lamas da ETA de Vale da Pedra, das quais 1.609 toneladas foram enviadas para incorporação na indústria do cimento, tendo as restantes 63 toneladas sido introduzidas no processo produtivo de uma cerâmica para ensaio de adequabilidade.

Zona Oeste:

Durante o ano em apreço:

- Procedeu-se ao arranque de três novos pontos de entrega de Azambuja na zona do Farol, os quais vêm dar resposta à solicitação do município nesse sentido;
- Realização de beneficiações no posto de cloragem com Hipoclorito de Sódio da captação do Farol, nomeadamente ao nível do revestimento interior e caixilharias;
- Realização de beneficiações nas instalações de Óbidos transferidas, em 2020, para a esfera de responsabilidade da EPAL, designadamente ao nível da segurança de trabalhadores no Bairro Senhora da Luz e no Penedo de Santo Antão. Efetuaram-se igualmente melhorias ao nível das condições de circulação na zona dos grupos elevatórios e QGBT da EE da Boavista, mediante instalação de passadiço;
- Procedeu-se à substituição do grupo submersível do furo CRI de Alcoentre e do furo SVI de Casais de Britos II, tendo sido aproveitada a ocasião para assegurar a instalação de novos variadores de velocidade;
- Efetivou-se a substituição integral do quadro elétrico da captação RAI em Azambuja, aproveitando a intervenção para instalação de variador de velocidade na bomba do furo;
- Substituíram-se os circuitos de aspiração e compressão da central hidropressora da Arrifana;
- Procedeu-se à alteração do circuito de drenagem de águas residuais domésticas da EE Senhora da Luz de modo a garantir o cumprimento de recomendação por parte da APA, passando, deste modo, a funcionar com um depósito estanque de recolha destes efluentes;
- Foi instalado novo variador de velocidade no furo I (JFFI) do Reguengo Grande, de forma a conferir uma flexibilidade acrescida na exploração deste polo de captação;
- Remodelação do ponto de entrega de Chiqueda (SMAS de Alcobaça), designadamente pela substituição e inclusão de novos órgãos de regulação e seccionamento;

- Instalação de novo grupo eletrobomba de elevação de Reguengo Grande para Casal Serrano (Grupo 5);
- Alteração do Grupo 3 na EE de Fontelas para funcionamento como sobrepressora, em substituição do anterior que elevava em aspiração da célula existente;
- No SSAA do Oeste foi dado seguimento à implementação de melhorias no âmbito dos analisadores online de qualidade da água, mediante colocação de analisadores tecnologicamente mais evoluídos e com maior sustentabilidade ambiental, nomeadamente com a instalação de dois analisadores multiparamétricos de Cloro e Turvação no reservatório dos Humbertos e no reservatório do Farol, com a instalação de um analisador de Turvação na EE do Pó e com a instalação de quatro analisadores de Cloro na EE de Moinho do Céu I (1) e na EE Senhora da Luz (3).

Distribuição

A rede de distribuição de água na cidade de Lisboa é bastante complexa e, devido especialmente às características topográficas da cidade, existem quatro zonas altimétricas distintas:

- Zona Baixa (que garante o abastecimento desde o nível do rio Tejo até à cota 30 m);
- Zona Média (entre as cotas 30 e 60 m);
- Zona Alta (entre as cotas 60 e 90 m), e;
- Zona Superior (composta por duas redes independentes, Z.S. de Monsanto e Z.S. da Charneca, que abastecem acima da cota de 90 m).

Cada Zona é composta por reservatórios, para reserva de água e regulação das solicitações de caudal e é abastecida por uma ou mais estações elevatórias. As Zonas estão interligadas por estações elevatórias e válvulas denominadas de válvulas de Ligação de Zona, que são manobradas como recurso e alternativa ao normal regime de exploração. A rede de distribuição de Lisboa possui 161 Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC), abrangendo a quase totalidade da rede, de forma a monitorizar e controlar em contínuo os caudais, consumos e pressões.

A rede de distribuição de água na cidade de Lisboa é composta por 1.448 km de condutas de Sistemas de distribuição e adução, com 104,0 mil ramais de abastecimento, 14 reservatórios e 11 estações elevatórias.

		2019	2020	2021	Variação 2021/2020
Comprimento da Rede	km	1.447	1.448	1.448	-
Est. Elevatórias	n.º	11	11	11	-
Reservatórios	n.º	14	13	13	-
Ramais	n.º	103.313	103.536	104.009	473
Zonas Altimétricas	n.º	4	4	4	-

No que respeita ao ganho de flexibilidade na exploração do sistema de abastecimento de Lisboa, está em fase final a criação de uma nova ligação entre a zona Média e a zona Alta, aproveitando o circuito hidráulico associado ao grupo Alta 4 da EE de Campo de Ourique, perspetivando-se a sua operacionalização no primeiro trimestre de 2022.

À semelhança do ano anterior, e na sequência da diminuição do consumo significativo de água em algumas zonas da cidade de Lisboa, decorrente dos efeitos da pandemia, foram intensificadas as ações de controlo de qualidade através do incremento de análises expeditas, tendo ainda sido incrementado o número de ações de descarga e renovação de água em locais da cidade considerados críticos, previamente identificadas com recurso à modelação matemática. Também no âmbito da qualidade foram realizadas várias ações de melhoria em pontos de amostragem e foi construído um novo ponto de amostragem na rede de distribuição de Lisboa.

		2019	2020	2021	Variação 2021/2020
Avárias em Condutas na Rede de Distribuição	n.º	429	460	381	-79
Avárias em Condutas/ 100 km/ ano na Rede de Distribuição	n.º	30	32	26	-6
Roturas em Ramais	n.º	519	579	491	-88

Registou-se no ano de 2021, uma diminuição de cerca de 17,2% nas avarias em condutas de rede de distribuição (-79 avarias), e o número de roturas em ramais diminuiu igualmente em cerca 15,2% (-88 roturas).

O indicador de avarias em condutas por 100 km de rede atingiu o valor de 26 avarias/100 km rede/ano.

QUALIDADE DA ÁGUA

A Direção de Laboratórios (LAB), órgão da Empresa responsável pelo controlo analítico/monitorização da qualidade da água ao longo dos sistemas de abastecimento da Empresa (incorporando as componentes de captação, tratamento, adução e distribuição), manteve durante o período de pandemia do ano de 2021, uma das atividades consideradas prioritárias para a continuidade do negócio da Empresa - a verificação da qualidade/segurança da água produzida e distribuída.

Em virtude da sua especificidade, foi necessário introduzir alterações significativas na atividade de LAB, por forma cumprir as orientações da Direção Geral de Saúde (DGS), da Organização Mundial de Saúde (OMS) e de outras entidades oficiais de relevo neste âmbito. A estratégia adotada na direção, vertida no Plano de Contingência da Empresa, assentou nos seguintes aspetos:

- Identificação das atividades críticas/prioritárias e das atividades passíveis de serem adiadas para fases posteriores da pandemia e/ou canceladas: esta fase foi desenvolvida em articulação estreita com as entidades reguladoras da atividade da Empresa (ERSAR e APA) para que, ainda que vivendo uma situação de exceção, a Empresa não incorresse em qualquer incumprimento das suas obrigações legais.
- Flexibilização dos horários de trabalho e adoção de regimes de Trabalho alternativos para a quase totalidade dos colaboradores da direção (maioritariamente regime presencial e regime misto presencial/teletrabalho, criação de turnos/horários desfasados, trabalho fora do horário normal de expediente, criação de equipas de 2.^a linha, separação física de atividades/equipas, adoção de novas práticas e regras de segurança).

Estas metodologias foram aplicadas em função da especificidade das atividades desenvolvidas por cada colaborador/equipa, objetivando a minimização da probabilidade do risco de contágio, a salvaguarda da saúde dos Trabalhadores, em particular os pertencentes a grupos de risco, a garantia de redundância de recursos humanos e respetiva qualificação/substituição para desempenho de tarefas críticas, a conciliação dos regimes de trabalho com a necessidade de acompanhamento de dependentes menores, entre outros.

Controlo da Qualidade da Água no Sistema de Abastecimento da EPAL

O controlo da qualidade da água no sistema de abastecimento da EPAL é assegurado, através do Plano de Controlo da Qualidade da Água no Sistema de Abastecimento da EPAL (PCQA).

Este Plano integra as seguintes componentes:

- **Controlo legal** - Controlo da qualidade da água nas Torneiras dos consumidores na cidade de Lisboa e nos pontos de entrega de água a Entidades Gestoras de sistemas de abastecimento de água e a Clientes diretos abastecidos através do sistema de adução, conforme definido pelo Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro;
- **Controlo operacional/vigilância** da qualidade da água realizado nas origens superficiais e subterrâneas, nos subsistemas de adução/transporte e em pontos fixos de amostragem instalados na rede de distribuição da cidade de Lisboa (reservatórios, estações elevatórias, etc.);
- **Controlo dos processos de tratamento** (água, efluentes e lamas) realizado nas Estações de Tratamento de Água;
- **Controlo dos produtos utilizados no tratamento de água.**

Pontos de Amostragem

Controlo Legal

No âmbito do controlo legal são efetuadas colheitas em 1 524 pontos de amostragem:

- 1 352 pontos de amostragem nas torneiras de Clientes;

- 165 pontos de amostragem instalados nos locais de entrega de água às Entidades Gestoras, sendo que o sistema de abastecimento de água da EPAL fornece água em alta a 31 Entidades Gestoras através de 191 locais físicos (pontos de faturação);
- 7 pontos de amostragem instalados nas entregas aos Clientes localizados em áreas de intervenção de outras Entidades Gestoras.

Controlo Operacional/Vigilância

No âmbito do controlo operacional são efetuadas colheitas em 434 pontos de amostragem:

- 179 pontos fixos de amostragem na rede de distribuição da cidade de Lisboa;
- 114 pontos de amostragem representativos do sistema de adução e transporte;
- 61 pontos de amostragem instalados nas origens de água;
- 42 pontos de amostragem representativos das diferentes etapas do processo de tratamento de água instalado na ETA da Asseiceira e na ETA de Vale da Pedra, bem como dos respetivos efluentes e lamas;
- 38 pontos de amostragem representativos do controlo dos produtos de tratamento utilizados na ETA da Asseiceira, na ETA de Vale da Pedra e no Sistema de adução e distribuição da EPAL.

Determinações Realizadas

Durante o ano 2021, foram colhidas 13 567 amostras de diferentes matrizes no âmbito do PCQA, sendo que 6 221 amostras de água para consumo humano, águas superficiais e águas subterrâneas foram colhidas para cumprimento do implementado no âmbito do controlo legal e do controlo operacional/vigilância e 7 346 amostras foram colhidas para cumprimento do definido no controlo de processo (água, efluentes e lamas) e controlo dos produtos utilizados no tratamento de água para consumo humano.

Foram realizadas 193 494 determinações de parâmetros, das quais cerca de 998 determinações foram contratadas a laboratórios externos, o que corresponde a cerca de 0,5% do total de determinações realizadas no âmbito do PCQA.

Apresenta-se no quadro seguinte a distribuição de determinações pelas diferentes componentes do controlo da qualidade, bem como a respetiva evolução do ano 2019 ao ano 2021, importando referir que a Direção de Laboratórios teve a sua atividade condicionada desde março de 2020, como resultado da situação pandémica por COVID-19 registada a partir dessa data em Portugal. Esta situação impôs a necessidade de introduzir regularmente algumas alterações nos planos de amostragem e análise operacionais/de processo, com conseqüente redução no número total de análises realizadas vs. análises previstas para o ano de 2020 e parte do ano 2021.

	N.º de Determinações de Parâmetros		
	2019	2020	2021
Controlo Legal			
Clientes Diretos através da Adução	721	719	717
Entregas a Entidades Gestoras	18 030	17 529	18 450
Torneiras de Consumidores na Cidade de Lisboa	13 238	13 432	13 456
Sub-total	31 989	31 680	32 623
Controlo Operacional/Vigilância			
Origens (superficiais e subterrâneas)	11 776	7 351	12 109
Sistema de Adução (desde saída das ETA)	67 643	57 063	60 155
Rede de Distribuição (Pontos fixos)	26 512	16 466	22 961
Sub-total	105 931	80 880	95 225
Controlo de Processo (Água, Efluentes e Lamas)			
ETA da Asseiceira	13 185	13 077	13 199
ETA de Vale da Pedra	71 492	65 405	51 322

N.º de Determinações de Parâmetros

	2019	2020	2021
Outras Instalações de Tratamento	2 864	0	0
Sub-total	87 541	78 482	64 521
Controlo de Produtos de Tratamento			
ETA da Asseiceira	225	32	22
ETA de Vale da Pedra	1 662	1 180	1 097
Sistema de Adução/Distribuição	0	0	6
Sub-total	1 887	1 212	1 125
Total	227 348	192 254	193 494

Nota: Dados obtidos à data da elaboração dos Relatórios e Contas respetivos.

Decorrentes de solicitações pontuais das áreas operacionais da EPAL, entre as quais solicitações no âmbito do tratamento de Reclamações da Qualidade da Água, de Processos de Incumprimentos de Valores de Alerta e de Valores Paramétricos/Recomendados, de operações de Lavagem e Desinfecção de Conduitas e de Reservatórios, arranque de novas origens, entre outras, foram colhidas cerca de 902 amostras que originaram 9 484 determinações de parâmetros.

Avaliação da Qualidade da Água

a) Qualidade da água nas origens

Captações superficiais

■ Rio Zêzere - Albufeira do Castelo do Bode

A qualidade da água na Albufeira de Castelo do Bode integra-se na Classe A2 para os parâmetros Coliformes totais e Oxigénio dissolvido e na Classe A1 para os restantes parâmetros. No entanto, a ETA da Asseiceira tem instalado um esquema de tratamento adequado à qualidade da água desta captação.

■ Rio Tejo - Valada Tejo

A qualidade da água do rio Tejo, em Valada Tejo, integra-se na Classe superior a A3 para o parâmetro Substâncias extraíveis com clorofórmio, na Classe A3 para os parâmetros Coliformes totais e Salmonelas, na Classe A2 para os parâmetros Coliformes fecais, Estreptococos fecais e Manganês e para os restantes parâmetros controlados, na Classe A1. A ETA de Vale da Pedra tem igualmente instalado um esquema de tratamento adequado à qualidade da água registada nesta captação.

Captações subterrâneas

Águas mineralizadas e medianamente duras ou duras, cujos parâmetros cumprem na generalidade os valores da Classe A1, sem evolução assinalável na qualidade da água.

Os parâmetros da qualidade que excederam o Valor Máximo Admissível (VMA) definido para a Classe A1, no Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto, nas captações subterrâneas utilizadas na EPAL para produção de água para consumo humano (não considerando as captações de reserva da Empresa), foram:

- **Bário:** Alcoentre, Arrifana, Azambuja, Casais da Areia, Casais de Britos II, Lezírias e Quinta da Vassala;
- **Hidrocarbonetos dissolvidos ou emulsionados:** Figueiros;
- **Temperatura:** Lezírias.

Os parâmetros da qualidade que excederam o Valor Máximo Recomendado (VMR) definido para a Classe A1, no Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto, nas captações subterrâneas utilizadas na EPAL para produção de água para consumo humano, foram:

- **Azoto amoniacal:** Lezírias e Figueiros;

- Azoto Kjeldahl: Reguengo Grande;
- Cloretos: Lezírias e Figueiros;
- Coliformes fecais: Pó;
- Coliformes totais: Lezírias, Pó e Reguengo Grande;
- Condutividade: Casal da Galharda, Figueiros e Lezírias;
- Manganês: Casal da Galharda, Figueiros e Lezírias;
- Nitratos: Reguengo Grande e Pó;
- Salmonelas: Lezírias;
- Substâncias extraíveis com clorofórmio: Alcoentre, Alenquer, Azambuja, Casal da Galharda, Casais da Areia, Casais de Britos II, Lezírias, Ota, Pó e Reguengo Grande;
- Sulfatos: Casal da Galharda e Lezírias;
- Temperatura: Alenquer, Azambuja e Lezírias.

No que diz respeito Valor mínimo Recomendado (VmR) definido para a Classe A I no mesmo diploma legal, as captações subterrâneas que apresentaram valores inferiores ao valor de referência definido para o parâmetro Oxigénio dissolvido, foram as captações de Alenquer, Azambuja, Casais de Britos II, Casal da Galharda, Figueiros, Lezírias, Ota, Pó e Reguengo Grande.

No entanto, a mistura de água proveniente dos diferentes furos, com a água proveniente das ETA, permite garantir a qualidade da água fornecida de acordo com a legislação em vigor.

b) Qualidade da água fornecida/distribuída

Água distribuída na cidade de Lisboa

A qualidade da água na torneira do consumidor cumpriu as normas definidas na legislação portuguesa, com exceção de alguns casos pontuais não repetitivos, registando-se valores não conformes em 0,68% (91 incumprimentos) das determinações de parâmetros.

Em pontos de amostragem fixos instalados na rede de distribuição, o número de determinações efetuadas permitiu concluir que, com exceção de alguns casos pontuais não repetitivos, a água cumpriu as normas de qualidade definidas na legislação portuguesa, registando-se 0,19% de incumprimentos do total de determinações de parâmetros (43 incumprimentos).

Água entregue em Alta

Nas determinações efetuadas em amostras colhidas nos pontos de entrega de água a Entidades Gestoras de Sistemas de Abastecimento de Água, registaram-se 0,23% de valores não conformes (42 incumprimentos).

Indicador Água Segura - AA04 da ERSAR

Utilizando a metodologia de quantificação de incumprimentos e número de determinações de parâmetros com Valor Paramétrico (VP) adotada pela ERSAR para estimativa do indicador AA04 - Água Segura, a EPAL obteve os seguintes resultados:

Sistema de distribuição	Água Segura (%) - EPAL		
	2019	2020	2021
Em baixa	99,17	99,56	99,09
Em alta	99,70	99,69	99,75

A distribuição de uma água com Qualidade e Segura é uma preocupação da Gestão da EPAL, na medida em que constitui um fator da maior relevância para a sustentabilidade e para a qualidade do serviço da Empresa.

Divulgação de dados

No sítio www.epal.pt são divulgados mapas estatísticos das análises de demonstração de conformidade efetuadas em água colhida nas torneiras dos consumidores e nos pontos de entrega a Entidades Gestoras, com periodicidades mensal e trimestral, respetivamente.

Adicionalmente, dando cumprimento ao estabelecido em diplomas legais, procede-se ao envio trimestral a Entidades Gestoras de Sistemas de Hemodiálise dos mapas estatísticos obtidos nas análises efetuadas em amostras de água colhidas em pontos de amostragem representativos do seu fornecimento.

ATIVIDADE COMERCIAL

A atividade comercial da EPAL durante o ano de 2021 continuou a ser significativamente afetada pela pandemia Covid-19, em quase todas as suas áreas de atuação.

Na esfera dos **serviços de apoio a clientes**, à semelhança do ano anterior, a área de Atendimento a Clientes manteve a tendência de aumento dos atendimentos utilizar maioritariamente a via telefónica (contact center) e por escrito (e-mail, carta), e o atendimento presencial efetuado nas Lojas de Cidadão e Sede passou a funcionar apenas através de agendamento.

A menor mobilidade verificada levou ainda assim a um aumento global no número de clientes atendidos, que em 2021 totalizou 596 mil clientes, mais 11% que o verificado em 2020. Como seria de prever assistiu-se a uma redução em cerca de 8% no atendimento presencial, e a um aumento de 9% no atendimento escrito (sobretudo via eletrónica) e de 27% no atendimento telefónico.

No âmbito de uma política sustentável que é apanágio da EPAL, manteve-se o contínuo processo de desmaterialização da fatura em papel, substituído pela fatura eletrónica, onde se verificou um aumento de 4 pontos percentuais deste canal face a 2020. Em 2021 cerca de 45% das faturas foram emitidas eletronicamente.

Adicionalmente, foi adquirido e implementado um sistema de gestão de filas de espera para agilização do atendimento presencial dos clientes nas Lojas da Sede e do Cidadão. Este sistema permite ao cliente gerir a senha de atendimento e o agendamento por internet, app e sms, tendo ainda interligação com o sistema de gestão de clientes – AQUAmatrix, dispondo de um survey enviado para o telemóvel do cliente findo o atendimento.

Na área de **assistência local aos clientes**, registou-se uma retoma comparativamente a 2020, não obstante manter-se a tendência de aumento de locais com telemetrias e Waterbeep, tendo sido realizadas quase cerca de mais 46 mil leituras (+6,7%) que as efetuadas em 2020. Apesar dos constrangimentos do surto pandémico, foi registado um aumento de cerca de 269% no processo de substituição de contadores, e de 79% nos restantes serviços associados. Apesar das dificuldades, a EPAL manteve em atividade o controlo de perdas económicas em zonas de risco, em estreita colaboração com a Gebalis e a Polícia Municipal, bem como continuou a desenvolver o projeto de “Leitura por Foto”, que visa simplificar o processo de envio das contagens dos contadores pelos seus clientes, mantendo ainda o plano de limpeza de substituição de filtros de contadores afetos aos Clientes Municipais.

Verificou-se uma redução significativa na área de **novos sistemas de ligação**, nomeadamente na entrega de novos processos, devido à redução da atividade económica na cidade de Lisboa. Em 2021 deram entrada na EPAL um total de 1.913 processos de ligação, verificando-se uma diminuição de 14% face ao ano anterior. Esta redução foi mais significativa na entrada de processos novos – menos 18% face ao ano anterior. A quantidade de processos de alteração diminuiu cerca de 10%. O aumento das vistorias, reflexo da não suspensão da atividade durante a pandemia, levou a um aumento de cerca de 10% face a 2020.

Clientes e Mercado

A EPAL abastece uma área superior a 7.000 km², com cerca de 2,9 milhões de consumidores, em 35 municípios (incluindo Lisboa).

Os clientes abastecidos diretamente são cerca de 360 mil, verificando-se uma inversão da tendência de decréscimo que se registou no ano anterior, com um aumento em 2021 de 2.596 clientes (+0,7%).

		2019	2020	2021	Varição 2021/2020
Clientes Municipais (Municípios diretamente abastecidos)	n.º	17	17	17	-
Clientes Multimunicipais	n.º	2	2	2	-
Clientes Diretos (dentro e fora de Lisboa)	n.º	358.670	357.662	360.258	0,7%
Domésticos	n.º	303.845	304.696	306.994	0,8%
Comércio e Indústria	n.º	48.526	46.525	46.684	0,3%
Estado, Câmara Municipal de Lisboa e Embaixadas	n.º	2.249	2.248	2.306	2,6%
Instituições	n.º	4.048	4.191	4.272	1,9%
Unidades Militares	n.º	2	2	2	-
Municípios abastecidos (em Alta, exclui Lisboa)	n.º	34	34	34	0,0%
Número de consumidores	n.º	2.868.753	2.887.434	2.876.464	-0,4%
Lisboa	n.º	507.220	509.515	545.923	7,1%
Municípios	n.º	2.361.533	2.377.919	2.330.541	-2,0%
Área total abastecida	km²	7.095	7.095	7.095	0,0%
Lisboa	km²	100	100	100	0,0%
Municípios	km²	6.995	6.995	6.995	0,0%

Vendas

Volume vendido

Em 2021 o volume vendido ascendeu a 196,2 milhões de m³, que representa uma diminuição de 1,5 milhões de m³ (-0,8%) face ao volume vendido em 2020.

		2019	2020	2021	Varição 2021/2020
Volume total vendido	m ³	200.013.318	197.668.956	196.167.276	-0,8%
Clientes Diretos	m ³	51.266.105	46.146.006	45.161.954	-2,1%
Clientes Municipais	m ³	117.070.804	118.286.843	117.840.339	-0,4%
Clientes Multimunicipais	m ³	31.676.409	33.236.107	33.164.983	-0,2%

Verifica-se um decréscimo de 0,5 milhões de m³ (-0,6%) nos clientes municipais e multimunicipais, e uma redução de 1 milhão de m³ (-2,1%) nos clientes diretos.

Níveis de Serviço

A duração das suspensões de serviço com impacto em Clientes registaram um ligeiro acréscimo no ano de 2021, mantendo contudo o número similar ao verificado em 2020.

Suspensões de serviço com impacto em Clientes	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Por tempo (h)	2.155	2.169	2.398	229	10,60%
Total Produção e Transporte	475	349	793	444	127,20%
Programadas	475	349	793	444	127,20%
Não programadas	-	-	-	-	-
Total Distribuição	1.680	1.820	1.605	215	-11,80%
Programadas	251	378	295	-83	-22,00%
Não programadas	1.429	1.442	1.310	-132	-9,20%
Por quantidade (n.º)	633	632	628	-4	-0,60%
Total Produção e Transporte	71	44	62	18	40,90%
Programadas	71	44	62	18	40,90%
Não programadas	-	-	-	-	-
Total Distribuição	562	588	566	-22	-3,70%
Programadas	64	80	80	-	-
Não programadas	498	508	486	-22	-4,30%

Eficácia do serviço	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Interrupções serviço > 4h - Municipais	50	27	47	20	74,1%
Interrupções serviço > 4h - Diretos	127	152	132	-20	-13,2%
Interrupções serviço > 12h - Municipais	11	6	18	12	200,0%
Interrupções serviço > 12h - Diretos	4	3	4	1	33,3%
Nº de pontos de entrega afetados (>4h)	22	32	60	28	87,5%

Outros Serviços Prestados

Sistema de informação e gestão comercial - Aquamatrix:



O AQUAmatrix é um projeto criado no seio da EPAL em 1995, e tem vindo a desenvolver-se e a comercializá-lo a outras entidades. Tem por objetivo melhorar o modelo de gestão através de uma abordagem integrada da gestão comercial e técnica, suportada em sistemas de informação que garantem o aumento da eficiência e eficácia. Ao longo dos anos tem vindo a ser sistematicamente enriquecido com funções de mobilidade e incrementado ao nível da informação estratégica, operacional e tática.

Em 2021, foi feito um esforço de promoção para a comercialização do AQUAmatrix, tendo sido estabelecidos contactos com várias Entidades Gestoras, que demonstraram interesse na aquisição desta solução de gestão comercial, tendo, inclusivamente, sido realizadas algumas ações de demonstração presenciais. Como resultado deste esforço, neste momento, está presente em 41 Entidades Gestoras de

Água, Saneamento e Resíduos, com a responsabilidade na gestão comercial de 93 municípios em Portugal e 11 municípios nos Países de Língua Portuguesa.

Durante o ano de 2021, além da consolidação final das Águas do Alto do Minho, o AQUAmatrix foi implementado no Município de Bengo, em Angola, e teve como principais projetos estruturantes i) certificação de *software* de faturação por parte da Autoridade Tributária ("AT") de Angola; ii) Interface em o ERP Primavera; iii) Implementação de Interface com os diversos Brokers de Faturação Eletrónica; iv) Implementação de Interface com Gateway de Pagamentos On-line (referências on-line SIBS, MBWAY e pagamentos com cartões; v) Migração tecnológica do AQUAmatrix e vi) Desenvolvimento de um novo Portal Web para Gestão dos Projetos da Rede Predial e Saneamento.

No final de 2021, o AQUAmatrix apresenta uma quota de mercado nacional de 41,3% com cerca de 2,3 milhões de clientes finais em Portugal, considerando o universo de 5,5 milhões de clientes. A nível internacional, o AQUAmatrix está implementado em 4 municípios de Angola, Ilha de Santiago e Ilha do Maio em Cabo Verde e nas Águas da região de Maputo, o que perfaz cerca de mais 290 mil clientes finais.

Sistema de redução de perdas de água - WONE (Water Optimization for Network Efficiency):



O WONE® é um sistema que, com base na implementação de zonas de monitorização e controlo e na análise dos respetivos dados de caudal e pressão, permite combinar processos e integrar a informação relevante para a gestão de redes e o controlo de perdas de água. Encontra-se vocacionado para uma estratégia focada na eficiência, na redução de perdas e na otimização do sistema de abastecimento, cujos resultados são relevantes em termos económicos, sociais e ambientais. É suportado por uma aplicação informática que permite automatizar a integração dos dados de monitorização das Zonas de Monitorização e Controlo (ZMC). A aplicação WONE® inclui indicadores de desempenho das ZMC, hierarquizando-as com base nos consumos totais

diários e no consumo mínimo noturno, e possibilita análises de tendência e a geração de alertas de intervenção.

Em 2021, no âmbito do serviço WONE a EPAL apresentou 21 propostas comerciais, relativas a serviços de Detecção de Fugas e Aquisição de Licenças, num valor total de 125 mil euros, abrangendo clientes diretos e outros clientes fora da área de abastecimento da EPAL, entre os quais Entidades Gestoras em Baixa.

Atualmente existem 6 municípios com licenças ativas e que utilizam regularmente o serviço.

Sistema de monitorização e alerta de consumos anómalos em redes privadas - Waterbeep:



O waterbeep® é um serviço através do qual é possível disponibilizar aos clientes informação sobre o consumo de água, permitindo-lhes otimizar o uso da água nas suas habitações, espaços comerciais, industriais ou escritórios. Este serviço inclui ainda a emissão de alertas, cujo envio pode ser efetuado por sms e/ou e-mail, sinalizando consumos de água diferentes do padrão habitual e ainda possíveis roturas, permitindo, assim ao cliente minimizar as perdas e gastos desnecessários de água.

O waterbeep® apresenta-se em quatro modalidades, com diferentes níveis de detalhe de informação, podendo os clientes optar pela que melhor se adegue às suas necessidades.

As modalidades waterbeep® plus, pro, premium e local permitem a emissão de alertas, sendo os mesmos enviados aos clientes aderentes sempre que se verificarem desvios significativos do padrão habitual de consumo de água, ou situações de consumos contínuos durante um período alargado de tempo, que poderão ser indicadores de roturas ou dispositivos abertos/avariados.

Lançado em 2013, este serviço inovador e pioneiro em Portugal, conta já com mais de 25 mil adesões, das quais 91,4% são referentes ao waterbeep home, 7,0% ao waterbeep plus, 1,4% ao waterbeep pro e 0,1% ao waterbeep premium.

Com o objetivo de promover, de forma contínua, o uso eficiente da água e a sustentabilidade ambiental, a EPAL manteve a divulgação e apresentação do serviço waterbeep, reforçando a sensibilização junto dos clientes para a realização de um maior controlo e monitorização dos seus consumos, assegurando, assim, a sua otimização e minimizando perdas de água e gastos desnecessários.

Em 2021, o número total de adesões foi de 2.348, sendo 2 Premium, 35 Pro, 164 Plus e 2.147 Home.

Billmeter®



O Billmeter é um sistema através do qual as entidades gestoras poderão gerir o parque de contadores. Este serviço poderá ser de extrema relevância, uma vez que reforça a capacidade das entidades no que refere às perdas aparentes, sendo uma ferramenta essencial na gestão do parque de contadores, bem como na priorização do investimento a afetar a este tema.

Billmeter® é uma aplicação informática pioneira que se assume como um reforço tecnológico no combate às perdas aparentes. Esta metodologia de controlo ativo das perdas por erros de medição contribui para a gestão otimizada do Parque de Contadores, aumentando a eficiência e a rentabilidade do investimento.

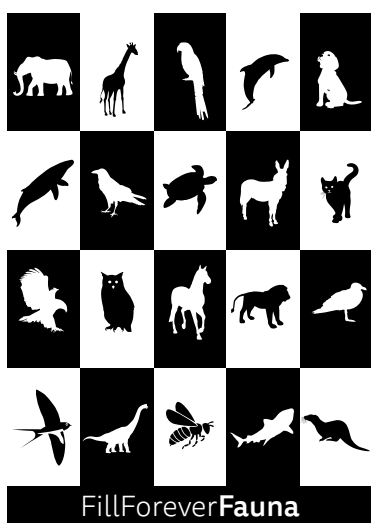
Permite avaliar estatisticamente o desempenho individual de cada contador, recomendando a periodicidade ótima para a sua substituição.

Disponibiliza informação integrada e segmentada para diagnóstico do desempenho e da rentabilidade do Parque de Contadores.

Ao considerar variáveis como padrões de consumo, evolução dos erros de medição, custos associados ao contador e tarifário, classifica, estatisticamente, os contadores pelo potencial de recuperação de água não faturada, prevendo o tempo ótimo de serviço no final do qual, para que este potencial seja maximizado, se recomenda a substituição.

O Gestor poderá simular cenários com base nos erros de medição e padrões de consumo, já definidos na Biblioteca do Billmeter® ou a partir de Bibliotecas customizadas.

Fill Forever:



A "Fill Forever" é uma garrafa 100% nacional, inovadora, elegante, discreta, sofisticada, reutilizável, ecológica, ultra leve e funcional na sua utilização, concebida para receber e transportar a água da torneira.

Todos os pormenores do seu design foram considerados no seu desenvolvimento, de modo a otimizar a quantidade de material e energia utilizados na sua produção. Ao disponibilizar no mercado esta garrafa ergonómica a EPAL lança aos municípios, clientes e público fill forever em geral, o desafio de se fazerem acompanhar sempre de água da torneira. "Leve no preço. Leve no ambiente".

Para além de ser um produto disponível para venda, é manifestamente um dos veículos de comunicação do esforço que a EPAL tem vindo a fazer, na sensibilização do consumo da água da rede pública.

O forte impacto junto da comunidade tem feito desta garrafa reutilizável um instrumento primordial para conferir sustentabilidade a ações e eventos, para além de promover a qualidade e excelência da água que produz, junto da comunidade internacional, como são testemunho

as parcerias e patrocínios com *Goalball Clubs World Cup*, a *Moda Lisboa*, a *Zomato*, os *Médicos do Mundo*, o *Museu da Marinha* e a *União Zoófila*.

Em 2021, foi lançada uma nova edição da garrafa Fill Forever, 100% em vidro, eternamente reciclável. Nesta edição, foi lançada



a coleção Fill Forever FAUNA, com a representação de 20 animais diferentes, cujo propósito é alertar para a defesa do Planeta mediante a alteração de comportamentos.

A garrafa é um sucesso e encontra-se à venda nas Lojas EPAL, nos Núcleos do Museu da Água e em máquinas de vending na Loja do Cidadão das Laranjeiras e na Loja do Cidadão do Saldanha.

Garrafa Siza Lisbon Soul by EPAL:

Uma garrafa com assinatura de Álvaro Siza Vieira é mais uma criação da EPAL que pretende afirmar a excelência da água da torneira da cidade de Lisboa através de uma peça de design absolutamente exclusiva.

Fruto de uma parceria entre a EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. e a AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, a Garrafa Siza destina-se à divulgação junto do Turismo da cidade de Lisboa, hoje um dos destinos mais apetecíveis e onde a água da rede pública alcança níveis de qualidade exemplares, cumprindo as mais exigentes normas de qualidade nacionais e internacionais.

Esta peça caracteriza-se por contornos geométricos distintos, inspirados no património arquitetónico único da capital, com enfoque num dos seus monumentos mais emblemáticos – O Castelo de São Jorge - posicionando-a como uma peça icónica, sob uma narrativa cativante enraizada na lenda da

edificação da cidade a qual reza que havia no extremo ocidental da Europa, um lugar chamado Ofiusa – a Terra das Serpentes - governado por uma Rainha, meio mulher, meio cobra, escoltada por um exército de serpentes que envenenava quem ousasse disputar-lhe o trono.

A garrafa de assinatura de Álvaro Siza exclusiva da EPAL continuou a sua comercialização nos Núcleos do Museu da Água, Lojas EPAL cativando o interesse de particulares e empresas.



Lisbon Tap Water Bottle:

A Lisbon Tap Water é uma garrafa da EPAL de design moderno, sóbria e fácil de manusear que vai conquistar qualquer ambiente em que esteja presente.

De vidro subtil e absolutamente cristalino, apresenta-se em sintonia com a vida da capital em permanente dinamismo e à procura de soluções de sustentabilidade.

Pensada para espaços onde são realizadas Conferências e Seminários, pretende apoiar as Entidades que recebem diariamente participantes dos mais diversos países de mundo para eventos profissionais, académicos, culturais e lúdicos.

Por este motivo, a Lisbon Tap Water apresenta um rótulo bilingue, de afirmação universal de um hábito sustentável.

Com tampa hermética, capacidade de 1 litro, reflete uma escolha amiga do ambiente, convidando ao consumo de água da torneira, em qualquer local, um bem de excelência que cumpre os mais rigorosos padrões de qualidade nacionais e internacionais. No ano de 2021 a Lisbon Tap Water continuou a cumprir o seu propósito evidenciando o interesse do público por opções de sustentabilidade, e onde empresas e particulares puderam adquiri-la nos Núcleos do Museu da Água e nas Lojas EPAL.





Garrafa de barro COOL

COOL - Água “Naturalmente Fresca” é a nova garrafa da EPAL feita em barro, com manufatura e materiais 100% portugueses, que se apresenta em 3 versões exclusivas: barro vermelho com serigrafia em preto, barro vermelho com serigrafia em azul, e barro negro. Totalmente feita à mão, em olaria de roda, esta garrafa tem a qualidade única de conseguir refrescar a sua água da torneira, de forma ecológica, natural, e com consumo zero de energia.

As garrafas aliam um design contemporâneo, com materiais e técnicas ancestrais de produção, proporcionando uma solução ecológica de tradição milenar que permite conservar a água sempre fresca. A tampa da COOL é manufaturada em cortiça, conferindo-lhe ainda maior personalidade, e homenageando a tradição e a cortiça portuguesa, promovendo a utilização de recursos renováveis locais.

As versões em Barro Vermelho apresentam na sua base uma serigrafia (a preto ou a azul) do Aqueduto das Águas Livres, símbolo maior da história do abastecimento de água em Portugal.

A versão em Barro Negro tem na sua génese um processo de fabrico artesanal reconhecido pela UNESCO como Património Imaterial da Humanidade, e como única energia despendida a proveniente das mãos do seu criador.

Esta peça continua disponível para venda nos Núcleos do Museu da Água, Lojas EPAL e plataforma online Planetiers.

Durante 2021 estas peças mantiveram o interesse dos consumidores que se deslocaram às Lojas da EPAL e ao Museu da Água para a sua aquisição.

Jarro Gota

O jarro Gota é o resultado da parceria entre a EPAL e a Bordallo Pinheiro que une as duas emblemáticas e centenárias empresas na mesa dos portugueses há mais de um século. Com o mote “Se queres água toma”, inspirado em Raphael Bordallo Pinheiro, autor da representação popular do Zé Povinho, que veio a tornar-se num símbolo do povo português.

O jarro em forma de gota e com relevos de água na sua superfície que, além de remeter para o imaginário das formas de gotas de água, inspira-se também no universo da Bordallo Pinheiro nas cores e nos relevos que tanto caracterizam a sua marca identitária.

Depois do sucesso do Jarro Gota Original (verde), lançado no dia 1 de outubro de 2020, Dia Nacional da Água, foram lançadas 7

novas cores no Dia Nacional da Água, que representam a ideia de diversidade e inclusão, usando algo da natureza para representar questões de direitos humanos. Quando o sol brilha sobre gotículas de água suspensas no ar, acontece um fenómeno que todos conhecemos como arco-íris. Embora não sejam as suas cores reais e não sejam 7, mas sim 8, os novos Jarros Gota personalizam este encontro entre a água e o sol.

A água da torneira, a opção mais sustentável e amiga do ambiente, e o jarro Gota, peça exclusiva que acolhe a água, juntas celebram o Ambiente, a cerâmica portuguesa, a produção nacional de qualidade, e o convívio tão característico e essencial das mesas das famílias portuguesas.

Esta peça foi apresentada no Dia Nacional da Água, e está disponível para venda nos Núcleos do Museu da Água e Lojas EPAL.



Chávenas de café “Bicas com História”

Uma coleção de 4 chávenas de café que representam os 4 núcleos do Museu da Água e coloca as duas bebidas mais consumidas no mundo, água e café, em destaque e o convida a conhecer a história e o património da Água.

A coleção de chávenas de café, resulta de uma parceria entre a EPAL e a Vista Alegre, duas marcas intimamente associadas à História e à vida cultural portuguesas.



As duas empresas nascidas no século XIX e habituadas a serem parte integrante da mesa dos portugueses, a EPAL com a melhor água e a Vista Alegre com as mais bonitas porcelanas, juntaram-se para lhe servirem café num conjunto de 4 diferentes chávenas, onde se encontram representados os 4 núcleos do Museu da Água da EPAL: Aqueduto das Águas Livres; Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos; Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras e Reservatório da Patriarcal.

Esta peça foi lançada em 2020, e está disponível para venda nos Núcleos do Museu da Água e Lojas EPAL.

Jarro PURA

O Jarro PURA é um jarro cujo objetivo é o de sensibilizar a sociedade para o consumo de água da torneira. A melhor. A mais sustentável.

A EPAL e a Atlantis/Vista Alegre criaram o Jarro PURA, cujo nome nos remete para o cristalino, para a importância da transparência, da confiança, em oposição ao opaco, à escuridão e à sombra.

O PURA é totalmente manufaturado e verdadeiramente único e original. Tal como a água e as suas gotas, não há dois jarros iguais, o que reforça o carácter exclusivo de cada peça.

Pela forma como é executado, sem recurso a moldes, é uma peça que só pode passar pelas mãos de verdadeiros e talentosos artesãos com vasta experiência na arte de trabalhar o vidro.

Assim como a água, o vidro tem a característica de não esconder, de se expor, de se mostrar e de se revelar, deixar-se atravessar pela luz, não ocultando o que está atrás de si. O Jarro PURA vem juntar-se à coleção de jarros e garrafas de água, partilhando o objetivo comum de sensibilizar a sociedade para o consumo de água da torneira.

A comercialização deste Jarro arrancou em 2021, sendo que o mesmo poderá ser adquirido no Museu da Água da EPAL, Mãe d'Água das Amoreiras e nas Lojas EPAL.



Academia das Águas Livres



A Academia das Águas Livres foi criada pela EPAL 2013, na sequência de uma lacuna em Portugal ao nível da oferta formativa para quadros técnicos e operacionais do Setor da Água e Ambiente. Desta forma, e no âmbito da certificação da EPAL como entidade formadora pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT), procura responder às necessidades deste Setor, o qual se encontra em permanente evolução e crescimento, exigindo cada vez mais qualificações teóricas associadas a competências adquiridas no meio empresarial.

A Academia das Águas Livres tem como missão, desenvolver e valorizar as competências de gestão, técnicas e comportamentais específicas dos quadros e técnicos que trabalhem ou venham a trabalhar em entidades do Setor da Água e Ambiente e pretende constituir-se como uma referência nacional, no que diz respeito ao desenvolvimento e partilha do conhecimento necessário a todos os que se preparam para intervir ou já intervêm na diversidade de Organizações e Instituições que integram este Setor.

A oferta formativa disponibilizada inclui três cursos acreditados pela Ordem dos Engenheiros, no âmbito do Sistema de Acreditação da Formação Contínua para Engenheiro, e também um curso reconhecido pela RELACRE.

A AAL oferece ainda, formação superior avançada, tendo a prestigiada Pós-Graduação em Tecnologias e Gestão da Água, resultado de uma parceria estabelecida com a Nova SBE e a FCT, tido o seu início em Setembro, contando com 24 participantes, entre eles, trabalhadores da EPAL/AdVT, Grupo AdP, Entidades Públicas e Estrangeiras.

Apesar da fase pandémica que se faz sentir, conseguiu-se implementar novos cursos, designadamente o de “Valorização Agrícola de Lamas” e Espessamento de Lamas de ETAR”.

Em 2021, com a atividade fortemente penalizada pelas restrições da pandemia, realizou 48 ações de formação para um total de 631 formandos.

Laboratórios de ensaio e amostragem:

Os Laboratórios de ensaio da EPAL, localizados em Lisboa (Laboratório de Lisboa) e na ETA de Vale da Pedra, têm a sua origem remota no Laboratório da centenária Companhia das Águas de Lisboa (CAL), fundado nos anos 30 do século XX, com o objetivo de determinar, com os meios à data disponíveis, “a qualidade da água captada, desinfetada e distribuída”.

A Direção de Laboratórios da EPAL está acreditada desde 1999, segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025 e possui o Certificado de Acreditação nº L0242, ao qual estão associados dois Anexos Técnicos, o L0242-1 relativo à área de amostragem, ao Laboratório de Lisboa e o L0242-2 relativo ao Laboratório de Vale da Pedra.

Os laboratórios de ensaio da EPAL são detentores de grande credibilidade no setor laboratorial nacional e europeu, facto que é comprovado pelas instituições que recorrem aos seus serviços analíticos, com especial relevância, a nível nacional, para a Administração Central, Direção Geral de Saúde (DGS), Entidade Reguladora de Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), autarquias, através das Câmaras Municipais ou dos seus Serviços Municipalizados e as empresas do Grupo AdP, entre outras.

No ano de 2021, no âmbito de prestações de serviços a clientes externos, foram colhidas/rececionadas 1.967 amostras de água para análise, correspondentes a 8.753 determinações de parâmetros.

myAQUA:



O myAQUA® é uma aplicação desenvolvida pela EPAL para smartphones que permite ao Cliente consultar e gerir os seus dados de contrato, comunicar leituras de acordo com as suas preferências, consultar contas da água, e muito mais. Permite, também, aceder a mais do que um contrato, podendo consultar e gerir a informação relativa a vários locais de consumo de forma simples, cómoda e com único código de acesso.

Mantendo-se o contexto da pandemia e consequente confinamento, a EPAL deu continuidade a diversas campanhas de promoção dos seus canais digitais, entre os quais o myAQUA, que permite aos clientes tratar de todos os seus assuntos sem terem de se deslocar às Lojas EPAL. De salientar que também se realizaram palestras virtuais dirigidas a Entidades parceiras com o tema “O Valor da Água”, onde foi promovido o myAQUA como meio facilitador da gestão do contrato de água, em qualquer hora e em qualquer lugar.

O myAQUA também é comercializado junto das Entidades Gestoras que dispõem do sistema de gestão comercial da EPAL, o AQUAmatrix, sendo que hoje já são 25 as Entidades Gestoras que disponibilizam o myAQUA aos seus clientes (sendo que 11 são do grupo Aquapor) num universo de 46 que gerem as suas atividades no AQUAmatrix. As 25 Entidades Gestoras que disponibilizam o myAQUA são: EPAL, Grupo Aquapor (11), SIMAS Oeiras e Amadora, SIMAR Loures e Odivelas, Águas do Alto Minho, Águas do Norte, SMAS de Sintra, SMAS de Vila Franca de Xira, Tejo Ambiente, Águas do Interior Norte, SMAS de Castelo Branco, SMAS de Torres Vedras, EMAS Beja, Aqanena e Águas de Santo André.

Esta app, criada em 2014 conta já com 97.495 utilizadores ativos, dos quais 59% através de smartphones com sistema Android e 41 % com iPhone.

H2O Quality:



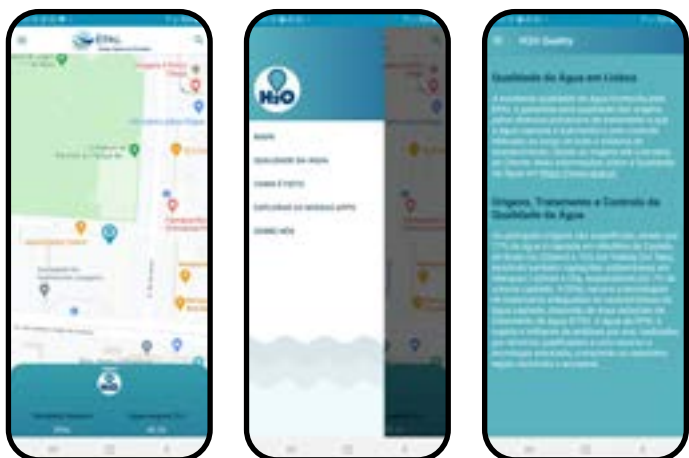
O H2O Quality é uma aplicação gratuita e pioneira no setor da água a nível mundial, que funciona por georreferenciação, e que permite a qualquer cidadão ou turista aceder aos resultados da qualidade da água relativos ao local onde se encontra, com informação atualizada diariamente, em português e em inglês.

A qualquer momento e onde quer que esteja, pode aceder ao H2O Quality e conhecer a qualidade da água que está a ser distribuída nesse local específico, com informação sobre os parâmetros, nomeadamente, cálcio, magnésio, cloro, cor, dureza, pH, entre outros, que poderá consultar em pormenor, visualizando os resultados e valores paramétricos. Caso pretenda saber a qualidade da água de um outro local em Lisboa, basta recorrer ao motor de pesquisa da aplicação e inserir a morada pretendida.

Com esta aplicação, pode ainda visualizar, no mapa, a localização de bebedouros perto do local onde se encontra, encher a sua garrafa reutilizável e levar consigo a água da torneira, a opção mais sustentável e mais amiga do ambiente.

Lançada em julho de 2019, a app H2O Quality, que desde logo despertou muito interesse, tendo a comercialização desta aplicação arrancado em 2020 com a Águas de Santo André, sendo de referir que outras entidades gestoras, já clientes de outros produtos digitais da EPAL, têm manifestado bastante interesse na app H2O Quality.

Neste momento, existem também desenvolvimentos da aplicação para estar disponível nos seguintes idiomas: Espanhol, Francês, Alemão, Italiano, Árabe, Japonês, Mandarin e Russo.



WattWater:



WattWater é a nova tecnologia 100% portuguesa, desenvolvida integralmente na EPAL, com o objetivo de promover a otimização da gestão energética em Entidades Gestoras de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, tendo sido lançada no mercado em 2015.

O WattWater é um SaaS (*Software as a Service*) que permite, de uma forma eficiente e inovadora, assegurar o complexo processo de integração dos dados relevantes para a monitorização das variáveis associadas à gestão de energia, constituindo-se como um sistema flexível, objetivo e intuitivo.

Esta nova aplicação de gestão tem como principais vantagens: automatizar a recolha e tratamento dos dados; efetuar a correlação entre o consumo de energia, os seus custos e os volumes movimentados. Permite ainda a configuração de alertas, por parte do utilizador, para qualquer uma das variáveis.

Manutenção de Contadores de Água e Medidores de Caudal:

A EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA assegura a gestão e manutenção do respetivo parque de contadores de água e de medidores de caudal, constituído atualmente por mais de 350.000 unidades, dando sequência à prática adotada, desde a sua fundação em 1868, pela Companhia das Águas de Lisboa.

Herdeira deste conhecimento, a Área de Laboratório de Contadores congrega competências nos domínios da medição, gestão do parque, planeamento da manutenção, reparação, controlo metrológico e calibração de contadores mecânicos de água fria e de medidores de caudal eletromagnéticos.

Em 2021, para além dos trabalhos de reparação, ensaio e calibração de contadores e medidores de caudal prestados para a própria EPAL, têm vindo a ser desenvolvidos trabalhos de idêntica natureza para outras entidades externas, destacando-se A Infratroia, as Águas de Santo André, as Águas de Barcelos, a Queijo Saloio – Inf. De Laticínios, SA e a Prado – Cartolinas da Lousã, SA.

Sistema de Inspeções

A EPAL desenvolveu um Sistema de Gestão das suas infraestruturas assente no desenvolvimento de uma metodologia de avaliação e monitorização da condição física dos ativos de construção civil ao longo do ciclo de vida (reservatórios, condutas, estações elevatórias,...), através da realização de Inspeções Sistemáticas e periódicas.

A atividade de Inspeções encontra-se certificada, segundo o referencial normativo ISO9001:2008.

Os objetivos que se pretende atingir com esta atividade são:

- Assegurar a fiabilidade e segurança na Exploração dos Ativos
- Garantir Níveis de Serviço adequados aos Clientes
- Maximizar o ciclo de Vida dos Ativos
- Minimizar o custo de manutenção/investimento ao longo do ciclo de vida dos Ativos.

CAL - Chave Águas Livres:

A EPAL projetou uma chave multifunções, manual, que conjuga várias ferramentas de forma ergonómica e não aleatória em função da configuração dos órgãos e acessórios e da sua disposição no terreno. Por conseguinte, reduz a mão-de-obra, primando a mobilidade devido ao seu porte, em relação ao conjunto das ferramentas existentes e capacidade de maneabilidade nos mais variados trabalhos aquando da necessidade premente de executar várias manobras sequenciais.

Dada a universalidade da chave multifunções e a standardização dos órgãos e acessórios, esta poderá ser utilizada por um elevado número de entidades gestoras de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, assim como de equipas de combate a incêndios.

INVESTIMENTOS, GESTÃO DE ATIVOS E MANUTENÇÃO

Investimentos

Em 2021, o investimento global efetuado ascendeu a 13,4 milhões de euros, e a sua execução manteve-se sobretudo, à semelhança de anos anteriores, ao nível da construção e reabilitação de infraestruturas.

O quadro seguinte sintetiza os investimentos do último triénio:

Valores em EUR	2019	2020	2021
Garantia da Capacidade	693.549	343.871	496.948
Ampliação da rede de Distribuição	351.524	342.699	415.032
Rede de Adução	329.812	-	-
Outros	12.213	1.171	81.917
Garantia da Fiabilidade e Segurança	5.498.953	4.905.470	6.201.415
Renovação da rede de Adução	1.466.151	486.710	729.369
Duplicação Castelo de Bode	-	208.658	124.639
Renovação da rede de Distribuição	2.074.425	2.324.155	2.250.123
Reabilitação de Estações Elevatórias e Reservatórios	550.002	565.893	769.678
Contadores	357.244	507.048	1.731.175
Equipamentos eléctricos, mecânicos e instrumentação	570.967	547.106	358.860
Monitorização e controlo	282.512	10.783	0
Outros	197.651	255.118	237.571
Garantia da Qualidade	765.961	1.380.191	907.422
Laboratórios	403.226	790.196	555.214
Reabilitação da Estação de Tratamento de Vale da Pedra	217.463	58.104	0
Outros	145.271	531.890	352.208
Sustentabilidade e Inovação	1.262.614	511.756	2.610.186
Sistema de Gestão de Lamas	1.031.982	128.207	5.050
Eficiência Energética	224.051	346.541	2.539.986
Outros	6.581	37.008	65.150
Tecnologias de Informação e Comunicação	1.856.554	1.219.018	1.516.290
Infraestruturas e Telegestão	311.404	301.218	361.937
Hardware e Software	560.762	304.452	684.823
Aquamatrix	922.087	319.301	184.628
Outros	62.301	294.047	284.902
Outros Investimentos	2.147.073	1.281.606	1.637.749
Adaptação de Instalações	1.640.977	784.012	1.047.476
Outros	506.096	497.594	590.273
TOTAL	12.224.703	9.641.912	13.370.010

O ano de 2021 decorreu em contexto de pandemia, situação com fortes impactos diretos e indiretos na operacionalidade da gestão de investimentos na EPAL, situação agravada não só pela necessidade de adaptação dos procedimentos concursais decorrente da alteração do Código dos Contratos Públicos pela Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, mas também pelo facto de, desde 2020, se verificar um atraso muito significativo dos processos de obtenção dos terrenos necessários para execução das empreitadas, nomeadamente ao nível da emissão das Declarações de Utilidade Pública, fator que tem impactado fortemente o início de novas empreitadas.

A materialização das empreitadas planeadas tem também vindo a ser afetada pelas disrupções que afetam o mercado da construção civil, decorrentes do aumento anormal dos preços de matérias-primas e materiais, problemas de logística e distribuição a nível mundial, bem como dificuldades na mobilização de recursos humanos a nível nacional. Estes fatores têm impactado a execução e, sobretudo, a contratação das empreitadas, uma vez que os preços de referência deixaram de ser aplicáveis, levando a que, para além de solicitações de reequilíbrio de contratos assinados, existam diversos concursos desertos em todo o universo do grupo AdP. Em concreto, no contexto da EPAL, os concursos que ficaram desertos e contratos rescindidos, durante o ano de 2021, totalizam o valor global de 10 milhões de euros.

As condicionantes elencadas terão impacto na execução dos anos subsequentes, particularmente no período de 2022-2023, podendo implicar uma redução da execução face ao inicialmente previsto, estando a Empresa a desenvolver esforços para mitigar esse impacto.

Apesar de toda esta conjuntura, em 2021, a EPAL assegurou a elaboração de um conjunto importante de projetos e lançou um número significativo de concursos destinados a assegurar a execução dos investimentos previstos no seu Plano de Investimentos.

No âmbito da estratégia definida para implementação da metodologia BIM (Building Information Modeling) na EPAL, estão a ser dados passos importantes para estabelecer uma abordagem integrada ao longo de todo o ciclo de vida dos ativos, partindo de projetos de execução tridimensionais interligados a informação relevante. Presentemente estão em fase de execução diversos projetos baseados em BIM, destacando-se o projeto “Substituição parcial de troço do adutor de Vila Franca de Xira – Telheiras”, que já integra as diretrizes e recomendações constantes do Guia BIM.

No que respeita aos grandes adutores da EPAL, a atividade da Empresa incidiu, no essencial, em três linhas de ação: criação de alternativas ao sistema Alviela, reabilitação de adutores em serviço e duplicação dos troços não duplicados do Adutor de Castelo de Bode, o principal sistema adutor da EPAL.

Em 2020/2021 foram lançados concursos de empreitadas relevantes, a saber:

- “*Reabilitação e Ampliação do Sistema de Alenquer IV*”, empreitada destinada a criar alternativas ao aqueduto Alviela, entretanto adjudicada pelo valor de 4,8 milhões de euros;
- “*Duplicação do troço do adutor do Castelo do Bode, na zona compreendida entre Torre do Bispo e Alcanhões (Troço 2)*”, numa extensão de cerca de 4,3 km, com o preço base de 9,75 milhões de euros.
- “*Duplicação do troço do adutor do Castelo do Bode, na zona compreendida entre Brogueira e Sobral (Troço 1)*”, numa extensão de cerca de 4,35 km, com o preço base de 7,5 milhões de euros.

Durante o ano 2021, as empreitadas mais relevantes incluíram a construção do novo Posto de Transformação da Estação Elevatória de Vila Fria e intervenções no recinto de Vila Franca de Xira (alteração da rede de média tensão e substituição do Quadro de Média Tensão da EE1), bem como as centrais fotovoltaicas dos recintos de Telheiras e do Parque das Nações, incluídas na estratégia “EPAL 0%”. Igualmente enquadrados no objetivo “EPAL 0%”, foram lançados os concursos para a construção das centrais fotovoltaicas de Vale da Pedra e Valada e para a substituição dos grupos eletrobomba da Estação Elevatória de Vila Franca de Xira I.

Também no âmbito do projeto Asseiceira 0%, estão previstas intervenções na principal ETA da EPAL, a ETA da Asseiceira, destacando-se a construção, já avançada, de uma mini central hidroelétrica, para aproveitamento do potencial de produção de energia piezométrica disponível a jusante, permitindo disponibilizar uma potência elétrica instalada de, sensivelmente, 1,5 MW.

Relativamente à reabilitação de estruturas de tratamento, transporte e reserva de água em 2021 destacam-se as seguintes intervenções:

- “*Reabilitação dos canais de alimentação dos filtros e canais de água filtrada da linha I da ETA da Asseiceira*”, em fase de conclusão, realizada de forma faseada, não só por razões planeadas (adequação aos regimes de funcionamento da ETA) mas também por imprevistos decorrentes da pandemia;
- “*Reabilitação da célula 2 do reservatório de Alcanhões*”, incluindo a estabilização de painéis pré-fabricados de parede e a substituição da impermeabilização das coberturas;
- “*Reabilitação da ponte sifão do aqueduto Tejo*”, compreendendo a reabilitação exterior da infraestrutura (em betão armado) e das casetas dos encontros (em alvenaria de pedra);
- “*Reabilitação da conduta adutora na ponte sobre o rio Tejo, em Praia do Ribatejo*”, a obra teve por objeto a adaptação da conduta adutora suspensa na ponte sobre o Rio Tejo em Praia do Ribatejo à alteração das condições de funcionamento da ponte pelo IP;

- “Reabilitação da célula 2 do reservatório da Charneca”, incluindo a recuperação das superfícies exteriores das duas células e dos edifícios existentes, bem como a repavimentação do recinto;

O ano de 2021 foi também marcado por um aumento de foco no património edificado da EPAL, que permitiu desenvolver projetos, alguns já transpostos para empreitadas, como é o caso das novas instalações da Academia das Águas Livres no Recinto de Campo de Ourique, e intervenções várias em recintos operacionais da EPAL, incluindo nas ETA da Asseiceira e de Vale da Pedra e no Recinto do Parque das Nações.

No âmbito dos protocolos existentes com a Câmara Municipal de Lisboa, salienta-se o Projeto de Execução de Conservação e restauro dos chafarizes de Lisboa - Fase I (Chafariz do Intendente, Chafariz do Rato e Chafariz das Garridas em Benfica), já em fase de empreitada, e a interligação do recinto do Arco com a casa Veva de Lima. Presentemente está a ser desenvolvido o projeto dos chafarizes a reabilitar na Fase 2, bem como um conjunto alargado de projetos de património.

Ao nível da reabilitação/renovação da rede de Lisboa, registou-se no ano de 2021 um incremento da taxa de execução, apesar dos desafios colocados pela pandemia COVID-19.

No âmbito da reabilitação dos adutores de grande diâmetro instalados na cidade de Lisboa, destaca-se a adjudicação da empreitada “Reabilitação da Adutora da Calçada de Carriche”, no valor de 4,7 milhões de euros, a qual prevê a construção de cerca 3,3 km de adutor DN800.

Paralelamente, estão em desenvolvimento vários projetos de reabilitação de condutas de diâmetro relevante na área de Lisboa, incluindo a “Reabilitação da Conduta Camarate - Santo António dos Cavaleiros (Troços Ribeira da Póvoa)” e “Reabilitação do Adutor Olivais – Campo de Ourique”, “Reabilitação do Adutor Telheiras – Alfragide”.

O valor dos concursos lançados em 2021 superiores a 40 milhões de euros, destacando-se:

- Adutor Castelo do Bode – Duplicação – Fase 2 – Troço Torre do Bispo/Alcanhões - 9,75 milhões de euros;
- Empreitada de Remodelação da Estação Elevatória I dos Olivais (2.ª fase) – 7,0 milhões de euros;
- Empreitada de Reabilitação da Adutora da Calçada de Carriche – 4,7 milhões de euros;
- Aqueduto Alviela – Troço 4 – Reformulação de soluções de abastecimento a Vila Franca de Xira e Loures – 3,8 milhões de euros;
- Empreitada de Conceção Construção para Instalação de Infraestruturas de Telemetria e Criação do Centro de Controlo de Energia e de Emissões (CCEE) – 3,0 milhões de euros.

Em 2021, os concursos que ficaram desertos e contratos rescindidos, que foram ou irão ser revogados, totalizam 10 milhões de euros, destacando-se:

- Empreitada de Adutor Castelo do Bode – Duplicação – Fase I – Troço Brogueira/Sobral – 6,7 milhões de euros;
- Empreitada de Conceção Construção para Instalação de Infraestruturas de Telemetria e Criação do Centro de Controlo de Energia e de Emissões (CCEE) – 3,0 milhões de euros;

As principais adjudicações realizadas em 2021 ascenderam a 15,7 milhões, salientando-se:

- Reabilitação e Ampliação do Sistema de Alenquer IV – 4,8 milhões de euros;
- Empreitada de Reabilitação da Adutora da Calçada de Carriche – 4,7 milhões de euros;
- Empreitada Geral de Renovação da Rede de Distribuição em Zonas Intervencionadas pela CML - 2021/2023 – 1,8 milhões de euros;
- Empreitada de Conceção-Construção da Central Fotovoltaica de Telheiras (500 kW AC) e da Central Fotovoltaica do Parque das Nações (650 kW) – 1,2 milhões de euros;
- Empreitada de Remodelação do Quadro de Média Tensão – Normablocos da Estação Elevatória I de VFX – 0,9 milhões de euros.

Gestão de Ativos

A Gestão de Ativos na EPAL tem como função assegurar uma gestão integrada dos ativos da empresa, procurando garantir o equilíbrio entre a eficácia e eficiência operacional dos mesmos e promovendo a articulação de todas as áreas que desenvolvem atividades em cada uma das fases do respetivo ciclo de vida.

Em relação à **gestão de perdas**, procedeu-se durante o ano de 2021 à realização de diversos projetos e atividades, destacando-se:

- Avaliação das opções de aquisição dum *software* comercial para o modelo hidráulico da rede de distribuição de Lisboa;
- Avaliação das opções de aquisição de serviços para a inspeção de adutores, rede de distribuição e barragens, com recurso a tecnologia de satélite, entre outros;
- Início da realização de trabalhos preventivos de controlo ativo de fugas em zonas não monitorizadas da rede de distribuição de Lisboa, designadamente em ZMX e ZME;
- Preparação do projeto-piloto para a aplicação do novo sistema de correlação acústico, PipeMinderONE, num troço adutor da rede de Lisboa;
- Implementação da WONE App como ferramenta de mobilidade para o reporte de avarias e roturas no âmbito do controlo ativo de fugas;
- Continuação do desenvolvimento de criação de interfaces entre o WONE e outros sistemas de gestão, designadamente, o SIG e o Aquamatrix;
- Início do desenvolvimento de uma segunda versão da WONE App com introdução de melhorias ao nível das funcionalidades disponíveis;

Registaram-se ainda as seguintes ações de deteção de fugas e projetos de análise das ZMC na rede de distribuição de Lisboa, mais concretamente:

- Em 2021 foram concluídas 91 intervenções de PAZ, tendo sido analisados 787 km de rede de distribuição, assinaladas 439 roturas e reparadas 411. O PAZ com maior recuperação alcançada foi realizado na ZMC 3100 Bairro Alto onde foi recuperado um caudal de 33.2 m³/hora;
- No ano de 2021 foram ainda inspecionados 40 quilómetros de rede não monitorizada, dos quais 17 na rede de distribuição de Lisboa e 23 na rede de transporte e adução. Ao longo de 2021 passou-se a registar em SIG os troços inspecionados de modo a criar uma base de dados históricos.

Quase todas as intervenções de PAZ efetuadas em 2021 foram justificadas pela identificação de fugas ou roturas novas, ou seja, aumentos nos consumos diários/noturnos e subsequentes indicadores de desempenho detetados no WONE, em detrimento da resolução de fugas 'antigas' na rede em ZMC que sempre tiveram indicadores menos otimizados.

No que respeita às atividades realizadas no âmbito dos **planos e estudos de apoio à decisão**, destacam-se os seguintes:

- Coordenação da definição dos Termos de Referência conducentes ao Master Plan da EPAL e do Oeste, com vista à revisão do Plano Diretor e Plano Geral da Rede de Lisboa;
- Acompanhamento do sistema de monitorização de indicadores dos efeitos das alterações climáticas na quantidade e qualidade das origens superficiais da EPAL;
- Acompanhamento do Estudo de verificação da adequabilidade dos atuais sistemas de segurança hidráulica dos reservatórios do Sistema de Abastecimento da EPAL;
- Elaboração do Plano de Ação para o Desenvolvimento de Investimentos Estratégicos (PADIE), através do qual se definem as linhas de orientação estratégica para os investimentos em ativos operacionais;
- Participação no 3.º ciclo de planeamento dos Planos de Gestão de Região Hidrográfica;
- Revisão do SAMP – Plano Estratégico de Gestão de Ativos.

As atividades no âmbito da **área de inspeções de construção civil** foram igualmente condicionadas pela Covid-19. Ainda assim registaram-se cerca de 119 inspeções na EPAL, destacando-se as seguintes:

- Chaminés de Equilíbrio do Adutor de Castelo do Bode;
- Travessias Aéreas instaladas na Ponte Marechal Carmona, em Vila Franca de Xira, vindas das Lezírias;
- Aqueduto Alviela – Troço inicial entre Olhos de Água e Alcanhões;
- Adutor Vila Franca de Xira – Telheiras, Galeria da Bobadela (sob a Auto-estrada A1);
- Recinto dos Olivais - Edifício 3 - Armazém Nascente (DCL);
- Vários reservatórios da EPAL.

No que concerne à **gestão de energia**, mais concretamente à gestão de energia, procedeu-se à realização das seguintes atividades:

- Gestão dos contratos de fornecimento de energia em articulação com as áreas operacionais e a holding (novos ramais, comunicação de leituras, mudança de potência e acompanhamento de processos de avarias);
- Monitorização e reporte sobre o estado de produção dos painéis de microprodução fotovoltaica;
- Desenvolvimento da matriz de planeamento energético para integração da ETA de Vale da Pedra e Captação de Valada Tejo na fronteira do SGE;
- Monitorização da implementação do Plano corporativo de Eficiência e Produção de Energia – PEPE;
- Realizados e submetidos à DGEG relatórios de Acompanhamento e execução bienais relativos à execução prevista nos ARCE para as infraestruturas SGCIE (acima de 500 Tep);
- Acompanhamento da implementação das medidas previstas nos processos de auditorias energéticas no âmbito dos SCE – Sistema de Certificação Energética de Edifícios;
- Arranque do processo de realização de auditorias energéticas legais D.L. 68-A/2015 para IE abaixo de 500 Tep.

Manutenção de ativos

A atividade de manutenção na EPAL é essencial para manter a segurança e a fiabilidade dos equipamentos instalados, de modo a garantir uma produtividade contínua, assegurando assim a competitividade da empresa nos serviços que presta.

O ano de 2021 continuou a ser afetado pelos efeitos da pandemia de COVID-19, com repercussões no desenvolvimento da atividade de manutenção. Contudo, fruto da experiência anterior, foi possível ultrapassar as questões de ordem logística colocadas ao normal funcionamento das equipas. Com melhorias ao nível dos equipamentos informáticos, viaturas e condições de alimentação das equipas de piquete 24h/24h, foi possível manter as equipas salvaguardadas em termos de saúde e de capacidade de resposta às solicitações diárias.

No ano em apreço já não se registaram as flutuações significativas da atividade ocorridas devido a períodos de confinamento, tendo sido possível, em estreita articulação com as equipas dos prestadores de serviços e empreiteiros, garantir uma eficaz resposta a todas as situações de emergência.

Tal como no ano anterior, as adaptações efetuadas ao funcionamento das equipas no terreno levaram a uma predominância dos trabalhos de manutenção curativa sobre os restantes trabalhos de manutenção. Contudo, ressalva-se que a taxa de cumprimento dos níveis de manutenção preventiva se situam nos 90%.

A atividade nos vários departamentos de manutenção em 2021 foi a seguinte:

Departamento de Distribuição

Com efeitos bastante positivos destaca-se a cooperação com a Câmara Municipal de Lisboa, continuando a verificar-se a disponibilidade na realização de trabalhos com impacto significativo na circulação rodoviária, nomeadamente no centro da cidade e nas principais vias desta região. Esta disponibilidade permitiu nomeadamente a construção de 12 novas “caixas de entrada de homem” para acesso ao interior dos adutores da região de Lisboa, as quais permitirão no futuro efetuar intervenções minimizando os constrangimentos inerentes a este tipo de intervenções, com o consequente aumento da qualidade de serviço.

Durante 2021 foram construídas 5 novas caixas no Adutor da Costa do Sol (2 no concelho de Oeiras e 3 no concelho de Cascais), 4 caixas na conduta DN1000 Olivais-Campo de Ourique e ainda 3 no Adutor DN1000 Telheiras-Alfragide.

Aproveitando as caixas de entrada de homem existentes e as novas caixas construídas em 2021, salienta-se a realização de 46 intervenções de reparação efetuadas pelo interior dos adutores de grande diâmetro. Nestas intervenções foram instaladas um total de 158 juntas de reparação interior tipo AMEX.

De referir que na reparação de roturas foram ainda utilizadas técnicas alternativas às tradicionais das quais se refere em particular o recurso a mangas de carbono para reparação de rotura em grandes adutores.

Em termos globais, o número de roturas esteve em linha com os anos anteriores, destacando-se contudo as 75 roturas em condutas de betão armado DN \geq 800 e também as 220 roturas em condutas de distribuição em Fibrocimento até DN300.

As equipas de manutenção preventiva e curativa da região de Lisboa acabaram por privilegiar a execução das manobras na rede e reparações de emergência, face à realização de tarefas de manutenção preventiva. De qualquer modo, e apesar dos constrangimentos decorrentes da situação pandémica, foi possível concluir 92% do plano de vigilância da rede de Lisboa e 95% do plano de vigilância de Adutores da região de Lisboa, tendo sido cumpridos na generalidade os planos de manutenção preventiva.

Departamento de Produção e Transporte

Apesar da situação pandémica, foi mantida a capacidade de resposta e salvaguardada a operacionalidade das instalações, aumentando a sua fiabilidade, destacando-se as seguintes atividades:

- **Adutor Castelo de Bode** - reparação do Adutor Castelo de Bode Obra - Especial da Vala Real
- **ETA da Asseiceira** - reabilitação das Comportas e atuadores de entrada das cisternas, reabilitação do Grupo de Água de Diluição do Densadeg, reabilitação do Espessador 2 e substituição de bomba de lamas desidratadas, reabilitação dos circuitos de alimentação dos clorómetros, do Grupo de Água de Cal L2 Final e da Bomba de água de Cal Linha 2 CMR, bem como a reparação de circuitos ar de comando e a reabilitação de tubagens de filtração fa Linha 1 e de Supressores
- **ETA Vale da Pedra** - instalação de Analisadores de Energia e reabilitação de Agitador de Leite de Cal, do Grupo 2 de Neutralização e do Grupo de Lamas
- **Estações Elevatórias** - diversas reabilitações de Grupos Eletrobombas, e múltiplas avaliações e reabilitações de sistemas de análise de vibrações e correções de fator de potência

Departamento de manutenção eletromecânica

Esta área é responsável por garantir a operacionalidade, fiabilidade e eficiência dos equipamentos eletromecânicos de maior potência e da instrumentação de todo o sistema. Paralelamente, dada a natureza dos trabalhos realizados, tem ainda sob a sua responsabilidade um conjunto de oficinas e competências que prestam apoio às restantes áreas da empresa.

Destacam-se durante o ano de 2021 as seguintes intervenções **da equipa de mecânica e oficial**:

- Reparação de condutas adutoras na zona da cidade de Lisboa, nomeadamente:
 - Alteração de juntas de reparação aplicadas no interior do adutor;
 - Substituição dos by-pass em rotura do adutor Circunvalação em Frielas;
 - Soldadura de anéis de reparação de curvas DN800 de conduta de betão armado;
 - Trabalhos de soldadura em conduta DN1000 mm, de ferro fundido dúctil, para reparação de rotura provocada por obras na via pública;
 - Construção de entrada homem DN600 mm e descarga DN150 mm no circuito hidráulico DN1000 mm do reservatório de Alfragide;
 - Construção de um portão de acesso a uma galeria do adutor Costa do Sol;
 - Construção de guardas e corrimão a instalar na via pública, devido a uma rotura que obrigou a efetuar alteração do perfil do arruamento.

- Intervenções na reparação de bombas, nomeadamente nos grupo 1 e 5 da estação elevatória n.º 1 do Castelo de Bode, através da correção de impulsores e veios, substituição de rolamentos, bem como a fabricação de anéis e mangas de vedação. Na maioria destas intervenções foi realizado um ensaio de rendimento ao grupo eletrobomba.

Nas atribuições da **equipa de eletricidade**, ressalva-se o cumprimento integral do plano de manutenção preventiva das subestações, postos de transformação, variadores e arrancadores suaves das principais instalações, sendo que para as restantes instalações do sistema o cumprimento do plano de manutenção preventiva foi de cerca de 80%.

No que respeita à **equipa de Instrumentação**, foram realizadas um total de 885 intervenções, destacando-se as seguintes intervenções mais significativas:

- **Caudal:** em conjunto com as equipas locais procedeu-se à substituição de 21 medidores de caudal eletromagnéticos obsoletos ou avariados, com diâmetros entre os 80 mm e os 600 mm. As principais áreas intervencionadas foram Telheiras, o Médio Tejo e o Oeste.
- **Nível:** foram intervencionados múltiplos medidores de nível de vários pontos de entrega (reservatórios municipais), sendo que no sistema Oeste foram instaladas 50 boias e 14 sondas de nível em locais sem instrumentação.
- **Pressão:** foram substituídos medidores de pressão em toda a área de responsabilidade da Instrumentação, sendo de salientar zonas críticas, como o controlo de níveis em filtros e cubas das ETAs da Asseiceira e Vale da Pedra.
- **Analísadores:** foram substituídos vários analisadores de parâmetros de tratamento (Cloro, Turvação, Partículas, etc.), com ênfase para as fábricas de Vale da Pedra e Asseiceira, tendo-se ainda instalado seis novos painéis de análise, principalmente no sistema Oeste.
- **Cloro Gás:** substituição de um dos controladores obsoletos em Vila Fria por um novo modelo, garantindo uma alternativa para as restantes instalações, todas elas críticas mas já obsoletas. Foi também feita a passagem de Cloro Gás para Hipoclorito de Sódio na instalação da Ota. Salienta-se nesta área a renovação integral do sistema de deteção de fugas de cloro da ETA de Vale da Pedra.
- **Hipoclorito de Sódio:** esta é uma das componentes mais exigentes atribuídas à Instrumentação, tanto pela sua dimensão como pelas consequências das avarias (suspensão de tratamento e, consequentemente, de abastecimento). No decorrer do ano de 2021 foram substituídas as bombas pneumáticas obsoletas por bombas peristálticas de maior fiabilidade, e criados seis novos locais de injeção de hipoclorito de sódio no sistema Oeste.
- **Outros:** renovado e colocado em serviço o sistema automático de deteção de sismos e fecho de reservatórios, com aquisição e instalação de sensores nos recintos de Telheiras, Campo de Ourique e Vale Escuro.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Do ponto de vista da transformação digital na EPAL com recurso às tecnologias de Informação, o ano de 2021 foi de consolidação e avanço para novos desafios.

Com a eficiência da mobilidade completamente comprovada pela pandemia, a consolidação da informação foi apoiada pelo novo sistema *Water Performance* desenvolvido pela EPAL. Este sistema, que agrupa e facilita o tratamento de informação para a tomada de decisão ao nível de dados operacionais e da qualidade da água, de informação sobre as atividades de manutenção, de gestão de investimentos, entre outros, que serão decisivos para tornar esta uma ferramenta central no quotidiano da Empresa.

Novos modelos de Inteligência Artificial foram incluídos no *Water Performance*, para criação de previsões de médio e curto prazo sobre a atividade das Operações. Estes modelos serão testados e ajustados até se atingir o nível que se procura para a automatização de decisão e processo.

O sistema de Gestão de Manutenção foi unificado entre a EPAL e a Águas do Vale do Tejo que tem a sua gestão delegada na EPAL. Esta ação permite a uniformização e simplificação dos processos, bem como a integração da informação nos sistemas financeiros.

A atividade de gestão e procura de fugas de água foi reforçada com uma nova versão/APP da ferramenta WONE desenvolvida pela EPAL. Com melhorias funcionais e incremento de utilização em mobilidade, a nova ferramenta será um apoio para a equipa interna e para os Clientes que já adotaram esta ferramenta.

Para a gestão energética foi lançada uma nova versão do sistema WattWater desenvolvido pela EPAL. Nesta versão foram incluídas

novas funcionalidades e melhorias para uma resposta mais eficiente e automatizada ao dia a dia dos trabalhadores, incluindo a integração automática de dados de fornecedores como a E-Redes.

O sistema SCADA de apoio a toda a Operação da EPAL foi renovado e melhorado, integrando também a atividade desenvolvida na zona do Oeste. Tratando-se de um sistema que tinha quase uma década, foram preparadas melhorias substanciais no que respeita à eficiência, informação e segurança.

Com a extensão e dispersão de equipamentos e atividades em toda a área da EPAL e AdVT, a georreferenciação reforçou a presença em todos os dados obtidos e tratados, bem como nos sistemas operacionais. Exemplo disso foi a Georreferenciação de todas as Ordens de Trabalho da Empresa nos sistemas, permitindo uma melhor análise contextual.

Com o movimento constante de trabalhadores no terreno, o desenvolvimento da aplicação OnPocket também ganhou uma nova versão, com mais informação e funcionalidades disponíveis no telemóvel de cada trabalhador.

A automatização e desmaterialização de processos contaram com um novo sistema de Automatização Robótica de Processos (RPA), cuja função passou a ser a eliminação de processos manuais repetitivos, sendo exemplo disso a pré-interpretação dos dados recebidos nos emails de analítica externa do Laboratório da EPAL.

O Serviço Médico, numa época especialmente sensível, adotou uma nova ferramenta de gestão da sua atividade, focada na saúde, que veio desmaterializar e ajudar a assegurar processos até ao momento desenvolvidos manualmente.

Porque as tecnologias de informação estão mais expostas que nunca a ataques mal-intencionados, a cibersegurança esteve sempre no centro de todas as melhorias. O CISO e SOC (Centro de Operações de Segurança) da EPAL promoveram diversas ações, sobretudo de formação e consciencialização dos trabalhadores, com o objetivo de incrementar a segurança da informação e sistemas da Empresa.

SUSTENTABILIDADE E SEGURANÇA

Durante o ano de 2021, a Direção de Sustentabilidade Empresarial, no âmbito da sua missão, promoveu e desenvolveu, várias atividades por forma a ir ao encontro das necessidades e expectativas dos seus *stakeholders* e de que são exemplo:

Pandemia por COVID-19

No ano 2021 foram mantidas e/ou implementadas novas ações, face a 2020, sempre com o objetivo máximo de evitar a disseminação do vírus SARS-CoV-2, e, conseqüentemente, garantir a segurança e saúde dos trabalhadores e das trabalhadoras, respetivas famílias e parceiros.

Como resultado, enumeram-se algumas das principais ações que foram mantidas, no ano em análise:

- Gabinete de Gestão da Crise, estrutura organizativa para a gestão da pandemia e operacionalização das medidas definidas;
- Revisão/atualização do Plano de Contingência COVID-19;
- Reavaliação dos riscos profissionais, em função do contexto de pandemia, sempre que necessário;
- Apoio na distribuição de equipamentos de proteção individual a todos os trabalhadores e a todas as trabalhadoras para sua proteção e redução do risco de disseminação e contágio pelo vírus SARS-Cov-2;
- Promoção de diversas ações de sensibilização e comunicação, por meios digitais e físicos, junto dos trabalhadores e das trabalhadoras, bem como de fornecedores e no âmbito do acolhimento, para transmitir as regras e medidas a adotar por todos/as no sentido da minimização dos riscos e da maximização da segurança de todos/as;
- Definição de estratégia de testagens de rastreio nos diversos recintos/polos da EPAL/AdVT, sempre de caráter voluntário e em dias que permitissem às trabalhadoras e aos trabalhadores a utilização do resultado, do referido teste, também na sua vida pessoal.

Complementarmente, foi obtido o selo COVID SAFE, atribuído pela entidade certificadora APCER, em resultado da verificação realizada à implementação dos procedimentos e práticas adotadas, pela EPAL para a Academia das Águas Livres e para os Refeitórios e Bares da EPAL. Manutenção, do referido selo, para os núcleos museológicos (Aqueduto das Águas Livres, Museu da Água, Reservatório da Mãe d'Água) e loja situada no edifício da sede da EPAL, que já tinha sido atribuído, no ano anterior. Desta forma é garantido, às partes interessadas (visitantes, clientes, formandos e trabalhadores/as), um elevado nível de confiança durante a visita e permanência, nestes espaços.

No âmbito do Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE):

Foi mantida, para além da certificação do sistema de gestão integrado em Qualidade, Ambiente e Segurança, de âmbito total e Energia, de âmbito parcial, que foi estendido à Estação Elevatória de Valada Tejo e à ETA de Vale da Pedra, o Sistema de Gestão de Gestão de Ativos, de âmbito parcial à EPAL.

Foi renovada a certificação, após auditoria de 1º acompanhamento, do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar, de acordo com a norma NP 4552:2016.

Para além dos Sistema de Gestão referidos a EPAL tem em implementação o Sistemas de Gestão da Segurança da Informação, cuja certificação, de âmbito parcial, é expetável que venha a ocorrer em 2022.

No sentido de manter ativa a Política de Gestão foram realizadas atividades diversas, de onde se realça:

- Registo da substância OZONO, na ECHA (Agência Europeia dos Produtos Químicos), enquanto fabricante da mesma, para cumprimento dos requisitos associados ao Regulamentos REACH - registo, avaliação, autorização e restrição dos produtos químicos e BPR - disponibilização no mercado e à utilização de produtos biocidas;
- Desenvolvimento do Inventário de substâncias químicas, enquanto utilizador, a jusante de matérias químicas e, em parceria com a Direção de Sistemas de Informação e a Direção dos Laboratórios, com desenvolvimento uma ferramenta informática que pretende dar resposta ao Inventário e Análise de SQ;
- Desenvolvimento do Processo de licenciamento, junto da APA, para as fontes de radiação ionizante dos laboratórios do Parque das Nações e de Vale da Pedra;
- Realização de medição de Campos Eletromagnéticos em equipamentos de soldadura nos recintos da EPAL;
- Potenciação da ferramenta NAVIA com vista a efetuar as verificações periódicas de *security* e *safety*, nos recintos da EPAL;
- Avaliação da exposição a produtos químicos classificados como cancerígenos e/ou mutagénicos, no Laboratórios do Parque das Nações e no laboratório de Vale da Pedra;
- Aquisição de equipamentos de segurança para proteção dos trabalhadores e das trabalhadoras, com foco nos trabalhos em altura e profundidade e acompanhamento de trabalhos de risco elevado;
- Realização de exercícios/simulacros, no cumprimento do respetivo plano, tendo sido testados cenários, de emergência associados a incêndio, acidente grave, evacuação, sismo, derrame de produtos químicos, de óleo e de resíduos, pacote suspeito, entre outros, com o intuito de testar os procedimentos de emergência e sensibilizar e informar os trabalhadores e as trabalhadoras para a atuação correta e adequada a cada ocorrência, alguns com participação de entidades externas, nomeadamente a Escola de Socorrismo da Cruz Vermelha Portuguesa;
- Definição da metodologia para gestão e controlo, no âmbito do SRE, dos prestadores de serviços críticos da EPAL/AdVT;
- Elaboração/Revisão e submissão das Medidas de Autoproteção referentes a diversas infraestruturas;
- Implementação de diversas medidas com o objetivo de melhorar o relacionamento com os fornecedores, através da definição de requisitos para aquisição de bens e serviços, de ações de sensibilização sobre o Sistema de Responsabilidade Empresarial e a Segurança no Trabalho, dirigidas a novos colaboradores e colaboradoras (trabalhadores externos), realização de auditorias a alguns dos fornecedores considerados críticos, nomeadamente de serviços e empreitadas e *outsourcing*;
- Foi iniciada uma revisão profunda ao Sistema de Gestão SST, que contempla quer a avaliação da documentação do sistema, incluindo as metodologias suporte, quer das práticas de SST implementadas, que conduzirá à definição de propostas de melhoria, por forma a robustecer o Sistema e adequá-lo, cada vez mais, à realidade da EPAL/AdVT;
- Implementação do projeto de gestão do risco de contaminação e disseminação de Legionella, nas Infraestruturas da Empresa, tendo sido estabilizada a Metodologia para a respetiva avaliação;
- Realização de amplo estudo ergonómico, que contempla postos de trabalho operacionais, laboratoriais e administrativos, por forma avaliar as condições de trabalho, do ponto de vista da ergonomia e, conseqüentemente as necessidades de aquisição de equipamento e alterações a promover, por forma a minimizar esta variável na avaliação de risco;
- Divulgação de informação aos trabalhadores e às trabalhadoras, fornecedores e visitantes no que diz respeito à Política de Prevenção de Acidentes Graves envolvendo Substâncias Perigosas implementada, na ETA da Asseiceira;

- Divulgação e disponibilização, na intranet, do Manual de Riscos Psicossociais e realização de ações de sensibilização, sobre a temática, a todas as chefias, no âmbito da qual foi solicitado o preenchimento de três questionários e que está referido no ponto sobre auscultação;
- No âmbito da gestão de risco empresarial Implementação e monitorização dos Planos de Tratamento de Risco, e aprovação do manual de controlo interno;
- Revisão e divulgação da documentação associada ao Transporte de Mercadorias Perigosas e consequente formação, por parte do Conselheiro de Segurança, aos trabalhadores operacionais;
- Desenvolvimento de um Projeto piloto, com objetivo do tratamento das proteções de segurança, nomeadamente guarda-corpos e escadas verticais, cuja superfície é constituída por partículas de Polímero Reforçado com Fibra de Vidro (PRFV);
- Divulgação do Portal Ideias em Rede por forma a aumentar a participação dos/as trabalhadores/as nos processos de melhoria do SRE, uma vez que é a ferramenta onde podem ser colocadas sugestões de melhoria dos diversos sistemas de gestão.

Realização de Campanhas/Comemorações:

- Divulgação na intranet, na EPAL *OnPocket* e nos écrans de abertura e *screensaver* do computador, da Política de Gestão, por forma a dar a conhecer todos os compromissos assumidos, pela Empresa;
- “Reciclar é Agora”, foi o mote da campanha de apresentação de um pequeno filme para recordar a importância de reciclar e informar sobre as quantidades e custos do tratamento dos resíduos urbanos, em Portugal. O vídeo foi realizado através de uma parceria entre a EGF – *Environmental Global Facilities*, a ESGRA – Associação para a Gestão de Resíduos e a ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos., com a mensagem, ajude o ambiente ao separar as embalagens “todas, sempre e em todo o lado”;
- Com o mote: “A segurança não acontece por acidente!”, foi comemorado o Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho. Com o objetivo de chamar a atenção das empresas e dos/as trabalhadores/as para a importância de tomar medidas



preventivas que garantam a segurança no trabalho. Foram apresentados aos trabalhadores e às trabalhadoras, equipamentos e soluções disponíveis para realização de trabalhos em altura ou em profundidade;

- Por ocasião do dia Mundial do Ambiente, a empresa lançou a campanha “Faça Escolhas Sustentáveis” que consistiu na distribuição, a cada trabalhador/a de uma máscara em tecido reutilizável, para utilização na sua vida pessoal, visando a diminuição dos resíduos de máscaras não reutilizáveis. Adicionalmente, foi oferecido, também, uma escova de dentes, isenta de plástico, produzida apenas com materiais sustentáveis e completamente reciclável, após o término do seu ciclo de vida.

Dar resposta às necessidades e expectativas das nossas partes interessadas implica a respetiva auscultação, de acordo com a importância e criticidade de cada uma. Ao longo de 2021 foi realizada auscultação a:

- Todos os trabalhadores e todas as trabalhadoras em Matérias de Segurança e Saúde no Trabalho;
- Hierarquias, no âmbito da Formação em Riscos Psicossociais, sobre a sua experiência pessoal, relativamente à equipa que lideram e apresentação de propostas de melhoria;
- Todas as trabalhadoras e todos os trabalhadores, clientes e comunidade, em geral sobre os Eixos Estratégicos de Sustentabilidade da Empresa (Análise de materialidade);
- No âmbito do Diagnóstico de Igualdade de Género foi aplicado um questionário, de carácter voluntário, a todas as trabalhadoras e a todos os trabalhadores, que, simultaneamente, serviu o propósito de auscultação das Partes Interessadas significativas (trabalhadores e trabalhadoras) no âmbito do Sistema de Gestão da Conciliação entre a vida Profissional, Pessoal e Familiar;

Tendo em conta que a Igualdade de Género e a Não Discriminação constituem direitos humanos fundamentais e que a igualdade de oportunidades, o reconhecimento e a valorização de homens e de mulheres, em todos os seus domínios, constituem pilares fundamentais numa sociedade justa e com confiança no futuro, a Empresa tem vindo a dedicar atenção a esta temática, sendo que foi desenvolvido e submetido às entidades nacionais (CITE e SIG), o Plano para a Igualdade de Género 2022 que, de acordo com a legislação, em vigor, está disponível no site da EPAL. Para além disso, foi implementado e acompanhado o Plano para a Igualdade de Género 2021.

- Neste âmbito e para fazer um acompanhamento mais eficaz do Plano para a Igualdade de Género e dinamizar a temática, foi criada a lançada a *task-force* Igualdade de Género, constituída por um elemento de cada uma das direções da Empresa;
- Realização do Diagnóstico de Igualdade de Género Empresa;
- Renovação do compromisso com o iGen - Fórum Organizações para a Igualdade, tendo passado a fazer parte, para o biénio 2021-2022, da respetiva *task-force*, bem como do grupo de trabalho relativo à formação. No que respeita ao protocolo de cooperação com a PWN (*Professional Women Network - Lisbon*), também foi mantido, sendo que, esta parceria possibilitou, ao longo de 2021, a várias trabalhadoras da Empresa usufruir dos excelentes programas, concretamente:
 - Programa Mentoring, com frequência de 2 trabalhadoras;
 - Programa de Liderança – Nível II – Life Design & Talent Management, com participação de 6 trabalhadoras;
 - Participação na Conferência Anual da PWN – 10 anos;
- No âmbito das comemorações do Dia Municipal para a Igualdade, a EPAL promoveu “Um Dia Inspirador”, com a oferta de um caderno com frases inspiradoras, às clientes que se deslocaram à loja, nesse dia;
- Para comemorar o dia Internacional da Mulher, a EPAL, ofereceu aos filhos e filhas dos trabalhadores e das trabalhadoras, com idades contidas no intervalo recomendado, o livro “O Longo Caminho para a Igualdade”, que foi integrado no Plano Nacional de Leitura.

No âmbito da Sustentabilidade

- Emissão do Relatório de Sustentabilidade 2020;
- Participação no “SDG Ambition”, programa desenvolvido pelo *United Nations Global Compact* com o objetivo de acelerar a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), desafiando as empresas a definir metas ambiciosas para a gestão do seu negócio e a consolidar a sua estratégia global de sustentabilidade.

No âmbito da Ética

- Revisão, aprovação e publicação do Código de Ética e Conduta;
- Em virtude da nova Estrutura Organizacional foi solicitado, às trabalhadoras e aos trabalhadores que assumiram, pela primeira vez, cargos de chefia a assinatura da Declaração de Conflito de Interesses.

No âmbito da Gestão do Risco e Proteção:

No âmbito da **Gestão do Risco e Proteção** foi assegurada a proteção das instalações, o acompanhamento e controlo das prestações de serviço especializadas (Vigilância, CCTV e SADR, SADI e SAEI, Extintores, Controlo Acessos e Barreiras, Chaves, Implementação de Chaves Mecatrónicas, na preparação dos processos de contratação pública (vigilância e serviços de prestação especializada em segurança para EPAL e AdVT) e acompanhamento de projetos diversos para reforço de medidas de proteção:

- A EPAL participou no exercício *Table Top* – NEAMWave 2021 - promovido pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil, (março de 2021), exercício com cenário de Tsunami, envolvendo internamente as direções integradas no gabinete de crise da empresa;
- A EPAL participou no PPUE21: Seminário Internacional sobre Proteção e Segurança de Espaços Públicos e de Infraestruturas Críticas (março de 2021);
- A EPAL participou na conferência subordinado à temática “UNDRR - 2021 European Forum for Disaster Risk Reduction conference”, ANEPC, outubro 2021);
- A EPAL participou no *webinar* subordinado à temática “Gestão do risco de tsunamis: Alerta, Aviso e Evacuação, ANEPC, (novembro 2021);
- A EPAL tem em curso projeto para Reforço da Segurança Física e Eletrónica das infraestruturas da EPAL e AdVT;
- A EPAL tem participado nas atividades da Plataforma Nacional para a Redução do Risco de Catástrofes – integrando o grupo de trabalho 4 - Resiliência de Infraestruturas Críticas do Setor Privado e Empresarial do Estado.

No âmbito da **Gestão de Risco Empresarial** foi realizada nova avaliação do risco para o ano 2021. Este objetivo é conseguido através da divulgação da importância da cultura de risco e da comunicação da responsabilidade de cada trabalhador e de cada trabalhadora no cumprimento das normas e regras estabelecidas. Para além da gestão e a mitigação dos riscos, promove a salvaguarda dos recursos, a identificação de oportunidades de melhoria e a identificação de constrangimentos no desenvolvimento das atividades da empresa.

- Gestão do Capital Humano

A EPAL tem os seguintes princípios orientadores da gestão dos recursos humanos:

- Igualdade de tratamento e de oportunidades entre Mulheres e Homens;
- Rejeição de qualquer tipo de discriminação;
- Promoção e valorização profissional;
- Respeito pela vida pessoal e familiar;
- Cumprimento dos compromissos assumidos no Código de Ética e de Conduta;
- Cumprimento da lei e da regulamentação interna da empresa em vigor.

No âmbito da gestão delegada da Águas do Vale do Tejo, e nos termos do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 94/2015, de 29 de maio, a EPAL assumiu a posição contratual da sociedade Águas do Vale do Tejo nos contratos de trabalho e acordos de cedência de pessoal, isto é, os trabalhadores/as dessa empresa foram integrados na estrutura orgânica da EPAL, passando a contratar, em nome próprio da EPAL, o pessoal necessário a gestão do sistema da AdVT.

Com o início da gestão delegada do sistema da então Águas de Lisboa e Vale do Tejo (agora Águas do Vale do Tejo), a EPAL passou a integrar os trabalhadores/as originários/as das oito empresas agregadas.

No final de 2021 a EPAL tinha 1.038 trabalhadores/as, dos quais 394 afetos à gestão delegada da AdVT.

	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
N.º de trabalhadores a 31 de dezembro	1.030	1.025	1.038	+13	+1,3%
EPAL	656	651	644	-7	-1,1%
Gestão delegada AdVT	374	374	394	+20	+5,3%

A movimentação de pessoal ao longo do último triénio foi a seguinte:

	2019	2020	2021
Entradas	49	31	47
Saídas	49	36	34
Total	0	(5)	13

Em 2021 as saídas ocorridas (34) foram inferiores às entradas (47).

CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

O universo de 1.038 trabalhadores/as ao serviço da empresa (EPAL e afetos à gestão delegada da AdVT), a 31 de dezembro de 2021, caracteriza-se da seguinte forma:

Dos 1.038 colaboradores, 763 são do sexo masculino (74%) e 275 do sexo feminino (26%).

	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Homens	752	753	763	+10	+1,3%
Mulheres	278	272	275	+3	+1,1%

À semelhança dos últimos anos, continua a verificar-se a inexistência de trabalhadores/as com contratos a termo.

	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Efetivos	1.030	1.025	1.038	+13	1,3%
A termo	0	0	0	0	-

A idade média dos/as trabalhadores/as da EPAL manteve-se nos 47 anos.

	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Idade média	47	47	47	-	0,0%
Trab. Por estrutura etária	1.030	1.025	1.038	+13	1,3%
idade - <25	5	5	9	+4	80,0%
idade – 25-34	82	72	73	+1	1,4%
idade – 35-44	402	375	348	-27	-7,2%
idade – 45-54	260	287	323	+36	12,5%
idade - >55	281	286	285	-1	-0,3%

A antiguidade média é de 18 anos.

	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Antiguidade média	17	17	18	+1	+2,9%
Trab. por Antiguidade	1.030	1.025	1.038	+13	+1,3%
antiguidade - <2	101	84	67	-17	-20,2%
antiguidade - 2-5	62	98	151	+53	+54,1%
antiguidade - 6-10	118	76	34	-42	-55,3%
antiguidade - 11-20	440	427	441	+14	+3,3%
antiguidade - >20	309	340	345	+5	+1,5%

	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Trab. por nível profissional	1.030	1.025	1.038	+13	+1,3%
Quadros superiores	193	161	157	-4	-2,5%
Quadros médios	184	230	229	-1	-0,4%
Encarregados/mestres	21	21	21	0	0,0%
Altamente qualificados	110	141	138	-3	-2,1%
Qualificados	429	342	345	+3	+0,9%
Semi qualificados	60	130	148	+18	+13,8%
Não qualificados	32	0	0	0	0,0%
Praticantes/aprendizes	1	0	0	0	0,0%

Cerca de 39% dos trabalhadores/as (404) detém qualificações ao nível do ensino superior.

No ano de 2021 realizaram-se diversas ações de formação, que deram origem a 11.065 horas de formação, tendo abrangido 1.381 participantes.

Formação	2019	2020	2021
N.º de horas de formação	27.289	14.657	11.065
N.º. Participantes	761	925	1.381

A Taxa de absentismo em 2021 foi de 4,44%, correspondente a 82.754 horas de ausência, sendo que cerca de 62% das horas foram remuneradas pela empresa.

Absentismo	2019	2020	2021
Taxa de absentismo	4,59%	4,49%	4,44%
Horas de Absentismo	85.295	83.264	82.754

Em 2021 ocorreram 42 acidentes de trabalho, dos quais 24 deram origem a situações de baixa médica.

Acidentes de trabalho	2019	2020	2021
Total de acidentes de trabalho	55	34	42
Acidentes de trabalho com baixa	32	15	24

Os indicadores de segurança foram os seguintes:

Índices de acidentes de trabalho	2019	2020	2021
TF: Tx frequência da globalidade dos acidentes de trabalho	28,65	19,12	16,62
Tf: Tx frequência dos acidentes de trabalho com baixa	17,98	8,44	12,00

TF=NA/HTx106 | Tf=NAita/HTx106

NA – Número de acidentes

NAita – Número de acidentes com incapacidade temporária absoluta

HT – Número de horas trabalhadas

- Financeira

(os valores são apresentados em milhões de euros, pelo que eventuais diferenças resultam de arredondamentos)

Tal como tinha sucedido em 2020, durante o ano de 2021 os efeitos da pandemia continuaram a ser determinantes na atividade socioeconómica do país, e que afetaram a atividade da empresa.

Portugal continuou, em linha com os restantes países da União Europeia, a adotar em cada momento um conjunto de medidas, no sentido de procurar mitigar os respetivos impactos na economia nacional. Inserem-se também nestas medidas as que destinam a manter os serviços de interesse económico geral em funcionamento, em cujo âmbito se inserem as atividades desta empresa. Salientam-se naturalmente as que o Ministério do Ambiente e da Ação Climática determinou, no que à forma como os serviços essenciais deviam ser assegurados, nomeadamente as relacionadas com as atividades de abastecimento e saneamento.

Assim, e tal como tinha já sucedido no ano anterior, para fazer face à pandemia Covid-19 a EPAL continuou a adotar um conjunto de medidas que permitissem proteger os seus trabalhadores/as e, simultaneamente, garantir a continuidade das atividades críticas e o cumprimento da sua missão. Seguindo as orientações de entidades oficiais nacionais e internacionais e da legislação aplicável, para determinar e adequar, sempre que necessário, as medidas a implementar, adaptou sempre que necessário e atualizou o seu Plano de Contingência, no qual tinham sido definidas as medidas gerais e específicas a implementar, para minimizar os impactos da pandemia na organização, limitar a propagação da doença, garantir a segurança e saúde dos trabalhadores/as, assegurar o desempenho das atividades críticas e essenciais e o cumprimento da missão da Empresa

Todas as atividades prosseguidas e implementadas pela empresa, para garantir a eficaz gestão da situação de pandemia, estão divulgadas ao longo do presente relatório.

Essas medidas implicaram gastos acrescidos, que totalizaram 1.015.370 euros, e resultaram essencialmente da necessidade de manter as melhores condições para os trabalhadores disporem de meios para trabalho remoto, dos gastos acrescidos com as alterações efetuadas nos regimes de trabalho, nomeadamente a constituição de equipas em espelho (sobretudo as equipas operacionais de operação e manutenção), e da contínua e permanente disponibilização, quer nas instalações, quer aos trabalhadores, de meios e equipamentos de proteção que evitassem a propagação do vírus. A desagregação por tipologia de despesas é a seguinte:

- FSE – 225.444 euros
- Gastos com pessoal – 789.926 euros

Contudo, e tal como tinha sucedido no período homologado, não se pode deixar de salientar que a empresa deixou de incorrer em 2021 (apesar de terem sido em menor nível do que no ano anterior), pela diminuição da atividade em resultado da pandemia, de algumas despesas que têm a ver sobretudo com os períodos de confinamento, sendo essencialmente relacionados com a frota automóvel e deslocações, bem como a diversos projetos e atividades que houve a necessidade de adiar para 2022.

Ao nível da perda de receitas, quer na venda de água quer na prestação de serviços, apurou-se um valor de 10.267.440 euros, e que teve por base o seguinte racional:

- Ao nível da venda de água, e atendendo a que a atividade da empresa é um “negócio estabilizado”, para efeitos de quantificação da perda de negócio na Venda de água em resultado da pandemia, tomou-se como referencial o caudal vendido nos segmentos de comércio/indústria e instituições, no ano de 2019, e aplicou-se à diferença de caudal vendido em 2021, face ao verificado em 2019, a tarifa em vigor em 2021, tendo-se obtido um montante global de 9.753.877 euros.
- Ao nível das Prestações de Serviços, continuou a verificar-se uma quebra de rendimentos acentuada, a qual está relacionada quer com a redução da atividade económica decorrente da pandemia e que teve um impacto relevante nos processos de abastecimento, quer com a suspensão dos fechos por falta de pagamento. A perda de rendimento verificada assim nas prestações de serviços para o ano de 2021 é de 513.563 de euros.

A EPAL não antecipa quaisquer futuros problemas de continuidade das respetivas operações, pois a quebra verificada na sua atividade em 2020 e 2021 não deixará que a empresa continue a ter todas as condições operacionais, económicas e financeiras, para fazer face aos compromissos assumidos, bem como para fazer face a uma eventual redução de liquidez, na sequência de potenciais atrasos nos recebimentos de clientes, ou por quebra no volume de negócios que, a suceder, não se perspetiva como significativa.

Sob estas condicionantes, ainda assim a EPAL teve um desempenho económico extremamente positivo, tendo registado um resultado líquido bastante apreciável de 49,7 milhões de euros, superior em cerca de 5,7% ao do ano de 2020.

Principais Indicadores:

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Volume de negócios (milhões EUR)	167,0	161,2	160,5	-0,7	-0,4%
Volume de água vendida (milhões m ³)	200,0	197,7	196,2	-1,5	-0,8%
Resultado Líquido (milhões EUR)	52,5	47,0	49,7	2,7	5,7%
EBITDA (milhões EUR)	102,8	94,0	98,9	4,9	5,2%
Endividamento bancário (milhões EUR)	101,7	89,1	78,9	-10,3	-11,5%
Endividamento líquido (milhões EUR)	-2,0	-16,1	-42,7	-26,6	165,4%
Net Debt to EBITDA (n.º)	0,0	-0,2	-0,4	-0,3	152,2%
Ativo total (milhões EUR)	853,1	839,8	847,1	7,3	0,9%
Capital próprio (milhões EUR)	634,9	640,1	654,1	14,0	2,2%
Passivo total (milhões EUR)	218,2	199,7	193,0	-6,7	-3,4%

Resultado Líquido:

O resultado líquido de 2021 ascendeu a 49,7 milhões de euros, registando um aumento de 2,7 milhões de euros face ao resultado do ano anterior, correspondente a uma variação de 5,7%.

Esta variação do resultado resultou essencialmente da manutenção do nível do volume de negócios (embora ainda bastante inferior ao período pré-pandemia), conjugado com a contenção de gastos que se tem vindo a verificar nos últimos anos, este ano sobretudo com especial relevo na energia elétrica, atendendo ao contrato em vigor que sofreu uma redução significativa face ao ano anterior, e da variação verificada na rubrica de gastos com pessoal.

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Rendimentos totais	174,1	167,5	167,1	-0,4	-0,3%
Gastos totais	98,9	101,9	97,1	-4,8	-4,7%
IRC/ID	22,7	18,7	20,3	1,7	8,9%
Resultado Líquido	52,5	47,0	49,7	2,7	5,7%

Rendimentos Totais:

Os rendimentos totais foram de 167,1 milhões de euros, representando uma diminuição de 0,3% face ao período homólogo (-0,4 milhões de euros).

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Volume de negócios	167,0	161,2	160,5	-0,7	-0,4%
Subsídios ao investimento	1,5	1,5	1,7	0,2	11,9%
Reversão de Provisões e ajustamentos	0,3	0,2	0,3	0,2	102,2%
Outros rendimentos e ganhos operacionais	4,5	4,3	4,4	0,1	2,6%
Juros e rendimentos similares	0,7	0,4	0,2	-0,2	-54,3%
Rendimentos totais	174,1	167,5	167,1	-0,4	-0,3%

O volume de negócios apresenta uma redução de cerca 0,7 milhões de euros (-0,4%) face ao ano anterior. Apesar do aumento verificado de cerca de 0,5 milhões de euros (+1%) nos clientes municipais e multimunicipais, verificou-se uma redução nos valores faturados aos clientes diretos de cerca de 1,1 milhões de euros (-2%), repartida entre os clientes Domésticos e os clientes do segmento Comércio/Industria, ainda em consequência dos efeitos da pandemia.

Os rendimentos com subsídios ao investimento apresentam um ligeiro aumento face ao registado nos anos anteriores, e a rubrica de reversões de provisões apresenta uma variação positiva, apesar de não ser materialmente relevante.

A variação nos outros rendimentos e ganhos operacionais foi marginal, registando-se uma diminuição na tarifa de saneamento, compensada pelo aumento verificado no negócio Aquamatrix e Formação.

A rubrica de juros e rendimentos similares apresenta uma diminuição de 54,3% face ao ano de 2020, em resultado da menor necessidade de financiamento do Grupo AdP. Recordar-se que se encontra instituída uma política de tesouraria no Grupo Águas de Portugal, onde os excedentes financeiros das empresas são aplicadas junto da holding que, por sua vez, financia as empresas do Grupo em condições mais favoráveis que as obtidas junto da banca comercial.

Volume de Negócios

O Volume de Negócios ascendeu a 160,5 milhões de euros, representando uma diminuição de 0,7 milhões de euros face ao período homólogo (-0,4%).

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Vendas	165,3	160,0	159,3	-0,6	-0,4%
Prestações de Serviços	1,7	1,2	1,2	-0,04	-3,0%
Volume de negócios	167,0	161,2	160,5	-0,7	-0,4%

A variação do **volume de negócios** deveu-se sobretudo à diminuição da rubrica de Venda de Água (-0,6 milhões de euros), influenciada pela diminuição da procura nos clientes diretos, tendo a rubrica de Quota de Serviço apresentado um valor idêntico ao do período homólogo. As Prestações de serviços registam igualmente uma descida de 3% (-0,04 milhões de euros), atendendo que os serviços foram penalizados devido às restrições decorrentes da pandemia, como as aberturas e fechos de água.

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Vendas (milhões EUR)	165,3	160,0	159,3	-0,6	-0,4%
Procura (milhões m ³)	200,0	197,7	196,2	-1,5	-0,8%

Na **venda de água** (componente volumétrica) verifica-se uma diminuição de 1,5 milhões de m³ face aos volumes fornecidos em 2020. A água vendida em 2021 foi de 196,2 milhões de m³, sendo que 151,0 milhões de m³ foram vendidos a outras entidades gestoras (clientes municipais e multimunicipais) e 45,2 milhões de m³ aos utilizadores finais (clientes diretos). Verifica-se assim um decréscimo de 0,5 milhões de m³ (-0,3%) nos clientes municipais e multimunicipais e um decréscimo de 0,9 milhões de m³ (-2,1%) nos clientes diretos.

Gastos Totais

Os gastos totais ascenderam a 97,1 milhões de euros, verificando-se uma diminuição de cerca de 4,8 milhões de euros comparativamente com o ano anterior, o que representa uma variação de 4,7%

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Custo mercadorias vendidas e mat. consumidas	1,8	1,9	1,8	-0,1	-5,4%
Fornecimento e serviços externos	32,9	34,5	30,5	-3,9	-11,4%
Gastos com o pessoal	25,4	25,5	24,7	-0,7	-2,9%
Depreciações e perdas de imparidade em ativos	26,9	27,4	27,9	0,5	1,8%
Perdas por imparidade	1,2	1,6	1,3	-0,3	-18,8%
Provisões	0,3	0,2	0,2	0,1	40,4%
Impostos e taxas	3,8	4,0	3,9	0,0	-0,4%
Outros gastos operacionais	5,1	5,5	5,5	-0,1	-1,1%
Juros e gastos similares	1,5	1,3	1,2	-0,1	-10,6%
Gastos totais	98,9	101,9	97,1	-4,8	-4,7%

A diminuição dos gastos totais resulta em grande medida da redução verificada nos fornecimentos e serviços externos (sobretudo na energia elétrica e na manutenção), assim como nos gastos com o pessoal. Registou-se em sentido inverso um aumento na rubrica de depreciações em ativos fixos tangíveis.

Nas restantes rubricas não se registaram variações significativas face aos valores alcançados em 2020, ressalvando-se ainda que o acréscimo de gastos incorridos com a pandemia (sobretudo em fornecimento e serviços externos e gastos com pessoal) mantiveram-se em valores similares aos de 2020.

No que respeita especificamente a cada uma das rubricas:

Regista-se na rubrica de **custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas** uma diminuição de cerca de 5,4% do valor face ao ano anterior; consubstanciada em cerca de 0,1 milhões de euros. Esta conta inclui sobretudo a utilização de reagentes para assegurar e reforçar o controlo da qualidade da água para consumo humano, apresentando uma variação imaterial.

Ao nível dos **fornecimentos e serviços externos** regista-se uma diminuição de cerca de 3,9 milhões de euros, resultante essencialmente da diminuição no consumo de energia elétrica (-2,9 milhões de euros), decorrente do contrato celebrado para o período 2021/2022, no qual os custos unitários de energia apresentaram reduções significativas face ao contrato anterior, e na atividade de manutenção das infraestruturas operacionais (-1,5 milhões de euros face a 2020).

A rubrica de **gastos com o pessoal** regista uma variação de -2,9% (-0,7 milhões de euros). A diminuição verificada deveu-se à redução do trabalho suplementar prestado durante o ano de 2021, assim como à rotação de pessoal que se verificou durante este período. Concorre ainda para a variação apresentada o facto de não se terem registados indemnizações por saída de trabalhadores, ao contrário do que sucedeu em 2020.

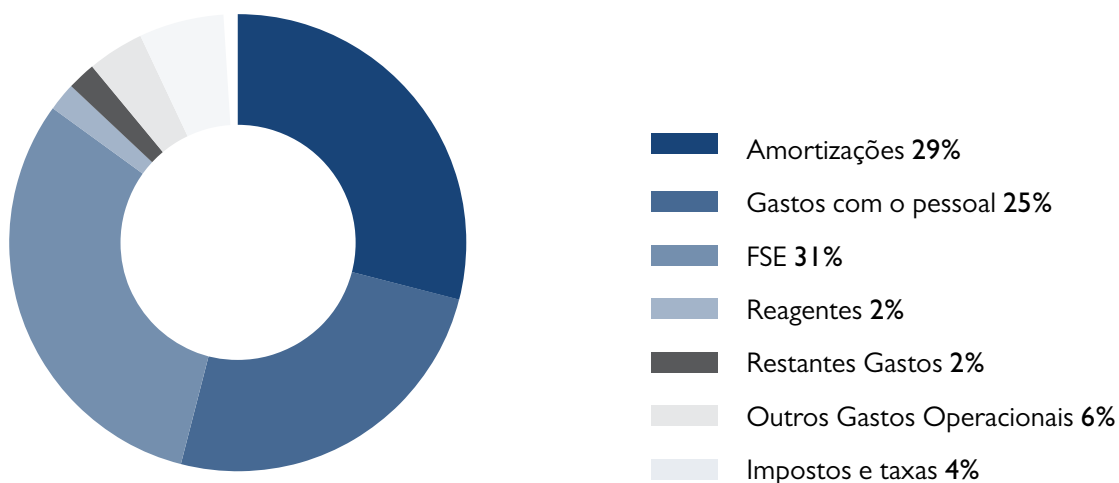
As **imparidades de clientes** regista uma diminuição face a 2020 de 18,8% (-0,3 milhões de euros), em resultado de se ter revisto em baixa o acréscimo de imparidades efetuado durante o ano de 2020, no qual a Empresa ainda não tinha histórico sobre a evolução da dívida de clientes, no âmbito da pandemia.

A rubrica de **outros gastos operacionais**, diminuiu em cerca de 0,1 milhões de euros, registando-se a manutenção do valor da componente tarifária acrescida que é atribuída à AdVT, conforme decorre do disposto no Decreto-Lei n.º 34/2017, face ao do período homólogo.

No que respeita à rubrica de **gastos financeiros**, em resultado da diminuição da taxa média de juro de financiamento, aliado à redução do endividamento da Empresa, constata-se uma redução de 10,6% face ao ano anterior (cerca de 0,1 milhões de euros).

Estrutura de Gastos

As rubricas de gastos mais significativas são os Fornecimentos e Serviços Externos, que representam cerca de 31% dos gastos totais da Empresa, as rubricas de Depreciações, com um peso de 29%, e Gastos com o Pessoal, com um peso nos gastos totais de 25%. Globalmente mantém-se sensivelmente a mesma proporção de distribuição face aos anos anteriores.



Margem Operacional

O EBITDA alcançou um valor de 98,9 milhões de euros, o que representa uma variação positiva de 5,2% face ao verificado no ano anterior. Verifica-se pois um acréscimo de 4,9 milhões de euros do cash flow operacional face a 2020, apresentando um decréscimo de 3,9 milhões de euros face a 2019.

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Volume de negócios	167,0	161,2	160,5	-0,7	-0,4%
Outros rendimentos operacionais	6,4	5,9	6,4	0,5	7,6%
Rendimentos Operacionais	173,3	167,1	166,9	-0,2	-0,1%
Custo das vendas	1,8	1,9	1,8	-0,1	-5,4%
Fornecimentos e serviços externos	32,9	34,5	30,5	-3,9	-11,4%
Gastos com o pessoal	25,4	25,5	24,7	-0,7	-2,9%
Perdas de imparidade	1,2	1,6	1,3	-0,3	-18,8%
Outros gastos operacionais	9,0	9,5	9,4	-0,1	-0,8%
Provisões	0,3	0,2	0,2	0,1	40,4%
Gastos Operacionais (excl. depreciações)	70,5	73,2	68,0	-5,1	-7,0%
Cash flow operacional (EBITDA)	102,8	94,0	98,9	4,9	5,2%

A margem EBITDA (peso em função do Volume de Negócios) apresentou um valor de 62%, em linha com o verificado nos períodos homólogos, apesar do aumento de 5,7% face a 2020.

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
EBITDA	102,8	94,0	98,9	4,9	5,2%
Volume de negócios	167,0	161,2	160,5	-0,7	-0,4%
Margem EBITDA	0,62	0,58	0,62	0,03	5,7%

Margem EBITDA = EBITDA / Volume de negócios

Resultados Financeiros

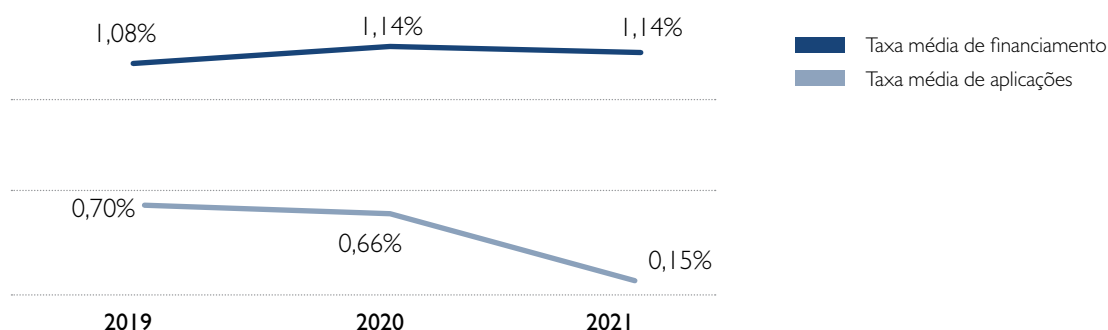
A EPAL continua a manter uma estrutura financeira equilibrada, existindo uma correspondência adequada entre a gestão do seu financiamento e da sua tesouraria. A variação apresentada face a 2020 foi de 7,4% (0,1 milhões de euros), e advém sobretudo da redução dos rendimentos financeiros que foram superiores à redução obtida nos gastos financeiros

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Rendimentos e ganhos financeiros	0,7	0,4	0,2	-0,2	-54,3%
Gastos e perdas financeiros	1,5	1,3	1,2	-0,1	-10,6%
Resultados financeiros	-0,8	-1,0	-1,0	-0,1	7,4%

Verificou-se uma redução dos gastos financeiros (0,1 milhões de euros) e uma diminuição dos rendimentos financeiros (0,2 milhões de euros).

Os rendimentos financeiros obtidos dizem sobretudo respeito a juros decorrentes de excedentes financeiros aplicados no Grupo AdP, em resultado da política de tesouraria do Grupo, e ascenderam a 0,2 milhões de euros, e cuja diminuição face ao período homólogo resultou da menor necessidade de financiamento das empresas do Grupo. Ressalva-se que de acordo com o Princípio de Unidade de Tesouraria do Estado aplicável à EPAL, os excedentes financeiros encontram-se aplicados no IGCP, cujas aplicações não foram remuneradas durante o ano de 2021 (excetuando a última quinzena do ano civil).

Os gastos financeiros ascenderam a 1,2 milhões de euros, menos 10,6% do que o verificado no ano anterior, e correspondem essencialmente aos juros da dívida contraída junto do Banco Europeu de Investimento e respetivos custos com as garantias prestadas pelo Estado Português associadas. A redução verificada nos gastos financeiros resulta sobretudo da diminuição da taxa média de juros dos financiamentos existentes da EPAL (exclusivamente BEI), aliada a uma criteriosa gestão da sua tesouraria.



Conforme se pode verificar no gráfico anterior, atendendo às atuais condições de mercado, o custo médio de financiamento (expurgando os incorridos com o custo das garantias prestadas) da EPAL continuou a situar-se em níveis bastante atrativos em 2021, mantendo o valor médio de 1,14% idêntico ao do ano anterior, para uma distribuição de capital de cerca de 56% à taxa fixa e de 44% à taxa variável. Assistiu-se contudo a uma redução significativa da taxa média de aplicações financeiras, pois durante o ano de 2021 a EPAL apenas obteve remuneração dos seus excedentes financeiros num curto período temporal.

A empresa não recorre a qualquer novo financiamento desde 2010, tendo efetuado em 2021 reembolsos de capital no valor de cerca de 10,2 milhões de euros relativos a empréstimos BEI, de acordo com o plano de amortização contratualizado.

A nível financeiro, a EPAL mantém uma estrutura financeira equilibrada, existindo uma correspondência adequada, em termos de maturidades, entre aquilo que são as suas aplicações de fundos e os seus recursos de financiamento. No final do ano, o endividamento da Empresa era de 78,9 milhões de euros, o que corresponde na totalidade a empréstimos BEI, com maturidades remanescentes até aos 10 anos, tendo a dívida do BEI a médio e longo prazo reduzido cerca de 10,4 milhões de euros.

A dívida financeira líquida (que considera o apoio de tesouraria concedido à AdP SGPS, SA) tem vindo a diminuir significativamente, apresentando em 2021 um valor negativo de 42,7 milhões de euros.

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Net Debt - Endividamento Líquido	-2,0	-16,1	-42,7	-26,6	165,4%
Net Debt to EBITDA	0,0	-0,2	-0,4	-0,3	152,2%

Constata-se assim uma relevante melhoria dos valores do indicador “Net Debt to EBITDA”, que reforça a manutenção de uma forte robustez financeira, evidenciando uma elevada capacidade de satisfação dos seus compromissos a curto, médio e longo prazo.

No final de 2021 o rácio “Net Debt to EBITDA” era de -0,4, o que significa que o atual cash flow gerado pela empresa faz face à totalidade do seu endividamento.

Posição Financeira

No final de 2021, o ativo da EPAL ascendia a 847,1 milhões de euros e o capital próprio e o passivo eram de 654,1 e 193,0 milhões de euros, respetivamente.

(milhões EUR)	2019	2020	2021	Variação 2021/2020	
Ativo não corrente	703,3	687,4	674,5	-12,9	-2%
Ativo corrente	149,8	152,4	172,6	20,2	13%
Total do ativo	853,1	839,8	847,1	7,3	1%
Capital próprio	634,9	640,1	654,1	14,0	2%
Passivo não corrente	157,3	144,6	132,3	-12,2	-8%
Passivo corrente	60,9	55,1	60,6	5,5	10%
Total do capital próprio e passivo	853,1	839,8	847,1	7,3	1%

A EPAL terminou o ano de 2021 com uma sólida situação financeira, apresentando uma autonomia financeira de 77,2% e um fundo de maneo positivo de 112,0 milhões de euros. O valor do Net Debt/EBITDA alcançado em 2021 confirma a plena sustentabilidade da EPAL em termos financeiros.

	2019	2020	2021
Autonomia Financeira	74,4%	76,2%	77,2%
Net Debt/EBITDA	0,0	-0,2	-0,4
Fundo de maneo (milhões EUR)	88,4	97,2	112,0
Solvabilidade	2,91	3,21	3,39

Autonomia Financeira = Capital Próprio / Ativo total

NET Debt/EBITDA = [Emp. Obtidos-Disponib.]/EBITDA

Fundo de Maneio = Ativo corrente - Passivo corrente

Solvabilidade = Capital Próprio/Passivo Total

Endividamento de Médio e Longo Prazo

O endividamento bancário de médio e longo prazo ascendia a 68,5 milhões de euros no final de 2021, menos 10,4 milhões de euros que o valor registado em 2020, evolução justificada pela ausência de recurso a novo endividamento no ano e pela realização contratual do serviço da dívida.

Todo o endividamento bancário foi contraído junto do Banco Europeu de Investimentos e correspondeu a um máximo de 50% da despesa com investimentos nos anos compreendidos entre 1997 e 2010, ressalvando-se que desde 2010 a EPAL não recorre a qualquer novo financiamento bancário.

Dívidas de Clientes e Prazo Médio de Recebimentos

Os valores apresentados nos quadros seguintes incluem os valores a receber de clientes não correntes, bem como de outros devedores, no final de cada um dos anos apresentados, assistindo-se a um aumento face ao período homólogo.

Evolução das dívidas totais

(milhões EUR)	2019	2020	2021
Clientes Diretos	19,5	21,6	23,5
Clientes Municipais e Multimunicipais	5,5	6,7	6,7
Prestação de Serviços	0,6	0,4	0,6
	25,6	28,8	30,8

Nota: Foi deduzido ao valor dos clientes diretos o montante em dívida respeitante às taxas cobradas em nome da Câmara Municipal de Lisboa, atendendo que as mesmas não concorrem para o volume de negócios da EPAL.

As imparidades de clientes (liquidadas de reversões) totalizaram 1,1 milhões de euros, em resultado do aumento nos incumprimentos dos clientes diretos, havendo assim a necessidade de reforçar esta rubrica, não obstante ter-se verificado um incremento significativo de novos acordos de pagamento feitos com os clientes que não se encontram a liquidar atempadamente as suas faturas.

O prazo médio de recebimentos dos clientes em 2021 (expurgando as estimativas de vendas por faturar e as imparidades de dívidas a receber) foi de 59 dias, registando assim um aumento de 3 dias face ao valor alcançado no ano anterior, resultante sobretudo do aumento da dívida dos clientes diretos, em grande parte devido aos impactos económicos que a pandemia continua a provocar. Ressalva-se que durante o ano foi estabelecida pelo Governo a garantia de fornecimento de serviços essenciais no âmbito da pandemia da doença Covid-19, não sendo permitida a sua suspensão em situações de mora.

A EPAL tem tentado apoiar os seus clientes para fazer face a este período, disponibilizando facilidades adicionais na celebração de acordos de pagamento.

Fundo de Pensões

O valor dos ativos do Fundo de Pensões de Benefício Definido ascendeu no final do ano a 32,9 milhões de euros, registando um nível de financiamento de 132,1%, utilizando uma taxa de desconto de 0,45%, atendendo que as responsabilidades por serviços passados eram de 24,9 milhões de euros.

O Fundo de Pensões de Contribuição Definida ascendia a 15,9 milhões de euros no final de 2021, tendo sido feitas no ano contribuições pela empresa de cerca de 0,4 milhões de euros.

A evolução das responsabilidades do Fundo de Pensões da EPAL no último triénio é a seguinte (em milhares de euros):

	2019	2020	2021
Responsabilidades no fim do período	28.932	28.111	24.948
Valor dos ativos no fim do período	33.977	33.346	32.945
Excesso de cobertura plano de benefícios definidos	5.045	5.235	7.997
Responsabilidades pré-reformados	115	0	0

Apesar do impacto da Pandemia na economia mundial, em 2021 a rentabilidade da carteira de benefício definido foi de cerca de 5,5%, tendo ultrapassado inclusive a rentabilidade dos índices de referência associados.

A política restritiva prudente que a EPAL assume na gestão da carteira preserva sobretudo a estabilidade em contraponto ao risco, pois tem como finalidade pagar as responsabilidades do Fundo de Pensões, sem necessidade de proceder a entregas por parte da empresa (no caso do Benefício Definido), e de igual forma assegurar que as rentabilidades da Contribuição Definida sejam as maiores possíveis para benefício dos respetivos trabalhadores.

- Investigação e Desenvolvimento / Inovação

A EPAL integrou ativamente os projetos desenvolvidos, mantendo a sua própria identidade inovadora, de desenvolvimento, coordenação e promoção de projetos de Inovação e Desenvolvimento (I&D) transversais à empresa.

Os projetos desenvolvidos centraram-se em três pilares fundamentais, focados na resolução de desafios diretos do negócio e escaláveis pela sua natureza:

- Circularidade de materiais
- Organização e processos
- Eficiência energética e promoção de energias renováveis

No domínio da **circularidade de materiais** e depois de em 2020 ter sido obtida a desclassificação de lamas de ETA da categoria de resíduo, passando a poder ser comercializado como matéria-prima na indústria cerâmica e como reagente no tratamento de águas residuais, o ano de 2021 foi um ano de procura de oportunidade de mercado e clientes, tendo-se realizado diversos contactos com indústrias da área da cerâmica e pré-fabricados de betão.

Esta desclassificação resultou do culminar de um projeto de quatro anos com a NOVA FCT e Centro de Tecnologias da Cerâmica e do Vidro (CTCV). Aguarda-se ainda a aprovação da autorização de comercialização destes materiais, para aplicação em pavimentos betuminosos e na pré-fabricação ligeira de betão, tendo-se iniciado durante o ano um conjunto de projetos e estudos complementares, os quais se prevê que estejam concluídos em 2022. Durante o ano de 2021 prosseguiram também os projetos para demonstração de novas oportunidades de criação de valor destes materiais na absorção de sulfatos, estabilização de lamas de ETAR e remoção de emergentes. Estas potenciais aplicações no tratamento de águas residuais, a par das já conhecidas (coagulação, floculação, remoção de fósforo e condicionamento de lamas de ETAR), serão determinantes na afirmação da proposta de valor para este mercado.

Os insolúveis de cal da ETA da Asseiceira são um resíduo que, depois de desclassificado, terá seguramente valor acrescentado nas áreas da construção e da agricultura. Durante o ano de 2021 iniciaram-se ensaios com entidades reconhecidas na área, nomeadamente LNEC (Laboratório Nacional de Engenharia Civil), ADISA (Associação para Desenvolvimento do Instituto Superior de Agronomia) e ESAPL (Escola Superior Agrária de Ponte de Lima), com o objetivo de avaliar novas utilizações potenciais para estes materiais e posterior colocação em mercado.

Durante o ano foram ainda ultimados os estudos e processo de concurso para instalação de uma unidade de produção de cloro e hipoclorito de sódio na ETA da Asseiceira, com recurso a eletrólise salina e utilização de energia renovável produzida na ETA de Asseiceira. A unidade irá contribuir para uma utilização de cloro de modo mais seguro para a comunidade e trabalhadores, mais resiliente face a perturbações de cadeias de abastecimento fruto de greves, pandemias e outras perturbações de mercado, e integrada na descarbonização das operações realizadas pela EPAL. O lançamento do procedimento de concurso terá lugar em 2022.

Por fim, foram iniciados os estudos para a valorização de origens de água do Aqueduto das Águas Livres e do Alviela, reforçando a redundância de origens de água, viabilização de rega, resiliência e amenização de espaços urbanos.

No domínio da **organização e processos**, destaca-se o projeto do programa doutoral em Saúde Ambiental “*Deteção e quantificação de enterovirus, vírus das hepatites A e E em águas de consumo e residuais*”. Salienta-se ainda o projeto associado à implementação de novos métodos e ensaios laboratoriais, reforçando o papel do laboratório como um agente determinante na I&D da empresa, antecipando desafios de médio e longo prazo do controlo de qualidade de água. Destaca-se neste contexto o projeto de novos métodos de determinação de bromatos por cromatografia iónica em amostras de água de consumo humano e água naturais doces, com o objetivo de dar cumprimento aos requisitos legais, tendo sido implementado e validado um método de ensaio interno em cromatografia iónica.

Em 2021 foi ainda iniciado um projeto associado a Sistema de Informação, com objetivo de sustentar novas abordagens em termos de recolha, tratamento e análise de grandes volumes de dados (*big data*), no domínio da gestão de energia e emissões, por forma a melhorar os processos de tomada de decisão. O projeto terá continuidade durante o ano de 2022.

No respeitante à **eficiência energética e promoção de energia renováveis**, foram fortemente impulsionados diversos projetos, preparando o lançamento de concurso, sendo que alguns deles já se encontram em fase de abertura de propostas:

- Central Fotovoltaica da EE Amadora
- Central Fotovoltaica da EE Valada Tejo
- Central Fotovoltaica da ETA de Vale da Pedra
- Central Fotovoltaica da EE dos Olivais
- Central Fotovoltaica da EE Vila Franca de Xira
- Central Fotovoltaica dos reservatórios de Vila Franca de Xira
- Central Fotovoltaica de À-dos-Bispos
- Central Fotovoltaica de Alcanhões

Em 2021 entraram ainda em fase de construção as Centrais Fotovoltaicas da EE Telheiras e do Parque das Nações.

Relativamente a energia hidroelétrica em 2021, iniciou-se construção da central mini hidroelétrica de Asseiceira, com uma potência de 1.5 MW, e a preparação das peças de caderno de encargos para abertura de concurso da Central de Várzea das Chaminés (1.6 MW). Foram ainda desenvolvidos os procedimentos concursais, com o apoio técnico do INEGI (Instituto de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial), para lançamento do concurso do gerador eólico da EE de Vila Franca de Xira (5.5 MW).

Foi durante o ano obtido o licenciamento pela DGEG da microrede de Vila Franca de Xira, tendo como objetivo veicular a energia produzida nas unidades de produção de energia (fotovoltaica, eólica e hídrica) para consumo na Estação Elevatória de Vila Franca de Xira, sem injeção na rede. Um projeto pioneiro no País, sendo a primeira microrede do seu tipo associada a fontes de produção de energia híbrida (fotovoltaica, eólica e hídrica), desenvolvido com apoio do INESC TEC (Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores Tecnologia e Ciência).

Salienta-se ainda o concurso para o Centro de Controlo de Energia e Emissões da EPAL, incluindo a execução da infraestrutura física de medição de variáveis nas instalações e ferramentas de BI suportadas nas plataformas corporativas da empresa (Wattwater). Numa primeira fase serão monitorizadas as infraestruturas relevantes pelo seu consumo de energia e capacidade de produção instalada, prevendo-se nestas a monitorização online de equipamentos, usos de energia, sistemas e recintos, os quais representam cerca de 80% do consumo de energia e da capacidade de produção da empresa. O projeto teve o suporte do INESC TEC (Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores Tecnologia e Ciência).

Ainda no domínio da eficiência energética, foram desenvolvidas as peças de procedimento para a abertura do procedimento concursal da aquisição de novo grupos na Estação Elevatória de Vila Franca de Xira, bem como desenvolvidas as peças de procedimento para a ampliação da redundância e digitalização do comando, controlo e monitorização da estação elevatória de elevação (EE1/EE2) de Castelo do Bode.

- Eventos Posteriores ao Fecho

Até à data da elaboração do presente relatório não se registaram quaisquer eventos ou acontecimentos relevantes que afetem o conteúdo do descrito no Relatório e Contas da EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA.

- Cumprimento das Orientações Legais

I) Objetivos de gestão (artigo 38º do RJSPE) e Plano de Atividades e Orçamento

a) Indicação dos objetivos definidos pelo acionista para 2021, explicitando o grau de execução dos mesmos, assim como a justificação dos desvios e das medidas de correção aplicadas ou a aplicar

Os objetivos do Grupo AdP, designadamente da Empresa, são determinados pelas políticas governamentais para o setor, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos acionistas. Nos termos do regime jurídico do Setor Empresarial do Estado e do Estatuto do Gestor Público, o Estado, enquanto acionista por via indireta, define as orientações estratégicas.

Por Deliberação Unânime Escrita de 11 de outubro de 2021, tomada pela acionista única da sociedade foram aprovadas as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão e respetivas metas quantificáveis para o mandato.

A atividade prosseguida pela Empresa enquanto instrumento empresarial do Estado para a concretização de políticas públicas e de objetivos nacionais no domínio do ambiente, respeita o enquadramento fixado nos termos do Artigo 24.º do Decreto n.º 133/2013, de 3 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico do Setor Público Empresarial, e as orientações emanadas através de despachos ministeriais e deliberações dos acionistas, as quais devem ser vertidas nos planos estratégicos das empresas.

Assim, compete ao Ministério das Finanças, através da Direção Geral do Tesouro e Finanças, a definição de orientações, para o mandato de 2020/2022, tendo em vista a elaboração dos respetivos planos de atividade e orçamento anuais, bem como o controlo da evolução dos níveis e condições de endividamento, nos termos definidos no Artigo 29.º do Decreto n.º 133/2013, de 3 de outubro.

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

- e) Definir e comunicar a política setorial a prosseguir, com base na qual as empresas do grupo AdP, designadamente a EPAL, S.A., desenvolvem a sua atividade;
- f) Emitir as orientações específicas de cariz setorial aplicáveis a cada empresa;
- g) Definir os objetivos a alcançar pelas empresas do grupo AdP, designadamente pela EPAL, S.A.. no exercício da respetiva atividade operacional;
- h) Definir o nível de serviço público a prestar pelas empresas do grupo AdP, e promover as diligências necessárias para a respetiva contratualização.

Adicionalmente, o exercício das funções do Conselho de Administração da EPAL, S.A.. terá em conta o previsto na legislação em vigor, designadamente no Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro e no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, na sua atual redação o qual, prevê:

- a) Cumprir os objetivos fixados em Assembleia Geral, constantes dos contratos de gestão;
- b) Assegurar a concretização das orientações definidas nos termos da lei, no contrato de gestão e a realização da estratégia da empresa;
- c) Acompanhar, verificar e controlar a evolução das atividades e dos negócios da empresa em todas as suas componentes;
- d) Avaliar e gerir os riscos inerentes à atividade da empresa;
- e) Assegurar a suficiência, a veracidade e a fiabilidade das informações relativas à empresa, bem como a sua confidencialidade;
- f) Guardar sigilo profissional sobre os factos e documentos cujo conhecimento resulte do exercício das suas funções e não divulgar ou utilizar, seja qual for a finalidade, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que advenha de tais factos ou documentos;
- g) Assegurar o tratamento equitativo dos *stakeholders*.

No exercício das suas funções, os membros do Conselho de Administração devem ainda promover iniciativas e a elaboração de propostas de ações que se revelem apropriadas para o desenvolvimento do setor; designadamente com incidência no Grupo AdP.

Os gestores públicos que integram o Conselho de Administração da EPAL, S.A.. estão ainda sujeitos ao disposto no Estatuto do Gestor Público, ao cumprimento das boas práticas de governação societária e de gestão empresarial, nomeadamente em matéria de

transparência, prevenção da corrupção, padrões de ética e conduta, responsabilidade social, política de recursos humanos, promoção da igualdade, prevenção de conflitos de interesse e respeito pela concorrência e agentes do mercado.

Manteve ainda como principais linhas orientadoras da sua atividade durante o ano de 2021:

- Assegurar o cumprimento da missão da empresa e o exercício da sua atividade em articulação com as políticas estratégicas setoriais definidas pelo Governo, num quadro de racionalidade empresarial, otimização permanente dos seus níveis de eficiência, qualidade do serviço prestado, respeito por elevados padrões de qualidade e segurança;
- Ser socialmente responsável, prosseguindo na sua atuação objetivos sociais e ambientais e promovendo a competitividade no mercado, a proteção dos consumidores, o investimento na valorização profissional e pessoal, a promoção da igualdade, a proteção do ambiente e o respeito por princípios éticos;
- Desenvolver ações de sensibilização ambiental, promovendo a utilização eficiente e a proteção dos recursos hídricos;
- Promover o equilíbrio adequado entre os níveis quantitativos e qualitativos de serviço público a prestar, tendo em vista a satisfação dos utentes e a respetiva comportabilidade e sustentabilidade económica, financeira e ambiental;
- Adotar metodologias que permitam promover a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos clientes;
- Concretizar políticas de recursos humanos orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento da produtividade e satisfação dos trabalhadores/as, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a respetiva dimensão;
- Desenvolver iniciativas tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades de género, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
- Implementar políticas de inovação científica e de tecnologia consistentes, promovendo e estimulando novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens de mercado, em benefício do cumprimento da sua missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;
- Adotar sistemas de informação e de controlo interno adequados à sua dimensão e complexidade, que cubram todos os riscos relevantes suscetíveis de auditoria permanente por entidades competentes para o efeito.

Orientações Estratégicas Específicas

Relativamente às Orientações Estratégicas Específicas, o Conselho de Administração deverá assegurar um modelo de governo e organizativo apropriado para que a Empresa execute uma agenda de medidas que inclua as que adiante se enunciam.

1. Reforço da capacidade de resposta aos grandes desafios ambientais, nomeadamente:
 - 1.1 Aumento da eficiência na utilização de recursos primários, resiliência e segurança dos sistemas;
 - 1.2 Evolução para uma economia circular e neutra de carbono, em especial quanto à reutilização de águas residuais, valorização de lamas e neutralidade energética;
 - 1.3 Aprofundamento da relação com as comunidades e o território na diversificação das origens, na flexibilidade dos serviços e no cumprimento dos valores limite para descarga dos efluentes nas redes.
2. Contributo para a consolidação e sustentabilidade do setor em linha com o plano estratégico setorial, em especial:
 - 2.1 Contribuir para a coesão territorial e equidade no acesso aos serviços, com reforço da preocupação na sustentabilidade económica e ambiental das atividades;
 - 2.2 Proporcionar modelos alternativos para a atuação articulada com os sistemas municipais;
 - 2.3 Potenciar a integração dos empreendimentos hidráulicos.
3. Sensibilização para a globalidade dos custos incorridos na prestação do serviço, de entre os quais se destacam os custos ambientais, tendo em vista:
 - 3.1 O maior reconhecimento por parte dos intervenientes no setor de todos os custos efetivamente incorridos no sentido de assegurar a valorização não só do recurso água, mas sobretudo dos serviços essenciais que lhes são prestados por um conjunto de entidades;

- 3.2 A adoção de um comportamento responsável e de consumos mais racionais por parte dos utilizadores municipais, das atividades económicas e dos consumidores individuais;
4. Promoção do desenvolvimento regional, compatibilizando-o com a elevação da eficiência e a sua natureza empresarial, designadamente:
- 4.1 Na integração em comités funcionais com vista à incorporação de experiências vivenciadas junto às realidades territoriais;
- 4.2 Na dinamização de redes de competências em ambiente descentralizado e colaborativo;
- 4.3 Nas políticas de contratação de bens e serviços que, sem prejuízo da racionalidade económica, promovam o desenvolvimento das atividades económicas regionais.
5. Elevar os níveis de eficiência e consistência, potenciando a natureza empresarial e a capacidade técnica, em especial:
- 5.1 Quanto à atração, retenção, desenvolvimento e sucessão dos quadros, alinhando-o com os desafios do setor e padrões da regulação;
- 5.2 No reforço da aposta no digital, incluindo a segurança cibernética, prosseguindo objetivos de resiliência, eficiência e ligação às comunidades.
6. Assegurar as boas práticas na gestão de ativos, tendo como referência a norma ISO 55001, conciliando um esforço de otimização com os desafios de preservação e resposta aos grandes desafios ambientais, através da:
- 6.1 Definição da política de gestão de infraestruturas;
- 6.2 Consolidação dos sistemas de informação e avaliação;
- 6.3 Integração com práticas de gestão de risco e de resposta às alterações climáticas;
- 6.4 Integração consistente e coerente nos exercícios de planeamento económico e financeiro.
7. Capitalizar as competências e capacidades disponíveis na internacionalização do grupo AdP em projetos de interesse nacional, potenciando colaborações, através de AdP Internacional, de longo prazo, de valor acrescentado e com risco financeiro delimitado, para além da cooperação com entidades de referência internacional.

Em 2021, o Conselho de Administração atuou em conformidade com as determinações legais vigentes e com as orientações de atuação que lhe foram transmitidas pelos titulares da função acionista e pela Tutela Setorial e Financeira.

Objetivos de gestão

Os objetivos do Grupo AdP, designadamente da EPAL são determinados pelas políticas governamentais para o setor, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e por orientações específicas dos acionistas. Nos termos do regime jurídico do Setor Empresarial do Estado e do Estatuto do Gestor Público, o Estado, enquanto acionista por via indireta, define as orientações estratégicas.

Conforme já referido, as orientações estratégicas e os indicadores de gestão respeitantes aos contratos de gestão previstos no art.º 18.º do Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-lei n.º 71/2007, de 27 de março, foram estabelecidas na Deliberação Unânime por Escrito, em 11 de outubro de 2021.

O contrato de gestão prevê que para o mandato passam a vigorar as orientações estratégicas, objetivos e indicadores de gestão, constantes do documento que constituiu parte integrante do Contrato em apreço.

Sem prejuízo da aferição da prossecução das orientações estratégicas determinadas, a avaliação a realizar pelos titulares da função acionista terá por referência os objetivos e indicadores de desempenho anuais para o período do mandato, bem como a fórmula de cálculo do respetivo grau de concretização.

A avaliação é realizada anualmente, em função do grau de concretização dos objetivos, e far-se-á pelo arredondamento a uma casa decimal do somatório do atingimento de cada indicador determinado nos termos descritos no quadro de Indicadores e Metas seguinte:

Métrica de avaliação		Avaliação dos gestores	
Não atingido	1	Objetivos não Cumpridos	< 1,8
Atingido	2	Objetivos Cumpridos	1,8 ≤ Avaliação < 2,5
Superado	3	Objetivos Superados	≥ 2,5

NOTA: Quando um indicador não for avaliado, a sua ponderação é repartida de forma proporcional pelos restantes indicadores.

Indicadores	Cálculo	Modo de avaliação:			Ponderação
		Não atingido	Atingido	Superado	
1. Indicadores Financeiros					
1.1. Eficiência de gestão	$PRC=(GV+FSE+GP)/VN$ Variação face ao PAO previsto	$\Delta PRC > 0,10$ p.p.	$-0,10pp \leq \Delta PRC \leq +0,10$ p.p.	$\Delta PRC < -0,10$ p.p.	10,0%
1.2. Dívida comercial (vencida) de devedores municipais	$(\text{Saldo dívida vencida } n / \text{Saldo dívida vencida } n-1) \times 100$	$DCDMA > 105\%$	$95\% \leq DCDMA \leq 105\%$	$DCDMA < 95\%$	10,0%
1.3. Limite ao endividamento	$(\text{Stock dívida } n / \text{Stock dívida } n-1) \times 100$	Endividamento $> 2\%$	$1,5\% \leq \text{Endividamento} \leq 2\%$	Endividamento $< 1,5\%$	10,0%
1.4. Respeito prazos de pagamento	Variação do PMP face ao ano anterior	PMP aumenta mais do que 1 dia face ao ano anterior	PMP aumenta 1 dia	PMP ≤ 60 dias	10,0%
1.5. Rentabilidade	Variação do RL face ao PAO	Var $< -5\%$	$-5\% \leq \text{Var} \leq 5\%$	Var $> 5\%$	10,0%
2. Indicadores Ambientais e de Serviço					
2.1. Plano de manutenção	Cumprimento do plano de manutenção preventiva	ações executadas face ao previsto $< 80,00\%$	ações executadas face ao previsto $80,00\% \leq X < 90,00\%$	ações executadas face ao previsto $\geq 90,00\%$	10,0%
2.2. Qualidade da Água Fornecida	$AQA = QA$ (ano n)	$AQA < 97\%$	$97\% \leq AQA < 99\%$	$AQA \geq 99\%$	15,0%
2.3. Neutralidade energética	Implementação do plano de neutralidade energética	Concursos para instalações com capacidade de produção $< 75\%$ face ao previsto no PAO	Concursos para instalações com capacidade de produção $\geq 75\%$ face ao previsto no PAO	Concursos para instalações com capacidade de produção $\geq 90\%$ face ao previsto no PAO	25,0%
Avaliação Global					100,0%

O indicador 2.3 – Neutralidade energética não será avaliado em 2021, tendo a ponderação deste objetivo sido repartido pelos restantes objetivos em proporção da sua ponderação inicial.

Os resultados verificados no ano de 2021 foram os seguintes:

Indicadores	Resultado	Avaliação	Modo de avaliação:			Ponderação	Ponderação ajustada	Atendimento
			Não atingido	Atingido	Superado			
1. Indicadores Financeiros								
1.1. Eficiência de gestão (PRC=GV+FSE+GP)/VN)	-3,07 p.p.	✔ Superado	$\Delta PRC > 0,10$ p.p.	$-0,10pp \leq \Delta PRC \leq +0,10$ p.p.	$\Delta PRC < -0,10$ p.p.	10,0%	13,3%	3
1.2. Dívida comercial (vencida) de devedores municipais	93%	✔ Superado	$DCDMA > 105\%$	$95\% \leq DCDMA \leq 105\%$	$DCDMA < 95\%$	10,0%	13,3%	3
1.3. Limite ao endividamento	-11,5%	✔ Superado	Endividamento $> 2\%$	$1,5\% \leq \text{Endividamento} \leq 2\%$	Endividamento $< 1,5\%$	10,0%	13,3%	3
1.4. Respeito prazos de pagamento	0 dias	✔ Superado	PMP aumenta mais do que 1 dia face ao ano anterior	PMP aumenta 1 dia	PMP ≤ 60 dias	10,0%	13,3%	3
1.5. Rentabilidade	10,1%	✔ Superado	Var $< -5\%$	$-5\% \leq \text{Var} \leq 5\%$	Var $> 5\%$	10,0%	13,3%	3
2. Indicadores Ambientais e de Serviço								
2.1. Plano de manutenção	92,70%	✔ Superado	ações executadas face ao previsto $< 80,00\%$	ações executadas face ao previsto $80,00\% \leq X < 90,00\%$	ações executadas face ao previsto $\geq 90,00\%$	10,0%	13,3%	3
2.2. Qualidade da Água Fornecida	99,50%	✔ Superado	$AQA < 97\%$	$97\% \leq AQA < 99\%$	$AQA \geq 99\%$	15,0%	20,0%	3
Avaliação Global						100,0%	100,0%	3,0

A avaliação global do ano foi de 3,0, considerando-se assim uma avaliação global de OBJETIVOS SUPERADOS, de acordo com o grau de concretização alcançado.

Atendendo à avaliação atingida, onde todos os objetivos foram cumpridos, não se antevê necessidade de efetuar medidas de correção aos resultados alcançados, pretendendo a empresa manter o desempenho alcançado para o ano de 2022.

Os indicadores em apreço serão objeto de auditoria pela Direção de Auditoria Interna e Controlo de Risco do Grupo AdP.

b) Evidenciar a execução do plano de atividades e orçamento para 2021, designadamente do investimento (por projetos) e do nível de endividamento, apresentando, para o efeito, quadros com identificação dos valores previstos, executados e respetivos desvios, bem como justificação para os incumprimentos e as medidas de correção, quando aplicável.

No que aos investimentos diz respeito, deverá proceder-se à apresentação de um quadro nos moldes seguintes, devendo nos casos em que se observe a execução de investimento não previsto no PAO, ser explicitado se o mesmo foi objeto de autorização pelas tutelas e em que termos.

A empresa entregou o Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2021 no dia 7 de outubro de 2021, tendo este merecido despacho de aprovação por parte do Secretário de Estado do Tesouro (SET), e da tutela setorial (SEAMB), a 7 e 10 de março de 2021, respetivamente.

No que respeita ao cumprimento do Plano de Atividades e Orçamento para 2021, encontram-se indicadas no quadro do final do capítulo as respetivas execuções. Contudo, da análise dos resultados da execução do ano de 2021, designadamente para os investimentos e endividamento, verifica-se:

- a) Princípio Financeiros de Referência – a Empresa adotou e cumpriu os princípios de referência considerados no seu Plano de Atividades e Orçamento para 2021;
- b) Investimento - execução de 33,6% do plano de investimentos previsto no planeamento anual para o exercício de 2021. No quadro seguinte apresenta-se a identificação dos valores previstos, executados e respetivos desvios, com as justificações aplicáveis.

milhares de euros				
Investimento/Projeto	PAO 2021	Executado 2021	Desvio	Observações
Investimentos constantes do PAO:	39.740	13.370	(26.370)	
Investimento em curso a 31.12.2020	13.130	5.283	(7.847)	Esta rubrica agrega um elevado número de Investimentos, disseminando-se o desvio por esses Investimentos; verificaram-se atrasos nas componentes formais do processo (elaboração da solução técnica para projeto e desenvolvimento das peças para concurso) devido a constrangimentos internos e externos (incluindo pandemia e alterações CCP). Destaca-se o atraso na execução de alguns dos Investimentos do Projeto "Produção e Redução de Energia".
Investimento iniciado em 2021, constante das fichas de acompanhamento dos RET	9.180	1.625	(7.555)	<p>Quatro das Empreitadas não tiveram realização em 2021, por atraso no tempo, justificando assim o desvio.</p> <p>Adutor Castelo do Bode - Duplicação - Fase 1 - Troço Brogueira/Sobral- Adjudicação ocorreu a 18/11/2020 mas foi apresentado um pedido de impugnação por parte de um Concorrente que suspendeu o procedimento nos termos legais. Decisão do Tribunal a favor da EPAL ocorreu a 20 de março de 2021. Contrato de empreitada assinado a 12 de maio de 2021. Foi solicitado o reequilíbrio económico -financeiro do contrato pelo empreiteiro em moldes que não puderam ser aceites pela empresa pelo que a empreitada terá de ser lançada novamente em 2022.</p> <p>Na empreitada Reabilitação e Ampliação do Sistema da Pimenta- Primeiro concurso de empreitada ficou deserto devido ao aumento anormal dos custos de mão-de-obra e matéria-prima que se observou em 2020. Necessidade de preparação de novo concurso. Atualmente as peças de procedimento estão em revisão devido a alterações no Código dos Contratos Públicos (CCP). O contrato será sujeito a visto do Tribunal de Contas.</p> <p>Na empreitada Adutor Castelo do Bode - Duplicação - Fase 2 - Troço Torre do Bispo/Alcanhões- Atrasos nas componentes formais do processo (elaboração e revisão do projeto) devido a constrangimentos internos e externos (incluindo covid19). Concurso de empreitada publicado em Julho de 2021. O contrato será sujeito a visto do Tribunal de Contas. Encontra-se nesta fase em análise de propostas.</p> <p>Reabilitação e Ampliação do Sistema Alenquer IV - Empreitada adjudicada a 2 de setembro de 2020. Posteriormente o Adjudicatário invocou a caducidade da sua proposta e não assinou o contrato. A empreitada foi adjudicada ao segundo Concorrente, tendo a obra sido já iniciada.</p>

milhares de euros

Investimento/Projeto	PAO 2021	Executado 2021	Desvio	Observações
Investimento iniciado em 2021, materialmente relevantes	0	0	0	Não existiram Investimentos materialmente relevantes, conforme previsto no PAO.
Restante Investimento previsto	17.430	6.462	(10.968)	Esta rubrica agrega um elevado número de Investimentos, novos e de substituição, disseminando-se o desvio por esses Investimentos. Verificaram-se atrasos nas componentes formais do processo (elaboração da solução técnica para projeto e desenvolvimento das peças para concurso) devido a constrangimentos internos e externos (incluindo pandemia e alterações CCP).
Investimento realizado não constante do PAO	0	0	0	

c) Endividamento – cumprimento integral do previsto para o atingimento do endividamento bruto no final do exercício, não apresentando qualquer desvio. O nível de endividamento é calculado nos termos do disposto no artigo 159.º do Decreto – Lei de Execução Orçamental para 2019:

Financiamento remunerado	2019	2020	2021 PAO	2021
Endividamento financeiro bruto (€)	101,7	89,1	78,9	78,9
Endividamento (%) (1)	-5,9%	-5,0%	-4%	-4%

(1) calculado nos termos do artigo 159.º do Decreto – Lei de Execução Orçamental para 2019

d) Gastos Operacionais sobre o Volume de Negócios (GO/MN) - cumprimento integral face ao valor previsto no PAO 2021, tendo sido expurgadas do apuramento do rácio as rubricas que contemplaram os efeitos da pandemia ao nível dos gastos e dos rendimentos, conforme previsto no Plano de Atividades e Orçamento para 2021 aprovado pelas tutelas financeira e setorial.

e) Conjunto dos encargos com deslocações, ajudas de custo e alojamento, e os associados à frota automóvel – cumprimento integral face ao valor previsto no PAO para 2021.

f) Conjunto dos encargos com contratação de estudos, pareceres, projetos e consultoria – cumprimento integral face ao valor previsto no PAO para 2021.

g) N.º de viaturas – cumprimento integral face ao valor previsto no PAO para 2021 (não foram no Despacho de Aprovação do PAO 2021 autorizadas as aquisições propostas pela Empresa, pelo que a EPAL não aumentou o número de viaturas face ao ano anterior).

h) Gastos com Pessoal – cumprimento integral face ao valor previsto no PAO para 2021, tendo sido expurgadas do apuramento do valor final as rubricas que contemplaram os efeitos da pandemia, conforme previsto no plano de atividades e orçamento, bem como, e conforme decorre das disposições legais (alínea a) do n.º 3 do art.º 158º do Decreto – Lei n.º 84/2019, de 28 de junho - DLEO 2019), foram expurgados os encargos decorrentes das indemnizações por rescisão e dos instrumentos de contratação coletiva de trabalho.

i) Quadro de pessoal – No final de 2021 a empresa tinha 644 trabalhadores, que corresponde a uma diminuição do número de trabalhadores face aos existentes no final de 2020 e aos que se encontravam previstos no PAO para 2021 (não foram no Despacho de Aprovação do PAO 2021 autorizadas as contratações de pessoal propostas pela Empresa).

c) Para as empresas públicas que integram o perímetro de consolidação das Administrações Públicas, incluir um quadro que evidencie o grau de execução do orçamento carregado no SIGO/SOE, acompanhado de nota justificativa dos respetivos desvios

Não aplicável, pois a empresa não integra o perímetro de consolidação das Administrações Públicas.

2) Gestão do risco financeiro

(Descrição da evolução da taxa média anual de financiamento, incluindo juros efetivamente suportados anualmente com o passivo remunerado e outros encargos associados, nos últimos 5 anos, acompanhada de uma análise da eficiência da política de financiamento, quando aplicável.)

As atividades do Grupo AdP estão expostas a uma diversidade de riscos financeiros, nomeadamente risco de mercado financeiro, risco de crédito, risco da contraparte e o risco de liquidez. A política de gestão dos riscos financeiros do Grupo procura minimizar eventuais efeitos adversos decorrentes da imprevisibilidade dos mercados financeiros, sendo esta gestão efetuada centralmente pela holding (AdP SGPS).

Adotando uma posição conservadora, e tendo em atenção a natureza dos ativos, o Grupo tem optado por contratar financiamentos de muito longo prazo, tendo dado particular ênfase aos financiamentos obtidos junto ao BEI, entidade parceira especializada em financiamento de investimentos de prazos significativos. Adicionalmente a AdP SGPS tem financiamentos externos de longo prazo, através de três emissões particulares de obrigações em 2007 e uma emissão particular de obrigações em 2016, entre os 10 e os 20 anos.

A política de gestão de risco de taxa de juro do Grupo está orientada para uma redução da exposição dos cash-flows da dívida às flutuações do mercado da taxa de juro, através da escolha da modalidade de taxa fixa nos empréstimos junto do BEI.

No financiamento do investimento, a cobertura do risco de taxa de juro é sustentada pela obtenção de empréstimos de longo prazo com uma forte opção pelo regime de taxa fixa, a qual é obtida de forma natural pela inclusão do seu valor no cálculo da tarifa final. No financiamento de curto prazo, e tendo em atenção que este se destina essencialmente a financiar dívida de clientes, a cobertura de risco é sustentada nas taxas utilizadas no cálculo dos juros cobrados aos clientes.

A maioria das linhas de financiamento de longo prazo existentes no Grupo AdP foi negociada antes de 2008 em condições que, sendo favoráveis na altura, atualmente se apresentam como uma significativa mais-valia em matéria de serviço da dívida.

O risco de liquidez tem sido minimizado pelo ajuste do tipo de financiamento ao ativo que se pretende financiar, destinando-se o financiamento de longo prazo a suportar o investimento e a componente permanente do fundo de maneo e o financiamento de curto prazo às necessidades voláteis do fundo de maneo.

Em aplicações de curto prazo e/ou em linhas de financiamento não utilizadas, o Grupo mantém facilmente disponibilizáveis montantes que lhe permite fazer face a situações inesperadas sem causar impacto na sua atividade diária.

Relativamente ao risco de crédito associado ao fornecimento de serviços e produtos a crédito, este depende do tipo de clientes a que os produtos do grupo se destinam. Assim, relativamente aos clientes de retalho (baixa), sendo o produto disponibilizado um bem essencial, podemos considerar que o risco de cobrança é reduzido. No caso do produto disponibilizado por grosso (alta) o risco assumido encontra-se relacionado com o "rating" dos clientes municipais, pelo que, considerando que estes são entidades públicas administrativas, o risco existente será mais associado com a dilação do prazo do que com a cobrabilidade deste. Tendo em atenção a questão da dilação do prazo, a AdP SGPS está a procurar solucionar a questão através da venda sem recurso a, ou através de, entidades financeiras.

Os excedentes financeiros decorrentes da atividade das empresas, são primeiramente utilizados para o financiamento das empresas do grupo numa lógica de gestão centralizada do grupo e o restante, juntamente com as aplicações contratuais decorrentes dos contratos de concessão são efetuadas junto à Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP), sendo que o risco associado ao IGCP enquanto detentor dos excedentes do grupo é reduzido se atendermos que é o banco responsável pela gestão da tesouraria do Estado, acionista último do Grupo AdP.

Apresenta-se a evolução da taxa média de financiamento (incluindo encargos associados aos empréstimos, tais como garantias) dos últimos 5 anos.

Anos	2021	2020	2019	2018	2017
Encargos Financeiros (€)	1.150.067	1.293.675	1.428.913	1.707.383	2.084.160
Taxa média financiamento (%)	1,37%	1,36%	1,30%	1,36%	1,46%

Os encargos financeiros no ano de 2021 diminuíram em cerca de 11%, sendo que comparando face ao ano de 2017, verifica-se uma redução dos encargos anuais em cerca de 55% (0,9 milhão de euros).

3) Limite de crescimento do endividamento, nos termos definidos no n.º 1 do artigo 65.º da Lei n.º 75/2020, de 31 de dezembro (Lei do Orçamento do Estado para 2021), apurados nos termos da fórmula disposto no n.º 4 do artigo 159.º do Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho (DLEO 2019).

No ano de 2021 os financiamentos obtidos pela EPAL cingiam-se a empréstimos junto do BEI, tendo ocorrido no ano uma redução 10,3 milhões de euros (-11,5%), correspondente a amortizações de capital relativa aos empréstimos contraídos em anos anteriores, não tendo recorrido no ano em apreço a qualquer novo investimento.

Variação do Endividamento (execução)	2021	2020
	Valores (€)	
Financiamento remunerado (corrente e não corrente)	78.852.054	89.138.319
Capital Social	150.000.000	150.000.000
Novos investimentos no ano 2021 (com expressão material)	-	-
Variação do Endividamento	-4,0%	-5,0%

A empresa cumpre integralmente o disposto no n.º 1 do art.º 560.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março, apresentando uma redução de 4,0% no seu endividamento, apurada nos seguintes termos:

$$\frac{(FR_t - FR_{t-1}) + (Capital_t - Capital_{t-1}) - \text{Novos Investimentos}}{FR_{t-1} + Capital_{t-1}}$$

Em que :

FR - Financiamento Remunerado
Capital - Capital Social ou Capital Estatutário realizado

4) Evolução do prazo médio de pagamento (PMP) a fornecedores (RCM n.º 34/2008, de 22 fevereiro, com a alteração introduzida pelo Despacho n.º 9870/2009, de 13 abril) e divulgação dos atrasos nos pagamentos (“arrears”), conforme definidos no Decreto-Lei n.º 65-A/2011, de 17 de maio, bem como a estratégia adotada para a sua diminuição

Verificou-se que em 2021 o prazo médio de pagamento a fornecedores correntes, não apresenta variação face a 2020.

A evolução do prazo médio de pagamentos a fornecedores foi a seguinte:

Prazo médio de pagamentos	2021	2020	Variação 2021/2020	
			Valor	%
Prazo (dias)	29	29	-	-

Os atrasos nos pagamentos apresentam a seguinte distribuição, sendo que os valores vencidos a mais de 90 dias respeitam essencialmente a serviços e bens cuja respetiva prestação não se encontra ainda formalmente concluída e/ou prestada ou, em alguns casos, com processos de resolução pendentes:

Dívidas vencidas	Não vencido	Valor (€)	Valor das dívidas vencidas de acordo com o art.º 1.º do DL 65-A/2011 (€)			
			0-90 dias	90-120 dias	120-240 dias	240-360 dias
Aquisição de Bens e Serviços	2.515.234	287.872	34.833	63.244	37.267	152.524
Aquisição de Investimentos	753.342	79.213	27.521	70.166	31.062	231.416
Total	3.268.576	367.086	62.354	133.410	68.329	383.939

5) Diligências tomadas e os resultados obtidos no âmbito do cumprimento das recomendações do acionista emitidas aquando da última aprovação dos documentos de prestação de contas.

Não foram feitas recomendações por parte do acionista para o ano de 2021 aquando da aprovação das contas do exercício de 2020. Foi dado cumprimento integral às instruções recebidas no contexto do acompanhamento feito à gestão e atividade da empresa.

6) Remunerações/honorários

Foram cumpridas todas as orientações sobre a política remuneratória, constantes da legislação em vigor aplicável ao Setor Empresarial do Estado.

As reduções remuneratórias são as indicadas no quadro constante no final do presente capítulo, sendo que se apresenta a restante informação aplicável, conforme disposto no apêndice I das instruções sobre o processo de prestação de contas referente a 2021 – Ofício n.º 359/2022 de 20 de janeiro de 2022.

No Relatório do Governo Societário do exercício de 2021 encontra-se ainda complementada toda a informação relacionada com a determinação das remunerações.

a) **Órgãos Sociais, confirmando a aplicação das orientações relativas às remunerações vigentes em 2021 (Mesa de Assembleia Geral, Conselho de Administração e Conselho Fiscal/ROC ou Fiscal Único)**

Foram aplicadas na EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA todas as orientações relativas às remunerações vigentes em 2021.

(1) Mesa da Assembleia Geral

A Mesa da Assembleia Geral é constituída por um presidente, um vice-presidente e um secretário, eleitos pela Assembleia Geral, de entre acionistas ou outras pessoas, por períodos de três anos, conforme previsto no artigo 9.º dos estatutos da sociedade. O mandato dos membros da mesa da Assembleia Geral é renovável, mantendo-se estes em efetividade de funções até à posse dos membros que os venham substituir.

Em 24 de junho de 2020, foi deliberado através de Deliberação Unânime por Escrito, proceder à eleição dos membros dos órgãos sociais para o mandato 2020-2022, tendo sido eleitos os seguintes membros da Mesa da Assembleia Geral:

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome	Valor da Senha Fixado (€)	Valor Bruto Auferido (€)
2020-2022	Presidente	AMEGA, representada por António Pombinho	650	-
2020-2022	Vice-Presidente	AdP SGPS SA	-	-
2020-2022	Secretário	Ana Cristina Rebelo Pereira	400	-

(2) Conselho de Administração

Nos termos do n.º 1 do artigo 12.º dos Estatutos da Sociedade, a administração é exercida por um Conselho de Administração, composto por um número de membros fixado pela Assembleia Geral que os elege, que deve situar-se entre um mínimo de três e um máximo de cinco membros.

Compete à Assembleia Geral eleger de entre os membros do Conselho de Administração o respetivo presidente, que dispõe de voto de qualidade. O presidente do Conselho de Administração pode designar, de entre os administradores eleitos, um vice-presidente, o qual o substitui nas suas faltas e impedimentos.

Em 24 de junho de 2020, foi deliberado através de Deliberação Unânime por Escrito, proceder à eleição dos membros dos órgãos sociais para o mandato 2020-2022, tendo sido eleitos os seguintes membros do Conselho de Administração:

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome	Designação			OPRLO			N.º de Mandatos
			Forma (1)	Data	Sim/Não	Entidade de Origem	Entidade Pagadora (O/D)	Identificação da data da autorização e Forma	
2020-2022	Presidente	José Manuel Leitão Sardinha	Deliberação Unânime por escrito	24 de junho de 2020	Não	AdP SGPS, SA	EPAL	n.a.	4
2020-2022	Vice-Presidente	Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	Deliberação Unânime por escrito	24 de junho de 2020	Não	AdP SGPS, SA	EPAL	n.a.	3
2020-2022	Vogal	Telma Susana Rodrigues Correia	Deliberação Unânime por escrito	24 de junho de 2020	Não	Câmara Municipal Amadora	EPAL	n.a.	1
2020-2022	Vogal	Barnabé Francisco Primo Pisco	Deliberação Unânime por escrito	24 de junho de 2020	Não	EPAL	EPAL	n.a.	2
2020-2022	Vogal	Rui Manuel Gonçalves Lourenço	Deliberação Unânime por escrito	24 de junho de 2020	Não	SIMAS de Oeiras e Amadora	EPAL	n.a.	2

Observação: A administradora Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado foi, sob proposta do Presidente do Conselho de Administração, em reunião de Conselho de Administração de 29 de junho de 2020, designada como Vice-Presidente do Conselho de Administração da EPAL, que substituirá o Presidente nas respetivas ausências ou impedimentos.

Apresenta-se o quadro com os cargos exercidos pelos membros do Conselho de Administração em simultâneo em outras entidades, dentro e fora do grupo:

Membro do Órgão de Administração	Acumulação de Funções		
	Entidade	Função	Regime
José Manuel Leitão Sardinha	AdP – Águas de Portugal SGPS	Vice-Presidente Executivo do Conselho de Administração	Público
	AdVT – Águas do Vale do Tejo SA	Presidente Executivo do Conselho de Administração	Público
	Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa	Professor convidado	Público
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	AdVT – Águas do Vale do Tejo SA	Vice- Presidente Executivo do Conselho de Administração	Público
Telma Susana Rodrigues Correia	AdVT – Águas do Vale do Tejo SA	Vogal Executivo do Conselho de Administração	Público
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	AdVT – Águas do Vale do Tejo SA	Vogal Executivo do Conselho de Administração	Público
Barnabé Francisco Primo Pisco	Não exerce cargos em acumulação	-	-

As informações referentes às remunerações auferidas pelos membros do órgão de administração foram as seguintes:

Estatuto remuneratório:

Membro do CA (Nome)	Estatuto do Gestor Público			
	Fixado [S/N]	Classificação [A/B/C]	Remuneração mensal bruta (€)	
			Vencimento mensal	Despesas Representação
José Manuel Leitão Sardinha	Sim	A	5.722,75	2.289,10
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	Sim	A	5.150,47	2.060,19
Telma Susana Rodrigues Correia	Sim	A	4.578,20	1.831,28
Barnabé Francisco Primo Pisco	Sim	A	4.578,20	1.831,28
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	Sim	A	4.578,20	1.831,28

Remunerações auferidas pelos membros do Conselho de Administração:

Membro do Órgão de Administração	Remuneração Anual (€)				
	Fixa (1)	Variável (2)	Valor Bruto (3)=(1)+(2)	Reduções Remuneratórias (4)	Valor Bruto Final
José Manuel Leitão Sardinha	107.587,70	n.a.	107.587,70	5.379,40	102.208,30
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	96.829,00	n.a.	96.829,00	4.841,00	91.988,00
Telma Susana Rodrigues Correia	86.070,16	n.a.	86.070,16	4.303,80	81.766,36
Barnabé Francisco Primo Pisco	68.938,83	n.a.	68.938,83	3.102,20	65.836,63
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	86.070,16	n.a.	86.070,16	4.303,80	81.766,36
			445.495,85	21.930,20	423.565,65

Benefícios sociais dos membros do Conselho de Administração:

Membro do Órgão de Administração	Benefícios Sociais (€)									
	Valor do Subsídio de Refeição		Regime de Proteção Social		Seguro Vida	Seguro Saúde	Outros			
	Diário	Encargo anual da entidade	Entidade	Encargo anual da entidade	Encargo anual da entidade	Encargo anual da entidade	Comunicações	Viaturas	Gastos com Desloc.	Encargo anual da entidade
José Manuel Leitão Sardinha	7,14	1.749,30	Seg. Social	25.462,81	1.618,67	1.071,16	320,02	12.048,11	0,00	12.368,13
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	7,14	1.670,76	CGA/ADSE	20.434,86	1.456,59	1.451,44	318,97	9.176,22	0,00	9.495,19
Telma Susana Rodrigues Correia	7,14	1.477,98	CGA/ADSE	18.250,27	1.294,73	725,72	186,17	8.635,19	0,00	8.821,36
Barnabé Francisco Primo Pisco	7,14	1.128,12	Seg. Social	14.984,68	931,40	405,44	312,06	8.124,72	0,00	8.436,78
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	7,14	1.613,64	Seg. Social	20.326,89	1.294,73	1.451,44	359,48	10.809,97	0,00	11.169,45
		7.639,80		99.459,51	6.596,11	5.080,04	1.496,70	48.794,20	0,00	50.290,90

Encargos com viaturas dos membros do Conselho de Administração

Membro do Órgão de Administração	Encargos com viaturas								
	Viatura atribuída	Celebração de contrato	Valor de referência da viatura	Modalidade	Ano início	Ano Termo	Valor da renda mensal	Gasto anual com rendas	Prestações contratuais remanescentes
José Manuel Leitão Sardinha	sim	sim	49.143,99	AOV	2018	2022	816,62	9.799,44	6
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	sim	sim	36.498,26	AOV	2018	2022	481,32	5.775,82	5
Telma Susana Rodrigues Correia	sim	sim	36.498,26	AOV	2018	2022	481,32	5.775,82	5
Barnabé Francisco Primo Pisco	sim	sim	36.498,26	AOV	2018	2022	481,32	5.775,82	5
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	sim	sim	36.498,26	AOV	2018	2022	481,32	5.775,82	5

Gastos anuais associados a deslocações em serviço:**Gastos anuais associados a deslocações em serviço (€)**

Membro do Órgão de Administração	Deslocações em serviço	Custos com alojamento	Ajudas de custo	Outras		Gasto total com viagens (1)
				Identificar	valores	
José Manuel Leitão Sardinha	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00
Telma Susana Rodrigues Correia	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00
Barnabé Francisco Primo Pisco	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00

(3) Órgãos de Fiscalização

A fiscalização da sociedade compete a um Conselho Fiscal e a um Revisor Oficial de Contas, conforme for decidido, nos termos da lei pela Assembleia Geral.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é composto por um presidente e dois vogais efetivos, e um suplente, todos eleitos em Assembleia Geral, por períodos de três anos, podendo ser reeleito por uma ou mais vezes.

Em Assembleia Geral de acionistas de 5 de abril de 2019, foi nomeado o Conselho Fiscal para órgão de fiscalização da sociedade, para o mandato 2019-2021.

Mandato (Início - Fim)	Cargo	Nome	Designação		Estatuto Remuneratório Fixado Mensal (€)	N.º de Mandatos
			Forma (1)	Data		
2019-2021	Presidente	Ana Isabel Abranches Pereira de Carvalho Morais	Assembleia Geral	5 de abril de 2019	1.602,37	2
2019-2021	Vogal	Patrícia Isabel Sousa Caldinha	Assembleia Geral	5 de abril de 2019	1.201,78	2
2019-2021	Vogal	Eduardo José Santos Clemente	Assembleia Geral	5 de abril de 2019	1.201,78	2
2019-2021	Vogal Suplente	Luís Miguel Barros Martins Damas	Assembleia Geral	5 de abril de 2019	-	3

As remunerações totais anuais dos membros do Conselho Fiscal foram as seguintes:

Nome	Remuneração Anual (€)		Valor Final (3) = (1)-(2)
	Bruto	Reduções Remuneratórias (2)	
Ana Isabel Abranches Pereira de Carvalho Morais	24.035,55	1.121,40	22.914,15
Patrícia Isabel Sousa Caldinha	18.026,70	841,40	17.185,30
Eduardo José Santos Clemente	18.026,70	841,40	17.185,30
			57.284,75

Revisor Oficial de Contas

Através de proposta do Conselho Fiscal da sociedade, a PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., foi nomeada como Revisor Oficial de Contas, por deliberação da Assembleia Geral de 5 de abril de 2019.

Assim, o Revisor Oficial de Contas para o exercício de 2021 é:

Mandato (Início-Fim)	Cargo	Identificação SROC / ROC			Designação			N.º de anos de funções exercidas no grupo	N.º de anos de funções exercidas na entidade
		Nome	N.º inscrição na OROC	N.º registo na CMVM	Forma (1)	Data	Contr.		
2019-2021	SROC	PricewaterhouseCoopers & Associados – SROC Lda.	183	20161485	AG	5 de abril de 2019	Sim	3	3
2019-2021	ROC	José Alves Bizarro Duarte	1657	20200003	AG	24 de março de 2021	Sim	2	2
2019-2021	ROC Suplente	Carlos José Figueiredo Rodrigues	1737	20161347	AG	5 de abril de 2019	Sim	3	3

A remuneração anual do Revisor Oficial de Contas foi a seguinte:

Nome ROC/FU	Valor Anual do Contrato de Prestação de Serviços - 2021 (€)			Identificação do Serviço	Valor Anual de Serviços Adicionais - 2021 (€)		
	Valor (1)	Reduções (2)	Valor Final (3) = (1)-(2)		Valor (1)	Reduções (2)	Valor Final (3) = (1)-(2)
PricewaterhouseCoopers & Associados – SROC, Lda.	13.182	0	13.182	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Nome ROC/FU	Valor Anual do Contrato de Prestação de Serviços - 2020 (€)			Identificação do Serviço	Valor Anual de Serviços Adicionais - 2020 (€)		
	Valor (1)	Reduções (2)	Valor Final (3) = (1)-(2)		Valor (1)	Reduções (2)	Valor Final (3) = (1)-(2)
PricewaterhouseCoopers & Associados – SROC, Lda.	13.183	0	13.183	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

b) Auditor Externo, confirmando a aplicação das orientações vigentes em 2021.

A EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA não dispôs durante o ano de 2021 de Auditor Externo, não se aplicando este ponto.

7) Aplicação do disposto nos artigos 32.º e 33.º do Estatuto do Gestor Público

Foi dado cumprimento integral ao disposto nos artigos 32.º e 33.º do Estatuto do Gestor Público, conforme republicado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, no que se refere, designadamente:

a) À não utilização de cartões de crédito e outros instrumentos de pagamento por gestores públicos, tendo por objeto a realização de despesas ao serviço da Empresa;

Foi dado cumprimento integral ao disposto no artigo 32.º do Estatuto do Gestor Público, conforme republicado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, no que se refere, designadamente à utilização de cartões de crédito e outros instrumentos de pagamento por gestores públicos, tendo por objeto a realização de despesas ao serviço da empresa.

b) Ao não reembolso a gestores públicos de quaisquer despesas que caiam no âmbito do conceito de despesas de representação pessoal;

Foi dado cumprimento integral ao disposto no artigo 32.º do Estatuto do Gestor Público, conforme republicado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, no que se refere, designadamente ao reembolso a gestores públicos de quaisquer despesas que caiam no âmbito do conceito de despesas de representação pessoal.

c) Ao valor das despesas associadas a comunicações, que incluem telefone móvel, telefone domiciliário e internet, que se encontram sintetizadas no quadro seguinte:

Membro do CA (Mandato 2020/2022)	Gastos com Comunicações (€)		
	Plafond mensal definido	Valor anual	Observações
José Manuel Leitão Sardinha	80,00	320,02	-
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	80,00	318,97	-
Telma Susana Rodrigues Correia	80,00	186,17	-
Barnabé Francisco Primo Pisco	80,00	312,06	-
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	80,00	359,48	-
		1.496,70	

d) Ao valor de combustível e portagens afeto mensalmente às viaturas de serviço:

Membro do CA (Mandato 2020/2022)	Plafond mensal com combustíveis e portagens	Gastos anuais associados a viaturas (€)			
		Combustível	Portagens	Total	Observações
José Manuel Leitão Sardinha	572,28	1.617,60	576,51	2.194,11	-
Luísa Maria Branco dos Santos Mota Delgado	457,82	1.971,75	1.374,75	3.346,50	-
Telma Susana Rodrigues Correia	457,82	1.960,54	470,50	2.431,04	-
Barnabé Francisco Primo Pisco	457,82	1.516,15	787,75	2.348,90	-
Rui Manuel Gonçalves Lourenço	457,82	2.758,52	752,35	3.510,87	-
				13.831,42	

8) Aplicação do disposto no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro e do artigo 11.º do Estatuto do Gestor Público, que proíbe a realização de despesas não documentadas ou confidenciais)

A empresa dá integral cumprimento ao disposto no n.º 2 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, assim como ao disposto no artigo 11.º do EGP, não tendo realizado e/ou registado quaisquer despesas não documentadas ou confidenciais.

9) Elaboração (de três em três anos) e divulgação do relatório sobre as remunerações pagas a mulheres e homens, conforme determina a Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/2014, de 7 de março.

Em cumprimento do previsto no n.º 2 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/2014, de 7 de março, e no seguimento dos procedimentos implementados no Grupo AdP, a EPAL promove, divulga internamente e disponibiliza no sítio da internet, a informação relativa às remunerações pagas a mulheres e homens (período de referência 2021), através do seu relatório anual de sustentabilidade, na Simbiose dos Colaboradores, no Princípio “Valorizamos a relação com os colaboradores”, no Compromisso “Comprometemo-nos a garantir a igualdade de oportunidades e a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

O relatório encontra-se disponível em <https://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/igualdade-de-g%C3%A9nero>

10) Elaboração e divulgação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e infrações Conexas e do Relatório anual onde é indicado o grau de implementação das medidas elencadas no Plano, tendo em consideração as Recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção, designadamente a Recomendação do referido Conselho, datada de 1 de julho de 2009.

A empresa adotou desde 2009 um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, também disponível na intranet e internet em <https://www.epal.pt/EPAL/docs/default-source/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/gestao-de-riscos-de-corrupcao/plano-contra-a-corrupcao.pdf?sfvrsn=20>. Encontra-se em revisão do referido Plano, por forma a adaptá-lo às novas recomendações emanadas pelo Conselho de Prevenção da Corrupção e ajustá-lo à evolução da realidade da empresa em matérias de corrupção e de infrações conexas.

O Plano tem como objetivo identificar as áreas que potencialmente poderão ser mais sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os riscos daí decorrentes e os controlos instituídos pela empresa visando a sua mitigação. Pretende ainda reforçar a cultura da empresa e dos respetivos colaboradores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades. Compreendendo toda a empresa, este Plano dá cumprimento à recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), de 1 de julho de 2009.

Para dar cumprimento ao previsto no n.º 1 do artigo n.º 46 do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, e no seguimento dos procedimentos implementados no Grupo AdP, a EPAL procede à avaliação anual do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas em vigor na empresa, elaborando um relatório onde se incluem as conclusões sobre as ocorrências identificadas ou, risco de ocorrências e outros factos mencionados na alínea a) do n.º 1 do artigo n.º 2 da Lei n.º 54/2008 de 4 de setembro, nomeadamente:

“a) ... informações relativas à prevenção da ocorrência de factos de corrupção ativa ou passiva, de criminalidade económica e financeira, de branqueamento de capitais, de tráfico de influência, de apropriação ilegítima de bens públicos, de administração danosa, de peculato, de participação económica em negócio, de abuso de poder ou violação de dever de segredo, bem como de aquisições de imóveis ou valores mobiliários em consequência da obtenção ou utilização ilícitas de informação privilegiada no exercício de funções na Administração Pública ou no setor público empresarial”.

Por forma a garantir o cumprimento do definido no n.º 2 do artigo n.º 46 do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, o relatório anual foi publicitado no sítio de Internet da EPAL (cujo link para o sítio da internet se encontra no quadro final do presente capítulo) e remetido à Unidade Técnica de Acompanhamento e Monitorização do Setor Público Empresarial (UTAM), por correio eletrónico, bem como disponibilizado na plataforma SIRIEF.

Registe-se ainda que em 2019, a empresa subscreveu a Campanha Portuguesa Anticorrupção que vem responder ao Call to Action Anticorrupção, lançada pelo United Nations, Global Compact, que incentiva o setor empresarial a promover a tomada de medidas de transparência, integridade e boa governação por parte dos Governos, promovendo assim, a adoção do seu Princípio 10, de acordo com o qual “as organizações devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo, extorsão e suborno”.

Destaque-se que o Grupo AdP apresentou a 17 de dezembro de 2021 a sua Política de Integridade assente num modelo de governação com os mais elevados padrões éticos, na transparência, responsabilidade e na excelência das práticas de gestão pública, sendo a EPAL uma das empresas que subscreveu o Compromisso de Integridade, representando um comprometimento com a implementação da referida Política de Integridade, designadamente de todos os instrumentos que lhe estão associados, visando assegurar continuamente uma capacitação interna que favoreça uma cultura de integridade.

A EPAL e o grupo AdP reforçam assim, o compromisso assumido relativo ao combate à corrupção e ao empenho em desenvolver e adotar estratégias de promoção da integridade e do desenvolvimento sustentável e a criação de uma sociedade mais justa e equilibrada.

11) Contratação pública (AdP)

a) Modo como foram aplicadas as normas de contratação pública vigentes em 2021, sendo que, nas empresas-mãe de grupos públicos, este ponto deverá incluir todas as empresas em que estas participem maioritariamente

O Grupo AdP assegurou, através da AdP Serviços, até 31 de julho de 2020 e através da AdP SGPS a partir de 1 de agosto de 2020, a centralização, otimização e racionalização da aquisição de bens e serviços transversais, por forma a contribuir para a captação de sinergias nos processos de compras das empresas, bem como para a disseminação das melhores práticas.

A avaliação do potencial para a captura de valor está intimamente ligada às sinergias e economias de escala que advém da centralização de compras, com especial enfoque em categorias como energia, comunicação, seguros, reagentes, viaturas, materiais de laboratório, etc. procurando-se sistematicamente a respetiva concretização através da obtenção de ganhos financeiros e da redução de custos, contribuindo para a otimização da capacidade do Grupo AdP.

A evolução da função compras no Grupo AdP para um modelo mais integrado, com a definição de novas categorias centralizadas, tem possibilitado uma maior capacidade de planeamento, aproveitando a maturidade exigida para a implementação de novos processos transversais.

O planeamento e gestão da função compras por categorias, alicerçados no trabalho colaborativo possibilitam sistematicamente alcançar um conhecimento mais profundo das necessidades aquisitivas do Grupo AdP.

A existência desta estrutura interna, assegurada diretamente pela AdP SGPS, permite tirar partido da escala e sinergias angariadas pelo universo do Grupo e com isso obter condições contratuais mais atrativas para este conjunto de empresas, ao mesmo tempo que as liberta da necessidade de tramitarem procedimentos de contratação autónomos, com a inerente carga administrativa e transacional associada, acrescentando também nessa dimensão, valor à sua atividade.

Acresce que boa parte dos bens e serviços de que as empresas participadas necessitam para desenvolver as suas atividades, se revestem de assinalável complexidade técnica, atendendo à sua especificidade, designadamente os seguros, energia, reagentes químicos e materiais de laboratório usados pelos segmentos de tratamento de água/efluentes encontrando-se implícita à respetiva contratação um elevado nível de especialização dos intervenientes nos processos.

Foi desenvolvido um trabalho exaustivo no sentido de uniformizar procedimentos ao nível das empresas e garantir a observância de requisitos legais e de orientações internas relativas a procedimentos de contratação pública ao abrigo do Regime Geral, em face das alterações introduzidas ao CCP pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, no sentido de preparar um guião, designado manual de contratação, que oriente os seus utilizadores na interpretação e aplicação das mais importantes inovações trazidas por esta revisão legislativa e incorporando toda a “aprendizagem” do Grupo.

Em articulação com o guião indicado no parágrafo anterior, foi desenvolvido também um manual de compras, que visa sistematizar o papel de cada um dos intervenientes no processo de compras, potenciando uma visão integrada e abrangente, partilhando os mesmos conceitos, uniformizando as ferramentas utilizadas, as designações, procedimentos internos e cooperação para o desenvolvimento sustentado dos processos de compras. Por sua vez, estes processos, estão desde logo incluídos no planeamento dos trabalhos de auditoria interna.

O ano de 2021 ficou marcado pela publicação da Lei n.º 30/2021, de 21 de maio, que aprovou um conjunto de medidas especiais de contratação pública em matéria de projetos financiados ou cofinanciados por fundos europeus, de habituação e descentralização, de tecnologias de informação e conhecimento, de saúde e apoio social, de execução do Plano de Estabilização Económica e Social e do Plano de Recuperação e Resiliência, alterando concomitantemente o Código dos Contratos Públicos (CCP).

Por conseguinte, este diploma legal reveste-se de importância crucial para a atividade desenvolvida pelas empresas do Grupo AdP, quer pelas modificações que introduziu ao nível das regras de tramitação de procedimentos de contratação pública e de execução de contratos públicos estabelecidas no CCP, criando, inclusive, novos tipos de procedimentos, pelo que se procedeu à atualização do Manual de Contratação do Grupo AdP, municiando a generalidade das minutas-tipo do programa do procedimento e do caderno de encargos para os diferentes preceitos pré-contratuais.

b) Procedimentos internos instituídos para a contratação de bens e serviços e se os mesmos são objeto de revisão periódica, com referência à última atualização

A empresa dispõe de um procedimento que regula a contratação de bens e serviços, que tem como objetivo definir a metodologia de cumprimento do estabelecido no código dos contratos públicos, e cujo âmbito de aplicação versa sobre todas as propostas de aquisição e locação de bens móveis, serviços e empreitadas.

O procedimento foi revisto em 2017, e mantido até à data, atentas que foram as recomendações do Tribunal de Contas constantes no Relatório de Auditoria 7/2017, e em alinhamento com as instruções emanadas pela AdP SGPS, SA, para todas as empresas do Grupo Águas de Portugal.

c) Os atos ou contratos celebrados com valor superior a 5 milhões de euros, e se os mesmos foram sujeitos a visto prévio do Tribunal de Contas conforme determina o artigo 47.º da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (LOPTC)

A EPAL, durante o ano de 2021, submeteu a visto prévio do Tribunal de Contas o Contrato n.º 1899 - Empreitada de obras públicas designada por "Adutor Castelo do Bode - Duplicação - Fase I - Troço Brogueira/Sobral", decorrente do Concurso Público com Publicidade Internacional com a Ref.ª ENG20135.

O Processo de Fiscalização Prévia n.º 1377/2021 foi objeto de declaração de conformidade, devidamente homologada pelos Juízes de turno da 1.ª Sessão do Tribunal de Contas, em 2021/09/01.

A empreitada contratada deverá ser realizada no prazo máximo de 365 dias e apresenta o valor de 6.749.142,00 euros (seis milhões setecentos e quarenta e nove mil cento e quarenta e dois euros)

12) Medidas tomadas ao nível da adesão da empresa ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP)

As empresas que integram o Grupo AdP aderiram ao Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) a 3 de março de 2014 na qualidade de entidades compradoras voluntárias.

Desde então foram conduzidos procedimentos de contratação pública, com recurso ao SNCP abrangendo diferentes acordos quadro, nomeadamente:

- Papel e economato;
- Vigilância e segurança;
- Combustíveis rodoviários;
- Veículos automóveis e motocicletas;
- Licenciamento de *software* e serviços conexos;
- Higiene e Limpeza.

É ponderado o recurso a este figurino jurídico, quando validada a correspondência entre as necessidades aquisitivas do Grupo AdP, agregadas pela Direção de Compras e Logística da AdP SGPS, e a doutrina dos respetivos cadernos de encargos, perspetivando-se a captura de valor não só pela alavancagem da procura resultante da escala, mas também pela simplificação e rapidez que caracterizam esta modalidade, permitindo assim uma gestão mais eficiente dos nossos recursos.

13) Medidas de otimização da estrutura de gastos operacionais (previstas no artigo 158.º do Decreto – Lei n.º 84/2019, de 28 de junho), justificando detalhadamente o não cumprimento das orientações e objetivos definidos.

A EPAL cumpriu com a redução, no seu conjunto, do peso dos gastos operacionais no volume de negócios, apresentando o indicador no quadro no início deste capítulo respeitante ao cumprimento das orientações legais.

O quadro seguinte apresenta a execução comparativa com os anteriores períodos homólogos e comparáveis:

EFICIÊNCIA OPERACIONAL	2021 Exec.	2021 Orç.	2020 Exec.	2019 Exec.	2021/2020		2021/2019	
					Δ Absol.	Var. %	Δ Absol.	Var. %
(0) EBITDA	98.861.815	91.897.516	93.961.894	102.810.606	4.899.920	5,2%	-3.948.791	-3,8%
(1) CMVMC	1.821.790	1.971.096	1.925.969	1.760.556	-104.180	-5,4%	61.234	3,5%
(2) FSE	30.544.083	32.002.594	34.487.313	33.670.376	-3.943.230	-11,4%	-3.126.293	-9,3%
(3) Gastos com o pessoal	24.736.517	28.338.582	25.485.944	25.361.415	-749.427	-2,9%	-624.898	-2,5%
(3.i) Indemnizações pagas por rescisão	0	900.000	-188.006	-621.709	188.006	-100,0%	621.709	-100,0%
(3.ii) Valorizações remuneratórias	0	0	0	0	0	-	0	-
(3.iii) Impacto da aplicação dos IRCT			-1.602.113	-1.426.331	1.602.113	-100,0%	1.426.331	-100,0%
(4) Gastos com o pessoal para efeitos do apuramento da eficiência operacional (3 - 3.i - 3.ii - 3.iii)	24.736.517	27.438.582	23.695.825	23.313.375	1.040.693	4,4%	1.423.142	6,1%
(5) Impactos da pandemia Covid-19 nos gastos operacionais a)	1.015.370	2.141.300	1.007.473	0	7.897	0,8%	1.015.370	-
(6) Gastos Operacionais para efeitos do apuramento da eficiência operacional = (1)+(2)+(4)-(5)	56.087.020	60.170.972	60.891.753	60.792.346	-4.804.733	-7,9%	-4.705.327	-7,7%
(7) Volume de negócios (VN)	160.532.144	160.149.367	161.197.713	166.950.987	-665.568	-0,4%	-6.418.843	-3,8%
Subsídios à exploração	0	0	0	0	0	-	0	-
Indemnizações Compensatórias	0	0	0	0	0	-	0	-
(8) Perda de receita decorrente da pandemia por COVID-19 a)	10.267.440	7.397.611	9.439.404	0	828.036	8,8%	10.267.440	-
(9) Volume de negócios para efeitos do apuramento da eficiência operacional (7+8)	170.799.584	167.546.977	170.637.117	166.950.987	162.467	0,1%	3.848.597	2,3%
(10) Peso dos Gastos/VN = (6)/(9)	32,8%	35,9%	35,7%	36,4%	-2,8.p.p.	-797,8%	0,0.p.p.	-9,8%
i. Gastos com Deslocações e Alojamento (FSE)	51.932	95.000	52.197	76.936	-265	-0,5%	-25.003	-32,5%
ii. Gastos com Ajudas de custo (G c/ Pessoal)	0	12.500	4.434	42.793	-4.434	-100,0%	-42.793	-100,0%
iii. Gastos associados à frota automóvel b)	1.823.768	1.795.899	1.662.302	1.784.924	161.466	9,7%	38.844	2,2%
(11) Total = (i) + (ii) + (iii)	1.875.700	1.903.399	1.718.933	1.904.652	156.768	9,1%	-28.952	-1,5%
(12) Encargos com contratação de estudos, pareceres, projetos e consultoria	232.194	282.500	253.936	289.706	-21.742	-8,6%	-57.512	-19,9%
Número Total de RH (OS+CD+Trabalhadores)	656	729	663	668	-7	-1,1%	-12	-1,8%
N.º Órgãos Sociais (OS)	12	12	12	12	0	0,0%	0	0,0%
N.º Cargos de Direção (CD)	20	20	20	20	0	0,0%	0	0,0%
N.º Trabalhadores (sem OS e sem CD)	624	697	631	636	-7	-1,1%	-12	-1,9%
N.º Trabalhadores/N.º CD	31	35	32	32	0	-1,1%	-1	-1,9%
N.º de viaturas	267	272	267	267	0	0,0%	0	0,0%

a) Os impactos das medidas tomadas para fazer face à pandemia COVID-19 deverão ser devidamente justificados e discriminados (se aplicável), bem como os impactos COVID-19 nas rubricas de vendas e serviços prestados (se aplicável).

b) Os gastos com as viaturas deverão incluir: rendas/amortizações, inspeções, seguros, portagens, combustíveis/ou eletricidade, manutenção, reparação, pneumáticos, taxas e impostos.

No que respeita às variações registadas entre os exercícios de 2021 e 2020, salienta-se:

- **(0) EBITDA** | aumento de 5,2%, face ao valor registado em 2020;
- **(10) Gastos Operacionais / Volume de Negócios** | redução de 2,8 p.p. face ao valor registado em 2020;
- **(11) Gastos com deslocações e alojamento, ajudas de custo e encargos com a frota automóvel** | redução global de 9,1% face ao valor registado em 2020;
- **(12) Encargos com contratação de estudos, pareceres, projetos e consultoria** | redução global de 8,6%, face ao valor registado em 2020;
- **(Recursos Humanos)** | diminuição de 7 trabalhadores na Empresa face a 2020;
- **(Número de viaturas)** | manutenção do número de viaturas face ao verificado em 2020.

Para continuar a fazer face à pandemia Covid-19, e seguindo as orientações de entidades oficiais nacionais e internacionais e da legislação aplicável, a EPAL manteve o conjunto de medidas e efetuou diversas atividades que permitissem proteger os seus trabalhadores/as e, simultaneamente, garantir a continuidade das atividades críticas e o cumprimento da sua missão.

Assim, a EPAL implementou diversas medidas para garantir a eficaz gestão da situação de pandemia, concretamente:

- Acionamento do Gabinete de Gestão da Crise sempre que necessário, estrutura organizativa para a gestão da pandemia e operacionalização das medidas definidas.
- Identificação dos perigos e avaliação dos riscos no âmbito da SST, tendo como foco a potencial disseminação do vírus SARS-Cov-2 e da doença COVID-19, nas instalações da empresa e face às atividades desenvolvidas. Revisão e manutenção de um guia de plano de contingência para a COVID-19 – Construção Civil, para distribuição junto dos empreiteiros de forma a promover a adequada implementação de planos de contingência nas obras em curso na EPAL/AdVT.
- Adequação dos regimes de trabalho, tendo sido adotado o regime de trabalho remoto "teletrabalho" e o desfasamento dos horários de entrada e de saída dos trabalhadores/as, sempre que as funções e atividades o permitiam.
- Para assegurar a realização das atividades técnicas e operacionais procedeu-se à reorganização das equipas de trabalho, com vista a garantir o adequado distanciamento físico;
- Distribuição de equipamentos de proteção individual a todos os trabalhadores/as para sua proteção e redução do risco de disseminação e contágio pelo vírus SARS-Cov-2.
- Reestruturação dos espaços e locais de trabalho para promover o distanciamento físico entre os trabalhadores/as, como alteração da configuração das salas e redução da respetiva ocupação, em simultâneo, colocação de barreiras físicas (separadores acrílicos) entre os postos de trabalho, marcadores de chão para sinalizar o distanciamento mínimo e os circuitos de circulação.
- Reforço dos planos de limpeza e higienização dos espaços para reduzir o risco de contaminação nos locais de trabalho.
- Promoção de diversas ações de formação e comunicação, por meios digitais e físicos, junto dos trabalhadores/as, bem como de fornecedores para transmitir as regras e medidas a adotar por todos para minimizar os riscos e maximizar a segurança de todos.
- Divulgação interna, incluindo na EPAL OnPocket, das orientações da Direção Geral de Saúde e da legislação publicada sobre a gestão da pandemia aplicável à EPAL/AdVT.
- Promoção e divulgação da linha de apoio psicológico disponibilizada pela Águas de Portugal a todos os trabalhadores/as do Grupo, bem como aos membros do agregado familiar.
- Os espaços e as atividades relacionadas com o atendimento a clientes, visita dos núcleos museológicos, participação em ações de formação presencial na Academia das Águas Livres, refeitórios e bares foram alvo de medidas de prevenção e de organização dos espaços específicas, em alinhamento com o preconizado nas orientações das entidades oficiais e com a legislação emanada.
- Divulgação de informação sobre a gestão de pandemia na EPAL, através dos canais de contacto online disponíveis, nomeadamente informações sobre o funcionamento das lojas e dos núcleos museológicos, com recurso ao site da EPAL e das redes sociais.

- Implementação de uma estratégia regular de testagem à COVID-19 aos trabalhadores, em todas as instalações da EPAL

Essas medidas implicaram gastos acrescidos, que totalizaram 1.015.370 euros, e resultaram essencialmente da necessidade de manter as melhores condições para os trabalhadores disporem de meios para trabalho remoto, dos gastos acrescidos com as alterações efetuadas nos regimes de trabalho, nomeadamente a constituição de equipas em espelho (sobretudo as equipas operacionais de operação e manutenção), e da contínua e permanente disponibilização, quer nas instalações, quer aos trabalhadores, de meios e equipamentos de proteção que evitassem a propagação do vírus. A desagregação por tipologia de despesas é a seguinte:

- FSE – 225.444 euros
- Gastos com pessoal – 789.926 euros

Contudo, e tal como tinha sucedido no período homologado, não se pode deixar de salientar que a empresa deixou de incorrer em 2021 (apesar de terem sido em menor nível do que no ano anterior), pela diminuição da atividade em resultado da pandemia, de algumas despesas que têm a ver sobretudo com os períodos de confinamento, sendo essencialmente relacionados com a frota automóvel e deslocações, bem como a diversos projetos e atividades que houve a necessidade de adiar para 2022.

Ao nível da perda de receitas, quer na venda de água quer na prestação de serviços, apurou-se um valor de 10.267.440 euros, e que teve por base o seguinte racional:

- Ao nível da venda de água, e atendendo a que a atividade da empresa é um “negócio estabilizado”, para efeitos de quantificação da perda de negócio na Venda de água em resultado da pandemia, tomou-se como referencial o caudal vendido nos segmentos de comércio/indústria e instituições, no ano de 2019, e aplicou-se à diferença de caudal vendido em 2021, face ao verificado em 2019, a tarifa em vigor em 2021, tendo-se obtido um montante global de 9.753.877 euros.
- Ao nível das Prestações de Serviços, continuou a verificar-se uma quebra de rendimentos acentuada, a qual está relacionada quer com a redução da atividade económica decorrente da pandemia e que teve um impacto relevante nos processos de abastecimento, quer com a suspensão dos fechos por falta de pagamento. A perda de rendimento verificada assim nas prestações de serviços para o ano de 2021 é de 513.563 de euros.

14) Contratação de estudos, pareceres, projetos e consultorias (n.º 7 do artigo 49.º do Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho)

A Comissão Executiva da AdP SGPS aprovou o modelo de relacionamento abaixo discriminado, o qual foi adotado pela EPAL, para dar cumprimento às formalidades que precedem a decisão de contratar serviços externos cujo objeto consista em estudos, pareceres, projetos e consultoria por parte das empresas do Grupo AdP:

1. Cada empresa deverá assegurar que não tem capacidade interna, através de recursos próprios, para satisfazer as necessidades aquisitivas em apreço;
2. Verificada a condição (1), é submetido o pedido à Direção de Compras e Logística da AdP SGPS que por sua vez promove a auscultação interna a todas as empresas do Grupo AdP, no sentido de avaliar se aquela necessidade pode ser satisfeita por outra empresa que se encontre em relação de grupo, fixando um prazo de resposta e disponibilizando a informação necessária para a tomada de decisão informada por parte de todos os intervenientes;
3. Vencido o prazo fixado em (2) e na ausência de resposta positiva por parte das empresas do Grupo AdP:
 - a. Caso o objeto do contrato a celebrar não se enquadre nos serviços preconizados no n.º2 do artigo 49.º do DL 84/2019 de 28 de junho, a Direção de Compras e Logística da AdP SGPS submete o pedido junto da PARPÚBLICA, para que aquela entidade possa avaliar a elegibilidade da satisfação da necessidade aquisitiva por via dos seus recursos próprios, ou de outras empresas também em relação de Grupo, fixando um prazo de resposta;
 - b. Caso o objeto do contrato a celebrar se enquadre nos serviços preconizados no n.º2 do artigo 49.º do DL 84/2019 de 28 de junho, a Direção de Compras e Logística da AdP SGPS informa a empresa quanto à impossibilidade de satisfazer a necessidade aquisitiva através dos recursos das empresas do Grupo AdP, para que procedam respetivamente à colocação do pedido junto da PARPÚBLICA, na página da internet disponibilizada para o efeito.

Não havendo manifestação de disponibilidade, ficam reunidas as condições necessárias para envidar um procedimento de contratação pública, ficando demonstrada a impossibilidade de satisfação das necessidades aquisitivas assinaladas, através de recursos próprios ou de empresas que se encontrem em relação de grupo.

15) Princípio da Unidade de Tesouraria do Estado (artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, artigo 172.º da LOE 2021 e artigo 115.º do DLOE 2019)

A AdP SGPS, no âmbito do definido no seu objeto social, assumiu-se como um instrumento flexível e eficiente que permite a gestão centralizada e especializada das participações sociais que constam do seu portefólio. Em conformidade, além das orientações estratégicas emanadas para os gestores que a representam e da prestação de serviços técnicos de administração e gestão, constituiu-se como um elemento crucial na função financeira das participadas em relação de domínio (a totalidade das participações detidas).

O universo das empresas do Grupo abrange num conjunto de participações no setor do ambiente em diferentes fases de maturidade, pelo que a AdP SGPS tomou a responsabilidade de coordenar e obter os financiamentos necessários para fazer face às respetivas necessidades destas sociedades, tendo sempre presente, como objetivo final, o da manutenção do equilíbrio da estrutura de financiamento numa perspetiva consolidada.

Nesse sentido:

- acompanhou as empresas na sua relação com o Fundo de Coesão de forma a facilitar o acesso a estes apoios comunitários;
- encetou negociações, logo em 1997, com o BEI com o objetivo de financiar os projetos associados à primeira fase, tendo concretizado uma linha de 167 milhões de euros;
- em 2000 iniciou um novo processo negocial com o BEI para os investimentos associados à segunda fase, que culminou na concessão de três linhas de financiamento (concretizadas entre 2005 e 2009), no montante total de 1.472 milhões de euros;
- Em 2017 assinou uma linha de financiamento com o BEI de 220 milhões de euros a 25 anos para fazer face a investimentos a efetuar nas empresas existentes, a decorrer até 2021, sem o suporte de uma garantia, seja do Estado seja do sistema bancário;
- Dado que as linhas do BEI e o apoio do Fundo de Coesão não se revelavam suficientes para o financiamento da totalidade da carteira de projetos, a AdP SGPS acedeu aos mercados externos, permanecendo ainda três emissões de obrigações com colocação privada em 2007 a 15 e 20 anos e, em 2016, a uma emissão obrigacionista a 12 anos, num total de 675 milhões de euros.

Todos estes fundos decorrentes de operações de longo prazo têm como destino o financiamento dos sistemas multimunicipais e parcerias na componente relativa ao investimento e fundo de maneo dos primeiros anos de operação. A tónica colocada nos sistemas de abastecimento de água e de tratamento das águas residuais está relacionada com a dimensão dos investimentos e as exigências temporais a eles associadas.

A centralização de parte significativa de fundos na AdP SGPS tem permitido gerir de forma coesa e coerente as necessidades financeiras do Grupo, tendo-se evitado ruturas de tesouraria e problemas de insolvência, apesar dos graves problemas financeiros que o País atravessou. Complementando este enquadramento de médio e longo prazo, a AdP SGPS centralizou também a negociação com o sistema bancário para obtenção dos financiamentos de curto prazo, reduzindo a capacidade dos bancos individualmente poderem penalizar alguma das participadas, quer em termos de custos quer em termos de crédito.

O facto da AdP SGPS gerir centralizadamente a negociação de linhas e de, periodicamente, verificar a existência de alguns excedentes temporários tem permitido manter uma saúde financeira a níveis satisfatórios e com reduzidos impactos na atividade de exploração do Grupo.

Na sequência de instruções por parte do Governo, o Grupo aplica os seus excedentes de tesouraria, líquidos das necessidades do grupo, junto da IGCP, bem como tem vindo a transferir a atividade operacional do sistema bancário para o IGCP.

O Grupo AdP, para o biénio 2020-2021, obteve dispensa parcial ao cumprimento da Unidade de Tesouraria do Estado através dos seguintes despachos do IGCP:

- Despacho SGC n.º 126, de 15 de dezembro de 2020, para os seguintes serviços:
 - Valores inerentes às operações de financiamento realizadas;
 - Valores das garantias bancárias que não possam ser substituídas por depósitos caucionados;
 - Valores movimentados através da vertente credora dos débitos diretos, os quais devem ser quinzenalmente transferidos para as contas da AdP no IGCP;
 - Valores para compra de moeda estrangeira, nas situações em que a tesouraria externa não possa satisfazer as necessidades da AdP;
 - Valores estritamente necessários para o carregamento dos cartões refeição.

- Despacho SGC n.º 223, de 29 de novembro de 2021, para os seguintes serviços:

Valores arrecadados pela DPG – Digital Payment Gateway da SIBS, os quais devem ser quinzenalmente transferidos para as contas da AdP no IGCP

À data de 31 de dezembro de 2021, as disponibilidades e aplicações centralizadas no IGCP eram de 121.188.287 euros.

As disponibilidades e aplicações financeiras que se encontravam junto do IGCP, no final de cada trimestre de 2021, eram as seguintes:

IGCP (euros)	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
	€	€	€	€
Disponibilidades	115.510.316	93.076.005	103.538.766	11.188.287
Aplicações financeiras	-	-	-	110.000.000
Total	115.510.316	93.076.005	103.538.766	121.188.287

Ressalva-se contudo que alguns montantes indicados no quadro seguinte, respeitantes aos saldos finais em cada trimestre, poderão encontrar-se inflacionados por depósitos de valores efetuados pelos clientes no último dia útil de cada período que, pelo facto do IGCP não dispor de balcões de atendimento ao público, tiveram que ser depositados na banca comercial e, transferidos no dia útil seguinte, para a conta da EPAL junto do IGCP.

As disponibilidades que se encontravam junto da banca comercial, no final de cada trimestre de 2021, eram as seguintes:

Banca Comercial* (euros)	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
	€	€	€	€
Caixa Geral de Depósitos	52.750	158.660	60.275	134.127
Banco BPI	63.229	13.984	17.734	30.609
BBVA	3.042	13.161	7.813	7.082
Banco Santander	104.598	131.861	86.252	44.998
Millennium bcp	13.522	52.301	157.637	19.218
Novo Banco	12.083	30.872	19.396	60.463
Bankinter	7.724	18.822	2.178	1.282
Total	256.948	419.661	351.285	297.778
Juros auferidos**	0	0	0	0

* - Identificar a Instituição junto da qual se encontram as disponibilidades e/ou aplicações financeiras, acrescentando as linhas necessárias.

** - Identificar os juros auferidos (em termos acumulados) de todas as aplicações financeiras que se encontram junto da BC

16) Recomendações dirigidas à empresa resultantes de auditorias conduzidas pelo Tribunal de Contas nos últimos três anos, bem como das medidas tomadas e respetivos resultados

Não foram feitas recomendações pelo Tribunal de Contas dirigidas à empresa nos últimos três anos.

17) Plano para a Igualdade (anual), conforme determina o artigo 7.º da Lei n.º 62/2017, de 1 de agosto, e indicação do cumprimento da obrigação de comunicação às Comissões competentes, nos termos conjugados do artigo 3.º e do n.º 3 do artigo 6.º do Despacho Normativo n.º 18/2019, de 21 de junho.

De acordo com a Lei n.º 62/2017, de 1 de agosto, no seu artigo 7.º, as entidades do setor público empresarial elaboram, anualmente, planos para a igualdade tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens, promovendo a eliminação da discriminação em função do sexo e fomentando a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, devendo publicá-los no respetivo sítio na Internet. Nos termos previstos nos artigos 10.º e 11.º da mesma Lei, foi publicado o Despacho Normativo n.º 18/2019, de 21 de junho, que determina:

- os procedimentos para a realização das comunicações a que estão obrigadas as entidades do setor público empresarial;
- os termos da articulação de competências entre a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego; e
- a produção de um guião para efeito de elaboração dos planos para a igualdade anuais, nos termos do disposto nos n. 1 e 2 do artigo 7.º da Lei n.º 62/2017, de 1 de agosto.

Neste contexto, a EPAL elaborou o Plano para a Igualdade de Género para 2022 de acordo com o «Guião para a implementação de planos de igualdade para as empresas», disponível no sítio na Internet da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) e que contempla a implementação de um conjunto de medidas tendentes a alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, estruturadas em 7 áreas agregadoras:

- Estratégia, Missão e Valores
- Igualdade no Acesso a Emprego
- Formação Inicial e Contínua
- Igualdade nas Condições de Trabalho
- Proteção na Parentalidade
- Conciliação entre a Vida Pessoal, Familiar e Profissional
- Prevenção da prática de assédio no trabalho.

Tendo em conta que o processo de adequação do SIOE – Sistema de Informação da Organização do Estado ainda não permite o carregamento do Plano para a Igualdade, a EPAL remeteu, de acordo com as orientações das entidades envolvidas, o referido Plano, por correio eletrónico, à CITE e à CIG, no dia 25 de setembro de 2021, e procedeu à respetiva publicação, no seu sítio da internet, que poderá ser acedido através do seguinte endereço:

<https://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/igualdade-de-genero>

18) Elaboração e divulgação da demonstração não financeira prevista nos artigos 66.ºB ou 508.ºG do Código das Sociedades Comerciais, contendo, no mínimo, a informação indicada nos n.ºs 2 dos mencionados artigos. Esta informação deverá ser preferencialmente apresentada em relatório separado do Relatório de Gestão, em anexo ao RGS.

Relativamente ao constante do n.º2 dos art.º 66-B e 508.º-G, faz-se referência aos capítulos relativos à sustentabilidade e capital humano, do Relatório de Gestão.

Adicionalmente, a EPAL apresenta conjuntamente com o seu Relatório do Governo Societário para 2021 a demonstração não financeira relativa ao exercício de 2021, e que se encontra disponível para consulta no seu sítio da internet, que poderá ser acedido através do seguinte endereço:

<https://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/publica%C3%A7%C3%B5es/relat%C3%B3rio-do-governo-societ%C3%A1rio>

19) Quadro com informação a constar no site do SEE, relativo à informação que se encontrava divulgada a 31 de dezembro de 2021

Conforme orientações da DGTF, a empresa não divulga informação no sítio do SEE na internet, em virtude de não ser participada diretamente pelo Estado.

Para efeitos de sistematização da informação quanto ao cumprimento das orientações legais referidas, apresenta-se o quadro seguinte:

Cumprimento das Orientações Legais - 2021	Cumprimento			Quantifi- cação/ Iden- tificação	Justificação / Referência ao ponto do Relatório
	S	N	NA		
Objetivos de Gestão					Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
1. Indicadores Financeiros					
Eficiência de gestão (PRC=GV+FSE+GP)/VN)	x			-3,07 p.p.	Objetivo Superado
Dívida comercial (vencida) de devedores municipais	x			93%	Objetivo Superado
Limite ao endividamento	x			-12%	Objetivo Superado
Respeito prazos de pagamento	x			0	Objetivo Superado
Rentabilidade	x			10%	Objetivo Superado
2. Indicadores Ambientais e de Serviço					
Plano de manutenção	x			93%	Objetivo Superado
Qualidade da Água Fornecida	x			99%	Objetivo Superado
Neutralidade energética					
Metas a atingir constantes no PAO 2021					Comparação entre os valores reais de 2021 e as previsões constantes do PAO 2021
Princípios Financeiros de Referência	x			-	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Investimento	x			33,6%	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Endividamento	x			100%	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Gastos Operacionais / Volume de Negócios	x			-3,1 p.p.	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Conjunto dos encargos com deslocações, ajudas de custo e alojamento, e os associados à frota automóvel	x			-1,5%	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Conjunto dos encargos com contratação de estudos, pareceres, projetos e consultoria	x			-17,8%	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
N.º viaturas	x			-1,8%	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Gastos com Pessoal	x			-9,8%	Ponto 1 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Grau de execução do orçamento carregado no SIGO/ SOE			x	-	
Gestão do Risco Financeiro	x			1,37%	Ponto 2 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Limites de Crescimento do Endividamento	x			-5,0%	Variação do endividamento face a 2020
Evolução do PMP a fornecedores	x			0	Ponto 4 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Atrasos nos Pagamentos (Arrears)	x			648 031	Ponto 4 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Recomendações do Acionista na aprovação de contas			x	-	Não foram emitidas recomendações
Remunerações:					
• Não atribuição de prémios de gestão	x			n.a.	O estatuto remuneratório não prevê remunerações variáveis
• CA - reduções e reversões remuneratórias vigentes em 2021	x			21 930 EUR	Valor das reduções remuneratórias em 2021
• Fiscalização - redução e reversões remuneratória vigentes em 2021	x			2 804 EUR	Valor das reduções remuneratórias em 2021 do Conselho Fiscal
• Auditor Externo - redução e reversões remuneratória vigentes em 2021			x	-	-
EGP - artigo 32.º e 33.º do EGP					
• Não utilização de cartões de crédito	x			n.a.	Os membros do CA não dispõem de cartões de crédito

Cumprimento das Orientações Legais - 2021	Cumprimento			Quantificação/ Identificação	Justificação / Referência ao ponto do Relatório
	S	N	NA		
• Não reembolso de despesas de representação pessoal	x			n.a.	A empresa não reembolsou qualquer despesa de representação pessoal
• Valor máximo das despesas associadas a comunicações	x			n.a.	Ponto 7 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
• Valor máximo de combustível e portagens afeto mensalmente às viaturas de serviço	x			n.a.	Ponto 7 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Despesas não documentadas – n.º 2 do artigo 16º do RJSPE e art.º 11.º do EGP					
• Proibição de realização de despesas não documentadas ou confidenciais	x			n.a.	A empresa não realizou qualquer despesa não documentado ou confidencial
Promoção da igualdade salarial entre homens e mulheres – n.º 2 da RCM n.º 18/2014					
• Elaboração e divulgação do relatório sobre remunerações pagas a homens e mulheres	x			n.a.	https://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/igualdade-de-g%C3%A9nero
Prevenção da Corrupção – n.º 1 do artigo 46º do RJSPE					
• Elaboração e divulgação de relatório anual sobre prevenção da corrupção	x			n.a.	https://www.epal.pt/EPAL/menu/epal/sustentabilidade-responsabilidade-empresarial/plano-de-gest%C3%A3o-de-riscos-de-corrup%C3%A7%C3%A3o-e-infra%C3%A7%C3%B5es-conexas
Contratação Pública					
• Aplicação das Normas de contratação pública pela empresa	x			n.a.	Ponto 11 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
• Aplicação das normas de contratação pública pelas participadas			x	-	Ponto 11 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
• Contratos submetidos a visto prévio do TC	x			1 € 6.749.142	Ponto 11 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Adesão ao Sistema Nacional de Compras					
Medidas tomadas na adesão ao Sistema Nacional de Compras	x			n.a.	Ponto 12 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Gastos Operacionais das Empresas Públicas	x			-2,8 p.p.	Ponto 13 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Contratação de estudos, pareceres, projetos e consultorias	x			n.a.	Ponto 14 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Princípio da Unidade de Tesouraria (artigo 28.º do DL 133/2013)					
• Disponibilidades e aplicações centralizadas no IGCP	x			99,8%	% disponibilidades e aplicações junto no IGCP em 31/ dez/2021
• Disponibilidades e aplicações na Banca Comercial	x			298 mil EUR	Saldo a 31/dez/2021
• Juros auferidos em incumprimento da UTE e entregues em Receita do Estado	x			-	Ponto 15 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Auditorias do Tribunal de Contas			x	n.a.	Ponto 16 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Elaboração do Plano para a Igualdade	x			n.a.	Ponto 17 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"
Apresentação da demonstração não financeira	x			n.a.	Ponto 18 do capítulo "Cumprimento das Orientações Legais"