

Relatório de Sustentabilidade 2022



Porto.
Águas
e Energia
do Porto



O Futuro que nos Move

Um compromisso de ação pelo futuro

O futuro que nos move a agir em prol de um amanhã mais sustentável, pelo planeta, pelos seus recursos naturais e pelas pessoas. É este movimento que nos une. Tal como as águas se deslocam por ondas e correntes e o vento navega e se transforma em energia, também nós queremos fazer parte desta cadênciã, mergulhando neste movimento que se funde com a cidade do Porto e a transporta para o futuro.

Índice

01 Conhecer a Organização

- 1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
- 1.2 A nossa Identidade
- 1.3 Estrutura de Governação
- 1.4 Pilares e Objetivos Estratégicos



02 Concretizar 2022

- 2.1 Em Números
- 2.2 Iniciativas em Destaque
- 2.3 Parcerias em Destaque
- 2.4 Distinções



04 Cuidar do Planeta

- 4.1 Ciclo Urbano da Água
- 4.2 Energia
- 4.3 Alterações Climáticas
- 4.4 Recursos Materiais e Resíduos
- 4.5 Economia Circular
- 4.6 Sensibilização e Educação Ambiental



06 Criar Confiança

- 6.1 Ética e Transparência Empresarial
- 6.2 Inovação e Transformação Digital
- 6.3 Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados
- 6.4 Integridade de Ativos e Gestão de Incidentes Críticos
- 6.5 Cadeia de Fornecedores e Práticas de Compras



03 Caminhar para a Sustentabilidade

- 3.1 Materialidade
- 3.2 Compromissos com a Sustentabilidade
- 3.3 Envolvimento com *Stakeholders*



05 Crescer com as Pessoas

- 5.1 Valorização dos Colaboradores
- 5.2 Compromisso com o Cliente
- 5.3 Relação com a Comunidade



07 Informação Técnica

- 7.1 Sobre este Relatório
- 7.2 Tabela de Correspondências



01

Conhecer a organização

02

03

04

05

06

07

01 Conhecer a Organização

Quem somos
e o que nos move
a ser mais fortes





1.1 Entrevista com o Presidente do Conselho de Administração

Q1: Como entidade de referência no setor das águas e da energia, quais são as principais prioridades estratégicas de curto, médio e longo prazo da AEdP, para contribuir para o desenvolvimento sustentável, e de que forma é que essas prioridades se refletem na gestão de impactos na economia, no ambiente e nas pessoas?

Estamos a construir um Porto a olhar para o futuro, com qualidade de vida e desenvolvimento sustentável. A AEdP, enquanto único *player* nacional que integra os setores da água e da energia, assume um papel central na promoção de uma cidade mais sustentável, resiliente e inovadora, no contexto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, das Nações Unidas.

Este compromisso ganha uma nova força com a publicação do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, uma importante ferramenta de comunicação com os *stakeholders*, que apresenta os nossos resultados económicos, sociais e ambientais.

A AEdP assume o envolvimento dos seus *stakeholders* como uma prioridade estratégica, na ótica da promoção de um diálogo aberto, transparente e participado.

“

Estamos a construir um Porto a olhar para o futuro, com qualidade de vida e desenvolvimento sustentável.



01

Conhecer a organização

02

03

04

05

06

07

Pretendemos construir e reforçar relações de confiança, partilhar conhecimento e informação relevante, antecipar desafios e identificar novas oportunidades de cooperação com as nossas partes interessadas, visando o cumprimento da orientação estratégica de criação de valor para todos.

Tendo em conta que o abastecimento de água, o saneamento de águas residuais e a drenagem de águas pluviais são serviços públicos essenciais, colocamos o nosso foco no cliente e na comunidade, com o intuito de atingir a excelência na satisfação das suas necessidades e na antecipação das suas expectativas. Neste sentido, o nosso Mapa Estratégico, segundo a metodologia *balanced scorecard*, é encimado pela Perspetiva Clientes, sendo que esta não se cinge aos utilizadores finais dos serviços, dado que o recurso “água” é entendido numa perspetiva mais ampla enquanto fator de afirmação da cidade do Porto.

A sustentabilidade e a resiliência constituem outro dos nossos eixos prioritários de atuação. A cidade do Porto quer liderar, dando o exemplo. Temos, por isso, apostado na preservação e expansão das áreas azuis e verdes, através da renaturalização das ribeiras e da recuperação dos jardins e parques envolventes, utilizando, sempre que possível, soluções de base natural, como é o caso do Parque Oriental e do Parque da Asprela. Deste modo, estamos a contribuir claramente para a adaptação do território às alterações climáticas, bem como para a melhoria da biodiversidade e restauro dos ecossistemas.

A neutralidade carbónica é também uma prioridade estratégica para o Porto. Aliás, este é um desígnio da cidade, mas muito transversal e que envolve todos e não apenas o ecossistema municipal. Deste desígnio, nasceu o Pacto do Porto para o Clima, onde estamos a trabalhar afinadamente na área da energia. Queremos ser racionais e eficientes no uso da energia, mas também olhamos para as cidades como

produtoras da energia que consomem. A par disso, a nossa política de descarbonização assenta na mobilidade sustentável: há seis anos que a maioria da nossa frota é constituída por veículos elétricos ou híbridos *plug-in*.

Atuamos, ainda, no sentido de aumentar a perceção do valor da água e da energia junto da população. Ciente da importância crescente da consciencialização e educação ambiental, o Pavilhão da Água desenvolveu, em 2022, 118 iniciativas diversificadas (visitas guiadas à exposição permanente, laboratórios *hands-on*, saídas de campo, jogos e palestras, entre outras), dirigidas ao público em geral, sobretudo crianças e grupos escolares, tendo por base um processo de mudança subdividido em quatro grandes momentos: (1) informar, (2) formar, (3) alterar atitudes e perceções e (4) induzir novos comportamentos.

Finalmente, estamos a tornar a cidade um laboratório vivo, onde se podem testar soluções e pôr em prática novos projetos. Todas as decisões que tomamos são baseadas na informação e no conhecimento. Por isso, incutimos nos nossos colaboradores esta cultura de aprendizagem, melhoria contínua e inovação, proporcionamos-lhes programas de capacitação e formação adequados aos desafios atuais e futuros. Esta é uma das nossas medidas mais importantes para a captação e retenção de talento, sendo de salientar também o reconhecimento do mérito através da distribuição de lucros aos colaboradores.

Q2: Como é que a AEdP tem expandido a sua atuação no Município do Porto e de que maneira isso tem contribuído para criar valor para as partes interessadas?

As atividades do nosso *core business* (abastecimento de água, drenagem e tratamento de águas residuais, e drenagem

de águas pluviais) favorecem a despoluição e a conservação dos meios aquáticos e terrestres, contribuindo para a proteção da natureza e da biodiversidade. Mas o nosso modelo de gestão de recursos hídricos vai mais além. A AEdP é também responsável pelas linhas de água e pela frente marítima, sendo reconhecida nacional e internacionalmente pela gestão integrada e sustentável de todo o ciclo urbano da água.

O valor paisagístico e ambiental das frentes de água, em permanente diálogo e colaboração com a população, constitui um dos eixos de sustentabilidade da cidade do Porto, do seu território e das suas dinâmicas sociais e económicas. Trata-se de um modelo de gestão disruptivo e transformador, adotado há 16 anos, que se traduz na integração da água no desenho e planeamento urbanos, de forma a dar suporte a ecossistemas funcionais, estilos de vida saudáveis e modos de subsistência sustentáveis. Esta é a base da conceção da cidade como um ecossistema, uma vez que contribui para a proteção e valorização do património natural, e para a mitigação e adaptação às alterações climáticas.

Em 2021, voltámos a inovar o nosso modelo de negócio, com o alargamento de competências à área da energia. Somos o único *player* nacional de água e energia, o que vinca o nosso papel cimeiro no combate às alterações climáticas, seja na mitigação, seja na adaptação.

Tendo como foco a transformação da cidade e a partilha de benefícios com os munícipes, implementámos centros de produção de energia renovável nas instalações municipais que funcionem para autoconsumo, mas que também vão permitir o fornecimento de eletricidade verde ao abrigo das comunidades de energia renovável (CER).

“

Queremos ser racionais e eficientes no uso da energia, mas também olhamos para as cidades como produtoras da energia que consomem.



Q3: O ano de 2022 ficou marcado pela progressiva retoma da normalidade após a disrupção imposta pela pandemia de covid-19 e pela instabilidade geopolítica na Europa de Leste. De que forma é que a AEdP enfrentou esses desafios, incluindo a crise energética e a escalada de preços de matérias-primas?

No exercício de 2022, os avanços francamente positivos registados no contexto global e nacional, no tocante à progressiva retoma da normalidade após a disrupção imposta pela pandemia de covid-19, permitiram a recuperação do desempenho económico-financeiro da AEdP, tanto ao nível do volume de vendas e rentabilidade associada, como dos fluxos de caixa.

Deste modo, e pese embora o contexto macroeconómico desfavorável resultante da instabilidade geopolítica na Europa de Leste, que originou uma crise energética sem precedentes, a disrupção das cadeias de produção e de abastecimento e a escalada de preços de matérias-primas, o resultado líquido da empresa atingiu o melhor valor desde a sua constituição, sendo isso prova da resiliência do nosso modelo de negócio.

01

Conhecer a organização

02

03

04

05

06

07

Os bons resultados económico-financeiros são compatibilizados com uma política tarifária sustentável, acautelando as necessidades da população mais carenciada. Neste sentido, o Executivo Municipal aprovou, no início do ano, a redução de 2% no primeiro escalão da tarifa de abastecimento de água aplicada aos clientes domésticos. Esta medida teve como objetivo que os ganhos de eficiência obtidos pela empresa fossem repartidos equitativamente com todos os utilizadores dos serviços prestados, em especial os utilizadores domésticos economicamente mais débeis.

De qualquer modo, a atual instabilidade geopolítica na Europa de Leste, a que se juntou a crise no Médio Oriente, reestabeleceu o clima de incerteza no panorama internacional. O aumento do custo da energia, que se espera que seja muito expressivo, trará importantes desafios para entidades intensivas em energia, como é o caso da AEdP, nomeadamente no que respeita à operação do seu sistema de saneamento de águas residuais em alta. Estamos, por isso, a investir na descarbonização das nossas ETAR, através da substituição de equipamentos por outros mais eficientes do ponto de vista energético, da instalação e expansão de parques solares fotovoltaicos e, ainda, do estudo da produção de biometano para autoconsumo e/ou venda à rede.

Outra vertente de atuação radica na inovação enquanto indutora de redução de custos. É reconhecido que a nossa empresa é hoje mais inovadora e criativa. Temos vindo a promover um forte investimento no domínio dos sistemas de informação, da automatização de processos, do desenvolvimento de projetos de inteligência artificial e *machine learning*, com carácter preditivo para a melhoria da eficiência operacional, e da integração dos sistemas que suportam a atividade da empresa e que ajudam a alimentar a plataforma tecnológica da cidade.

Acresce que, nos próximos anos, a AEdP vai entrar numa nova fase do processo de transformação digital, alargando-o, em particular, à capacitação das equipas operacionais e de gestão, no sentido de promover a sua melhor adaptação a processos de mudança transversais à empresa.

Q4: Quais foram as principais conquistas da AEdP em 2022 e o que ficou por alcançar?

Num ano marcado por eventos climáticos extremos, registámos um progresso significativo na construção de uma cidade mais azul e mais verde, com o lançamento do Plano de Valorização e Reabilitação de Linhas de Água do Município do Porto (PVRLA). O plano de ação está a ser desenhado pelos nossos principais *stakeholders*, tendo por base *bootcamps* de inovação para geração de ideias e propostas de valor. Nesta busca pela interconexão entre infraestruturas verdes e azuis, em articulação com as infraestruturas cinzentas, destaca-se a inauguração do Parque Central da Asprela, envolvendo os cidadãos na proteção e valorização dos recursos hídricos e na promoção dos serviços de ecossistema.

No contexto de *stress* hídrico que assola o nosso país, salientam-se as atividades conducentes à redução das perdas de água e à reutilização de águas residuais tratadas. Como tal, continuámos a apostar na implementação do Programa de Gestão e Redução de Água Não Faturada, em articulação com o Plano Diretor de Abastecimento de Água e o Plano de Segurança da Água, e o alargamento do projeto “Porto 100% Telemetria”, que, em conjunto, têm vindo a permitir bater recordes, ano após ano, no que respeita ao índice de água não faturada. No final de 2022, este índice atingiu os 13,4%.

No Porto, estamos a promover ativamente uma utilização mais sustentável dos recursos e a regeneração do ambiente natural. Somos uma das 40 cidades europeias signatárias da “Circular Cities Declaration”, lançada pelo ICLEI, com o apoio da Fundação Ellen MacArthur, cujo relatório de 2022 destaca os projetos do Porto na avaliação das práticas de economia circular. Um dos projetos referidos prende-se com a transformação das nossas ETAR em fábricas de recursos, através da reutilização de águas residuais, da reconversão do biogás em biometano, da valorização das lamas como biocomposto e da recuperação de nutrientes. Para já instalámos na ETAR do Freixouma unidade-piloto para a produção de água para reutilização, que vai lavar as ruas da cidade e regar os espaços verdes.

Com o lançamento do Pacto do Porto para o Clima, em 2022, tornámo-nos uma referência, não só a nível nacional, mas também a nível europeu, na ação climática. Esta iniciativa convida todos os intervenientes no território, públicos e privados, a unirem esforços na construção de uma cidade líder na descarbonização, antecipando as metas da neutralidade carbónica para 2030. A redução das emissões de gases com efeito de estufa no Porto já atingiu 52,2% em 2020, em relação ao ano-base de 2004, resultado de uma aposta continuada na promoção da eficiência energética, na produção de eletricidade a partir de fontes renováveis e no incentivo à mobilidade sustentável.

Este é um desígnio comum alavancado, em grande medida, pela AEdP, através da execução de uma estratégia integrada para a gestão da energia no ecossistema municipal. Arrancou, em 2022, o projeto IP Total, que prevê a substituição de 26 000 luminárias por tecnologia LED, permitindo uma poupança estimada superior a um milhão de euros por ano no consumo de energia elétrica.

Também neste exercício instalámos uma unidade de produção de eletricidade para autoconsumo, a partir de painéis solares fotovoltaicos, no bairro de habitação social e na Escola Básica de Agra do Amial.

Do outro lado da balança, ficou por alcançar o objetivo de desenvolvimento do novo Plano Estratégico da AEdP 2030. A opção por uma abordagem mais colaborativa da construção do *roadmap* estratégico da empresa fez que este projeto não se iniciasse em 2022, tal como estava inicialmente previsto. No entanto, acreditamos que o resultado irá compensar a espera, uma vez que o novo plano vai contar com ideias e propostas de valor de todos os *stakeholders*, num processo de auscultação e ideação ativa de todos os nossos colaboradores e dos parceiros estratégicos externos.

É de referir, igualmente, que, no último trimestre de 2022, a AEdP foi forçada a deslocar o seu foco da elaboração de dois instrumentos de planeamento essenciais para a resiliência dos sistemas de drenagem – Plano Diretor de Drenagem Urbana e Plano de Segurança do Saneamento – para a definição de soluções, de curto e médio prazo, destinadas a atenuar e/ou eliminar os danos causados pelas inundações que se registaram.

“

No Porto, estamos a promover ativamente uma utilização mais sustentável dos recursos e a regeneração do ambiente natural.

01

Conhecer a organização

02

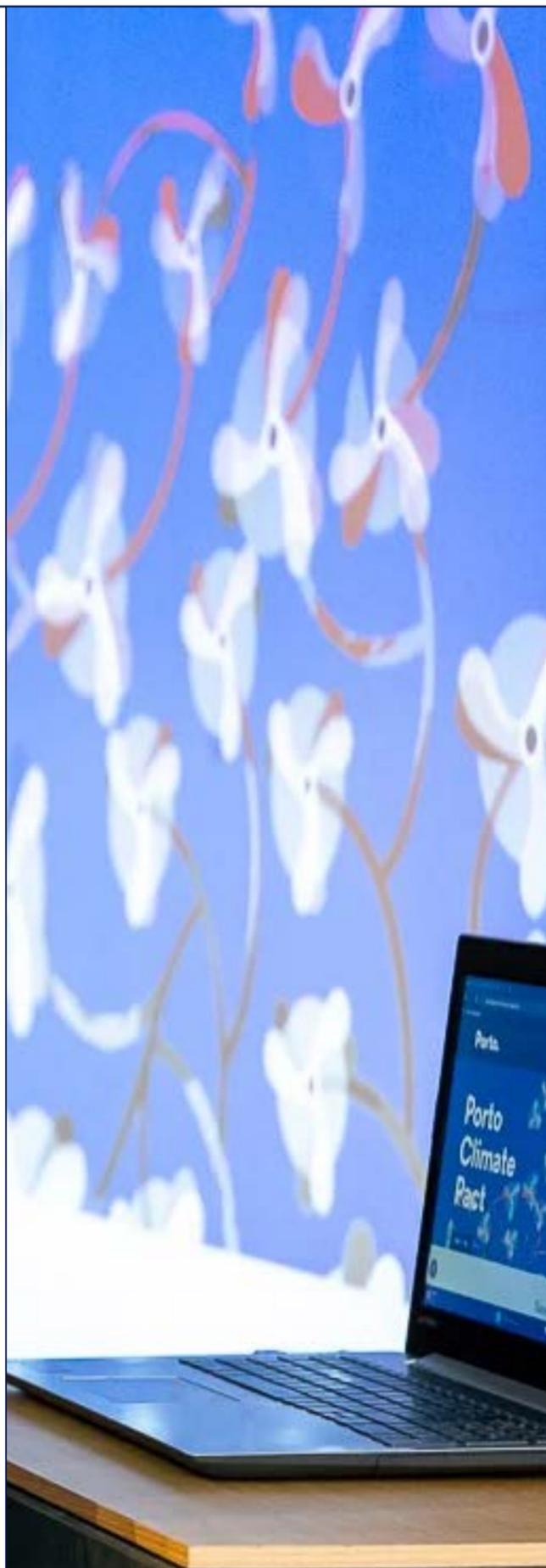
03

04

05

06

07



Q5: Vivemos num mundo em transformação que coloca vários desafios à humanidade, exigindo um papel e capacidade de intervenção cada vez maior por parte das organizações. Considerando as tendências globais e os desafios futuros, quais são os desafios que a AEdP elege como prioritários e de que forma a Empresa se está a preparar para o futuro?

As alterações climáticas, a depleção de recursos naturais e a perda de biodiversidade formam a tríade de desafios atuais e futuros que merecem a nossa maior preocupação. Sempre presente, a sustentabilidade ambiental e climática trouxe-nos novos desafios ao longo de 2022, um ano particularmente devastador, em Portugal e no mundo, no que toca ao impacto dos fenómenos climáticos extremos. Um inverno invulgarmente seco e quente fez que o país atravessasse a pior seca desde 1931. Em contraponto, os últimos três meses do ano registaram episódios de precipitação intensa, que colocaram à prova os sistemas, azuis e cinzentos, de drenagem urbana, relevando a premência do aumento da sua resiliência.

A AEdP assumiu, de forma mais vincada, um papel cimeiro no combate às alterações climáticas, seja na vertente da mitigação, seja na vertente da adaptação, atuando em conformidade com as determinações legais em matéria de sustentabilidade, circularidade e transição energética. Em resposta à necessidade de controlar os impactos das inundações na cidade, provocadas por períodos de precipitação intensa e concentrada, definimos as iniciativas que vão concorrer para o aumento da resiliência dos sistemas de drenagem urbana, destacando-se, neste âmbito, a elaboração do Plano Diretor de Drenagem Urbana e do Plano Estratégico para a Valorização e Resiliência da Frente Marítima do Porto.

Outro instrumento de planeamento que irá fazer a diferença, tanto no combate às alterações climáticas como à perda de biodiversidade, é o já referido PVRLA, que procura promover a proteção e valorização dos rios e ribeiras da cidade do Porto e das zonas verdes envolventes, sendo uma medida de adaptação local alinhada com a EMAAC (Estratégia Municipal de Adaptação às Alterações Climáticas) do Município do Porto. Por outro lado, existe uma forte aposta na produção de energia renovável, enquanto vetor crucial para a descarbonização da atividade da empresa e do próprio município, que se materializa na criação de UPAC (Unidade de Produção para Autoconsumo) e de CER.

A crise climática traz associada uma crise hídrica. Num cenário de escassez de água, a empresa tem vindo a envidar esforços para uma diminuição contínua do índice de água não faturada, o que permite uma maior eficiência na gestão do recurso água na rede pública. No que concerne à rede predial, cuja responsabilidade é dos proprietários e inquilinos, as atividades de educação ambiental que realizamos procuram consciencializar a comunidade para o uso sustentável da água, sem esquecer os recursos energéticos.

Q6: Como é que a AEdP pretende integrar a sustentabilidade na visão estratégica para os próximos anos e de que forma essa integração impactará os seus objetivos e operações futuras?

Acreditamos que os recursos naturais, sejam eles hídricos ou energéticos, são de e para os cidadãos, servindo-os mediante adequada utilização, para produzir riqueza e criar condições de bem-estar, dando-lhes oportunidades de afirmação e de progresso continuado. Esta é a abordagem sistémica e holística do *branding* territorial da cidade do Porto, numa perspetiva de crescimento inteligente, sustentável e inclusivo.

“

Acreditamos que os recursos naturais, sejam eles hídricos ou energéticos, são de e para os cidadãos, servindo-os mediante adequada utilização.

Consequentemente, a sustentabilidade constitui o núcleo central da atual estratégia da AEdP, a partir do qual todos os eixos prioritários de atuação se desenvolvem, pretendendo-se reforçar essa política e respetivas práticas no novo plano estratégico para 2030. Recorrendo à metodologia *gap analysis*, temos o objetivo de analisar as lacunas de conformidade da empresa no que concerne à nova agenda regulatória no domínio da sustentabilidade, de modo a identificar as áreas de intervenção prioritárias, orientar a pesquisa de soluções e mobilizar os recursos necessários para formar os projetos de investimento ou planos de ação de transformação organizacional.

O desenho e a implementação do Roteiro Estratégico de Sustentabilidade da AEdP, em correlação direta com o impacto nos ODS para os quais a empresa contribui, deverá ser acompanhado pela monitorização periódica de KPI de sustentabilidade. Neste sentido, procuramos que os nossos tópicos materiais sejam cada vez mais integrados no processo de tomada de decisão, dando resposta às necessidades de transparência que respondem à defesa do interesse público.

1.2

A nossa Identidade

Atuamos desde 2006 na gestão integrada e sustentável de todo o ciclo urbano da água do Município do Porto, à qual foram sendo agregadas outras vertentes.

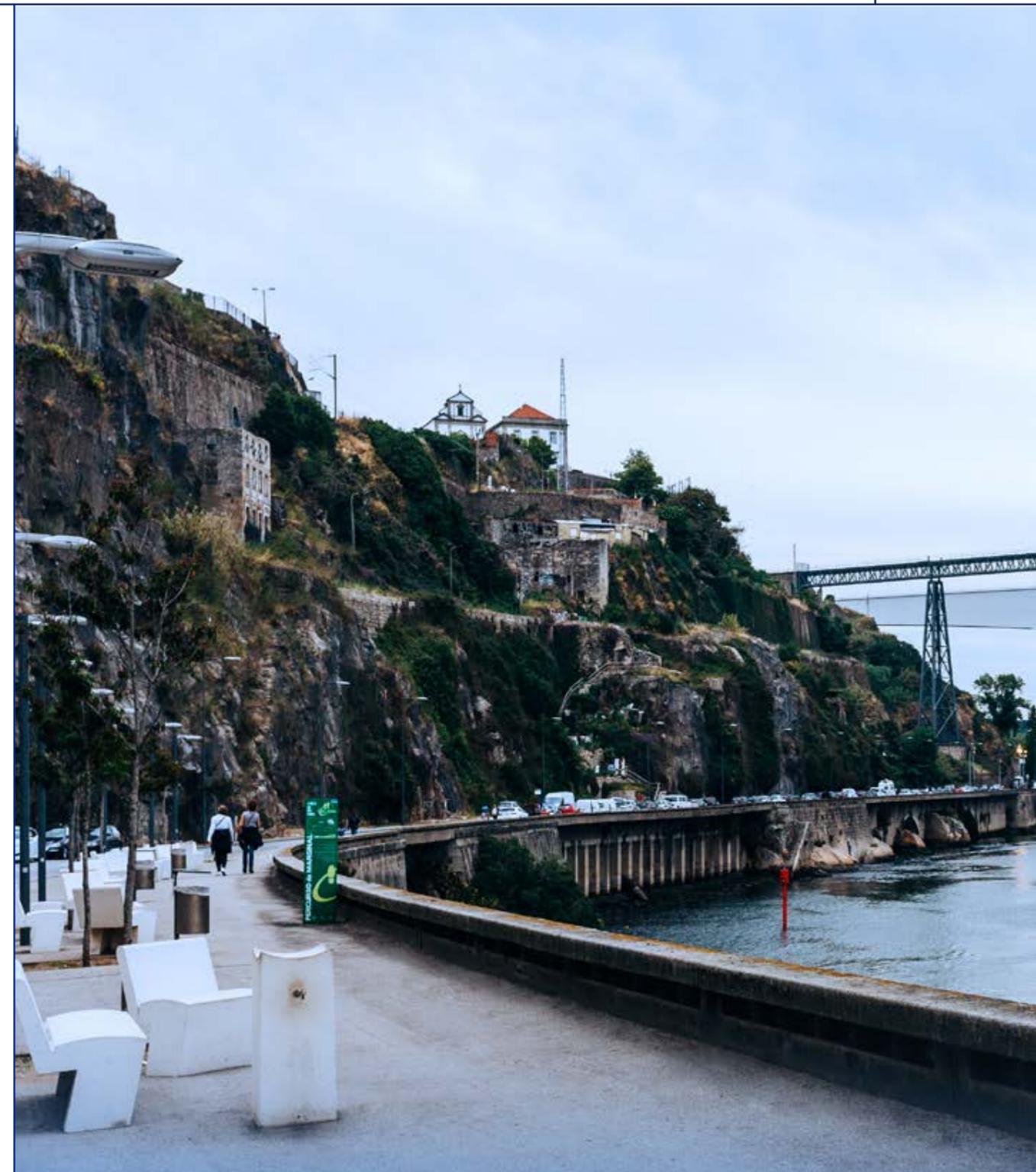
A Águas e Energia do Porto (AEdP) é uma entidade empresarial local de âmbito municipal, dotada de autonomia estatutária, administrativa e financeira, cujo capital social é detido, na sua totalidade, pela Câmara Municipal do Porto.

O seu objeto social corresponde à gestão integrada e sustentável de todo o ciclo urbano da água no município do Porto. A esta vertente juntou-se a definição e execução da estratégia energética municipal, após a alteração e republicação dos Estatutos, em novembro de 2020, e a celebração do respetivo contrato-programa, em março de 2021.

As atividades do *core business* da Empresa são abastecimento de água, drenagem e tratamento de águas residuais e drenagem de águas pluviais. A par destas atividades, a AEdP é responsável pelas linhas de água e, na sequência da sua experiência no âmbito da gestão da frente marítima e do Programa Bandeira Azul, foi-lhe ainda atribuída a gestão das praias e áreas adjacentes (à cota baixa), desde abril de 2022, através da celebração do contrato-programa com o Município do Porto.

“

Somos uma empresa reconhecida nacional e internacionalmente pela gestão integrada e sustentável de todo o ciclo urbano da água.



**Veja o documentário
Beneath the Surface.**

O vídeo revela a combinação do lado humano e da tecnologia da Empresa, o que permite posicionar a AEdP como uma referência no setor.

Saiba mais em www.aguasdoporto.pt

Contexto



392 136

População residente e flutuante da cidade do Porto



163 808

Clientes



85 km

Linhas de água
Sob gestão AEdP



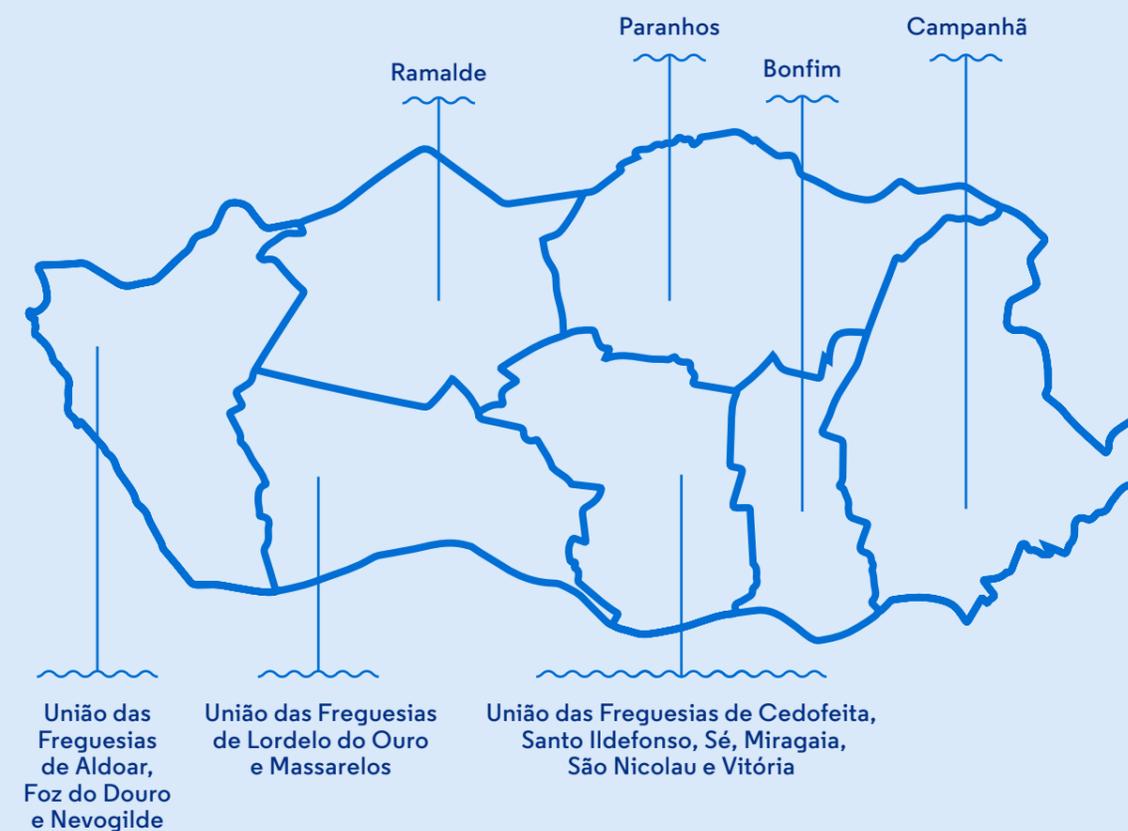
49 154 m³

Volume diário de água fornecida



57 563 m³

Volume diário de águas residuais tratadas



Missão

Valorizar o ciclo urbano da água e a gestão energética da cidade, com sustentabilidade ambiental, económica e social, prestando serviços de excelência aos clientes e à comunidade



Visão

Ser uma empresa de *utilities* de água e energia de referência e reconhecimento internacional



Valores

Excelência Organizacional

Procura permanente da eficácia (criação de valor e realização da missão), do desenvolvimento das pessoas e da organização (aproveitando todo o potencial existente), e do empenho de todos em contribuir para o projeto de empresa, com atitude de superação, fomentada pela atuação da liderança em todos os níveis da Empresa



Cooperação

Atuação orientada para os resultados de equipa, demonstrando atitude de entreatajuda, visando a realização da Missão da Empresa e o cumprimento dos seus Objetivos



Integridade

Atuação com transparência, responsabilidade e retidão, cumprindo todas as condutas próprias da Empresa (formais ou informais), gerando confiança e segurança em todos os *stakeholders*



Melhoria Contínua

Incorporação de mudanças sistemáticas e de adaptações necessárias, com espírito de inovação, que permitam encontrar soluções competitivas e aumentar a eficiência e a qualidade do serviço



Áreas de atuação

Ciclo urbano da água

A AEdP é responsável pela gestão de todo o ciclo urbano da água no município do Porto.

- Distribuição de água (sistema em baixa)
- Drenagem e tratamento de águas residuais (sistemas em baixa e em alta)
- Drenagem de águas pluviais
- Gestão das linhas de água (rios e ribeiras urbanas)
- Gestão da frente marítima



Água



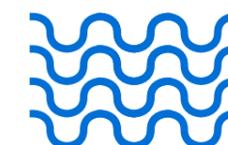
Águas Residuais Domésticas



ETAR



Águas Pluviais



Rios e Ribeiras



Praias

Saiba mais no Capítulo 4.1

Energia

A AEdP é responsável pela gestão da energia no universo municipal.

- Definição da estratégia energética municipal integrada
- Gestão de contratos de fornecimento de energia elétrica dos consumos próprios e públicos do Município do Porto
- Monitorização e gestão da utilização energética nas instalações municipais e nas infraestruturas de iluminação pública e arquitetónica
- Gestão e apoio à gestão do contrato de concessão de distribuição de energia elétrica em baixa tensão, em que é concedente o Município do Porto
- Implementação de projetos de eficiência energética em instalações municipais
- Gestão e desenvolvimento da rede de carregadores para veículos elétricos
- Construção, operação e manutenção de instalações de produção de energia renovável na esfera das instalações municipais, tendentes à promoção do autoconsumo
- Desenvolvimento de comunidades de energia renovável no âmbito geográfico do município do Porto



Energia Renovável e Eficiência Energética



Gestão de Infraestruturas de Iluminação

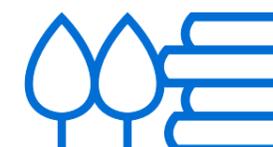


Rede de Carregadores de Veículos Elétricos

Saiba mais no Capítulo 4.2

Educação ambiental

Promoção de atividades de sensibilização e educação ambiental de participação pública, direcionadas para o ciclo urbano da água e energia, a fim de contribuir para a promoção de práticas sustentáveis



Ações de sensibilização e educação ambiental

Saiba mais no Capítulo 4.6

1.3 Estrutura de Governação

Acreditamos que uma sólida estrutura de *governance* é o alicerce essencial para o sucesso e a sustentabilidade da Organização.

Com um capital social de 80 milhões de euros, detido, na sua totalidade, pelo Município do Porto, a AEdP possui todos os poderes necessários ao cumprimento do seu objeto social, através do contrato de sociedade, vertido nos seus Estatutos.

Os seus órgãos sociais são compostos pela Assembleia Geral, pelo Conselho de Administração e pelo Fiscal Único, e o mandato dos titulares dos órgãos estatutários é coincidente com o mandato dos órgãos autárquicos.

A Assembleia Geral é composta por todos os acionistas com direito de voto, sendo constituída por um presidente e dois secretários. Estes são eleitos em Assembleia Geral, de entre os acionistas ou não, pelo período de mandato dos demais órgãos sociais, com possibilidade de reeleição por uma ou mais vezes. A Assembleia Geral é responsável pela aprovação das orientações estratégicas, dos objetivos e dos indicadores de gestão dos mandatos, respeitantes aos contratos de gestão previstos no Estatuto do Gestor Público.

O Conselho de Administração (CA) é o órgão de gestão da AEdP, formado por

três elementos, que são nomeados pela Câmara Municipal do Porto. É da sua esfera de competências definir as orientações estratégicas e elaborar os planos plurianuais e anuais de atividade e de investimento, assim como apresentar os orçamentos anuais de investimento, de exploração, de tesouraria e o balanço previsional, procedendo também à sua revisão e controlo periódicos.

O Fiscal Único, designado pela Assembleia Municipal do Porto em 6 de dezembro de 2021, é atualmente a Sociedade de Revisores Oficiais de Contas RSM & Associados, que visa assegurar a fiscalização das atividades desenvolvidas pela Empresa, nomeadamente o controlo da legalidade, a regularidade e a boa gestão financeira e patrimonial.

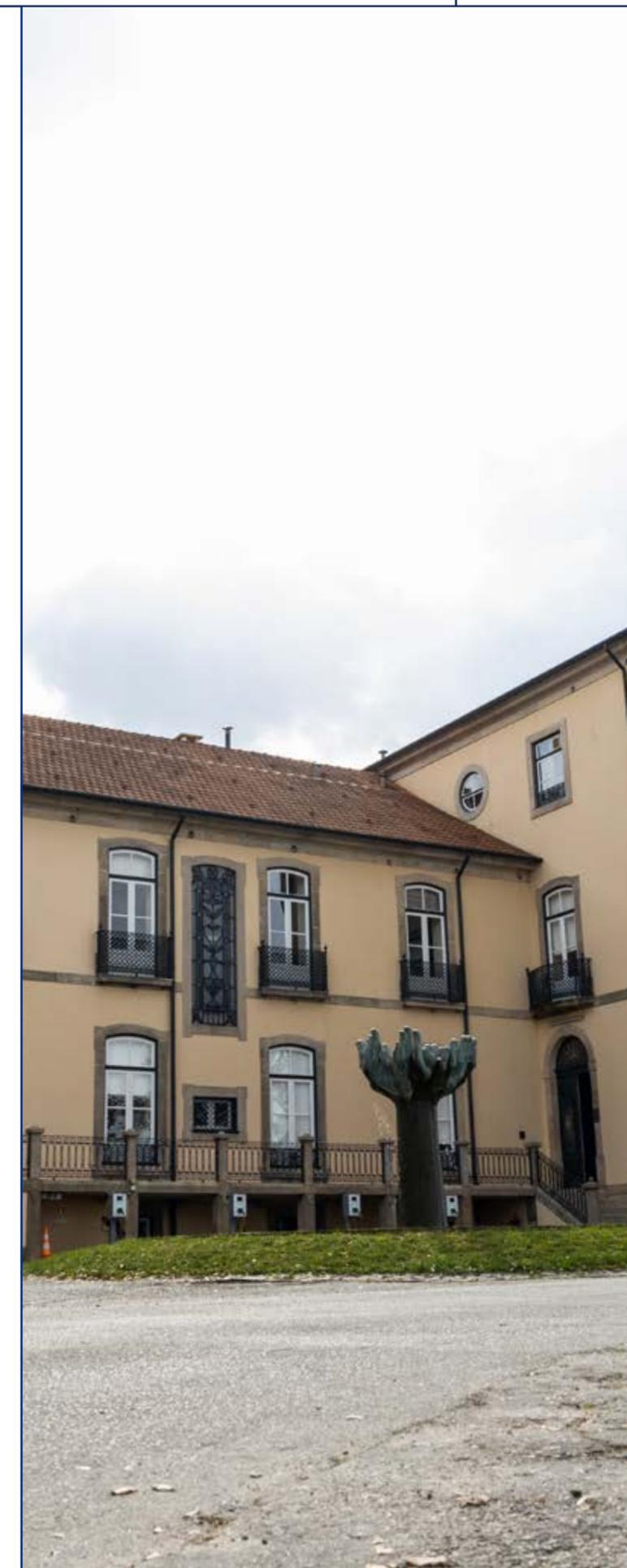
A macroestrutura vigente na AEdP em 2022 tem como base quatro níveis organizacionais, dividindo-se em oito direções, 22 unidades e sete áreas. Constituem-se áreas de negócio a Direção de Águas, a Direção de Energia, a Direção de Sustentabilidade e a Unidade de Gestão de Clientes, enquanto a Unidade de Planeamento Estratégico está englobada nas áreas de suporte.

Governance de Sustentabilidade

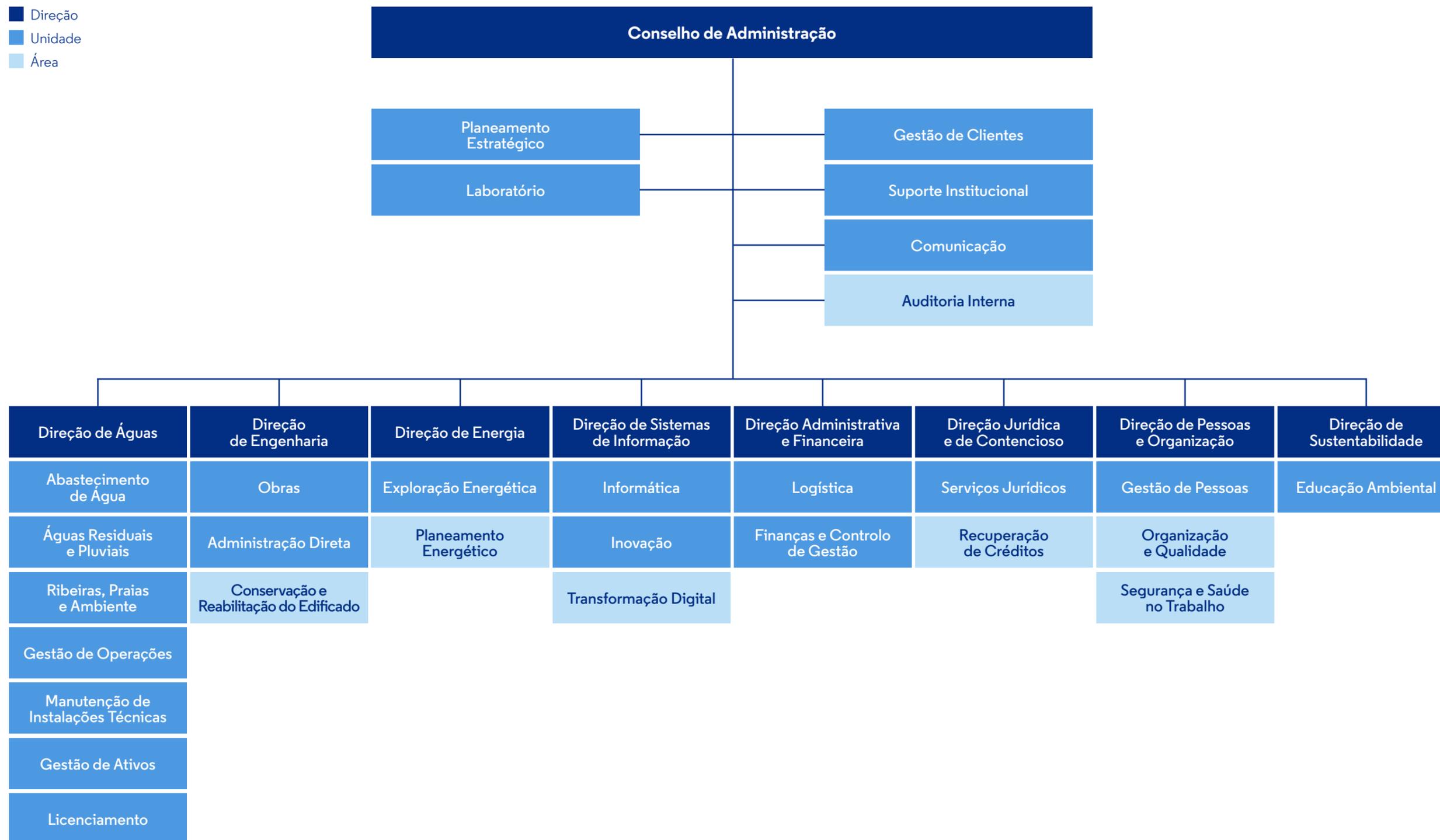
A Direção de Sustentabilidade constitui uma das áreas de negócio da organização e tem como missão promover a sustentabilidade ambiental, social e cultural, de forma ativa e inovadora, assegurando o envolvimento da comunidade e dos colaboradores, através da implementação de ações de educação e sensibilização para o desenvolvimento sustentável, capazes de reforçar a água e a energia como fatores de afirmação da cidade. Esta direção reporta à Administradora Executiva.

À Unidade de Planeamento Estratégico, enquanto área responsável pela gestão e posicionamento estratégico da Empresa, através do planeamento da estratégia, da monitorização da gestão e da avaliação do desempenho da AEdP, compete a definição da estratégia e reporte de sustentabilidade, assim como a elaboração do relatório de sustentabilidade.

Cabe ao Administrador Executivo responsável por esta unidade aprovar os tópicos de sustentabilidade, sendo o presente relatório aprovado pelo Conselho de Administração.



Estrutura organizacional da AEdP (macroestrutura vigente em 2022)



01

Conhecer a organização

02

03

04

05

06

07

Constituição e caracterização do Conselho de Administração da AEdP



Filipe Manuel Ventura Camões Almeida Araújo

Ana de Campos Cabral de Noronha e Meneses

Ruben Gabriel Teixeira Fernandes

Cargo

Presidente,
1 ano no cargo

Administradora Executiva,
3 anos no cargo

Administrador Executivo,
1 ano no cargo

Dados Biográficos

Português,
47 anos

Portuguesa,
59 anos

Português,
41 anos

Habilitações Académicas

- Mestrado em Telecomunicações pelo University of Manchester Institute of Science and Technology no Reino Unido
- Licenciatura em Engenharia Eletrotécnica pela Faculdade de Engenharia do Porto

- Programa Avançado de Gestão na Porto Business School
- Pós-Graduação de “O Novo Direito do Trabalho” na Universidade Católica do Porto
- Programa de Gestão Avançada de Recursos Humanos na Universidade Católica do Porto
- Licenciada em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Católica do Porto

- Doutoramento em Engenharia Civil pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
- Mestrado em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto
- Licenciatura em Engenharia Civil pela Faculdade de Engenharia do Porto

Pelouros

NA

Gestão de Clientes, Suporte Institucional, Comunicação, Laboratório, Auditoria Interna, Direção Administrativa e Financeira, Direção Jurídica e de Contencioso, Direção de Pessoas e Organização e Direção de Sustentabilidade

Planeamento Estratégico, Direção de Águas, Direção de Engenharia, Direção de Energia e Direção de Sistemas de Informação

1.4

Pilares e Objetivos Estratégicos

Os nossos serviços são públicos e essenciais, pelo que o foco está no cliente e no compromisso de atingir a excelência na satisfação das suas necessidades e na antecipação das suas expectativas.

A estratégia da AEdP assenta em quatro pilares, a partir dos quais se estruturam todas as suas atividades.

O Mapa Estratégico da AEdP – enquanto ferramenta que facilita a visualização da estratégia da Empresa – explicita os seus mecanismos de boa gestão. Tem como objetivo o alinhamento das ações operacionais com o planeamento estratégico, com base na metodologia *balanced scorecard*. Encontra-se estruturado em dez objetivos estratégicos e é encimado pela Perspetiva Clientes, sendo as outras três perspetivas – Económico-Financeira, Processos Internos, Aprendizagem e Desenvolvimento – interpretadas como suas potenciadoras (ver Mapa Estratégico).

É de realçar realçar que o conceito “cliente” não se limita apenas aos clientes com contrato ativo de fornecimento de água e de recolha e tratamento de águas residuais, mas abrange a comunidade como um todo, incluindo a população residente, a população flutuante e os turistas. Isto é especialmente relevante quando se coloca em perspetiva a gestão das linhas de água e da frente marítima, assim como a promoção da educação ambiental e da participação pública.

“
A estratégia da AEdP assenta em quatro pilares, a partir dos quais se estruturam todas as suas atividades.



Pilares Estratégicos



Foco no Cliente e Comunidade

Preservar uma relação próxima, transparente e construtiva com os clientes e a comunidade para salvaguardar um elevado grau de satisfação das suas necessidades e expectativas



Criação de Valor

Integrar a sustentabilidade, e por inerência os aspetos ESG (*environmental, social e governance*), na estratégia de negócio da Empresa, de modo a garantir a criação de valor a longo prazo para todos os seus *stakeholders*, internos e externos



Sustentabilidade e Resiliência

Otimizar e valorizar os recursos hídricos e energéticos, num contexto de mitigação e adaptação às alterações climáticas, com o intuito de alavancar a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial os ODS 6 e 7, contribuindo para uma cidade mais segura, inclusiva e resiliente



Inovação, Conhecimento e Capacitação

Fomentar uma cultura de inovação e de melhoria contínua, assente no conhecimento e na capacitação dos colaboradores e da sociedade, que resulte na disponibilização de novos produtos ou serviços ou no aumento da eficiência dos produtos e serviços já existentes

Execução e monitorização da estratégia

O *Scorecard* da AEdP corresponde ao mapeamento dos principais indicadores de gestão e das suas metas, permitindo a análise mensal do seu nível de cumprimento e a apresentação de ações para corrigir eventuais desvios.

A Empresa monitoriza, com diferentes periodicidades (mensal, trimestral e semestral), vários indicadores estratégicos, táticos e operacionais, que permitem

um acompanhamento mensal do seu nível de cumprimento.

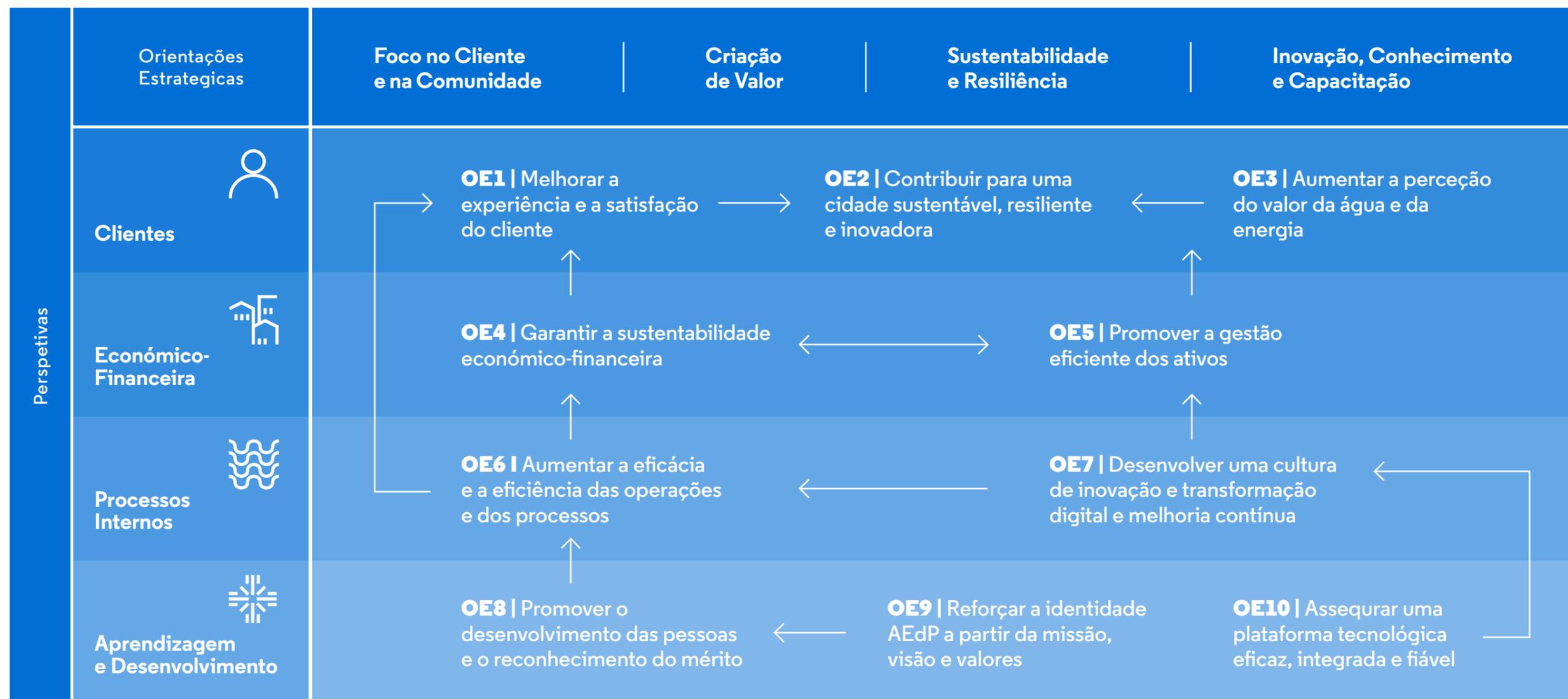
Esta monitorização da execução da estratégia da AEdP desdobra-se num conjunto de projetos estruturantes e outras iniciativas – que constituem o seu Plano de Atividades, consagrado nos **Instrumentos de Gestão Previsional para o triénio 2022-2024**. Este plano é o elemento de ligação entre a estratégia e a componente operacional da organização, permitindo mobilizar recursos financeiros, humanos e tecnológicos.

A Empresa está a implementar a metodologia que permitirá avaliar a execução física e financeira deste portefólio de projetos, alinhando com as boas práticas internacionais de gestão de projetos.

Neste período, a Direção de Sustentabilidade irá desenvolver um conjunto de projetos que respeitam de modo particular às atividades de sensibilização e educação ambiental **Cap. 4.6**.

Todas as atividades da AEdP, nomeadamente no âmbito da sensibilização e educação ambiental, podem ser estruturadas em processos que visam a satisfação das necessidades dos seus *stakeholders*. Deste modo, de forma a garantir a gestão eficaz e a operacionalização destes processos, são nomeados responsáveis diretos para o efeito.

Saiba mais no Relatório & Contas 2022



01

02

Concretizar 2022

03

04

05

06

07

02

Concretizar 2022

Quais as nossas
conquistas e como
nos fazem ir mais longe



01

02

Concretizar 2022

03

04

05

06

07

2.1

Em Números

Indicadores Estratégicos de Sustentabilidade

Dimensão ambiental



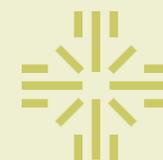
100%

Águas balneares com qualidade excelente



-11%

Consumo de combustíveis fósseis dentro da Organização



28 913

Participantes nas atividades de educação ambiental

197 183 m³

Consumo próprio de água

554 MWh

Energia renovável produzida

142 tCO₂e

Emissões evitadas pela venda de energia renovável produzida

34 804 t

Resíduos gerados

31 906 t

Lamas produzidas nas estações de tratamento de águas residuais

118

Iniciativas de educação para a sustentabilidade

100%

Eletricidade de origem renovável nas instalações municipais

61,9%

Roturas e avarias detetadas pelo Controlo Ativo de Perdas (CAP)

99%

Resíduos gerados destinados a operações de valorização

01

Dimensão Social

02

Concretizar 2022

03

04

05

06

07



Acessibilidade física do serviço de abastecimento de água



Acessibilidade física do serviço de saneamento de águas residuais



Água segura



33,1%

Mulheres



547
N.º total de colaboradores



66,9%

Homens



90,3%

Contratos por tempo indeterminado



32,08

Média de horas de formação por colaborador



7,8

Escala de 1 a 10 pontos
Resultado global do estudo da Avaliação da Qualidade Percecionada e da Satisfação do Cliente

01

Dimensão Governance

02

Concretizar 2022



0

Denúncias recebidas em comunicação de irregularidades



12

Fugas, roubos ou perdas de dados de clientes e 1 reclamação recebida de entidade externa e validada pela Organização



+120

Colaboradores com formação em matéria de proteção de dados pessoais em 2022



258

Procedimentos de contratação pública no valor de **31 056 815,61€**

03

04

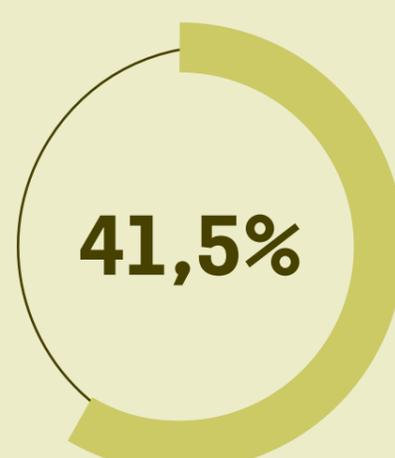
05

06

07



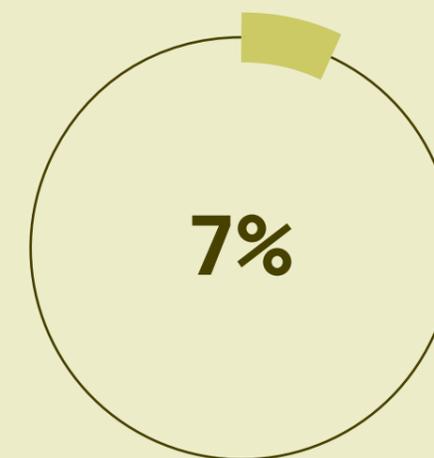
Taxa de investimento em inovação



Utilizadores registados no Balcão Digital



Clientes com contadores de telemetria



Monitorização da condição dos coletores de águas residuais



Cumprimento dos parâmetros de descarga de águas residuais tratadas

01

02

Concretizar 2022

03

04

05

06

07

2.2 Iniciativas em Destaque

Ao longo do relatório de sustentabilidade faz-se referência a várias iniciativas, destacando-se algumas que marcaram o ano de 2022.

Cap. 4.1
Renovação de contadores e reforço da telemetria

Implementação do novo Plano de Segurança da Água da Cidade do Porto (PSA)



Cap. 4.2
Instalação de painéis fotovoltaicos no Bairro do Amial

Substituição de luminárias: Projeto IP Total LED



Cap. 4.3
Parque Central da Asprela – Um pulmão verde para a sustentabilidade urbana

Cap. 5.1
Programas para desenvolvimento de competências

Desenvolvimento da plataforma informática do Modelo de Gestão de Desempenho

Plano de Valorização e Reabilitação de Linhas de Água do Município do Porto

Cap. 5.2
Avaliação da Qualidade Percecionada e da Satisfação do Cliente



01

02

Concretizar 2022

03

04

05

06

07



Cap. 5.3
**Adaptação da visita
ao Pavilhão da
Água para pessoas
invisuais**

**ColorADD nas
praias do Porto**



Cap. 6.1
**Criação do Canal de
Denúncias**

Cap. 6.2
**NORBI:
Plataforma de
Interface com
o cliente**

Cap. 6.4
**Desenvolvimento
da solução “Repair
Leaks ASAP”**

Cap. 6.5
**Elaboração do Plano
Anual de Compras
para 2023**

01

02

Concretizar 2022

03

04

05

06

07



2.3 Parcerias em Destaque

Ao longo do relatório de sustentabilidade faz-se referência a várias entidades parceiras, destacando-se algumas que marcaram o ano de 2022.

IWA – International Water Association e WHO – World Health Organization

Promotoras da Water Safety Conference 2022, em que a AEdP participou ➔ **Cap. 4.1**

Fundação de Serralves e Porto Digital

No âmbito do projeto ASCEND que conta com 39 parceiros de 14 países diferentes, com o objetivo de acelerar localidades de energia positiva para a transição climática e a justiça social na Europa, tornando as cidades mais saudáveis, inclusivas e neutras em termos climáticos ➔ **Cap. 4.2**

Universidade do Porto e Instituto Politécnico do Porto

No âmbito do Parque Central da Asprela – um pulmão verde para a sustentabilidade urbana –, uma iniciativa colaborativa com a Câmara Municipal do Porto ➔ **Cap. 4.3**

CIIMAR – Centro Interdisciplinar de Investigação Marinha e Ambiental, Lipor – Associação de Municípios para a Gestão Sustentável de Resíduos do Grande Porto, Proteção Civil, Agência de Energia do Porto, Escola Secundária Filipa de Vilhena e Centro de Dia Mutualista de Valongo

No âmbito do Programa Bandeira Azul e na preservação do reconhecimento pela ABAE – Associação Bandeira Azul da Europa – do Pavilhão da Água como centro azul ➔ **Cap. 4.6**

Grupo Desportivo “4 Caminhos”

Na colaboração na prova de orientação realizada no Parque das Águas para os filhos dos colaboradores que iam receber kits escolares ➔ **Cap. 5.1**

U.Dream

Na realização de campanha de Natal solidária e de gratidão ➔ **Cap. 5.1**

Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO)

Na adaptação do espaço do Pavilhão da Água a pessoas com deficiência visual ➔ **Cap. 5.3**

ColorADD – Color Identification System

Na promoção da inclusão e integração de todos, na utilização das praias locais ➔ **Cap. 4.6 e 5.3**

European Union Agency for Cybersecurity (ENISA) e Centro Nacional de Cibersegurança

Na construção de uma infraestrutura digital mais segura ➔ **Cap. 6.3**

01

02

Concretizar 2022

03

04

05

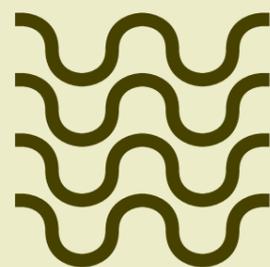
06

07

2.4 Distinções

Como uma das maiores empresas portuguesas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, a AEdP dedica-se diariamente a fornecer aos seus clientes e aos utilizadores dos espaços sob a sua gestão um serviço de alta qualidade, ao mesmo tempo que contribui para o desenvolvimento sustentável da cidade do Porto.

No decorrer de 2022, a Empresa recebeu reconhecimentos e distinções, destacando-se os que de seguida se elencam.



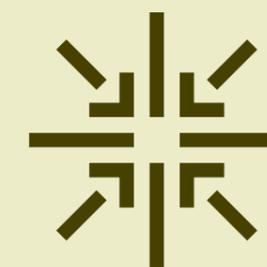
Água para Consumo Humano

Prémios e Selos ERSAR

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo



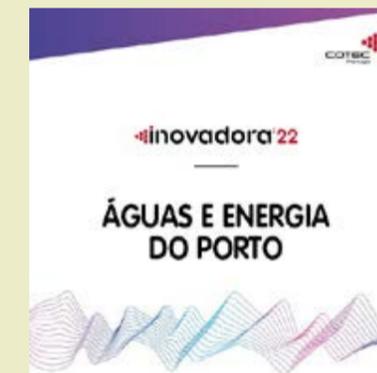
Esta distinção reconhece 100% de cumprimento do número de análises agendadas no Programa de Controlo de Qualidade da Água (PCQA) aprovado pela ERSAR, bem como $\geq 99\%$ de cumprimento dos valores paramétricos.



Inovação

COTEC Portugal

Investimento em inovação
Estatuto Inovadora COTEC 2022



Este prémio visa o reconhecimento público de empresas que, pelo seu desempenho de inovação, constituem exemplos de criação de valor para o país.

01

02

03

Caminhar para a Sustentabilidade

04

05

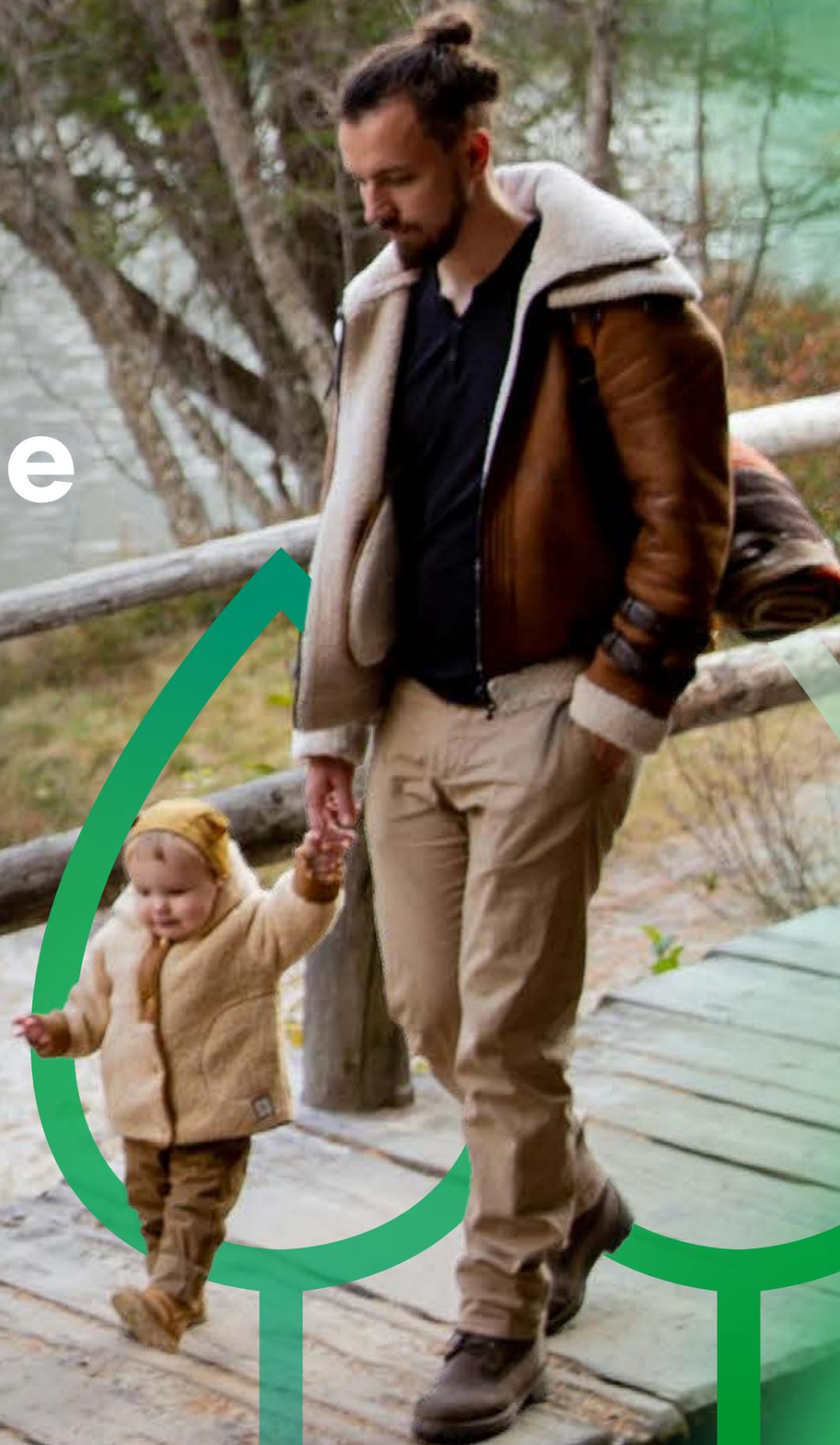
06

07

03

Caminhar para a Sustentabilidade

Como nos movemos em direção a um futuro mais sustentável



01

02

03

Caminhar para a Sustentabilidade

04

05

06

07



3.1 Materialidade

Identificámos os nossos tópicos materiais, num exercício de dupla materialidade, que contou com a participação de *stakeholders* internos e externos.

Em 2023, a AEdP realizou um exercício de dupla materialidade, que compreendeu quatro fases e teve como objetivo a definição de prioridades para a Organização através da identificação dos seus tópicos materiais.

Neste processo, a AEdP investiu no envolvimento dos seus *stakeholders* – partes interessadas internas e externas –, procurando conhecer a sua opinião. Neste âmbito foram realizados cinco *workshops* internos e aplicado um questionário *online* generalizado a todos os grupos de *stakeholders* → **Cap. 3.3**. É de referir ainda que o envolvimento dos *stakeholders* internos na discussão e validação dos tópicos de sustentabilidade foi fundamental para a criação da matriz de dupla materialidade.

Os tópicos materiais foram identificados através do cruzamento das avaliações do seu impacto na economia, no ambiente e nas pessoas, incluindo nos direitos humanos, como resultado da sua atividade ou relações comerciais (materialidade de impacto), por um lado, e dos riscos e oportunidades para a reputação, operação, assim como relevância financeira para a Organização (materialidade financeira), por outro.

Tratando-se do primeiro exercício deste tipo efetuado pela AEdP, o resultado reflete o ponto de vista dos *stakeholders* no arranque deste processo. Com o decorrer do mesmo e uma maior integração da Sustentabilidade na atividade da Empresa, espera-se o desenvolvimento de uma nova realidade que se irá refletir também numa evolução das perceções dos *stakeholders*.

Os resultados deste exercício constituem, portanto, uma base sólida para a revisão e definição do alinhamento estratégico da AEdP em matéria de sustentabilidade, para os próximos anos.



01

Exercício de análise de dupla materialidade

02

03

Caminhar para a Sustentabilidade

04

05

06

07

 <p>Análise de contexto</p>	 <p>Envolvimento de stakeholders</p>	 <p>Elaboração da matriz de materialidade</p>	 <p>Validação e aprovação final dos tópicos materiais</p>
<p>1</p> <p>Benchmarking onde foram analisadas empresas dos setores de água e energia</p> <p>Levantamento e mapeamento da informação, por equipa externa de peritos de sustentabilidade, relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendências globais de sustentabilidade • Tópicos de sustentabilidade, que refletem impactos reais e potenciais <p>Foram identificados 38 tópicos de sustentabilidade que foram levados a discussão e avaliação pela equipa de projeto interna da AEdP, resultando numa lista final de 28 tópicos. Estes tópicos e os respetivos descritivos constituíram a base do processo de envolvimento de <i>stakeholders</i>.</p>	<p>2</p> <p>Mapeamento de Stakeholders</p> <p>1 <i>Workshop</i> interno de mapeamento de <i>stakeholders</i></p> <p>36 participantes</p> <p>Auscultação de Stakeholders</p> <p>Foi concebido e aplicado um questionário <i>online</i> aos 14 grupos de stakeholders (internos e externos)</p> <p>Foram obtidas 1 510 respostas (1 425 dos <i>stakeholders</i> externos e 85 dos <i>stakeholders</i> internos), cujos resultados foram contabilizados para a avaliação da materialidade de impacto.</p>	<p>3</p> <p>Workshops Internos Materialidade de Impacto e Financeira</p> <p>4 <i>Workshops</i> internos para a avaliação da materialidade de impacto e financeira dos 28 tópicos de sustentabilidade, através da identificação de impactos, riscos e oportunidades e sua avaliação</p> <p>22 participantes, representantes das áreas diretamente relacionadas com os tópicos em avaliação</p> <p>A significância dos impactos, negativos e positivos, foi avaliada tendo por base os critérios recomendados pela Norma GRI 3, e constantes dos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e Guia da OCDE de Devida Diligência para Uma Conduta Empresarial Responsável.</p>	<p>4</p> <p>Tratamento dos resultados para cruzamento da materialidade de impacto com a materialidade financeira e elaboração da matriz de materialidade</p> <p>Validação dos resultados da análise de materialidade pela equipa de projeto interna da AEdP e aprovação final da lista de 23 tópicos materiais pela Administração da AEdP</p>

01

02

03

Caminhar para a Sustentabilidade

04

05

06

07

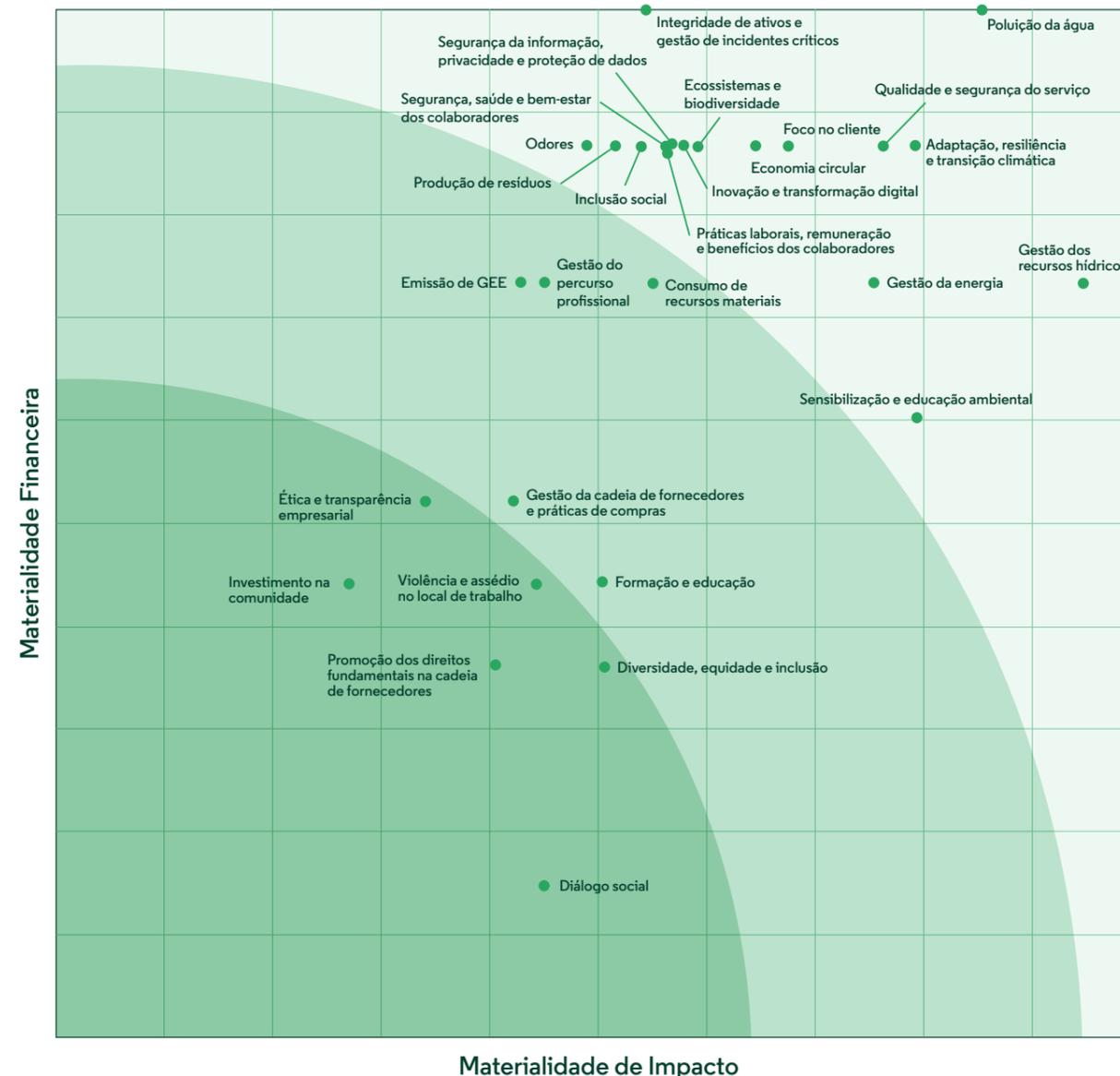
Em resultado, a AEdP assumiu um total de 22 tópicos estruturantes e emergentes identificados na matriz, aos quais acresce o tópico “Ética e transparência empresarial” (que na matriz se encontra como tópico a monitorizar). Atualmente este é um tópico que a AEdP quer relevar, por se tratar de um tema essencial na gestão das entidades públicas e na forma como estas gerem os recursos dos clientes, assim como um reflexo do trabalho interno que a Empresa está a realizar neste âmbito. A AEdP pretende melhorar continuamente esta gestão, como parte integrante da sua responsabilização e prestação de contas perante os seus *stakeholders*.

É de referir que o presente relatório se encontra estruturado de acordo com os tópicos materiais identificados por meio do processo de análise apresentado.

“

Assumimos um total de 23 tópicos materiais: 22 tópicos estruturantes e emergentes identificados na matriz, aos quais acresce o tópico “Ética e transparência empresarial”.

Matriz de dupla materialidade da AEdP



Tópicos Estruturantes: representam os principais impactos e os fatores mais relevantes para os resultados financeiros da AEdP. São tópicos incontornáveis e essenciais.

Tópicos Emergentes: conjugam os alicerces sobre os quais assentam as atividades da AEdP e as temáticas que começam a ganhar destaque. São tópicos que devem ser geridos proativamente.

Tópicos a Monitorizar: embora à data não tenham sido considerados como materiais, poderão corresponder a tendências a acompanhar, ou que poderão ser perspetivados como um ponto de diferenciação da AEdP. São tópicos que devem ser monitorizados.

01

02

03

Caminhar para a Sustentabilidade

04

05

06

07

3.2

Compromissos com a Sustentabilidade

Acreditamos que a nossa posição em relação à sustentabilidade está alicerçada, também, nas parcerias que desenvolvemos, nas associações e iniciativas em que participamos, e nos compromissos que subscrevemos.

A AEdP tem assumido, ao longo do tempo, compromissos no âmbito da sustentabilidade. Para além do seu histórico de compromissos assumidos em anos anteriores, a Empresa fortaleceu, em 2022, o seu compromisso com a sustentabilidade ao aderir a três novas iniciativas. Estes novos compromissos refletem a determinação da AEdP em contribuir ativamente para o combate às alterações climáticas e para a preservação da biodiversidade.



2017

Carta de Princípios do BCSD Portugal

BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável



2021

Climate Smart Utilities da IWA

International Water Association (IWA)



jun. 2022

Declaração de Compromisso para Adaptação e Mitigação das Alterações Climáticas nos Serviços de Águas

Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)



2020

Princípios da iniciativa “Water Wise Cities” da IWA

International Water Association (IWA)

fev. 2022

Pacto do Porto para o Clima

Município do Porto



set. 2022

Act4nature Portugal

BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável



01



Iniciativas em destaque

02

03

Subscrição do Pacto do Porto para o Clima

Lançado pela Câmara Municipal do Porto e subscrito, em fevereiro de 2022, pela AEdP, o **Pacto do Porto para o Clima** tem por objetivo posicionar a cidade como líder nacional na ação climática e, com isso, antecipar a neutralidade carbónica para o ano de 2030. Trata-se de uma iniciativa que reconhece o papel fundamental da participação de todos os atores locais – cidadãos, entidades públicas e privadas – na implementação de medidas disruptivas e visionárias, transformadoras e ambiciosas, que minimizem drasticamente as emissões de gases com efeito de estufa e promovam a adaptação do território às alterações climáticas.

Saiba mais no artigo **“Pacto do Porto para o Clima quer mobilizar a sociedade para atingir metas mais ambiciosas”**



Caminhar para a Sustentabilidade

04

Subscrição da Declaração de Compromisso para Adaptação e Mitigação das Alterações Climáticas nos Serviços de Águas

O Município do Porto subscreveu, em junho de 2022, no Pavilhão da Água, a “Declaração de Compromisso para Adaptação e Mitigação das Alterações Climáticas nos Serviços de Águas”, através da AEdP.

O documento, assinado por Filipe Araújo, Presidente do Conselho de Administração da AEdP, visa estabelecer um compromisso para implementar medidas de adaptação

e mitigação das mudanças climáticas no setor das águas, definindo objetivos de acordo com as estratégias europeias e nacionais, mas também municipais.

A Declaração, proposta pela Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA) aos municípios e entidades gestoras a nível nacional, inclui 52 medidas e foi subscrita por 36 entidades.



Saiba mais no artigo **“Águas e Energia do Porto assina compromisso para combater alterações climáticas no setor”**

07

Adesão à iniciativa act4nature Portugal

A AEdP foi uma das 42 entidades signatárias do **act4nature Portugal**, uma iniciativa do **BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável**.

Este projeto tem como objetivo travar e reverter a perda da biodiversidade até 2030 e Ruben Fernandes, Administrador Executivo da AEdP, esteve na cerimónia de signatários, integrada na Conferência Capital Natural.

Saiba mais no artigo **“Águas e Energia do Porto integra grupo de entidades que se comprometem a proteger a biodiversidade”**



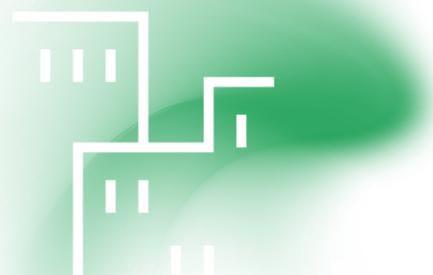


“
Ao aderir ao Pacto do Porto para o Clima, a Águas e Energia do Porto afirma o seu compromisso com esta missão da cidade, na qual pretende ser parte ativa pelo importante papel que é assumido, neste âmbito, pela gestão sustentável da energia e do ciclo urbano da água.

Filipe Araújo
Presidente do Conselho de Administração

Compromissos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A AEdP, na definição dos seus pilares estratégicos → **Cap. 1.4**, em especial o pilar referente à sustentabilidade e resiliência, destaca a importância dos ODS para a Organização, nomeadamente, do ODS 6 – Água potável e saneamento → **Cap. 4.1** e do ODS 7 – Energias renováveis e acessíveis → **Cap. 4.2**.



ODS de foco



O contributo da AEdP

- Taxa de acessibilidade física no abastecimento de água é de 100% e no saneamento de águas residuais de 99,8%
- Implementação de diversas medidas para garantir a qualidade da água, a eficiência do serviço e a renovação de infraestruturas, entre outras

→ **Saiba mais no Cap. 4.1**

- Instalação de parque fotovoltaico na sede da Empresa para produção de eletricidade destinada ao carregamento dos veículos elétricos e venda do excedente à rede
- Instalação de painéis fotovoltaicos em diversos edifícios da AEdP e do Município

→ **Saiba mais no Cap. 4.2**

- Parque Patrimonial das Águas e a sua plataforma *online*
- Criação de bacia de retenção no Parque da Asprela, para reter à superfície um volume de água estimado em 10 000m³

→ **Saiba mais no Cap. 4.1 e 4.3**

- Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água (PVRLA)
- Projeto ASCEND para criar um distrito de energia positiva

→ **Saiba mais no Cap. 4.3**

- 5 471 análises de controlo da qualidade da água das ribeiras e rios e 1 871 inspeções visuais
- 100% de cumprimento dos parâmetros de descarga de águas residuais tratadas

→ **Saiba mais no Cap. 4.1**

01

02

03

Caminhar para a Sustentabilidade

04

05

06

07

3.3 Envolvimento com *Stakeholders*

Manter uma relação colaborativa e de confiança com todos os *stakeholders* é uma prioridade da gestão da AEdP.

Numa empresa que presta serviços públicos essenciais à comunidade e que se depara com importantes desafios ambientais, o envolvimento com os seus *stakeholders* – internos e externos – constitui um pilar fundamental para o êxito da atividade desenvolvida devido aos contributos importantes que os mesmos trazem para a prossecução da missão, da visão e dos objetivos corporativos.

Como resultado da análise de materialidade realizada ➔ **Cap. 3.1**, e tendo como ponto de partida um exercício interno de identificação de *stakeholders* recentemente realizado pela AEdP, foram identificados um total de 14 grupos de *stakeholders*. Nesta análise procurou-se reavaliar, renomear e/ou identificar novos grupos de partes interessadas, tendo-se contado com os contributos dos principais responsáveis das diferentes áreas da Empresa.

No lote dos *stakeholders* internos, incluem-se essencialmente o acionista (Câmara Municipal do Porto), as outras Empresas municipais e os colaboradores, fazendo todos os outros parte do ambiente externo.

Saliente-se que, pelo facto de a AEdP estar consciente do impacto que as suas atividades

podem ter no planeta e no ambiente, foi introduzido o grupo de *stakeholder* “Planeta/ Ambiente” – representado pelas Organizações sem fins lucrativos ambientais.

A AEdP considera que é um desafio cada vez mais importante aprofundar o diálogo e o envolvimento com os seus *stakeholders*, de modo a identificar e compreender as suas expectativas e atuar, sempre que possível, antecipadamente para responder às suas necessidades. Neste sentido, a Empresa mantém canais abertos de comunicação com todos os *stakeholders*, de modo a permitir que este fluxo seja bidirecional e sempre numa ótica construtiva e de promoção da melhoria contínua.

Relativamente às formas de comunicação e envolvimento, estas variam consoante o grupo, procurando que os canais utilizados, bem como a sua frequência, sejam adequados face às necessidades, tanto da Empresa como das suas partes interessadas.

Ainda assim, existem canais de comunicação que são transversais a todos os grupos de *stakeholders*, nomeadamente o *website* oficial e as redes sociais.



01

Grupos de *stakeholders* da AEdP e principais canais de comunicação e formas de envolvimento

02

03

Caminhar para a Sustentabilidade



Acionista

Cumprimento das metas financeiras e não-financeiras, garantindo o crescimento sustentável do negócio



Associações Setoriais

Estabelecimento de parcerias, sensibilização e disseminação de conhecimento e partilha de boas práticas



Clientes

Fornecimento de um serviço de excelência, garantindo a qualidade e acessibilidade dos produtos e serviços adquiridos. Avaliação de potenciais melhorias no serviço prestado, de forma a garantir a satisfação dos clientes



Colaboradores

Contributo fundamental para a operacionalização da estratégia e para a garantia de um serviço de excelência. Promoção de uma cultura colaborativa, garantindo o seu bem-estar e desenvolvimento

04

- Reuniões periódicas
- Reporte regular de informação financeira e não-financeira
- *Bootcamps* PVRLA (Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água do Município do Porto)

05

- Participação em órgãos sociais, comissões e grupos de trabalho
- Redes sociais
- Relato financeiro e não-financeiro
- *Website* oficial da AEdP

06

- Atendimento digital, telefónico e presencial
- Atividades de educação ambiental
- Campanhas de comunicação
- Canal de denúncias
- Inquéritos de satisfação
- Canais de reclamação
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP

07

- Ações formativas
- Ferramentas internas de comunicação: *newsletters*, notícias internas, cartazes, *videowall*
- Canal de denúncias
- Atividades de educação ambiental
- *Bootcamps* PVRLA
- Redes sociais

01
02
03
Caminhar para a Sustentabilidade
04
05
06
07



Comunidade

Promoção de uma relação de transparência e confiança e disseminação do conhecimento sobre água e energia através de ações de sensibilização e educação ambiental

- Atividades de educação ambiental
- *Bootcamps* PVRLA (Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água do Município do Porto)
- Conferências, Jardim da Água e visitas ao Parque das Águas
- Canal de denúncias
- Canais de reclamação
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP



Ecossistema Municipal

Construção colaborativa de uma cidade mais sustentável, resiliente e inclusiva

- Projetos em parceria
- *Bootcamps* PVRLA
- Relato financeiro e não-financeiro
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP



Entidade Reguladora

Cumprimento de requisitos normativos e promoção da eficácia e eficiência dos serviços, salvaguardando os interesses económicos, ambientais e sociais

- Reporte anual de AQS (Avaliação da Qualidade do Serviço) e contas à ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos)
- Regulação económica (reporte anual de contas e proposta de tarifário)
- Submissão e aprovação anual do Plano de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) e introdução dos dados de qualidade da água
- Registo de reclamações e respetivas respostas (Livro de Reclamações)
- Relato financeiro e não-financeiro



Fornecedores

Garantia dos produtos e serviços mais adequados para a prestação de um serviço de qualidade

- Reuniões no âmbito da execução dos contratos
- Canal de denúncias
- *Bootcamps* PVRLA
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP

01
02
03
Caminhar para a Sustentabilidade
04
05
06
07



Governo e Administração Central e Regional

Definição da política geral dos setores da água e da energia. A Empresa corresponde através do seu contributo para o cumprimento de metas definidas em estratégias locais, regionais e nacionais

- Projetos em parceria
- *Bootcamps* PVRLA (Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água do Município do Porto)
- Relato financeiro e não-financeiro
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP



Instituições Académicas

A colaboração com instituições académicas permite a promoção do acesso ao conhecimento, à inovação e à investigação

- Estágios (curriculares e profissionais)
- Projetos em parceria
- Teses de mestrado e doutoramento
- *Bootcamps* PVRLA
- Redes sociais
- Relato financeiro e não-financeiro
- *Website* oficial da AEdP



Instituições Financeiras

Financiamento em projetos de investimento que contribuam para a gestão eficiente da água e da energia

- Relatórios financeiros periódicos



Órgãos de Comunicação Social

Relação que influencia a reputação e imagem da Empresa. Contributo para a disseminação do valor da água e da energia

- Notas de imprensa
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP



Planeta/Ambiente

Relação de cooperação, através do desenvolvimento de parcerias com OSFLA* visando a promoção da defesa e valorização do ambiente ou do património natural e construído. Desenvolvimento de ações sensibilização e educação ambiental

- Projetos em parceria
- *Bootcamps* PVRLA (Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água do Município do Porto)
- Relato financeiro e não-financeiro
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP

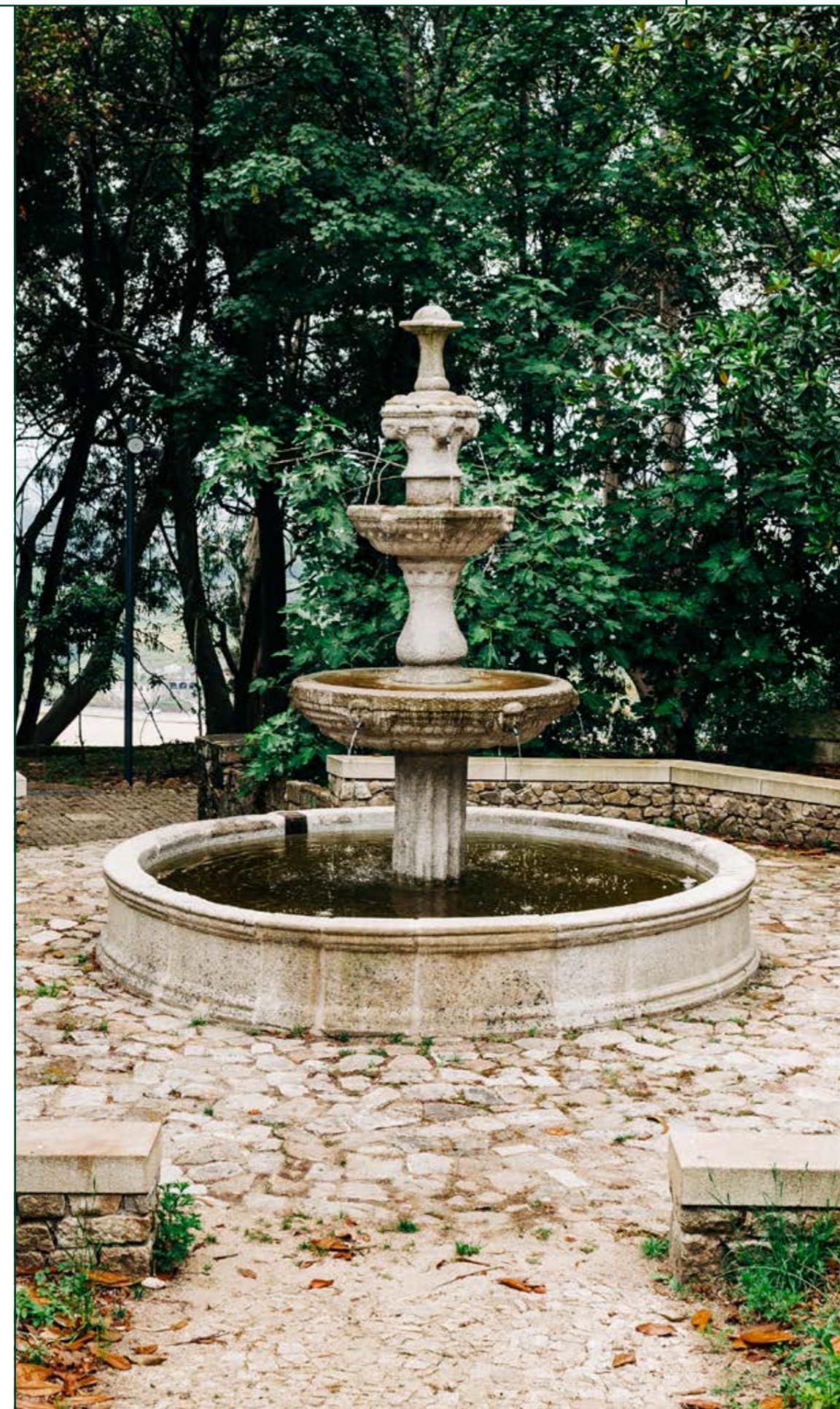


Sindicatos e Comissão de Trabalhadores

Identificação de potenciais melhorias na relação com os colaboradores

- Reuniões mensais entre Comissão de Trabalhadores e Administração
- Acordo de Empresa
- Relato financeiro e não-financeiro
- Redes sociais
- *Website* oficial da AEdP

* Organizações Sem Fins Lucrativos Ambientais



01
02
03
Caminhar para a Sustentabilidade
04
05
06
07

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

04 Cuidar do Planeta

Como nos dedicamos
à preservação da natureza
e dos seus recursos



01
02
03
04
05
06
07

Cuidar do Planeta

4.1 Ciclo Urbano da Água

| GRI 3-3 | GRI 303-1 | GRI 303-2 | GRI 303-5

A valorização dos recursos hídricos não é apenas uma necessidade estratégica, mas uma contribuição ativa para a construção de um futuro sustentável, onde a resiliência operacional se une com a responsabilidade ambiental.

A gestão integrada do ciclo urbano da água no município do Porto integra o objeto social da AEdP, o que engloba as áreas de atividade de distribuição de água, drenagem e tratamento de águas residuais, drenagem de águas pluviais, gestão de linhas de água e gestão da frente marítima.



Abordagem ao Ciclo Urbano da Água



Abastecimento de Água

Gestão da rede pública de abastecimento de água: distribuição de água – sistema em baixa



Saneamento de Águas Residuais Domésticas

Gestão da rede pública de recolha e tratamento de águas residuais domésticas – sistema em baixa e em alta



Drenagem de Águas Pluviais

Gestão da rede pública de drenagem de águas pluviais



Gestão das Linhas de Água

Gestão dos rios e ribeiras urbanas



Gestão da Frente Marítima

Gestão das praias e áreas adjacentes (à cota baixa)



Destacamos

- **49 154 m³** Volume diário de água fornecida
- **13,43%** Índice de água não faturada
- **61,9%** Roturas e avarias detetadas pelo controlo ativo de perdas (CAP)
 - **82,6%** de roturas e avarias reparadas em menos de 24 horas
- **99,43%** Água segura
- **100%** Cumprimento dos parâmetros de descarga de águas residuais
- **5 471** Análises de controlo da qualidade da água das ribeiras e rios
- **9** Praias com Bandeira Azul
- **100%** Águas balneares com qualidade excelente

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

Abastecimento de Água

A água distribuída na cidade do Porto tem origem no rio Douro, em Lever, nas captações da empresa multimunicipal **Águas do Douro e Paiva, S.A. (AdDP)** – entidade responsável pela captação, tratamento e fornecimento de água aos municípios do Grande Porto (sistema em alta).

A água é fornecida à AEdP a partir de 11 pontos de entrega à entrada da cidade, sendo a Empresa responsável pela distribuição final da água aos consumidores no município do Porto.

Em 2022, a AEdP adquiriu um volume total de 20 724 716 m³ de água tratada à AdDP, o que corresponde a uma média diária de

56 780 m³ e representa um incremento de 7,2% relativamente a 2021. Esta variação positiva reflete um aumento total de 1 396 212 m³, isto é, um acréscimo médio diário de 3 825 m³ comparando com 2021.

No presente exercício, a Empresa faturou 17 941 341 m³ aos seus clientes, correspondendo a uma média diária de 49 154 m³. Este valor espelha um aumento de 8,9% na água vendida em relação ao ano anterior, o que equivale a um incremento de 1 468 778 m³, ou seja, uma subida média diária de 4 024 m³.

O ano de 2022 reflete uma total inversão da tendência descendente dos últimos dois anos

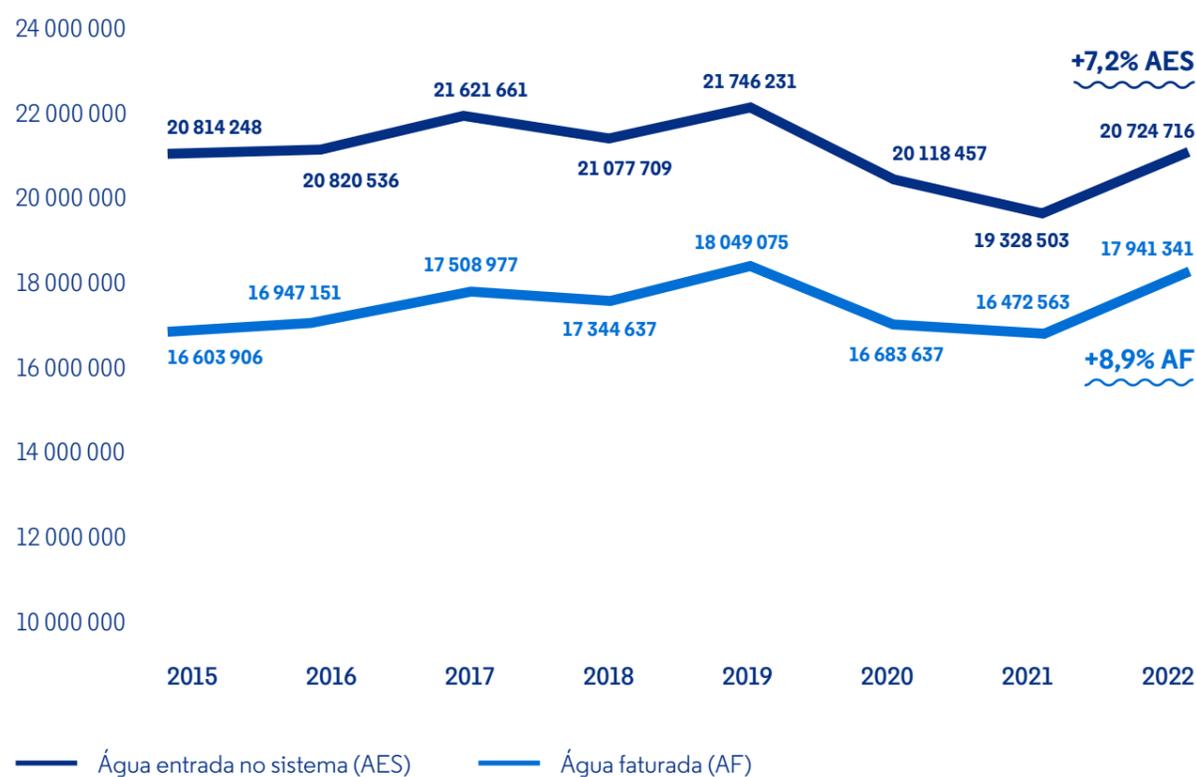
no que diz respeito à aquisição de água, o que resulta da recuperação socioeconómica da cidade do Porto, alavancada pelas atividades turísticas e comerciais. Ainda assim, os valores globais de Água Entrada no Sistema (AES) foram inferiores aos registados em 2019, devido a uma maior eficiência do serviço no que respeita ao controlo e redução das perdas de água na rede pública.

Neste âmbito da eficiência hídrica do sistema e do próprio serviço, a AEdP adota uma abordagem proativa, implementando projetos de redução da água não faturada (ANF) e estratégias de reabilitação de condutas e de renovação dos

contadores. A Empresa possui uma estratégia abrangente de manutenção e modernização das suas infraestruturas, incorporando tecnologias avançadas para monitorização em tempo real e deteção precoce de perdas.

No decurso de um imenso esforço levado a cabo por todos os colaboradores da Unidade de Abastecimento de Água, a AEdP encerrou o ano de 2022 não só com o melhor resultado de sempre da Empresa no que respeita ao índice de ANF, mas também com o menor volume de perdas de água alguma vez registado no Porto (7 626 m³ por dia), tendo sido atingido um volume de perdas reais de apenas 64,30 litros/ramal/dia.

Evolução da aquisição e faturação de água (m³)



Iniciativa em destaque

Programa de Gestão e Redução da Água Não Faturada

O Programa de Gestão e Redução da Água Não Faturada (ANF) tem como propósito melhorar a eficiência hídrica, através da melhoria do desempenho do sistema de abastecimento de água e da redução das perdas de água ao longo do seu traçado.

Em 2022, a AEdP registou novamente uma redução significativa do índice de ANF, cujo valor anual se cifrou em apenas 13,43%, correspondendo a uma qualidade de serviço boa (patamar mais elevado de classificação), de acordo com os intervalos de referência da **ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos**.

Este resultado representa um volume anual de 2 783 375 m³ de água, o que equivale a uma média diária de 7 626 m³. Está em causa uma queda de 2,5% em relação ao período homólogo, tendo sido, deste modo, desperdiçados menos 72 566 m³, ou seja, uma média de menos 199 m³ diários.

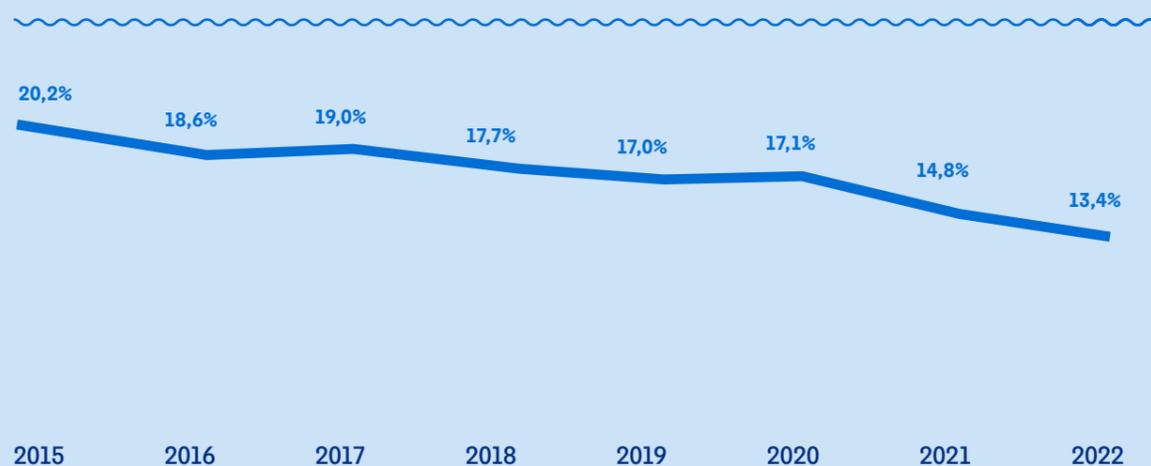
Este indicador traduz-se, pela primeira vez, num valor abaixo da fasquia dos 14%, o que coloca a Empresa no lote das 15 melhores entidades gestoras nacionais.

O índice histórico de ANF atingido é especialmente relevante devido ao facto de o ano de 2022 ter sido marcado por um período alargado de seca severa e extrema em Portugal Continental, que obrigou a uma utilização mais eficiente e responsável dos recursos hídricos.

01
02
03
04
05
06
07

Cuidar do Planeta

Evolução do índice de Água Não Faturada (%)



“

Atingimos em 2022 o valor mais baixo de sempre no que respeita à água não faturada, uma tendência que já se registava em anos anteriores. No contexto em que vivemos, onde a escassez de água é cada vez mais uma realidade, evitar o desperdício diário de milhares de metros cúbicos de água, é algo de que nos devemos orgulhar.

Filipe Araújo
Presidente do Conselho de Administração

Saiba mais no artigo “Porto fecha 2022 com valores históricos no combate ao desperdício de água”

Os bons resultados em termos de redução de ANF são o reflexo da implementação de medidas específicas, nomeadamente da intensificação das atividades do controlo ativo de perdas (CAP) e da remodelação de condutas prioritárias com apoio da solução digital “Repair Leaks ASAP” → **Cap. 6.4.**

Também o projeto “Setorização Mais” emergiu como um importante contribuidor para a diminuição das perdas de água reais, através da otimização e operacionalização do modelo de setorização da rede de abastecimento de água. Em 2022, arrancou a segunda fase deste projeto, que prevê a criação de 26 novas zonas de medição e controlo (ZMC) e a instalação de seis válvulas redutoras de pressão (VRP). Em paralelo, foram instalados mais pontos de monitorização (pressão, caudal e nível), que, em conjunto com os já existentes, perfazem, à data, 346 pontos.

Quanto às perdas aparentes, destaca-se a execução do Plano de Gestão e Renovação de Contadores e de Reforço da Telemetria em Clientes.

É de referir ainda que está igualmente a ser realizada uma gestão responsável da água disponível em todos os equipamentos públicos, como fontes, fontanários e bebedouros. A disponibilidade da água em fontes, chafarizes e espelhos de água é realizada com recurso a recirculação interna, sem necessidade de consumo contínuo, recorrendo-se igualmente ao fecho de alguns equipamentos com consumos desnecessários em momentos de maior stress hídrico.

Saiba mais no artigo “Poupança de água com rega inteligente de parques e jardins chega aos 15% em oito anos”

No que diz respeito à qualidade da água de abastecimento, a AEdP tem como um dos seus principais focos de atuação garantir

permanentemente a qualidade da água que distribui. Para tal, a Empresa integra, na sua estrutura, um laboratório de análises que obteve, em junho de 2000, o reconhecimento formal da sua competência para a realização de ensaios pelo **Instituto Português da Qualidade (IPQ)**.

É de referir que, no âmbito da qualidade e segurança do serviço, são realizadas mais de 40 mil análises por ano para garantir o controlo da qualidade e segurança da água que chega às torneiras da cidade do Porto, sendo que, este ano, a AEdP viu, mais uma vez, reconhecida a qualidade do serviço que presta aos cidadãos ao receber o Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano, atribuído pela ERSAR. → **Cap. 5.2.**

Saiba mais sobre a qualidade da água para consumo

O ano de 2022 trouxe novas metodologias e novas revisões aos planos já existentes, com enfoque nas atividades de melhoria da já excelente qualidade da água distribuída. Neste sentido, foi feita a revisão necessária ao Plano de Segurança da Água (PSA). Foi também concluída a primeira fase do Plano de Verificação e Manutenção dos Hidrantes do Sistema de Abastecimento de Água, assim como a revisão do Plano de Descargas Controladas (PDC).

Decorrente da necessidade de garantir a qualidade da água da rede pública para consumo humano, foi elaborado e implementado o Plano de Inspeção Bienal dos Locais de Consumo com Captação Própria, de forma a garantir o cumprimento estreito das obrigações regulamentares e de segurança do abastecimento de água, assegurando que não existem interligações nem consumos indevidos de rede de água proveniente de origem não controlada.

01
02
03
04
05
06
07

Cuidar do Planeta



Iniciativas em destaque

Plano de Gestão e Renovação de Contadores e de Reforço da Telemetria

No âmbito da execução do Plano de Gestão e Renovação de Contadores e de Reforço da Telemetria em Clientes, durante o ano de 2022 foram substituídos cerca de 22 350 contadores, correspondendo a 13,9% do total de equipamentos existentes. Esta medida permitiu que, no final do ano, 59,06% do parque de contadores se encontrasse com telemetria.

Esta ferramenta enquadra-se no âmbito da resposta ao projeto “Porto 100% Telemetria”, que permite ler o consumo remotamente e obter dados para estudo e monitorização de consumos, com foco na redução das perdas de água e na melhor informação e serviço ao cliente.

A realização desta atividade contribuiu positivamente para a redução de ANF a partir de uma melhoria na monitorização dos volumes de faturação.

Saiba mais sobre telemetria

Implementação do novo Plano de Segurança da Água da Cidade do Porto (PSA)

O Plano de Segurança da Água da Cidade do Porto (PSA) visa garantir continuamente a segurança e a aceitabilidade da quantidade e qualidade da água potável.

A implementação do PSA culminou na realização da monitorização avançada anual, que concentra os resultados da elaboração, execução e implementação dos diversos planos e ações de melhoria previstos no plano.

A implementação dos planos e ações de melhoria apresenta um grau de execução global de 38%, estando 68% das prioridades definidas como “Urgente” e “Alta” (até 6 meses e até 2 anos, respetivamente) já executadas e concluídas, assim como 17% da prioridade “Média” (3 a 5 anos) e também 17% da prioridade “Baixa” (após 5 anos).

É de referir que a AEdP esteve presente na **Water Safety Conference 2022**, promovida pela **IWA – International Water Association** e pela **WHO – World Health Organization**, para apresentar o PSA da cidade, sendo a única entidade portuguesa presente no evento.



Plano de Verificação e Manutenção de Hidrantes e Plano de Descargas Controladas (PDC)

Na área das infraestruturas do Sistema de Abastecimento de Água (SAA), para apoio ao combate a situações de incêndio, foi concluída a primeira fase do Plano de Verificação e Manutenção de Hidrantes, implementado no final do ano 2020.

Paralelamente foi realizada a revisão anual do Plano de Descargas Controladas (PDC) para garantia da segurança e potabilidade da água em qualquer ponto do SAA.

Com estes planos, pretende-se salvaguardar a integridade das infraestruturas utilizadas pelos bombeiros para o combate aos incêndios e, ainda, melhorar a qualidade da água em pontos sensíveis da rede, onde o laboratório identifica análises não-conformes de qualidade de água.

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

Saneamento de Águas Residuais

No Porto, o sistema de drenagem pública de águas residuais é separativo, o que significa que existem duas redes de colectores distintas, uma destinada às águas residuais e outra às águas pluviais. A rede de recolha de águas residuais é de escoamento em superfície livre (gravítico) e tem uma extensão de 572 quilómetros de coletores. No final de 2022, existiam 59 500 ramais domiciliários.

A rede em baixa inicia-se com a recolha das águas residuais rejeitadas pelos utilizadores, sendo depois encaminhadas ao longo de coletores. Por seu lado, a rede em alta é composta por interceptores e emissários cuja função principal consiste em transportar os efluentes até às ETAR (Estações de Tratamento de Águas Residuais) de Sobreiras e do Freixo. As águas residuais tratadas são devolvidas ao rio Douro em conformidade com as normas nacionais e europeias de descarga em meio hídrico.

As ETAR de Sobreiras e do Freixo têm capacidade para tratar um total de aproximadamente 90 000 m³/dia de águas residuais, o que corresponde a um universo populacional equivalente a 370 000 habitantes. Ambas as ETAR estão equipadas com as mais modernas tecnologias e são totalmente cobertas, possuindo tratamento terciário com desinfecção por ultravioletas e tratamento do ar (sistema de desodorização).

Devido à exiguidade de terreno disponível, e de forma a minimizar o impacto visual das construções, a ETAR de Sobreiras desenvolve-se em vários níveis e encontra-se parcialmente enterrada. Além disso, as coberturas dos principais órgãos de tratamento são vegetalizadas e a zona envolvente ajardinada.

Saiba mais sobre a ETAR do Freixo e a ETAR de Sobreiras

Saiba mais sobre a o controlo do tratamento das águas residuais domésticas

Drenagem de Águas Pluviais

Na cidade do Porto, o sistema de drenagem de águas pluviais apoia-se em grandes aquedutos e algumas ribeiras convergindo para a frente ribeirinha e frente marítima. A rede de drenagem de águas pluviais da cidade apresenta uma extensão total de 642 quilómetros.

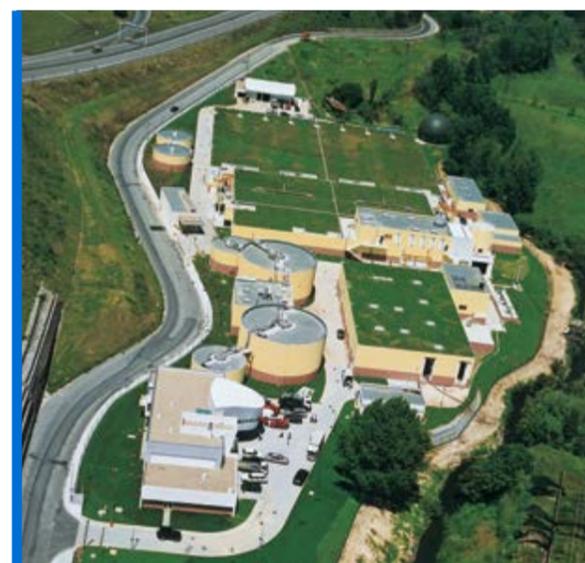
Sendo um meio urbano densamente edificado, a impermeabilização dos solos existente é elevada, o que dificulta a absorção/infiltração das águas pluviais nos terrenos existentes e conduz, naturalmente, ao surgimento de inundações e alagamentos indesejados. Este tipo de inundação – causada pelas alterações antrópicas a que a superfície da cidade se encontra sujeita – é agravada quando o sistema de águas pluviais não está dimensionado para fenómenos de precipitação anómala e intensa (*flash floods*), como a que ocorreu no quarto trimestre de 2022.

Para manter a eficiência e operacionalidade do sistema público de drenagem de águas pluviais, a AEdP promove, de forma contínua, a manutenção preventiva e regular das várias infraestruturas, de modo a identificar e antecipar o tratamento de potenciais problemas. Neste âmbito, foram efetuadas intervenções de limpeza de diversas infraestruturas, com destaque para 27 485 ações de limpeza preventiva de órgãos



ETAR de Sobreiras

Esta infraestrutura desenvolve-se em vários níveis e encontra-se parcialmente enterrada, tendo capacidade para tratar as águas residuais produzidas por um equivalente populacional de 200 000 habitantes. Foi dimensionada para tratar um caudal diário de águas residuais de cerca de 54 000 metros cúbicos.



ETAR do Freixo

Com capacidade para tratar as águas residuais produzidas por um equivalente populacional de 170 000 habitantes, a ETAR do Freixo foi dimensionada para tratar um caudal médio diário de 35 900 metros cúbicos de efluentes.

de recolha, evitando a acumulação de sedimentos e detritos que pudessem vir a dificultar o escoamento deste tipo de águas.

A Unidade de Águas Residuais e Pluviais deu continuidade às atividades que tinham vindo a ser desenvolvidas nas redes de drenagem, nomeadamente: manutenção e limpeza preventiva da rede pública de águas residuais domésticas e da rede pública de águas pluviais e respetivos órgãos de recolha;

intervenção corretiva de desobstrução de coletores; desobstrução das redes prediais por solicitação dos munícipes; e limpeza preventiva das câmaras de transição (tanques *shöne*, câmaras de carga). Como novidade, refira-se a implementação, na rede de águas residuais domésticas, de um plano de verificação/inspeção visual como melhoria de gestão da rede que visa minimizar obstruções e inundações e identificar necessidade de varejamento.

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

Gestão de Linhas de Água

Reconhecendo a importância da gestão das linhas de água como fator de desenvolvimento sustentável das cidades, contribuindo para a qualidade de vida urbana e para a valorização do património natural e paisagístico, a AEdP promove a sua gestão sustentável e integrada assente em três eixos estratégicos (despoluir, desentubar e reabilitar), pretendendo estabelecer um compromisso entre o carácter fortemente urbano e os recursos hídricos da cidade.

De forma a garantir a qualidade da água nas linhas de água da cidade, a AEdP recuperou em 2020 a profissão de guarda-rios e, desde então, estes guardiões desempenham um importante papel na monitorização e proteção dos rios e ribeiras do Porto. O seu trabalho é fundamental no processo de despoluição das linhas de água, uma vez que são eles quem vigia e zela pela manutenção do bom estado dos cursos de água.

Saiba mais sobre a profissão de guarda-rios

No ano de 2022, dando continuidade ao trabalho já desenvolvido anteriormente, a AEdP promoveu a monitorização do estado das massas de água, através da realização de inspeções visuais e da limpeza e manutenção dos leitos e margens. Deu-se também continuidade à preparação do Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água do Município do Porto (PVRLA) e ao projeto “Asprela + Sustentável” ➔ **Cap. 4.3.**

Saiba mais sobre a os rios e ribeiras do Porto

Saiba mais sobre a despoluição das ribeiras

Gestão da Frente Marítima

A AEdP atua, igualmente, no sentido de promover a melhoria das áreas e águas balneares do município do Porto, destacando-se, neste âmbito, a implementação do Programa Bandeira Azul ➔ **Cap. 4.6.**

Na época balnear de 2022, a Bandeira Azul foi hasteada, pela primeira vez, na Praia do Aquário, o que significa a distinção de nove das dez praias oficialmente designadas na frente marítima do Porto, que viram comprovada a qualidade das suas águas balneares e dos seus areais, assim como dos equipamentos e serviços de apoio que possuem.

Os resultados alcançados são fruto da adoção de várias medidas de melhoria contínua dos padrões de qualidade necessários ao desenvolvimento da prática balnear, assegurando o cumprimento dos critérios necessários para a atribuição da Bandeira Azul, a saber: informação e educação ambiental, qualidade da água, gestão ambiental e equipamentos, e segurança e serviços. As zonas balneares de Gondarém e do Homem do Leme foram também premiadas



com o galardão “Praia com Qualidade de Ouro”, atribuído pela associação ambientalista Quercus, pela qualidade da água excelente nas últimas quatro épocas balneares.

“

A praia do Aquário já tem Bandeira Azul e é a nova praia do Porto. Fica entre o Homem do Leme e o Castelo do Queijo e é uma da lista de 10 praias que existem ao longo dos três quilómetros de orla costeira da cidade.



Ecosistemas e Biodiversidade

A preocupação com os ecossistemas e a biodiversidade é uma prioridade transversal nas diversas atividades de gestão do ciclo urbano da água da AEdP, destacando a importância de abordagens integradas para promover a sustentabilidade ambiental.

O compromisso com esta temática é evidente através de um abrangente plano de ação que abraça diversas linhas de atuação.

O desentubamento das linhas de água na cidade representa um esforço significativo para restabelecer os cursos naturais e melhorar a qualidade dos ecossistemas aquáticos urbanos. A implementação de medidas de vigilância e prevenção nos rios e ribeiras do Porto, através da reintrodução

da figura do guarda-rios e da instalação de sensores, destaca a importância da monitorização constante para a preservação da biodiversidade.

Além disso, a promoção de soluções de base natural, como a plantação de árvores e a exploração de ecossistemas aquáticos, bem como a identificação de seres vivos, reflete um compromisso ativo com a revitalização e preservação dos *habitat* locais. A ênfase na preservação do património vegetal e animal é reforçada através do apoio e gestão de projetos de educação ambiental, destacando a necessidade de envolvimento comunitário e sensibilização para a conservação da biodiversidade.

No final do ano de 2022, a AEdP reforçou o seu compromisso com a biodiversidade, aderindo à iniciativa act4nature, através da qual se compromete a proteger, promover e restaurar os ecossistemas ➔ **Cap. 3.2.**

Desta forma, a AEdP coloca a biodiversidade como uma prioridade, que irá alavancar um conjunto de projetos/ iniciativas futuros, sendo que, em 2024, será desenvolvido um estudo de diagnóstico que resultará num *roadmap* estratégico na área da biodiversidade e serviços de ecossistema para 2030.



Próximos Passos

2024

- Conclusão do Plano Diretor de Abastecimento de Água
- Estudo e diagnóstico do impacto das atividades da AEdP – através do cálculo da pegada ambiental e da biodiversidade
- Avaliação estratégica do valor dos serviços de ecossistemas (provisão, regulação, culturais e de recreio, e de suporte), no sentido da definição de objetivos, metas e plano de ação detalhado e de longo prazo

2024-2025

- Elaboração do Plano de Abastecimento Alternativo de Água do SAA do Porto
- Implementação das ações identificadas no Plano de Segurança da Água (PSA)

2024-2026

- Elaboração do Plano Diretor de Drenagem Urbana
- Modelação hidráulica das redes de drenagem de águas residuais e pluviais
- Elaboração do Plano Estratégico de Valorização e Resiliência da Frente Marítima

2026-2035

- Revisão e implementação do Novo Plano de Segurança da Água da Cidade do Porto

2023-2030

- Operacionalização dos compromissos assumidos no âmbito do act4nature do BCSD Portugal



01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

4.2 Energia

| GRI 3-3 | GRI 302-1 | GRI 302-3

A gestão da energia é um tópico de grande relevância no contexto da gestão de infraestruturas ao nível municipal, bem como em termos de desempenho operacional e da gestão de recursos da Empresa.

A gestão da energia é um tópico de grande relevância no contexto do desempenho operacional e da gestão de recursos da AEdP.

Após um ano da integração da energia nas suas áreas de negócio, a Empresa afirmou-se como um agente ativo na transição energética, desempenhando um papel crucial na criação do sistema energético do futuro. Neste âmbito, o contrato-programa e o contrato de mandato com o Município do Porto possuem âmbito e orçamento específico para a área da produção de energia renovável, iluminação (pública e cénica), mobilidade elétrica e eficiência energética.

Abordagem à Gestão da Energia



Produção de Energia Renovável

Produção de energia renovável fotovoltaica em instalações próprias e em instalações municipais



Gestão de Infraestruturas de Iluminação

Supervisão da atividade da concessionária de iluminação pública (operação e manutenção)

Gestão, operação e manutenção da iluminação arquitetónica de edifícios e jardins municipais

Análise e aprovação de novos projetos de licenciamento de iluminação pública



Rede de Carregadores de Veículos Elétricos

Operação e manutenção da rede municipal de carregadores de veículos elétricos e gestão de frota própria de veículos elétricos e híbridos



Destacamos

- **554 MWh** Energia renovável produzida
- **100%** Eletricidade de origem renovável nas instalações municipais
- **132%** Taxa de resolução de avarias¹
- Arranque do Projeto IP Total LED
- **787** Novas luminárias de tecnologia LED
- **68 898 GJ** Energia consumida dentro da organização²
- **785 GJ** Energia vendida
- **1,4 GJ/milhares de €** Intensidade energética³

¹ Média referente ao período de janeiro a dezembro de 2022.

² Considera o consumo total de energia por fontes primárias e a energia elétrica adquirida menos a energia vendida.

³ O cálculo da intensidade energética por volume de negócios teve em consideração o consumo de energia por fontes primárias e a energia elétrica adquirida.

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07



“

Depois de ter alargado a sua esfera de atuação à gestão e monitorização das infraestruturas energéticas da cidade do Porto, a AEdP transformou-se no primeiro *player* de *utilities* integrado de natureza municipal em Portugal.

No âmbito da gestão de infraestruturas, a AEdP executa as tarefas inerentes à operação e manutenção das infraestruturas de iluminação da cidade, seja através de meios humanos e materiais próprios, seja através do Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica em Baixa Tensão em vigor com a **E-Redes**. Adicionalmente, compete à AEdP acompanhar todas as atividades de operação e manutenção da E-Redes, incluindo o reporte de novas necessidades de intervenção e a monitorização de indicadores de desempenho. As infraestruturas de iluminação cénica e de iluminação de espaços verdes não estão abrangidas pelo referido contrato de concessão e, nestes casos, todas as atividades de operação e manutenção estão a ser asseguradas por meios próprios da AEdP.

Com a incumbência de definir e monitorizar a estratégia energética municipal, a Área de Planeamento Energético tem o foco na identificação de oportunidades de implementação de projetos energéticos nas áreas da iluminação, da eficiência energética de edifícios e da rede de carregadores de veículos elétricos.

Em linha com a atuação do Município, a Empresa está a reforçar ainda mais a redução do consumo de energia, através de ações específicas que se encontram em curso, nomeadamente:

- Combate à pobreza energética;
- Incentivo ao consumo de energias renováveis;
- Promoção da mobilidade elétrica sustentável;
- Introdução de tecnologia LED na iluminação pública.



Saiba mais sobre as medidas de poupança energética

Os principais trabalhos realizados no decorrer do ano de 2022 prenderam-se essencialmente com o desenvolvimento de novas instalações fotovoltaicas em edifícios municipais, com especial ênfase em bairros residenciais, escolas e edifícios de grandes consumos. São de salientar os trabalhos associados à empreitada de instalação de um conjunto de unidades de produção de energia elétrica a partir de painéis fotovoltaicos nas coberturas dos vários edifícios do Bairro de Agra do Amial e da Escola Básica de Agra do Amial. Esta medida ajudou não só na redução do consumo de energia da rede elétrica, como proporcionou a que alguns destes mesmos edifícios conseguissem ser plenamente autossuficientes em determinados períodos.

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07



Iniciativas em destaque

Instalação de painéis fotovoltaicos no Bairro da Agra do Amial

No âmbito do projeto **Asprela + Sustentável**, foi instalado um conjunto de unidades fotovoltaicas nas coberturas dos vários edifícios do Bairro da Agra do Amial e da Escola Básica Agra do Amial.

Esta é uma das iniciativas mais importantes do projeto, enquanto investimento consignado no contrato de mandato estabelecido entre o Município do Porto e a AEdP, que visa incentivar a produção e o consumo de energia limpa, a promoção da mobilidade elétrica sustentável e a possibilidade de

armazenamento de parte da energia produzida.

Com uma capacidade prevista de produção de 114 kWp, no final do ano de 2022 o projeto encontrava-se concretizado a 82,6%, estando já a Escola Básica a produzir energia fotovoltaica, embora apenas para consumo próprio.

É de referir que esta intervenção consubstanciará, no futuro, a primeira Comunidade de Energia Renovável (CER) a criar no Porto.



Substituição de luminárias: Projeto IP Total LED

O projeto "IP Total LED", iniciado em 2022 e dinamizado pelo Município do Porto, prevê a substituição de aproximadamente 26 mil luminárias por equipamentos de tecnologia LED, o que fará que esta tecnologia represente mais de 90% do total da infraestrutura de iluminação pública da cidade. Espera-se que o projeto permita alcançar uma maior eficiência, com uma poupança anual de cerca de 1,1 milhões de euros e uma redução anual de 3 605 toneladas de CO₂ e de 10 015 MWh de energia final.

A AEdP, enquanto gestora de contrato, foi responsável pelo acompanhamento da sua execução, em todos os lotes, participando ativamente na definição do planeamento dos trabalhos, nomeadamente na confirmação dos locais a intervir, definição de prazos de aprovisionamento das luminárias e coordenação de trabalhos com os concessionários E-Redes.

No total, foram instaladas cerca de 787 novas luminárias de tecnologia LED.

Saiba mais sobre o Projeto IP Total LED



Em 2022, foi alcançado um marco a nível de iluminação, uma vez que foi iniciado o projeto de alteração de toda a iluminação pública para tecnologia LED.

É de referir ainda que, no âmbito da manutenção da iluminação pública existente, foi possível melhorar significativamente a disponibilidade das infraestruturas, verificando-se uma diminuição da quantidade média de casos em tratamento em aberto – de mais de 300 casos por semana em 2021 para 102 em 2022. Foi ainda implementada, em alinhamento com o Plano de Poupança de Energia 2022-2023 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 82/2022), uma redução adicional de 30 minutos do horário de funcionamento da iluminação pública tendo em vista a redução de consumo energético de cerca de 1 000 MWh por ano.

No que respeita à mobilidade elétrica, está em curso o procedimento de contratação para a renovação da frota de veículos municipais, da responsabilidade da Câmara Municipal do Porto, com um aumento das componentes elétrica ou híbrida. O Município do Porto, no total, possui atualmente cerca de 300 postos de carregamento de veículos elétricos, de utilização exclusiva das entidades municipais, os quais passarão a ser geridos pela AEdP.

Com o culminar das várias ações, destaca-se, ainda, a candidatura ao projeto **ASCEND – Accelerate poSitive Clean Energy Districts**, aprovada em 2022 pela Comissão Europeia.



01
02
03
04
05
06
07

Cuidar do Planeta



Iniciativa em destaque

Aprovação da candidatura ASCEND

Com uma duração de cinco anos, a candidatura ao projeto **ASCEND – Accelerate poSitive Clean Energy Districts**, apresentada no âmbito do Horizonte Europa, foi aprovada, em junho de 2022, pela Comissão Europeia. Este projeto conta com 39 parceiros, de 14 países, sendo liderado por Lyon. Da cidade do Porto, além da AEdP, estão presentes no consórcio a **Agência de Energia do Porto** (AdEPorto), a **Fundação de Serralves** e a **Porto Digital**.

O projeto foi concebido com o objetivo de acelerar localidades de energia positiva (PCED – Positive, Clean Energy Districts), para a transição climática e a justiça social na Europa, tornando as cidades mais saudáveis, inclusivas e neutras em termos climáticos.

A despesa total elegível aprovada ascende a mais de 24 milhões de euros, dos quais 81,34% serão comparticipados por

fundos comunitários. O valor da despesa elegível aprovada para as ações de responsabilidade da AEdP é de 90 468,75€, com uma taxa de cofinanciamento de 70%.

A AdEPorto irá criar uma PCED no município do Porto e irá contribuir para a gestão do projeto local, teste e validação de ideias, demonstração e prototipagem.

Os resultados esperados do projeto são: a entrega de dois PCED acessíveis e inclusivos em Lyon e Munique; a replicação do modelo implementado nas cidades multiplicadoras de Alba Iulia (Roménia), Budapeste (Hungria), Charleroi (Bélgica), Praga (República Checa), Porto (Portugal) e Estocolmo (Suécia); e, por último, o desenvolvimento de soluções integradas de *scale up* para um grande número de cidades e investidores europeus e a ampla disseminação dos resultados pela comunidade de *smart cities*.

Saiba mais sobre as principais atividades no âmbito da energia

Desempenho Energético da Empresa

A gestão energética das instalações da Empresa é também uma linha de ação estratégica, sendo que a AEdP se preocupa com a otimização dos seus consumos através da implementação de várias medidas, nas quais se enquadram a melhoria da eficiência energética, a utilização de energias renováveis e a eletrificação da frota automóvel.

Ao nível do desempenho energético da Empresa, a energia adquirida – eletricidade – representa a maior fatia do consumo (cerca de 93%), sendo que o consumo de energia por fontes não renováveis representa cerca de 6%.

O consumo de energia dentro da organização nos últimos três anos foi constante, sendo que em 2022 se registou um aumento de 42% no que diz respeito ao consumo de energia solar fotovoltaica face ao ano anterior. É de relevar que se registou uma diminuição de 11% no consumo de energia por fontes não renováveis, sendo que 70% do consumo advém ainda do gasóleo que é utilizado nos veículos da frota.

-11%

Em 2022, o consumo de combustíveis fósseis dentro da organização foi reduzido em 11%.

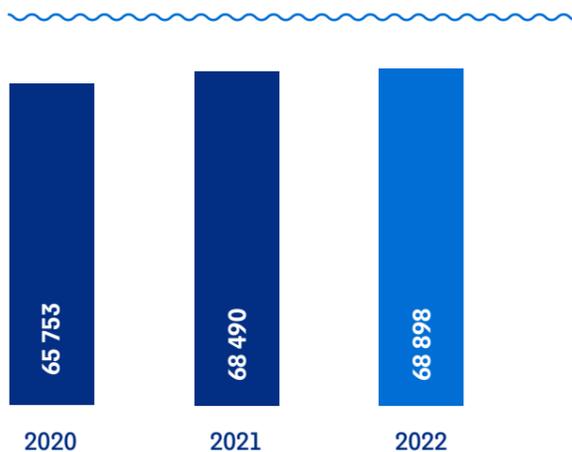
O rácio de intensidade energética no volume de negócios é de 1,4 GJ/milhar de euros. Isto representa uma redução de 0,2 GJ/milhar de euros em relação ao rácio de 2021 (1,7 GJ/mil euros).



01
02
03
04
05
06
07

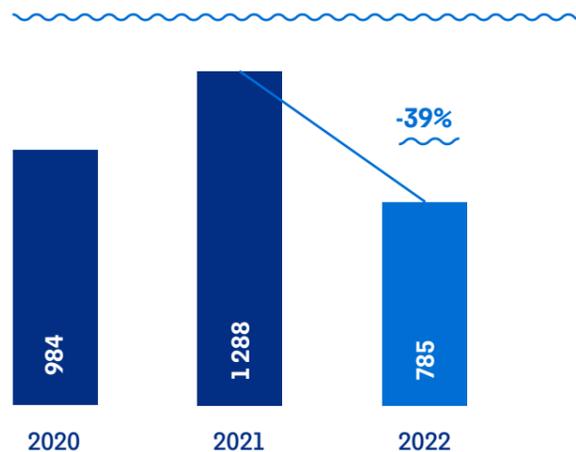
Cuidar do Planeta

Evolução da energia consumida dentro da organização (GJ)*

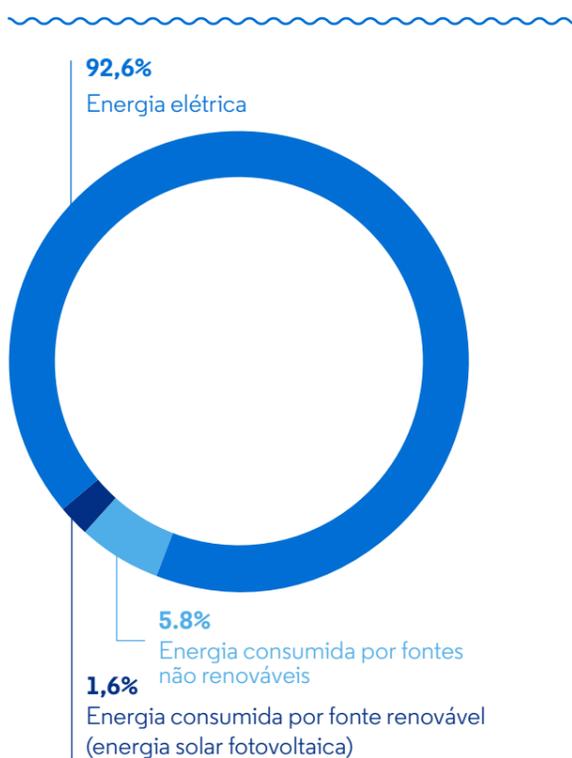


* Considera o consumo total de energia por fontes primárias e a energia elétrica adquirida menos a energia vendida.

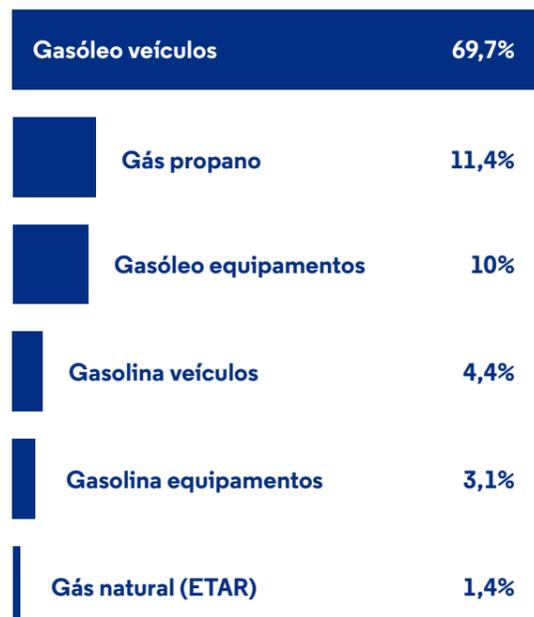
Energia vendida (GJ)



Energia consumida por fonte



Energia consumida por fontes não renováveis



É de sublinhar que a AEdP possui garantias de origem relativamente à energia elétrica, pelo que os seus consumos energéticos não geram emissões de CO₂, o que permite diminuir significativamente o impacto ambiental da atividade de tratamento de águas residuais

➔ **Cap. 4.3.**

Relativamente à mobilidade elétrica, a AEdP tem atualmente nas suas instalações um parque de 68 pontos de carregamento para uma frota própria de veículos elétricos e híbridos, sendo que tem intenções de expandir esta rede.

É ainda de referir que, além dos projetos de índole municipal, a AEdP concluiu os estudos de viabilidade necessários à instalação de unidades de produção de energia renovável de origem fotovoltaica, em particular no Parque da Cidade (78 kWp), incluindo o Pavilhão da Água e o Edifício Administrativo, e na ETAR do Freixo (107 kWp).



Próximos Passos

2023-2024

- Desenvolvimento do projeto de instalação de painéis fotovoltaicos no Bairro Agra do Amial para autoconsumo coletivo
- Conclusão do projeto "IP Total LED"

2023-2025

- Expansão da rede municipal de carregadores para veículos elétricos

2024

- Instalação de painéis fotovoltaicos no Pavilhão da Água e na ETAR do Freixo

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

4.3 Alterações Climáticas

| GRI 3-3 | GRI 201-2 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-4

Enfrentamos os desafios climáticos através da adaptação e do investimento em iniciativas sustentáveis, como o PVRLA e o Parque Central da Asprela, para construir uma cidade mais resiliente e verde.

O aquecimento global e as alterações climáticas, originados pelas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) provenientes das atividades humanas, são desafios críticos que ameaçam o equilíbrio ambiental e as operações comerciais da AEdP.

Na Estratégia Municipal de Adaptação às Alterações Climáticas (EMAAC), foram identificados os seguintes riscos climáticos que se estimam ver agravados nas próximas décadas: ondulação forte e galgamento costeiro com subida do nível do mar; precipitação excessiva com inundações urbanas e deslizamento de vertentes; e temperaturas extremas (ondas de calor /vagas de frio).

A AEdP está comprometida em enfrentar esta realidade, definindo estratégias para reduzir as suas emissões e trabalhando em respostas para se adaptar aos riscos referidos.

A participação ativa da AEdP no **Pacto do Porto para o Clima** ➔ **Cap. 3.2** reforça o seu papel na ação climática, destacando-se pelo investimento contínuo em estratégias e ações para combater os desafios climáticos.

A Empresa assume a responsabilidade de não apenas mitigar os impactos das alterações climáticas nos seus serviços de água, mas também contribuir para uma cidade mais resiliente. Adicionalmente, a Empresa subscreveu a Declaração de Compromisso para Adaptação e Mitigação das Alterações Climáticas nos Serviços de Águas ➔ **Cap. 3.2**, destacando a sua responsabilidade na gestão eficiente dos recursos hídricos.

No âmbito dos riscos locais associados a eventos climáticos extremos, a AEdP investe em infraestruturas resilientes de drenagem de base natural, aumentando a capacidade de superação de adversidades dos seus ativos. Além disso, promove ativamente o uso eficiente da água ➔ **Cap. 4.1** e incorpora novas tecnologias para fortalecer a resiliência, garantindo a segurança das suas operações e contribuindo para a sustentabilidade local.

O aumento da superfície permeável associada à reabilitação de ribeiras, a melhoria das condições de escoamento hidráulico ou a promoção de um novo paradigma de gestão do ciclo urbano da água (*water sensitive urban design*) são algumas

das opções em curso para fazer face ao risco de inundações.

Destaca-se o desenvolvimento do **Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Águas do Porto (PVRLA)**, que visa promover também a resiliência climática, contribuindo para um ambiente urbano mais sustentável e adaptado aos fenómenos climáticos extremos.

Ainda no âmbito desta abordagem, o ano de 2022 fica marcado pela inauguração do Parque Central da Asprela, o novo “pulmão verde” da cidade.



Destacamos

- **142 tCO₂e** Emissões evitadas pela venda de energia renovável produzida
- **4 330 tCO₂e** Emissões de GEE de Âmbito 1
- **8 062 tCO₂e** Emissões de GEE de Âmbito 2 (*location-based*)
- **16 923 tCO₂e** Emissões de GEE de Âmbito 3

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07



Iniciativas em destaque

Parque Central da Asprela – Um Pulmão Verde para a Sustentabilidade Urbana

O Parque Central da Asprela, inaugurado em março de 2022, é uma iniciativa colaborativa entre a AEdP, a Câmara Municipal do Porto, a **Universidade do Porto (U.Porto)** e o **Instituto Politécnico do Porto (P.Porto)**.

Este projeto – que representa o novo “pulmão verde” da cidade – abrange seis hectares de paisagem, com espelhos de água, 900 elementos arbóreos plantados, mais de 700 elementos arbóreos preservados, ribeiras sinuosas e mais de dois quilómetros de percursos pedonais e cicláveis, projetados para garantir acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida.

O parque incorpora inovações sustentáveis, utilizando soluções baseadas na natureza (*nature-based solutions*), permitindo que, em períodos de chuvas muito intensas, o espaço se torne uma

grande bacia de retenção, com capacidade para 10 mil metros cúbicos de águas pluviais.

Deste modo, será possível prevenir inundações, especialmente ao redor da linha de metro, mas também contribuir para a regularização fluvial da ribeira da Asprela, que possui uma extensão total de 594 metros.

Além dos benefícios ambientais, o Parque Central da Asprela oferece um ambiente propício a práticas desportivas e de lazer, promovendo condições de segurança aprimoradas. Ao posicionar-se como um novo espaço verde, a iniciativa eleva a qualidade urbana, ambiental e paisagística da cidade do Porto, contribuindo de maneira significativa para enfrentar os desafios das alterações climáticas. Este parque multifuncional não só cria um ambiente agradável para a comunidade, mas também serve como um exemplo de sustentabilidade urbana.



Saiba mais no artigo “Parque Central Asprela abre-se à cidade com mais seis hectares de espaço verde”

Plano de Valorização e Reabilitação de Linhas de Água do Município do Porto

A AEdP, em colaboração com a Câmara Municipal do Porto, a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), lançou o **Plano de Valorização e Reabilitação de Linhas de Água do Município do Porto (PVRLA)**, uma iniciativa financiada em 85% pelo Programa “Ambiente, Alterações Climáticas e Economia de Baixo Carbono”, no âmbito dos **EEA Grants Portugal**.

Com início em 2021 e duração de 36 meses, o plano visa promover a proteção e valorização dos rios e ribeiras da cidade, com vista a uma melhor adaptação aos efeitos das alterações climáticas, bem como promover a diminuição da vulnerabilidade do território aos referidos efeitos. Esta medida de adaptação local está alinhada com a **Estratégia Municipal de Adaptação às Alterações Climáticas (EMAAC)** do Município do Porto.

Sob a supervisão da Secretaria-Geral do Ambiente e da Ação Climática (SGMAAC), o PVRLA foi selecionado para contribuir para a execução do objetivo n.º 3 do programa, que visa aumentar a resiliência e a capacidade de resposta às alterações climáticas em áreas específicas.

É ainda de referir a realização do *bootcamp* do PVRLA, um evento de três dias em que várias pessoas com experiências distintas se reuniram para uma reflexão coletiva sobre o caminho a seguir para a proteção e valorização dos rios e ribeiras da cidade do Porto.



Este plano vai concretizar a nossa estratégia em termos de rios e ribeiras da cidade, muitas delas ainda entubadas, que, com o novo Plano Diretor Municipal, vêm à superfície e vão dar origem a parques urbanos.”

Filipe Araújo
Presidente do Conselho de Administração

Saiba mais no artigo “Porto avança com Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água para adaptação às alterações climáticas”



01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

Emissão de GEE

Em linha com a visão do Município do Porto, a AEdP compromete-se com a redução significativa das suas emissões de gases com efeito de estufa (GEE), apoiando as metas estabelecidas. Com níveis de redução de emissões de CO₂ na ordem dos 85% e com a compensação dos restantes 15% através de soluções para a fixação de carbono, o Município do Porto procura atingir a neutralidade carbónica até 2030. A promoção de ações que conduzam à redução de emissões de GEE oferecem a oportunidade de, entre outras, aumentar a eficiência energética e consequentemente reduzir os custos, criando valor a partir da produção de energia de fontes renováveis.

Reconhecendo a necessidade de uma abordagem estruturada, a AEdP contratou um serviço externo para desenvolvimento de uma ferramenta que possibilite a elaboração do inventário detalhado das emissões resultantes das suas atividades. Essa ferramenta não só mapeia e quantifica as emissões de GEE, mas também estabelece as bases para uma monitorização contínua e um registo rigoroso.

As emissões indiretas de Âmbito 3 são as que mais contribuem para a pegada carbónica da Empresa, com um total de 16 923 tCO₂e em 2022. Estas resultam principalmente de atividades relacionadas com bens e serviços adquiridos e bens de capital.

As emissões provenientes do processo de funcionamento das ETAR e tratamento de lamas são as que mais contribuem para as emissões diretas de Âmbito 1, representando 91,2% do total das 4 330tCO₂ de emissões desse âmbito.

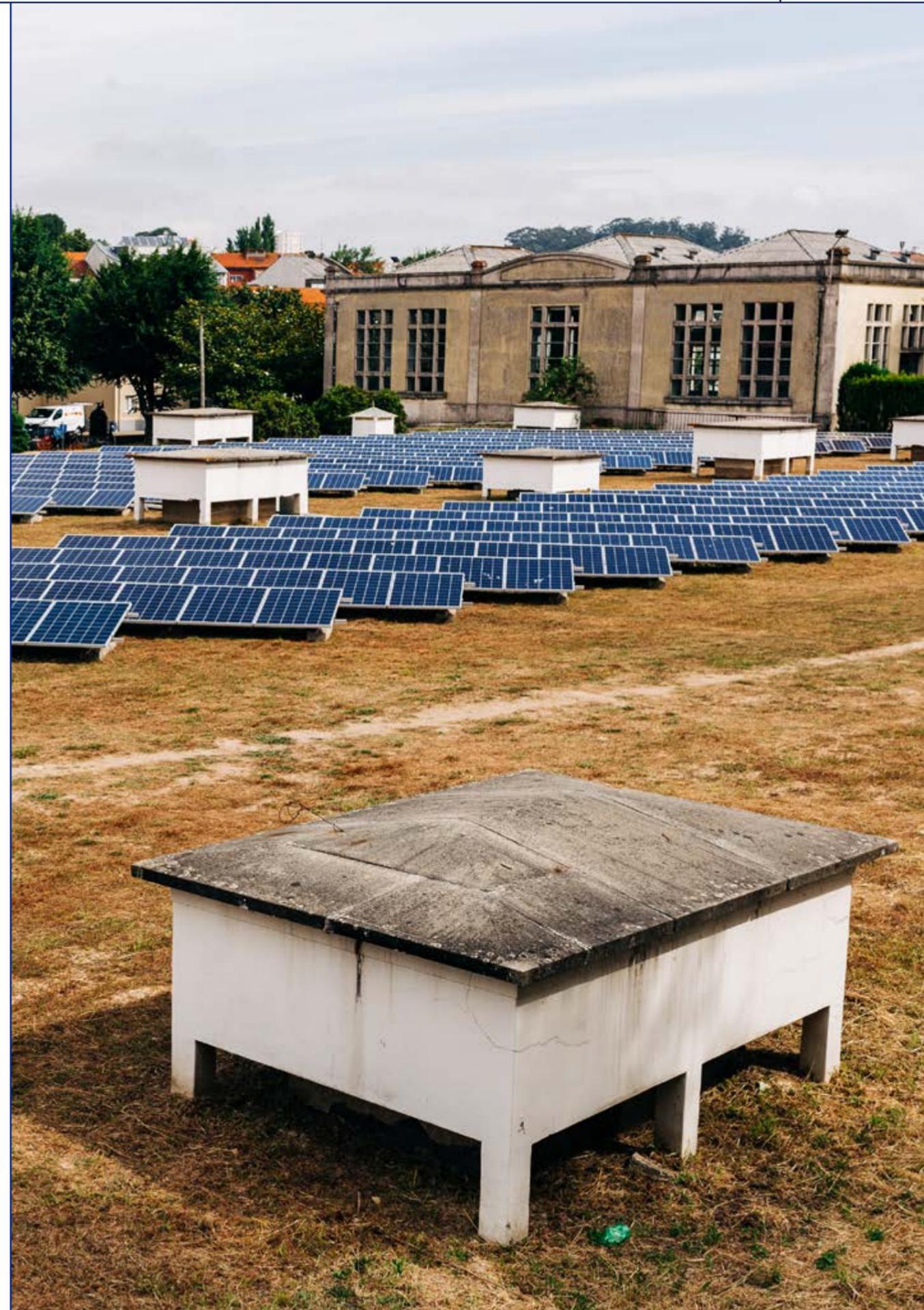
No que concerne às emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (Âmbito 2), refere-se que estas resultam principalmente do consumo de energia elétrica, cujo valor se

cifrou em 8 062 tCO₂e em 2022 (segundo o método de cálculo *location-based*).

Toda a energia elétrica consumida, em 2022, pelo Município do Porto e pelas empresas municipais, foi comprovadamente produzida a partir de fontes de energia renovável (garantias de origem emitidas pela EEGO – Entidade Emissora de Garantias de Origem). Por esta razão, as emissões de Âmbito 2 (*market-based*) da AEdP são nulas.

A realização do primeiro inventário de emissões permitiu a quantificação e compreensão precisa do impacto das atividades da Empresa, sendo que este marco representa um passo significativo para a AEdP, possibilitando a implementação de ações concretas de redução de emissões, a monitorização dos resultados obtidos e uma avaliação crítica contínua.

É ainda de referir que a Empresa reconhece que a melhoria contínua desta ferramenta é essencial para o alcance efetivo das metas de sustentabilidade e para enfrentar os desafios climáticos de maneira proativa.



01

Emissões de GEE da AEdP

02

Distribuição das emissões de Âmbito 1 e 2

03

04

Cuidar do Planeta

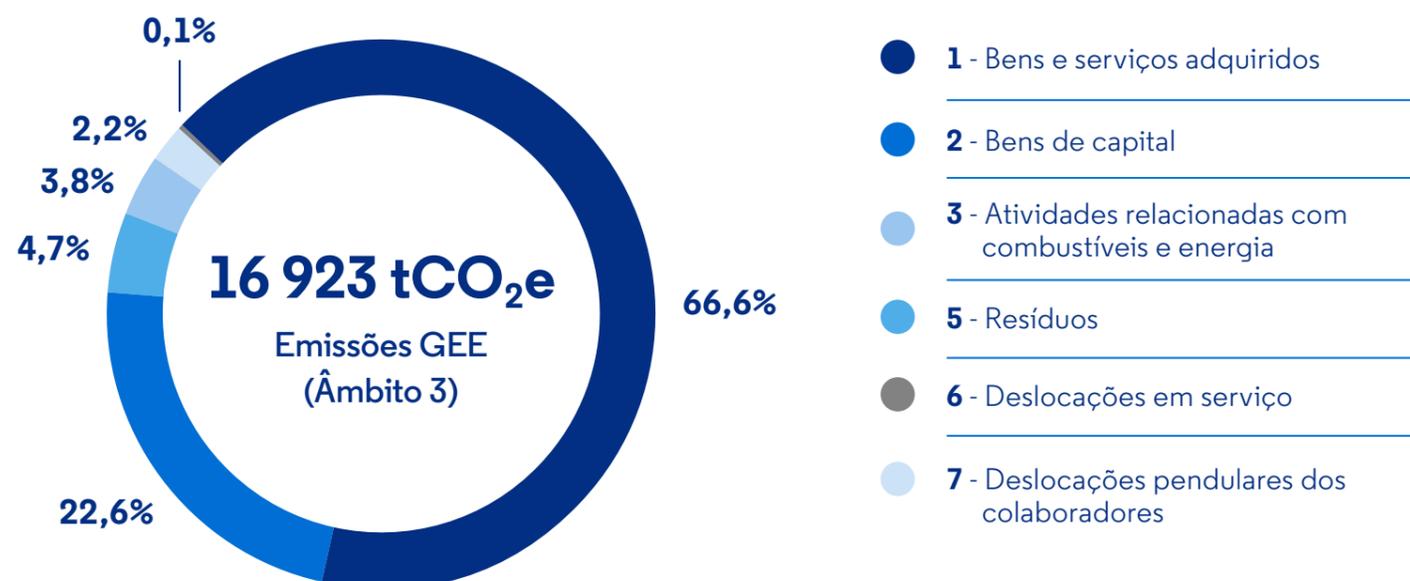


05

Distribuição das emissões de Âmbito 3

06

07



35%

Âmbito 1: Emissões diretas

91,23% Emissões diretas do processo (CH₄ e N₂O)

4,56% Gasóleo veículos

2,76% Gases fluorados

0,69% Gás propano

0,29% Gasolina veículos

0,20% Gasolina equipamentos

0,18% Gasóleo equipamentos

0,07% Gás natural ETAR

0,02% Biogás

Emissões de GEE de Âmbito 1 por atividade

93,69% Saneamento

4,72% Edifícios

1,26% Distribuição

0,18% Serviços de energia

0,10% Serviços de gestão da frente marítima

0,05% Serviços de gestão das linhas de água

Nota: Remete-se para a Tabela GRI para acesso às informações metodológicas sobre o cálculo dos indicadores GRI 305-1/2/3.

01

02

03

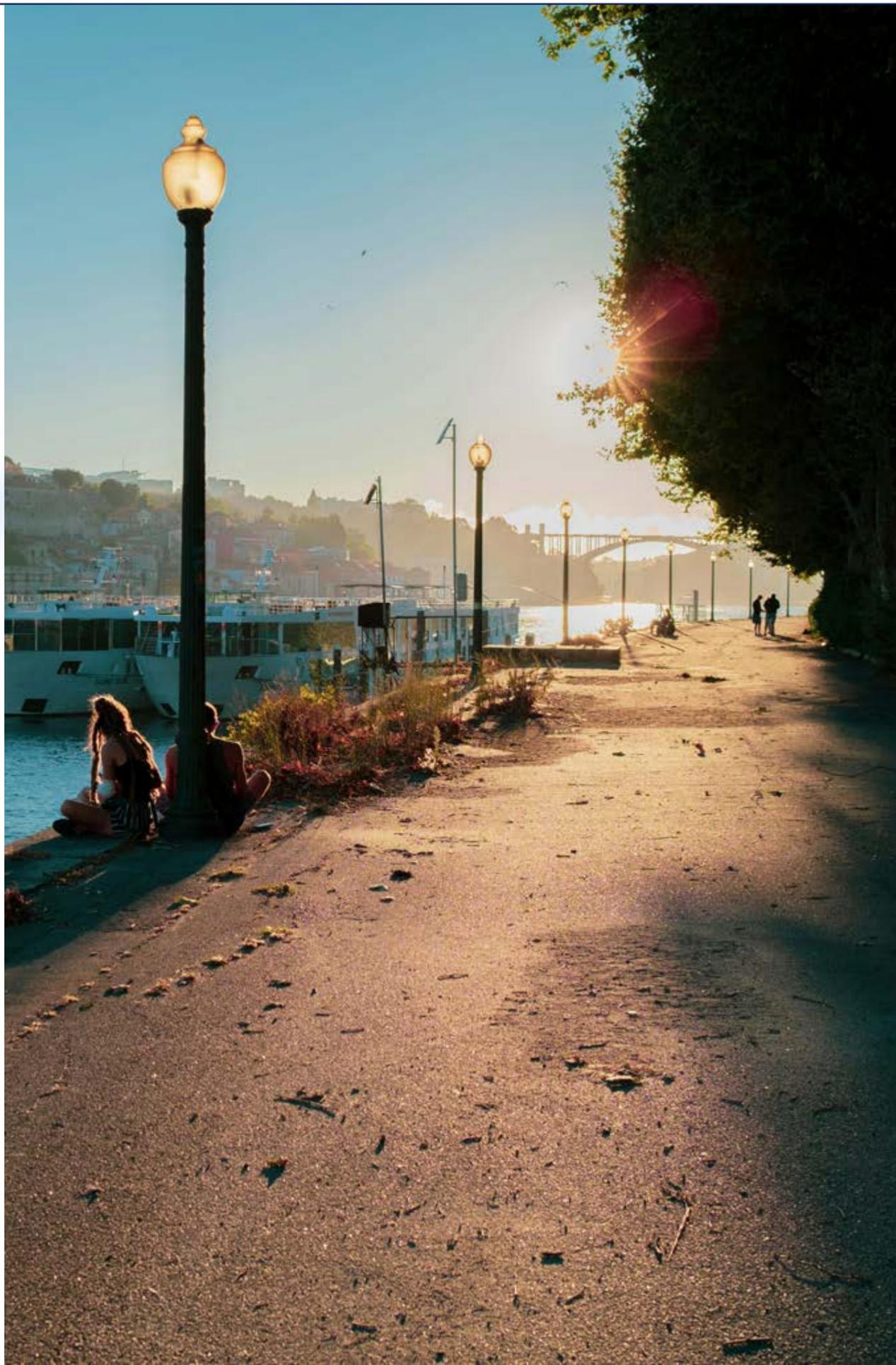
04

Cuidar do Planeta

05

06

07



Iniciativa em destaque

Inventário de emissões de GEE

Em 2022, a AEdP deu um passo fundamental ao realizar o seu primeiro inventário de gases com efeito de estufa (GEE), em parceria com uma empresa externa. Esta iniciativa resultou na implementação de uma ferramenta dedicada para a construção detalhada do inventário, visando mapear, quantificar, monitorizar e registar as emissões decorrentes das suas operações.

Este projeto marca um passo crucial na trajetória da AEdP, sendo que estes dados são essenciais para desenvolver estratégias de descarbonização específicas, direcionadas à redução efetiva das emissões

de GEE. Neste sentido, o inventário capacita a AEdP com informações cruciais para decisões informadas e estratégias alinhadas com princípios de sustentabilidade, permitindo a identificação de áreas específicas para a redução de emissões.

Ao implementar medidas focadas na redução eficaz de emissões, a AEdP contribui ativamente para as suas metas ambientais, reforçando o seu compromisso com a transparência, responsabilidade ambiental e ações proativas de combate às alterações climáticas.



Próximos Passos

| 2023-2025

- Arranque do projeto da Ribeira Poço das Patas
- Arranque da reabilitação e valorização da ribeira da Granja no troço da Quinta do Rio e Estrada da Circunvalação
- Aumento da produção de energia renovável a partir do biogás produzido na ETAR do Freixo
- Aumento da produção de energia renovável através da instalação de painéis fotovoltaicos nas instalações da Empresa **Cap. 4.2.**

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

4.4

Recursos Materiais e Resíduos

| GRI 3-3 | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5

Comprometidos com a responsabilidade ambiental, gerimos os recursos materiais e os resíduos de forma sustentável, atendendo às necessidades presentes sem comprometer as futuras, promovendo eficiência e influenciando mudanças de hábitos para práticas mais sustentáveis.

A gestão eficiente de materiais e resíduos representa um papel fundamental nas operações da AEdP, abrangendo desde o consumo de materiais renováveis e não renováveis necessários para as suas atividades até à gestão dos resíduos gerados – incluindo produtos químicos utilizados na gestão das estações de tratamento de águas residuais (ETAR).

As práticas de redução do consumo de materiais e eficiência operacional, através da exploração de soluções inovadoras, impactam positivamente na preservação dos ecossistemas, na saúde ambiental e humana, enquanto contribuem para uma gestão económica mais eficiente.

Abordagem à Otimização dos Recursos Materiais



Digitalização de Processos

Digitalização dos processos com o objetivo de diminuir a quantidade de papel de impressão consumido



Tecnologia 3D

Parque de impressoras 3D onde são produzidas peças e acessórios para instalação na rede de abastecimento de água



Escolha de Materiais

Procura e integração de materiais com menor impacto ambiental, como, por exemplo, o bioplástico – cuja matéria-prima é de origem vegetal, aprovada para o contacto com a água potável – utilizado na produção de peças e acessórios 3D para instalação na rede de abastecimento de água



Circularidade dos Materiais

Promoção da circularidade dos materiais e valorização de subprodutos das atividades ➔ **Cap. 4.5.**



Destacamos

- Otimização dos recursos materiais:
 - **5** Impressoras 3D e **2 277** novas peças produzidas
 - **-16%** Consumo de resmas de papel de fotocópia, face a 2021
- **34 804 t** Resíduos gerados
 - **99%** destinados a operações de valorização
- **31 906 t** Lamas produzidas nas estações de tratamento de águas residuais

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07



Materiais

O tipo e a quantidade de materiais utilizados pela AEdP reflete a sua dependência de materiais renováveis e não renováveis necessários às atividades da Empresa. Neste sentido, a AEdP adota práticas que visam otimizar o consumo de recursos.

É de salientar que a digitalização a que se tem assistido nos últimos anos tem vindo a contribuir para a diminuição da quantidade de papel de impressão consumido. Nesse sentido, em 2022, a Empresa deu continuidade ao seu foco na digitalização e inovação, reduzindo o consumo de papel.

Em relação à tecnologia 3D, desde 2020 que a AEdP conta com um parque de impressoras 3D que produz peças e acessórios *on-demand* para instalação imediata na rede de abastecimento de água. Esta solução representa uma alternativa às peças e materiais dos canais tradicionais, que têm tempos de produção e fornecimento longos e custos mais elevados. Estes acessórios 3D são feitos em bioplástico, cuja matéria-prima é de origem vegetal, aprovada para o contacto com a água potável.



Iniciativa em destaque

Impressão 3D: Inovação na produção de acessórios e materiais internos

Em 2022, o número de impressoras 3D foi aumentado para cinco, resultando na produção total de 2 277 peças ao longo do ano.

Dessas peças, 1 727 foram integradas na infraestrutura de abastecimento de água, contribuindo para a eficiência e manutenção sustentável do sistema. Adicionalmente, foram modeladas 11 novas peças em 3D, incluindo o inovador espirógrafo da Empresa, que foi distribuído juntamente com cartões de oferta de material escolar aos filhos dos colaboradores, no início do ano letivo, promovendo não apenas

a otimização dos recursos materiais, mas também o envolvimento e bem-estar dos funcionários.

O Watter FabLab, localizado na sede da AEdP, desempenhou um papel central na produção das 2 277 peças, consolidando-se como um espaço dedicado à inovação e sustentabilidade dentro da Empresa. Este projeto contribui não apenas para o fortalecimento da autossuficiência em termos de produção de peças essenciais, mas também para ressaltar o compromisso contínuo da AEdP com práticas sustentáveis e responsabilidade social.

Resíduos

A gestão de resíduos apresenta desafios, com riscos como falhas no controlo e custos elevados, mas também oportunidades para redução do consumo de materiais e aumento da eficiência operacional, através da exploração de soluções inovadoras. Essas práticas impactam positivamente na preservação dos ecossistemas e na saúde ambiental e humana, contribuindo para uma gestão economicamente mais eficiente, em alinhamento com a hierarquia de gestão de resíduos, princípios de economia circular e certificação ISO 14001.

Os resíduos gerados pela AEdP são geridos, quer por entidades públicas, quer por entidades privadas, dependendo da tipologia de resíduos, e, por conseguinte, das respetivas condições e requisitos operacionais e financeiros associados. Como entidades públicas, refira-se a [Porto Ambiente](#) e a [LIPOR](#). A Porto Ambiente faz a recolha e transporte dos resíduos da recolha seletiva – papel, plástico, vidro – e receciona, nos seus ecocentros, o mesmo tipo de resíduos, assim como resíduos provenientes da limpeza de ribeiras – verdes e plástico. Estes resíduos são posteriormente encaminhados para valorização na LIPOR. Adicionalmente, são entregues diretamente na LIPOR cargas

de resíduos verdes, plásticos, resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE), lâmpadas, pilhas e acumuladores, para posteriores operações de valorização. As entidades privadas são operadores de gestão de resíduos devidamente licenciados, que fazem a sua recolha e transporte para serem depois alvo de operações, na sua maioria de valorização, mas também de eliminação, tendo em conta as características e perigosidade dos resíduos e as operações possíveis de tratamento dos mesmos.

É de referir que, no processo de tratamento de águas residuais, são produzidos vários subprodutos como gradados, areias e lamas, que são enviados para destino final adequado através de operadores licenciados, nomeadamente, para valorização agrícola, respeitando o cumprimento rigoroso da legislação vigente nesta matéria.

Durante o ano de 2022, a AEdP manteve o seu trabalho de levantamento dos resíduos produzidos e a sua respetiva caracterização em termos de quantidades e tipologia. Foram produzidos mais 15% de resíduos, face ao ano anterior, sendo, na sua quase totalidade, resíduos não perigosos. Do total de resíduos não perigosos, as lamas

99%

Taxa de valorização de resíduos em 2022.

provenientes do tratamento de águas residuais urbanas representam cerca de 91,7%. Estes resíduos foram enviados para destino final adequado, através de operadores licenciados, nomeadamente para valorização agrícola, no cumprimento rigoroso da legislação vigente nesta matéria.

O encaminhamento para destino final adequado é fundamental para redução dos impactos negativos associados aos resíduos. Nesse sentido, a AEdP assegurou o correto acondicionamento e encaminhamento dos resíduos produzidos, quer em termos legais, quer em termos da sua valorização, numa visão integrada da gestão global de resíduos da Empresa. Em 2022, a taxa de valorização de resíduos atingiu os 99%, o que representa um aumento de 1,7 p.p. face ao ano anterior.

É ainda de notar que a Empresa tratou de garantir as melhores soluções e tecnologias disponíveis de gestão para cada fluxo de resíduos, no melhor compromisso entre a solução ambientalmente mais correta e as condições operacionais e financeiras verificadas.

No âmbito das soluções de valorização, destacam-se os resíduos de baterias de chumbo-ácido, paletes e resíduos metálicos que, fruto de uma gestão mais controlada e diferenciada, resultaram em maiores rendimentos para a Empresa, devido ao seu encaminhamento para novos destinos de valorização.

Produção de lamas nas ETAR (t)

Instalação	2021	2022	Varição (2022-2021)
ETAR do Freixo	6 412	7 383	15,1%
ETAR de Sobreiras	21 301	24 523	15,1%
Total	27 713	31 906	15,1%

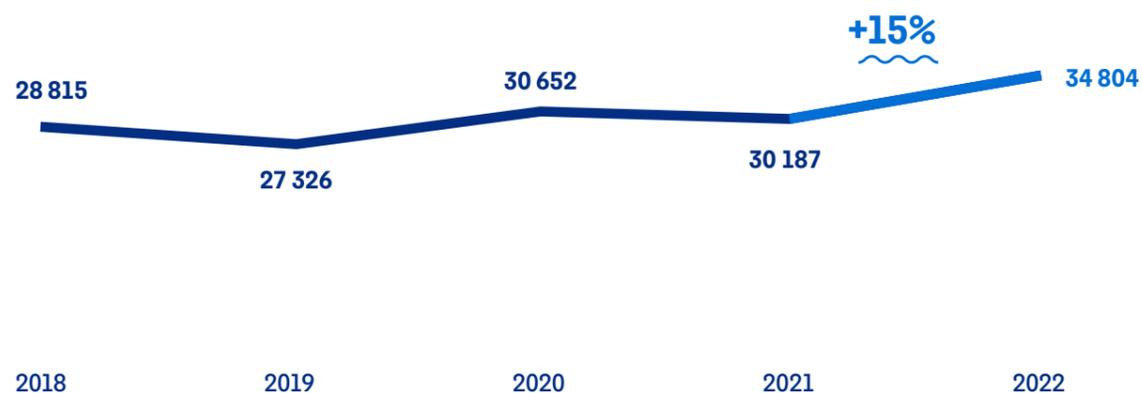


01
02
03
04
05
06
07

Cuidar do Planeta

Resíduos Produzidos

Evolução da quantidade de resíduos produzidos (t)



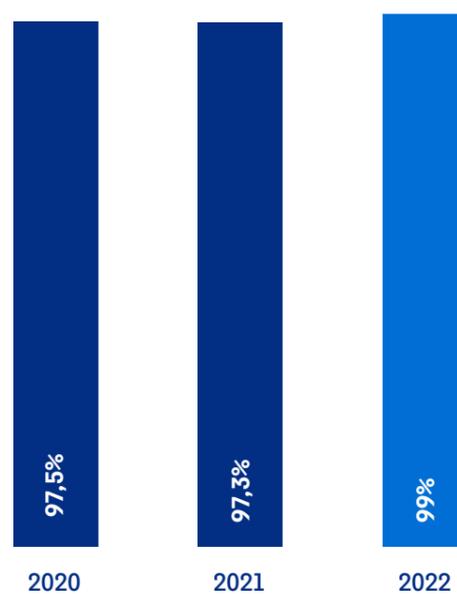
Por tipologia de resíduo (2022)



Por tipologia de operação (2022)



Evolução da taxa de valorização de resíduos



Próximos Passos

2023

- Implementação do projeto ReBOOT: reparação de equipamentos informáticos para doação às instituições particulares de solidariedade social (IPSS) da Rede Social do Município
- Implementação do projeto de redução de utilização de plásticos de uso único (copos de plástico das máquinas de café)
- Implementação de projeto interno de reutilização e reaproveitamento de materiais e resíduos em fim de vida
- Desenvolvimento da estratégia ambiental

2023-2025

- Desenvolvimento da estratégia ambiental

01

02

03

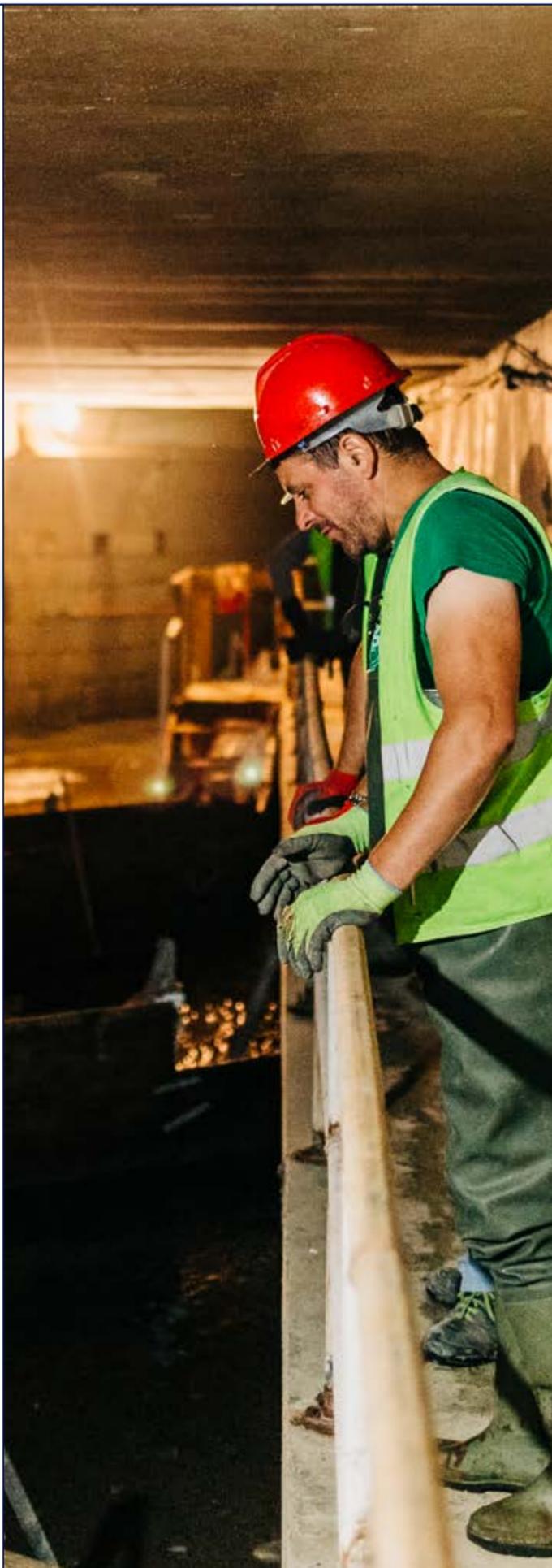
04

Cuidar do Planeta

05

06

07



4.5 Economia Circular

| GRI 3-3

Avançando com determinação rumo à sustentabilidade, comprometemo-nos a consolidar as nossas iniciativas de circularidade, desde a produção de água para reutilização até à inovadora transformação de resíduos em recursos valiosos.

Os recursos finitos e os desafios climáticos exigem uma transformação urgente em direção a uma economia neutra em carbono, sustentável, isenta de elementos tóxicos e totalmente circular. Nesse sentido, a reutilização e a reciclagem de produtos surgem como estratégias essenciais para a desaceleração do consumo de recursos naturais e a minimização da perturbação de paisagens e *habitat*, apoiando a preservação da biodiversidade.

No contexto do ciclo urbano da água, enfrentam-se, nos dias de hoje, novos desafios relacionados com a qualidade, segurança e sustentabilidade dos serviços públicos prestados a curto, médio e longo prazos. Esses desafios são ampliados pelas incertezas associadas às alterações climáticas, que se manifestam em variações severas na qualidade e disponibilidade da água.

No âmbito da economia circular, é crucial promover práticas de produção e consumo que abranjam a partilha, aluguer, reutilização, reparação, renovação e reciclagem de recursos, incluindo materiais, energia e água. É também fundamental incentivar o uso eficiente dos recursos, visando a redução do desperdício

e a manutenção do valor dos produtos pelo maior tempo possível.

A AEdP, consciente das suas responsabilidades ambientais e sociais, e ciente do papel que desempenha no cumprimento de metas locais, nacionais e internacionais, compromete-se com a neutralidade carbónica e pretende adotar na sua atividade um modelo de economia circular, promovendo ações que potenciem a sustentabilidade em todos os seus pilares.

Neste sentido, a Empresa traçou uma visão clara para a descarbonização da sua atividade → **Cap. 4.3** e utilização eficiente dos recursos → **Cap. 4.4**.

Relevamos o enfoque na transformação das estações de tratamento de águas residuais (ETAR) – Freixo e Sobreiras –, no sentido de lhes assegurar maior eficácia, fiabilidade e resiliência, tornando-as mais eficientes e sustentáveis na utilização dos recursos. Adicionalmente, pretende-se que estas instalações sejam convertidas em verdadeiras fábricas de recursos, através do aproveitamento dos seus subprodutos, nomeadamente das lamas.



Destacamos

- **1 000 m³** de água para reutilização (ApR) produzida por dia
- Reabilitação de infraestruturas para fins ambientais
- Aproveitamento de resíduos de obras



Construção de cinzeiro de praia a partir de mastro de bandeira

É de notar que as práticas referidas não fortalecem apenas a economia circular, mas também desempenham um papel essencial na mitigação dos impactos ambientais e na promoção de um modelo económico mais resiliente e equitativo.

Têm vindo a ser implementadas algumas iniciativas de circularidade, nomeadamente a produção de água para reutilização (ApR) na ETAR do Freixo, a reabilitação de infraestruturas fora de serviço e o aproveitamento de resíduos de obras de pavimentos. Adicionalmente, destaca-se a transformação de luminárias num parque de bicicletas e a construção de cinzeiros de praia a partir de um mastro de bandeira, assim como a produção de tijolos a partir de beatas.

A AEdP tem como objetivo traçar uma metodologia robusta, que permita definir claramente as ações a realizar e a medição dos seus resultados. É de relevar que, como projeto estratégico para o ano de 2023, está planeada a construção do *Roadmap* de Economia Circular da AEdP, que pretende torná-la numa empresa circular.



Iniciativas em destaque

Água para Reutilização na ETAR do Freixo

Perante um cenário de escassez de água em relação às reais necessidades, a produção de água para reutilização (ApR) nas ETAR assume cada vez mais um papel determinante enquanto origem alternativa de água. Como tal, o Governo aprovou, em 2019, a necessidade de as 52 maiores ETAR do país (onde se incluem as estações do Porto) reutilizarem 10% dos efluentes tratados até 2025 e 20% até 2030.

Nesse sentido, foi publicado o Decreto-Lei n.º 119/2019, de 21 de agosto, que estabelece o regime jurídico de produção de ApR, o que impulsionou a AEdP a arrancar com o projeto de transformação das suas ETAR (Sobreiras e Freixo) em fábricas de recursos. A empresa instalou, em 2022, uma unidade-modular-piloto de membranas planas na ETAR do Freixo, que produz 1000 metros cúbicos de água classe A por dia. Na primeira fase, esta água será reutilizada para usos não potáveis, designadamente na limpeza do espaço público.

No curto e médio prazo, a AEdP pretende construir duas linhas de adução desta nova origem de água, de forma articulada com potenciais pontos de consumo, para a rega de espaços verdes e para a limpeza urbana, num investimento superior a dois milhões de euros. Esta operação visa contribuir para a adaptação da cidade do Porto aos efeitos das alterações climáticas,



estando alinhada com o Plano de Ação para a Economia Circular, a nível nacional, e com o *Roadmap* para a Economia Circular do Porto, a nível municipal.

“
Perante um cenário de escassez de água em relação às reais necessidades, a produção de água para reutilização (ApR) nas ETAR assume cada vez mais um papel determinante enquanto origem alternativa de água.

Reabilitação de infraestruturas fora de serviço para fins ambientais

Visando a sustentabilidade e otimização de recursos, a AEdP empreendeu a reabilitação de infraestruturas existentes, nomeadamente condutas de água de abastecimento e interceptores de águas residuais, que se encontravam fora de serviço.

Estas infraestruturas foram adaptadas para transporte de águas pluviais, atendendo às necessidades de um projeto de proteção e conservação das águas balneares do Município do Porto.

A ação ocorreu na frente marítima e permitiu economias significativas, ao evitar a instalação de material novo e a realização de obras adicionais, através do aproveitamento das infraestruturas já existentes, que se encontravam em bom estado.

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07



Iniciativa em destaque

Aproveitamento de resíduos de obras

No âmbito da gestão sustentável de resíduos provenientes de obras de abertura de pavimentos, implementou-se uma prática inovadora no *campus* da AEdP.

O material fresado é cuidadosamente aproveitado, sendo adicionado um aditivo que ativa os betumes do betuminoso original, permitindo a sua reutilização, mantendo as características do betuminoso a quente.

O objetivo central é a redução dos resíduos e a sua transformação em recursos, gerando valor.

Os resultados obtidos revelaram uma redução significativa (cerca de 1/3) na compra de betuminoso para a reposição definitiva dos pavimentos intervencionados.



Próximos Passos

2023

- Criação da função de técnico de economia circular
- Exportação da ApR produzida na ETAR do Freixo, através da realização de acordos com entidades externas, como, por exemplo, o Município e empresas municipais
- Realização de ações de economia circular que visem a transformação, reutilização e reciclagem de resíduos decorrentes da atividade da Empresa, como, por exemplo, o fardamento

- Realização de diagnóstico sobre a maturidade das atividades de economia circular
- Avaliação sobre as transformações a realizar nas ETAR com vista à sua transformação em fábricas de recursos

2024

- Construção do *Roadmap* de Economia Circular



01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07

4.6

Sensibilização e Educação Ambiental

| GRI 3-3

As atividades de sensibilização e educação ambiental representam um dos pilares da nossa missão, sendo que contribuem para aumentar a consciencialização e impulsionar mudanças de comportamento na comunidade.

As atividades de sensibilização e educação ambiental desempenham um papel fundamental na AEdP no que se refere à promoção da literacia ambiental.

A Direção de Sustentabilidade desenha e impulsiona programas destinados a promover o desenvolvimento sustentável, garantindo a endogeneização da sustentabilidade e da responsabilidade social na cultura corporativa da Empresa. No entanto, a sua atuação é sobretudo projetada para o exterior, tendo em vista a realização de atividades de educação ambiental e de participação pública, direcionadas para o ciclo urbano da água e energia, a fim de contribuir para a promoção de práticas sustentáveis.

Objetivos das Atividades de Sensibilização e Educação Ambiental



Divulgar a ciência de uma forma prática e divertida e promover a cultura científica e tecnológica associada à temática da água e da energia



Desencadear sinergias entre pessoas, projetos, instituições e empresas, atuando como um laboratório onde todos os participantes ensinam e aprendem a importância transversal dos recursos hídricos e energéticos



Levar à ação através da mudança de comportamentos diários, contribuindo para que cada vez mais crianças, jovens e adultos percebam que o planeta vive uma situação-limite como resultado das alterações climáticas e que está nas mãos de todos agir e, assim, ajudar a mitigar a situação



Aproximar a população dos espaços verdes e culturais da cidade, como, por exemplo, o Parque das Águas, unindo o saber à animação e ao lazer, e a sensibilização sobre a importância dos recursos hídricos ao património histórico e cultural



Destacamos

- **118** Iniciativas de educação para a sustentabilidade
- **28 913** Participantes nas atividades de educação ambiental
- **18** Ações de sensibilização desenvolvidas
- **11** Parcerias estabelecidas
- **8** Protocolos de colaboração
- **24 889** Visitantes do Pavilhão da Água
- **3 817** Participantes no Programa H2Out
- **18 896** Participantes nas atividades do Programa Bandeira Azul

01

02

03

04

Cuidar do Planeta

05

06

07



Dentro da Direção de Sustentabilidade, a Unidade de Educação Ambiental tem como objetivos disseminar o conhecimento e fomentar o ensino experimental e interativo da ciência, bem como desenvolver o espírito de observação e a curiosidade científica, sensibilizando ativamente a comunidade para a preservação dos recursos hídricos e para a adoção de ações de sustentabilidade energética.

Sob o lema “Mergulho no Conhecimento”, esta área funcional da AEdP garante o bom funcionamento do [Pavilhão da Água](#), ao serviço da pedagogia e da sensibilização ambiental, promovendo ações lúdico-científicas sobre a temática dos recursos hídricos, com ênfase no ciclo urbano da água, e da energia.

Para além das visitas a este equipamento, a Unidade de Educação Ambiental desenvolve, dentro de portas, laboratórios científicos dirigidos a diferentes faixas etárias. Adicionalmente, são também desenvolvidos vários projetos ativos de educação ambiental em contexto externo, quer a nível escolar, quer a nível da comunidade, tais como o [Programa H2Out](#), o [Jardim da Água](#) e o [Beba Água do Porto](#).

Apesar de o início de 2022 ter ainda refletido o impacto da disseminação do contágio do vírus SARS-CoV-2 – o que necessariamente afetou as atividades de promoção da sustentabilidade –, o levantamento progressivo das medidas restritivas levou à reativação do Programa de Educação Ambiental. No total, aliando as atividades de educação ambiental às ações de dinamização cultural e científica e de responsabilidade social em diferentes espaços da cidade, a AEdP promoveu 118 iniciativas de educação para a sustentabilidade ao longo do ano em análise no presente relatório.

É de destacar o regresso à normalidade nas visitas ao Pavilhão da Água, que aumentaram acentuadamente (325,7%), de 5 847 visitantes em 2021 para 24 889 em 2022.

O ano ficou marcado pelo desenvolvimento de um trabalho ativo na disseminação do conhecimento, com a aplicação de um plano de atividades direcionadas à comunidade escolar, através de ações enquadradas no *currículo* escolar dos diferentes ciclos de ensino, e ao público em geral, apostando no cariz experimental e interativo da ciência e sensibilizando para as temáticas dos recursos hídricos e da sustentabilidade energética.

Uma outra vertente das ações desenvolvidas anualmente é o [Programa Bandeira Azul](#). É de salientar a elaboração de um plano diversificado e atrativo de atividades de educação ambiental ao abrigo deste programa, subordinado ao tema “Recuperação de Ecossistemas” em 2022, que incluiu a realização de várias ações nos areais das praias do Porto. Foram fomentadas atividades promotoras da inclusão, através do desenho e da realização de conteúdos didáticos para diferentes públicos-alvo, com necessidades específicas, designadamente a população sénior, os cidadãos portadores de deficiência e com mobilidade reduzida, os daltónicos, os surdos e os invisuais. [Cap. 5.3.](#)

Adicionalmente, a AEdP – representada por Filipa Fernandes, coordenadora de educação ambiental – participou no programa “Praça da Alegria”, da RTP, numa ação de sensibilização para a comunidade em geral sobre escassez de água e a sua distribuição no planeta.

01
02
03
04
05
06
07

Cuidar do Planeta



Iniciativas em destaque

Pavilhão da Água

O Pavilhão da Água é um espaço de cultura científica e tecnológica, onde a ciência anda à solta, vai ter com o visitante, convida à interação e apela à observação, através de uma exposição de módulos interativos, vivos e dinâmicos. De forma a aproximar a comunidade do Pavilhão e a transmitir todos os projetos desenvolvidos na Empresa, o plano anual de atividades compreende a comemoração de dias temáticos, a gestão de redes sociais, a elaboração mensal de boletins informativos, o desenvolvimento de conteúdos didáticos e a promoção de sinergias e parcerias com escolas e entidades diversas.



Jardim da Água

Desde 2019, a iniciativa gratuita Jardim da Água traz atividades lúdicas e culturais ao Parque das Águas, com o propósito de aproximar a população deste pulmão verde situado no interior da Quinta de Nova Sintra, em plena zona oriental da cidade do Porto.

Em 2022, foram organizadas seis edições que contaram com um mercado tradicional. Os visitantes tiveram oportunidade também de desfrutar de *workshops*, iniciativas de iniciação à prática de *yoga* e meditação, bem como das habituais visitas guiadas às fontes e fontanários antigos da cidade do Porto que se encontram espalhados ao longo deste espaço.



Programa H2Out

Este projeto foi iniciado pelo Pavilhão da Água com o objetivo de levar as atividades de laboratórios realizadas dentro do Pavilhão para as escolas, empresas e instituições. A iniciativa aposta numa nova área de intervenção, levando até às escolas os laboratórios *hands-on*, oficinas que permitem aos grupos a realização de sessões experimentais semelhantes às realizadas num laboratório de investigação científica.



Beba Água do Porto

O projeto tem como objetivo primordial contribuir para que a água da torneira seja a bebida preferida dos cidadãos no seu dia-a-dia, destacando as suas qualidades intrínsecas, tais como sabor, saúde, confiança e qualidade, mas também a sua diferenciação no que respeita ao custo e ao impacto ambiental em comparação com as águas engarrafadas.



beba
água
do Porto

01
02
03
04
05
06
07

Cuidar do Planeta



Iniciativas em destaque

Programa Bandeira Azul

No âmbito do **Programa Bandeira Azul**, pretende-se desenvolver um calendário de atividades atrativas e sensibilizadoras para manter o **Pavilhão da Água** com o reconhecimento oficial da **ABAE (Associação Bandeira Azul da Europa)** enquanto centro azul, continuando a ser considerado como um espaço privilegiado para as atividades de sensibilização e educação ambiental para os temas relacionados com o ambiente marinho, costeiro ou fluvial.

No contexto do tema anual da ABAE, a AEdP aliou-se a diferentes entidades parceiras para o desenvolvimento participado das atividades, apostando na originalidade, no efeito multiplicador e na inclusão social. Foi promovido um plano de atividades de sensibilização e publicação de informação com participação ativa e passiva do público, envolvendo 29 696 pessoas, através de iniciativas presenciais (13 668) e de publicações nas redes sociais e no *website* (16 028).

As praias do Porto voltaram a encher-se de conhecimento e animação, tendo sido promovidas várias atividades de educação ambiental em pleno areal, juntamente com a **Câmara Municipal do Porto**, com o **CIIMAR (Centro Interdisciplinar de Investigação Marinha e Ambiental)**, a **ColorADD (Color Identification System)** a Proteção Civil, a **Agência da Energia do Porto**, a Escola Secundária Filipa de Vilhena e o Centro de Dia Mutualista de Valongo.

Além das iniciativas práticas realizadas nos areais das zonas balneares, a Empresa

procurou reforçar a importância da biodiversidade nas linhas de água, através de ações de plantação de árvores autóctones nas margens da ribeira da Granja, de exploração destes ecossistemas aquáticos e de identificação dos diferentes seres vivos e potenciais agressores aí existentes.



 **Veja aqui um pequeno resumo das inúmeras atividades que percorreram a frente marítima do Porto**



Saiba mais no artigo “Alunos da Escola do Viso plantaram árvores na Ribeira da Granja por uma cidade mais verde”

Ação de sensibilização sobre a escassez de água e a sua distribuição no planeta

A coordenadora de educação ambiental, Filipa Fernandes, participou no programa “Praça da Alegria” com uma intervenção sobre como podemos fazer um uso mais sustentável da água.

Esta intervenção possibilitou chegar a um público mais alargado com dicas de poupança de água, promovendo a educação ambiental de livre acesso.



 **Veja aqui o vídeo da participação**



Próximos Passos

| 2023-2025

- “Água - Fonte de Vida das Futuras Gerações”: projeto dirigido às escolas das comunidades desfavorecidas dos concelhos de Porto (Campanhã e Bonfim) e Gondomar (Valbom), promovendo a inclusão e partilha de conhecimento

| 2024-2026

- Fomentar o reconhecimento da importância da biodiversidade no seio da AEdP e junto da população em geral, no âmbito do compromisso act4nature Portugal

01

02

03

04

05

Crescer com as Pessoas

06

07

05 Crescer com as Pessoas

As pessoas movem-nos,
são o nosso motor.
Por elas, evoluímos
com confiança



5.1

Valorização dos Colaboradores

| GRI 2-7 | GRI 2-19 | GRI 3-3 | GRI 401-1 | GRI 401-3 | GRI 403-1 | GRI 403-3 | GRI 403-5 | GRI 403-6 | GRI 403-9 | GRI 403-10 | GRI 404-1 | GRI 404-2 | GRI 404-3

Na AEdP estamos empenhados no desenvolvimento pessoal e profissional das nossas pessoas, procurando valorizar o seu trabalho e dedicação e proporcionando oportunidades de melhoria constantes.

A AEdP demonstra um compromisso constante com a valorização de cada colaborador, visando a sua integração, satisfação e desenvolvimento. Além de oferecer práticas laborais transparentes e benefícios aos seus colaboradores, a Empresa investe em formação – interna e externa – para promover a criação de conhecimento e o desenvolvimento de competências. Adicionalmente, procura conhecer as necessidades das suas pessoas e fazer a melhor correspondência destas com os objetivos da Empresa, enquanto está atenta e procura gerir da melhor forma o percurso de cada colaborador, ao longo do seu percurso.

A promoção destas políticas, orientadas para a gestão de pessoas, de acordo com a missão, a visão, os valores institucionais e as orientações estratégicas, é a missão da Unidade de Gestão de Pessoas (UGP), que procura, potenciar a atração e retenção de colaboradores com o perfil mais adequado ao exercício das funções que integram a estrutura organizacional da Empresa.

Para isso, a AEdP adota um sistema integrado de gestão de pessoas, baseado nas seguintes

subdimensões: recrutamento e seleção, acolhimento e integração, gestão de desempenho, gestão de desenvolvimento e gestão de consequências.

O quadro de pessoal da AEdP era constituído, final de 2022, por 547 colaboradores, dos quais 366 do sexo masculino e 181 do sexo feminino. No ano de relato, como em todos os anteriores, a preponderância de homens, que representaram 66,9% do total de efetivos, explica-se pelo predomínio das equipas operacionais. No entanto, tem vindo a verificar-se uma mudança gradual, com um aumento de mulheres em cargos técnicos e de gestão. Em comparação com o ano precedente, a estrutura de pessoal aumentou 1,9%.

A idade média aumentou ligeiramente, dos 49 anos para os 49,2 anos, apesar da também ligeira descida do nível de antiguidade, de 19,5 anos, em 2021, para 19,2, em 2022. Esta diminuição de 1,5% é reflexo das saídas da empresa (45), quer por aposentação (15), quer por iniciativa do próprio colaborador (22) ou iniciativa da empresa (8), e da admissão de novos colaboradores (62).

“

A AEdP procura conhecer as necessidades das suas pessoas e fazer a melhor correspondência destas com os objetivos da Empresa.



Destacamos

- **90,3%** Colaboradores com contrato por tempo indeterminado
- **16** Colaboradores que passaram a exercer funções de gestão
- **45** Colaboradores com progressão de nível remuneratório
- **17 526 horas** Formação (189 ações)
- **32,08 horas** Média de horas de formação por colaborador
- **55,23** Índice de acidentes de trabalho
- **100%** Taxa de cumprimento de obrigatoriedade legal das consultas de medicina do trabalho



01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas



Evolução do número de colaboradores

Nota: Remete-se para a Tabela GRI para acesso detalhado ao cálculo dos indicadores relativos aos colaboradores (GRI 2-7 e 401-1).



547

Colaboradores (em 2022):

66,9%
Homens

33,1%
Mulheres

Nível médio de antiguidade:
19,2 anos

90,3%
Contratos por tempo indeterminado

9,7%
Contratos a termo certo ou incerto

Distribuição por grupo funcional:

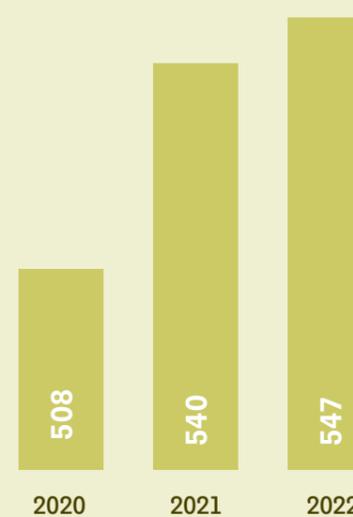
58,32%
Operacional / Administrativo



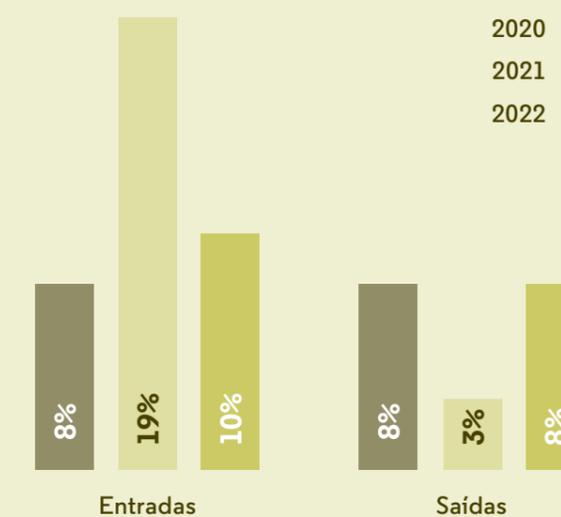
12,25%
Gestão

29,43%
Técnico

Evolução do número de colaboradores:



Evolução da taxa de entradas e saídas:



Práticas laborais, remunerações e benefícios dos colaboradores

A promoção do desenvolvimento dos colaboradores e do seu bem-estar tem vindo a ganhar relevo e um maior destaque na AEdP, através da implementação de práticas laborais, remunerações e benefícios para os colaboradores conducentes a esse objetivo.

O Acordo de Empresa é um importante instrumento na definição de políticas laborais e remuneratórias, que têm no mesmo o suporte legal necessário à disponibilização de um conjunto de benefícios. Ele é aplicável a todos os colaboradores filiados no Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública e de Entidades com Fins Públicos (SINTAP), bem como a todos aqueles que aderiram ao mesmo. Em 2022, encontrava-se em vigor a revisão do Acordo de Empresa de fevereiro de 2021.

Entre o conjunto de benefícios para colaboradores, destacam-se o regime de 35 horas semanais de trabalho, a atribuição do dia de aniversário e a possibilidade de participação nos resultados da AEdP.

A participação dos colaboradores nos resultados da empresa é possível, sempre que, em cada exercício financeiro, a AEdP obtenha um resultado líquido positivo acima de um determinado valor, bem como parecer favorável da sua Assembleia Geral. Em 2022, o valor dos resultados distribuído aos colaboradores foi de 169 394,60€.

Ainda no que se refere a políticas de remuneração, a Política Remuneratória nesse ano produziu efeitos diretos na atualização da remuneração-base de 221 colaboradores da Empresa. Em resultado do processo de revisão extraordinária de remunerações, 31 colaboradores viram alterada a sua função com reflexo na respetiva categoria profissional,

45 colaboradores progrediram no seu nível retributivo e 16 colaboradores passaram a exercer funções de gestão.

A AEdP desenvolve diversas medidas para incentivar a conciliação da vida pessoal com a vida profissional de todos os colaboradores. Esta preocupação revela-se, desde logo, na definição do horário de trabalho. Assim, a cláusula 28.ª do já referido Acordo de Empresa determina que na elaboração do horário de trabalho, a Empresa deve:

- ter em consideração prioritariamente as exigências de proteção da segurança e saúde do trabalhador;
- facilitar ao trabalhador a conciliação da atividade profissional com a vida familiar;
- facilitar ao trabalhador a frequência de curso escolar, bem como de formação técnica ou profissional.

Determina ainda que, havendo na Empresa colaboradores que pertençam ao mesmo agregado familiar, a empresa procurará assegurar a prática de horários compatíveis com a vida familiar.

A prática do horário flexível é outro fator determinante para a proteção da parentalidade, permitindo às famílias conciliar as suas responsabilidades parentais com o exercício da sua atividade, sem que tal seja fator discriminatório ou tenha repercussões negativas na avaliação de desempenho e na própria remuneração e progressão de carreira. Estão previstas quatro modalidades de horário de trabalho:

- a) Horário fixo
- b) Horário flexível
- c) Trabalho por turnos
- d) Jornada contínua



Iniciativas em destaque

Regresso às aulas com a AEdP

A AEdP promove anualmente a distribuição de *kits* escolares aos filhos dos colaboradores que se encontrem a frequentar a escola entre o 1.º e 12.º ano. O objetivo desta iniciativa é envolver e integrar as crianças na dinâmica da Empresa, partilhando conhecimento e ajudando os pais a proporcionarem melhores condições aos seus filhos.

Em 2022, a entrega de 240 *kits* foi feita numa prova de orientação realizada no Parque das Águas, destinada aos filhos dos colaboradores elegíveis para atribuição deste benefício. A atividade contou com a colaboração do Grupo Desportivo “4 Caminhos”.

Celebração de datas festivas

Em 2022, a AEdP celebrou datas festivas juntamente com os seus colaboradores através da promoção de diversas iniciativas.

De entre as iniciativas realizadas, destaca-se o *workshop* de pintura de ovos da Páscoa, com 12 participantes, o concurso de quadras de São João, que envolveu 60 participantes e a distribuição de Manjericos de São João, que contou com a participação de 538 participantes. A Empresa comemorou, ainda, o Dia de São Martinho, contando com 547 participantes, e realizou uma campanha solidária e de gratidão em parceria com a **U.DREAM** – Invasão de Duendes de Natal e Promoção do Espírito de Equipa –, com 549 participantes.

Estas iniciativas visam aumentar o bem-estar dos colaboradores e fortalecer o clima organizacional, contribuindo para o aumento da motivação das pessoas.



▶ Saiba mais sobre a Campanha Solidária

01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas

Formação e educação

A AEdP entende a formação como fundamental para o processo de aprendizagem e desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores. Para isso, desenvolve anualmente um Plano de Formação com ações internas e externas realizadas em horário laboral que abrangem todos os colaboradores, de acordo com os planos de desenvolvimento individual e as competências necessárias para a função.

Para além da formação considerada no Plano de Formação Anual, os colaboradores têm a possibilidade de realizar formação específica, técnica ou avançada, e participar em conferências e congressos nacionais e internacionais, no âmbito da sua atividade profissional.

Principais áreas de formação

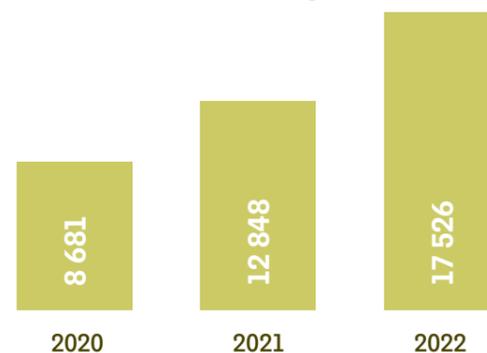
- Ciências informáticas
- Contabilidade e fiscalidade
- Desenvolvimento pessoal
- Eletrónica e automação
- Engenharia e técnicas afins
- Enquadramento na organização/empresa
- Gestão e administração
- Legislação
- Metalurgia e metalomecânica
- Segurança e saúde do trabalho

No âmbito do Plano de Formação de 2022, todos os colaboradores da Empresa frequentaram pelo menos uma ação de formação, tendo sido ministradas 17 526 horas de volume de formação, mais 4678 horas face a 2021, o que traduz um incremento de 41,3 pontos percentuais. Foram realizadas 189 ações de formação. Verifica-se que existiu uma evolução positiva entre 2020 e 2022 no número

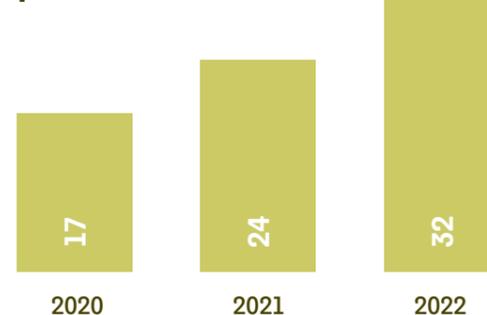
de horas de formação, sendo que em 2022 se registou uma média de 32 horas de formação por colaborador.

No âmbito das atividades relativas ao desenvolvimento de competências decorridas em 2022, destacam-se o Programa de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências e o programa “MAIS Estudo”.

Evolução do número de horas de formação:



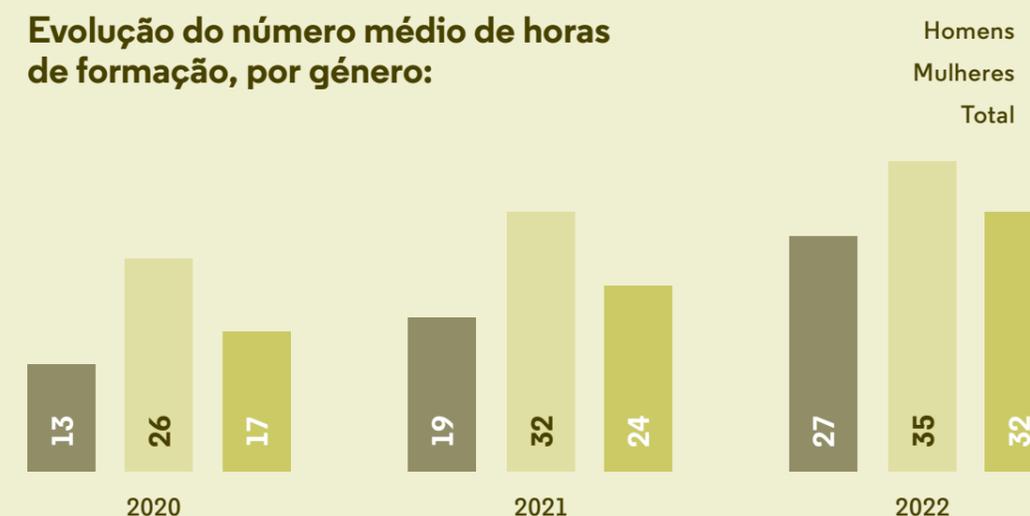
Evolução do número médio de horas de formação, por colaborador:



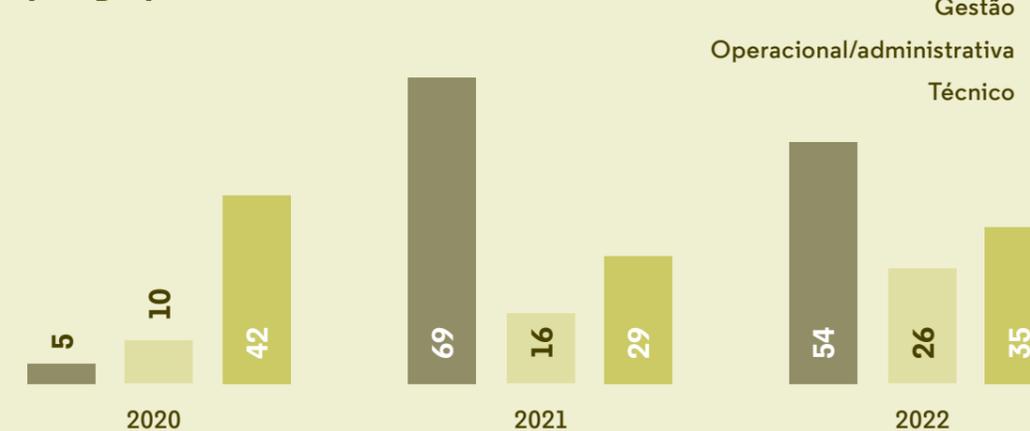
Nota: Remete-se para a Tabela GRI para acesso detalhado ao cálculo do indicador relativo à formação anual (GRI 404-1).

Evolução do número médio de horas, por género e por grupo funcional

Evolução do número médio de horas de formação, por género:



Evolução do número médio de horas de formação, por grupo funcional:



Iniciativas em destaque

Programas para desenvolvimento de competências

No âmbito do Programa de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), a AEdP, através da Escola Artística e Profissional Árvore, proporcionou a todos os colaboradores interessados a conclusão do ensino básico e secundário de maneira simplificada, flexível e adaptada às suas necessidades individuais.

Já no âmbito do Programa “MAIS Estudo”, a AEdP atribui bolsas de formação, para ações de nível técnico-profissional ou superior, a colaboradores que cumpram requisitos de elegibilidade, definidos em função do tempo de serviço e do interesse da formação para o desempenho da função. Em 2022, foram atribuídas cinco bolsas, para apoiar a frequência de licenciaturas, pós-graduações ou mestrados, no ano letivo 2022-2023.

Gestão do percurso profissional

A gestão do percurso profissional assenta no Sistema D2C – Desempenho, Desenvolvimento e Consequências –, cujos objetivos são:

- atrair;
- acolher e integrar;
- desenvolver;
- gerir desempenhos;
- reconhecer.

Durante o ano de 2022, foi desenvolvido um conjunto de iniciativas com o objetivo de potenciar e consolidar melhores práticas relacionadas com a gestão do percurso profissional, tendo sido aperfeiçoados modelos de gestão, regulamentos, processos e procedimentos internos.

A AEdP apostou, em 2022, no desenvolvimento da plataforma de gestão de desempenho e na revisão do manual de gestão de desempenho.

Revisão do Manual de Gestão de Desempenho

Em abril de 2022, identificou-se a necessidade de atualizar o Manual de Gestão de Desempenho de acordo com as boas práticas de gestão de pessoas.

Como benefícios desta iniciativa, destaca-se a adaptação do modelo de gestão de desempenho à realidade da AEdP, estimulando a motivação dos colaboradores, promovendo uma maior identificação destes e das lideranças com o modelo aplicado, e simplificando os processos.

Desenvolvimento da plataforma informática do Modelo de Gestão de Desempenho

Com o objetivo de iniciar a transformação digital do processo de avaliação de desempenho e facilitar o acesso dos colaboradores aos resultados, foi iniciado em 2022 o desenvolvimento de uma plataforma mais dinâmica e responsiva às necessidades dos avaliados e avaliadores.

Em parceria com o gestor do sistema, foram implementados diversos desenvolvimentos e melhorias, possibilitando a consulta, realização e tomada de conhecimento das avaliações de desempenho de maneira mais eficaz e eficiente.

Esta plataforma permitiu uma maior facilidade na realização das avaliações de desempenho, a disponibilização e compilação da informação num único local, a modernização das ferramentas utilizadas e uma maior transparência nos processos, sendo mais uma ferramenta de suporte à gestão de pessoas.



01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas

Segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores

Os impactos da segurança e saúde no trabalho (SST) na AEdP são significativos em várias dimensões.

No aspeto financeiro, o facto de o desenvolvimento da cultura de segurança da Empresa ainda se encontrar aquém da maturidade necessária contribui para insuficiente aplicação de boas práticas nas atividades diárias, resultando num aumento das taxas de sinistralidade e dos encargos com parâmetros de saúde curativa e doença profissional. Em termos de qualidade de vida, a promoção de condições de saúde ocupacional abrange o desenvolvimento de políticas preventivas dos principais indicadores de saúde da população – diabetes, hipertensão, nutrição, tabagismo –, permitindo a melhoria dos padrões de saúde e bem-estar dos colaboradores. Além disso, as práticas de SST têm um impacto crucial na comunidade, dado que as operações da Empresa são realizadas nos espaços públicos do município. A implementação de regras para garantir a integridade física de terceiros e evitar danos materiais, incluindo sinalização adequada e controlo de substâncias químicas e técnicas de contenção, é vital para o bem-estar da comunidade e para a integridade ambiental.

Neste sentido, os serviços de SST da AEdP têm como missão a promoção das condições de segurança e saúde ocupacionais, desenvolvendo e implementando processos e procedimentos que visam o cumprimento da legislação e a promoção da saúde e o bem-estar dos colaboradores. A sua atividade é orientada para a satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas, através da aplicação de princípios e boas práticas, garantindo um ambiente seguro e a promoção de uma cultura organizacional orientada para a SST.

Os objetivos da **Política Integrada de Qualidade e Segurança e Saúde do Trabalho** estão devidamente interligados e alinhados com os pilares estratégicos da AEdP. No âmbito desta política, a Empresa definiu, durante o ano de 2022, dez princípios de ação. Estes princípios incluem a eficácia e eficiência na resposta às necessidades dos clientes e *stakeholders*, o cumprimento de requisitos legais e compromissos voluntários, a monitorização contínua do desempenho para promover a melhoria contínua, a proteção de ativos e a mitigação de riscos, a promoção de condições de trabalho seguras e saudáveis, e a tomada de decisão alinhada com orientações estratégicas.

Na sua estrutura organizacional, a AEdP dispõe de uma equipa de SST interna – constituída por dois técnicos superiores de segurança – e de uma equipa multidisciplinar externa na área da saúde ocupacional, que garante as atividades de medicina do trabalho, medicina curativa, enfermagem e psicologia. É de referir que a AEdP disponibiliza a todos os colaboradores com contrato individual de trabalho uma apólice de seguro de saúde, uma vez que os colaboradores em regime de Cedência de Interesse Público têm acesso à ADSE (Assistência na Doença aos Servidores Cíveis do Estado).

Com vista a monitorizar a saúde e o bem-estar físico dos colaboradores, a Unidade de SST promove todos os anos um conjunto de rastreios e atividades de promoção da saúde, abordando diferentes temáticas como a hipertensão, diabetes, saúde mental, nutrição e saúde oral, entre outras. Estas iniciativas são realizadas nas instalações da Empresa e divulgadas via *e-mail* a todos os colaboradores.

Apoios de Saúde

Medicina no Trabalho

A medicina no trabalho constitui uma área de intervenção prioritária na Política de Recursos Humanos da AEdP, que valoriza o local de trabalho como espaço de eleição para a prevenção primária dos riscos profissionais, a proteção da saúde e o acesso aos serviços de saúde. No que respeita à vigilância da saúde dos colaboradores, foram realizadas:

569 Consultas e exames complementares (admissão, periódicos e ocasionais), dos quais **80%** de carácter obrigatório e **20%** de carácter não obrigatório.

Medicina Curativa

A AEdP disponibiliza serviços de medicina curativa e enfermagem aos trabalhadores, no âmbito da prestação de cuidados de saúde abrangentes e continuados, com vista à manutenção das aptidões profissionais e do equilíbrio pessoal.

As consultas de clínica geral, realizadas no Gabinete Médico da sede da Empresa, destinam-se a resolver problemas súbitos e a acompanhar situações de doença crónica já diagnosticadas, através da prescrição de terapêutica e de exames complementares de diagnóstico e de aconselhamento médico sobre práticas de saúde.

Abrangem, também, o rastreio de doenças profissionais e o estabelecimento de medidas gerais de prevenção de doenças e lesões, em concertação com a medicina do trabalho. Este tipo de consultas registou um aumento expressivo de **102,8%** (**460** em 2021 para **933** em 2022), atingindo o maior número de consultas dos últimos três anos.

Consultas de Psicologia

São disponibilizadas consultas de psicologia com a finalidade de permitir o apoio socioprofissional, abrangendo informação e orientação sobre a melhor forma de utilização dos recursos existentes, o desenvolvimento de relações interpessoais e grupais, o apoio na construção de soluções para problemas de índole psicossocial e acompanhamento e a orientação na resolução de problemas. Além da resolução de problemas já existentes, este serviço visa atuar na prevenção de problemas psicossociais.

Nos últimos três anos, este acompanhamento revelou-se de especial importância na promoção da saúde mental, tendo-se concretizado mais de **100** consultas de psicologia em cada ano.

01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas



Em 2022,

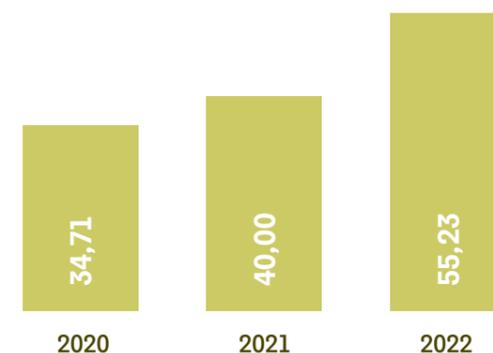
82

colaboradores participaram nos vários rastreios (saúde oral, nutrição e saúde cardiovascular, entre outros)

184

Colaboradores participaram na dádiva de sangue

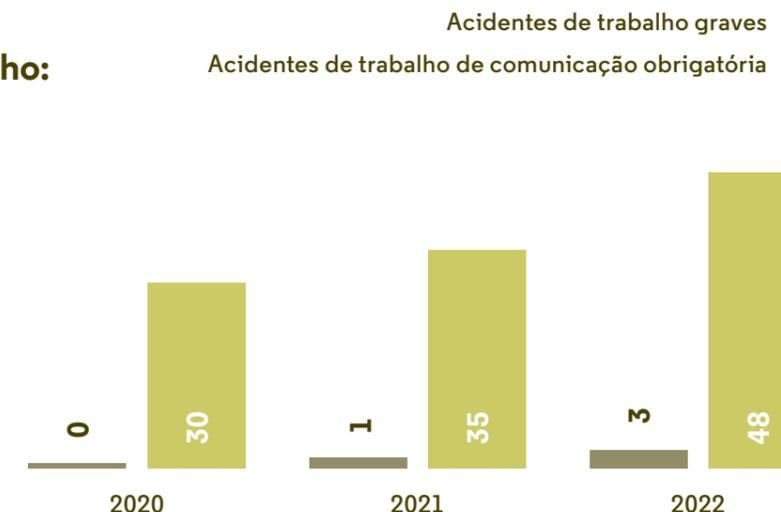
Índice de acidentes de trabalho:



Evolução do número de acidentes de trabalho:

+37%

Nota: Remete-se para a Tabela GRI para acesso detalhado ao cálculo do indicador relativo à formação anual (GRI 403-9).



Em 2022, o número total de acidentes de trabalho cifrou-se em 48, mais 37,1% do que os registados em 2021. Destes acidentes, 15 resultaram em períodos de baixa com um total de 168 dias perdidos. É de referir que, nos três anos reportados, não houve registo de acidentes mortais.

Os principais tipos de acidentes de trabalho reportados tratam-se de lesões músculo-esqueléticas, consequência da movimentação manual de cargas, queda de colaboradores e desvios materiais. Foram tomadas medidas para prevenir este tipo de acidentes, através de formação, aquisição de equipamentos auxiliares para movimentação mecânica de cargas e instalação de equipamentos de proteção contra quedas em altura.

Relativamente às doenças profissionais, em 2022 houve dois casos de doenças profissionais confirmadas, mantendo a tendência verificada no ano anterior. Estas doenças são sobretudo causadas por movimentos repetitivos e sobre-esforço dos membros superiores, originando inferiorestendinites, tendossinovites e

miotendossiovites crónicas. Neste sentido, foram tomadas ações para eliminar ou mitigar estes problemas, através de alterações funcionais dos colaboradores identificados com doenças profissionais.

No ano de relato, a AEdP iniciou o processo de implementação do Sistema de Gestão Integrado (SGI) de Qualidade e de Segurança e Saúde do Trabalho, ao abrigo das normas ISO 9001 e ISO 45001. A estratégia de implementação definida pela gestão foi a de avançar com a implementação e certificação do SGI, de forma faseada e por âmbito de processo de gestão, sendo a Unidade de Educação Ambiental a primeira área selecionada para a implementação, que decorreu em 2022.

Adicionalmente, a Empresa centrou o seu plano de ação nas áreas de atuação que necessitavam de um maior nível de desenvolvimento para a correção de situações críticas e de grande impacto nos processos de gestão, nomeadamente, as áreas do controlo do risco e gestão da emergência.

01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas



Iniciativas em destaque

Implementação do Sistema de Gestão Integrado de Qualidade, Segurança e Saúde do Trabalho

No segundo semestre de 2022, foi iniciado o projeto de implementação do Sistema de Gestão Integrado (SGI), com o objetivo de aprimorar e uniformizar os padrões de qualidade e de segurança e saúde do trabalho (SST) da Empresa.

No âmbito das atividades de sensibilização e educação ambiental, as principais ações incluíram a realização de uma auditoria de conformidade legal em SST e a condução da primeira auditoria interna durante a fase de concessão. Como resultado desses esforços, o Sistema de Gestão Integrado de Qualidade e Segurança foi certificado.

Controlo do Risco Operacional e Gestão de Emergência

Com o objetivo de aprimorar e corrigir situações críticas com impacto significativo nos processos de gestão, a AEdP focou o seu plano de ações de 2022 nas áreas de controlo do risco operacional e gestão de emergência.

No âmbito do controlo do risco operacional, foram implementadas medidas abrangendo a identificação, avaliação e gestão de riscos associados às operações diárias, com destaque para a avaliação de riscos e a realização de avaliações especializadas dos parâmetros físicos – ruído, vibração, iluminância, conforto térmico e qualidade do ar interior – e ergonómicos. É ainda de referir o desenvolvimento e a implementação de ações de sensibilização direcionadas para colaboradores envolvidos em funções operacionais, abordando riscos específicos no local de trabalho e promovendo as principais regras de SST.

A revisão da gestão da emergência assentou no desenvolvimento e atualização dos processos, políticas e procedimentos implementados na Empresa, de forma a melhorar a capacidade de planeamento, preparação, resposta e recuperação, perante situações de emergência ou desastre. Este processo envolveu as fases de prevenção, preparação, resposta, reabilitação, recuperação, coordenação e avaliação e concentrou-se na melhoria das medidas de autoproteção dos edifícios da AEdP e na elaboração do Manual de Atmosferas Explosivas nas ETAR.

No âmbito da formação em SST, em 2022, a AEdP realizou diversas formações, tais como: acolhimento em SST; segurança contra incêndio e emergência; trabalhos em altura; riscos biológicos; risco químico – armazenamento e manuseamento de produtos químicos, riscos ergonómicos; primeiros socorros. Essas formações abrangentes refletem o compromisso da Empresa em capacitar os seus colaboradores para lidar com uma variedade de situações relacionadas a segurança no ambiente de trabalho.



01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas



Próximos Passos

| Gestão do percurso profissional

2024

- Avaliação do clima organizacional

2024 - 2026

- Análise, avaliação e descrição de todas as funções da Empresa
- Criação de programa de integração para os novos colaboradores
- Definição de Planos de Desenvolvimento Individuais – desenvolvimento de carreira
- Desenvolvimento do modelo de referência para a gestão das consequências

| Práticas laborais, remuneração e benefícios dos colaboradores

2024 - 2027

- Implementação do projeto “Comportamento Sem Risco”, que visa a promoção de uma cultura organizacional que priorize a segurança em todos os níveis da Empresa

2023

- Revisão do Acordo de Empresa
- Desenvolvimento do Manual de Gestão de Tempos e Organização do Trabalho
- Implementação do trabalho híbrido

2024

- Certificação do Sistema de Gestão Integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança das atividades desenvolvidas pela Direção de Energia
- Elaboração do Manual de Saúde Ocupacional

01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas



5.2

Compromisso com o Cliente

| GRI 3-3 | GRI 416-1 | GRI 416-2

A nossa principal prioridade é garantir a satisfação dos nossos clientes, estimulando e fortalecendo uma relação de confiança. Para tal, a qualidade e segurança do serviço prestado tem de ser de excelência e, assim, apostamos numa monitorização permanente no sentido de implementar melhorias contínuas.

O foco da AEdP na satisfação do cliente e na monitorização dessa satisfação, quer pela via da recolha de *feedback*, quer pela gestão dos processos de reclamações, potencia um maior conhecimento sobre as suas necessidades e expectativas, conduzindo a uma relação de maior proximidade e confiança. Neste âmbito, surgem também novas oportunidades decorrentes da adaptação e evolução dos processos, potenciadoras de maior eficiência e valorização económica e qualitativa.

A otimização de processos internos, através da revisão dos procedimentos existentes e da criação de novos, e a implementação de novas estratégias de comunicação com o cliente são ferramentas essenciais para o cumprimento do propósito de melhorar a agilidade e a qualidade da interação e do contacto com os clientes.

É de referir que há que garantir o contínuo alinhamento entre as necessidades e as expectativas do cliente, na mesma medida dos restantes *stakeholders*, salvaguardando o equilíbrio de interesses, a coerência de estratégias e, conseqüentemente, a imagem, credibilidade e reputação da Empresa.

A AEdP teve, em 2022, um aumento do número de clientes – mais 2,1% face ao ano anterior.



Destacamos

- **+2,1%** N.º de clientes (face a 2021)
- **7,8** Escala de 1 a 10 pontos Resultado global do estudo da avaliação da qualidade percebida e da satisfação do cliente
- Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano, atribuído pela ERSAR⁵
- **-27,4%** Reclamações (face a 2021)
- **7 734** Análises à água realizadas pelo laboratório da Empresa
- **- 4 377** com valor paramétrico
- **99,43%** Análises realizadas em conformidade com os valores de referência fixados na legislação



⁵ Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Clientes por tipologia de consumo

Tipo de Cliente	2021		2022		Varição (2022-2021)
	n.º	Peso (%)	n.º	Peso (%)	%
Doméstico	129 920	81,0	131 901	80,5	1,5
Social	391	0,2	421	0,3	7,7
Empresarial	28 652	17,9	29 988	18,3	4,7
Público	333	0,2	296	0,2	-11,1
Autárquico	1 081	0,7	1 081	0,7	0,0
Próprios	99	0,1	121	0,1	22,2
Total	160 476	100	163 808	100	2,1

No que diz respeito ao serviço de atendimento ao cliente, a AEdP realizou 380 722 atendimentos em 2022, dos quais:

- **57,9%** - atendimento telefónico
- **27,1%** - atendimento digital
- **15%** - atendimento presencial

Relativamente a reclamações, até dezembro de 2022, a Empresa recebeu um total de 558 reclamações escritas, o que representa uma descida de 27,4% face às 769 registadas em 2021. As principais manifestações de insatisfação dos clientes estão enquadradas nas tipologias da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos –, ou seja, referem-se aos setores regulados por esta entidade, designadamente no abastecimento de água

e no saneamento de águas residuais. A resposta às reclamações escritas foi feita num tempo médio de 4,6 dias úteis.

Os resultados do estudo de opinião referentes a 2022 foram bastante satisfatórios, sendo que a maioria das perceções dos clientes, quanto aos parâmetros considerados no índice global de satisfação, é positiva ou muito positiva, variando entre 7,1 e 8,7 pontos.

É de salientar que nos setores de atividade comparados no Best European Customer Experience (BECX), a empresa ocupa o primeiro lugar em termos de satisfação e lealdade dos seus clientes. Centrando a análise apenas no setor da água, ocupa também uma posição cimeira, 0,9 pontos acima da média deste setor.



Iniciativas em destaque

Estudo de opinião da satisfação dos clientes

De acordo com o estudo de opinião da avaliação da qualidade percebida e da satisfação do cliente, realizado por uma empresa especializada, os índices de satisfação e de lealdade apresentam valorizações médias de 7,8 e 8,4 pontos, respetivamente. Em relação a 2019, a satisfação com a AEdP não sofreu alterações, tendo a lealdade registado um ligeiro decréscimo de 0,1 pontos.

A maioria das perceções dos clientes relativamente aos parâmetros considerados no índice global de satisfação é positiva ou muito positiva, variando entre 7,1 e 8,7 pontos. No *top* cinco surgem “Água da torneira” (8,7), “Disponibilização do serviço” (8,6), “Qualidade apercebida – abastecimento de água” (8,6) e “Faturação” (8,6). Em contraponto, os parâmetros “Licenciamento de redes prediais” (5,9) e “Reclamações” (4,3) exibem os resultados mais baixos.

A população alvo deste estudo de opinião foi constituída por clientes domésticos e não domésticos distribuídos equitativamente pelas sete freguesias da cidade do Porto. A amostra abrangeu 912 clientes (779 domésticos e 133 não domésticos), aos quais foram realizadas entrevistas telefónicas entre os dias 17 de outubro e 8 de novembro de 2022, sendo a margem de erro global de 3,2% para um intervalo de confiança de 95%.

Com o objetivo de flexibilizar procedimentos na ótica do cliente e, conseqüentemente, melhorar a sua satisfação com os serviços, foi criada, em 2022, a “Contratação Simplex”. Este modelo está já patente no novo clausulado contratual (revisto no ano de 2022), que viabiliza a celebração de novos contratos em situações em que habitualmente estes seriam recusados. 3,7 dias é o tempo médio entre a celebração de contrato e a disponibilização do serviço ao cliente, por parte da AEdP.



01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas



Iniciativas em destaque

Resolução de problemas no âmbito da solução de telemetria

Com o objetivo de colmatar a insatisfação resultante da desigualdade de critério na instalação da solução de telemetria ➔ **Cap. 4.1** – “O meu vizinho tem e eu não!” –, a AEdP realizou operações de colocação, parametrização e ativação de módulos de telemetria em contadores compatíveis com esta tecnologia, direcionando o seu foco para a uniformização de prédios para que fiquem com 100% de tecnologia de telemetria.

Adicionalmente, foi dada formação aos colaboradores relativamente a manuseamento, parametrização e ativação de módulos de telemetria.

Resultante destas ações, no final do ano de 2022, apenas 30% dos locais de consumo em prédios com totalizadores não tinham contadores dotados de tecnologia de telemetria (61,3% dos clientes já possuem contadores de telemetria). Houve, portanto, uma redução de 20% face a 2020, o que representa uma melhoria considerável na prestação do serviço e uma diminuição do número de reclamações. A Empresa teve, ainda, uma taxa de sucesso nas leituras reais de 92,3%.

Saiba mais sobre Telemetria

Contratação Simplex

No âmbito do processo de elaboração de novos contratos, foi identificado um elevado nível de insatisfação por parte dos clientes, aquando da rejeição dos seus pedidos de novo contrato, por questões documentais. Estas situações provocam o desgaste e a ineficiência associados a múltiplas interações no âmbito de um só processo.

Procurando dar resposta a este problema, a AEdP implementou, em maio de 2022, o procedimento de “Contratação Simplex”. Este processo permite a revisão e alteração do clausulado contratual, a adequação do balcão digital e sistema de faturação, a formação aos colaboradores, a elaboração e a divulgação deste procedimento de desburocratização.

Com esta iniciativa, a AEdP conseguiu a melhoria da relação com o cliente no âmbito do processo de contratação – processo-chave na Empresa –, proporcionando o aumento da satisfação do cliente relativamente ao processo de contratação e a redução no número de indeferimentos de pedidos de contrato.

No âmbito de soluções inovadoras de serviço ao cliente, várias foram as soluções implementadas em 2022, nomeadamente a entrada em funcionamento da Fase 1 da NORBI como interface com o cliente, bem como projetos focados na redução dos tempos de resposta e no acesso à tecnologia de telemetria ➔ **Cap. 6.2**. Na área de automação de processos, destaca-se também o projeto “TuPagas?”, direcionado para a cobrança de valores em dívida ➔ **Cap. 6.2**.

É ainda de referir que, em 2022, foi realizada a renovação de contadores e a uniformização da instalação no que se refere à solução de telemetria ➔ **Cap. 4.1**.

Qualidade e Segurança do Serviço

A garantia da qualidade do serviço é absolutamente essencial para assegurar

a satisfação das necessidades e corresponder às expectativas dos clientes, incluindo a prevenção e mitigação dos efeitos de características não-intencionais de serviços prestados que possam criar riscos de saúde ou segurança aos utilizadores finais.

A AEdP procura dar resposta aos seus clientes, nomeadamente no que diz respeito à garantia da prestação de serviços de qualidade no setor da água e da energia, contando com um conjunto de planos fundamentais ➔ **Cap. 4.1**.

Como reconhecimento da qualidade do seu serviço, a AEdP recebeu, mais uma vez, em 2022, o Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano.

Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano

A AEdP realiza mais de 40 mil análises por ano para garantir o controlo da qualidade e segurança da água que chega às torneiras da cidade do Porto.

Em 2022, a AEdP viu, mais uma vez, reconhecida a qualidade do serviço que presta aos cidadãos ao receber o **Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano, atribuído pela ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos)**, reforçando o lema “Beba Água do Porto” ➔ **Cap. 4.6**.



01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas



Iniciativas em destaque

Revisão do Plano de Comunicação de Emergência

A revisão do Plano de Comunicação de Emergência (PCE) – ferramenta essencial para o controlo de situações e eventos de emergência na cidade – , realizada em 2022, teve como objetivos:

- Definição dos *stakeholders* a quem dirigir comunicações sobre determinadas situações relacionadas com suspensões de fornecimento de serviços ou eventos catastróficos;
- Melhoria dos processos de comunicação do plano, com a inclusão de novos formatos digitais;
- Atualização e inclusão de novos clientes sensíveis e/ou prioritários;
- Atualização dos critérios de classificação e dos respetivos eventos; e,
- Ampliação do PCE às diferentes tipologias de clientes do sistema.

Pretende-se que estas comunicações sejam realizadas via telefone, SMS e *e-mail*, com envio de notificações para estes clientes considerados mais sensíveis.

Esta ferramenta deve ser encarada como estratégica, com essência prática e devidamente ajustada à operação diária, articulada com o Gabinete de Crise do Sistema de Abastecimento de Água, que permite uma resposta rápida, profissional e eficaz perante estas situações de emergência ao nível do abastecimento de água no Porto.

Esta ação visa garantir a existência de um meio de comunicação ágil e eficiente com os *stakeholders* que têm um maior impacto no que diz respeito ao usufruto da prestação de serviços da AEdP.

O PCE já foi ativado cinco vezes, garantindo uma operacionalização eficaz e eficiente das comunicações internas e externas em contexto de crise com impacto nos clientes.

No ano de relato, foram desenvolvidas diversas melhorias na vertente do abastecimento de água, nomeadamente através da revisão do Plano de Comunicação e Emergência (PCE), com inclusão de clientes sensíveis e/ou prioritários e a definição de novos métodos de comunicação. Foi, ainda, dada continuidade ao Programa de Gestão e Redução de Água Não Faturada.

➔ **Cap. 4.1** e feita a revisão do Plano de Descargas. Este Plano de Descargas contribui para uma melhoria da qualidade da água, através de descargas programadas em zonas críticas dos Sistemas de Abastecimento do Concelho do Porto.

Em relação ao serviço de drenagem e tratamento de águas residuais e drenagem de águas pluviais, deu-se continuidade às atividades que têm vindo a ser desenvolvidas. Como novidade, refira-se a implementação, na rede de águas residuais domésticas, de um plano de verificação/inspeção visual como melhoria de gestão da rede ➔ **Cap. 4.1**.



Próximos Passos

| 2024

- Desenvolvimento da estratégia de telemetria através de plataforma *Metering Data Management* e prédios 100% telemetria

| 2025

- Evolução do sistema de faturação com potencial de implementação de novas funcionalidades para o cliente e ganhos de eficiência

| 2025

- Revisão do Plano de Segurança de Água

| 2024 - 2026

- Elaboração do Plano de Segurança do Saneamento

5.3

Relação com a Comunidade

| GRI 3-3 | GRI 413-1 | GRI 413-2

Queremos garantir a igualdade de acesso a toda a comunidade, em particular aos mais desfavorecidos e minorias. Por isso, estamos comprometidos em proporcionar o melhor serviço e o acesso aos nossos espaços, com informação inteligível, sinalética apropriada e apoio específico e inclusivo.

Ao garantir a igualdade de acesso a um bem universal – a água –, a AEdP está a contribuir diretamente para o empoderamento de comunidades socioeconomicamente mais fragilizadas, tendo um impacto positivo na sua qualidade de vida. Por outro lado, ao garantir a acessibilidade nos espaços por si geridos, nomeadamente, no Pavilhão da Água e nas praias do Porto, a Empresa promove o acesso ao lazer e à educação sem barreiras, com equidade, dignidade, segurança, conforto, independência e maior autonomia para todos.

Inclusão Social

A AEdP tem uma acessibilidade física de 100% no sistema de abastecimento de água e de 99,8% no saneamento de águas residuais. A tarifa de água e águas residuais praticada pela AEdP tem o valor mais baixo entre as 16 autarquias que compõem a Área Metropolitana do Porto, contando ainda na estrutura tarifária com tarifas especiais para famílias numerosas, para IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) e organizações desportivas.

É de referir que são facilitadas as condições de liquidação de dívidas aos clientes, por exemplo, nos

casos em que tenha sido ultrapassada a data-limite de pagamento da(s) fatura(s), através de um pedido de pagamento em prestações. Para os clientes com insuficiência económica comprovada, estes planos admitem um maior número de prestações mensais, aliviando o orçamento das famílias e procurando mitigar as situações de suspensão de fornecimento de água.

Desta forma, com um caminho já longo de acessibilidade no que diz respeito às suas duas principais áreas de atividade, no ano de 2022, a Empresa apostou em tornar também mais acessíveis os espaços que estão sob a sua gestão, nomeadamente o Pavilhão da Água e as praias do Porto.

Através de parcerias com entidades com o *know-how* certo para colocar em prática as melhores práticas no que à inclusão diz respeito, foi possível tornar os técnicos do Pavilhão da Água mais preparados para condução de visitas a pessoas com deficiências invisíveis, tornar as praias Praias do Homem do Leme e do Carneiro mais acessíveis e, ainda, tornar as praias do Porto mais inclusivas para as pessoas daltónicas.

“

A Empresa apostou em tornar também mais acessíveis os espaços que estão sob a sua gestão, nomeadamente o Pavilhão da Água e as praias do Porto.



Destacamos

- **100%** Acessibilidade física do serviço de abastecimento de água
- **99,8%** Acessibilidade física do serviço de saneamento de águas residuais
- **99,43%** Água segura
- **2** Praias com distinção **“Praia Acessível, Praia para Todos”**
- **0** Reclamações relativas a “Odores”

01
02
03
04
05
06
07

Crescer com as Pessoas

Iniciativas em destaque

Adaptação da visita ao Pavilhão da Água para pessoas invisuais

Porque se espera que o Pavilhão da Água seja um espaço acessível a todos, sem deixar ninguém de fora no acesso à educação ambiental, a AEdP, em parceria com a **Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO)**, levou a cabo, em setembro de 2022, diversas ações de adaptação do espaço a pessoas com deficiência visual.

Foi realizada previamente uma visita experimental, no sentido de experienciar e avaliar as acessibilidades da exposição. A própria ACAPO visitou o espaço com os seus associados e foi realizada formação para os técnicos do Pavilhão da Água com o objetivo de terem uma maior preparação para condução de visitas guiadas a pessoas com deficiência visual.

ColorADD nas Praias do Porto

Consciente da importância de promover a inclusão e integração de todos os cidadãos no usufruto das praias, o Município do Porto mantém, desde 2016, o sistema de identificação de cores **ColorADD** nos contentores de recolha seletiva de resíduos nas praias do Porto.

A integração deste sistema inovador na frente marítima do Porto pretende tornar as praias locais mais seguros e confortáveis para todos, em especial para a população daltónica, respondendo ao *slogan* “Porque a cor é de todos”.



Saiba mais no artigo
“Praias do Porto inclusivas”

Praias galardoadas com a distinção “Praia Acessível - Praia para Todos!”

No âmbito do programa **“Praia Acessível - Praia para Todos”** e com o objetivo de tornar as praias acessíveis a todas as pessoas, permitindo-lhes usufruir destes espaços, foi disponibilizado um conjunto de infraestruturas e serviços na praia do Homem do Leme e na praia do Carneiro.

Deste conjunto de infraestruturas destacam-se o acesso pedonal facilitado e livre de obstáculos munido de sinalética apropriada, os lugares de estacionamento dedicados a pessoas com mobilidade reduzida, as instalações sanitárias e os postos-socorro adaptados e a cadeira de rodas anfíbia para o acesso ao banho.

É ainda de referir que este programa visa o cumprimento da legislação sobre acessibilidade e pretende que cada vez mais praias portuguesas passem a assegurar as condições de acessibilidade e de serviços que viabilizem a sua utilização e desfrute, com equidade, dignidade, segurança, conforto, independência e a maior autonomia possível, por todas as pessoas.



Saiba mais sobre as Praias do Porto inclusivas



01

02

03

04

05

Crescer com as Pessoas

06

07



Odores

A AEdP é também responsável pela exploração das ETAR (Estação de tratamento de águas residuais) do Porto, nomeadamente pelas ETAR do Freixo e de Sobreiras. Estas estações são instalações passíveis de emissão de odores para a atmosfera circundante, resultantes do processo de tratamento e das suas condições de funcionamento, que têm impacto no ambiente e na qualidade de vida das comunidades circundantes.

De forma a minimizar esse impacto, as ETAR estão equipadas com sistemas de ventilação/desodorização que tratam o ar extraído da estação – ou das principais etapas causadoras de odores – antes da sua libertação na atmosfera. Os diferentes sistemas de desodorização das ETAR são monitorizados diariamente, de forma a garantir os parâmetros processuais ideais, sendo tomadas as medidas necessárias de acordo com o estabelecido nos procedimentos internos.

Durante o ano 2022, foram efetuadas substituições de equipamentos em avaria e efetuadas reparações de tubagens e acessórios associados ao sistema de desodorização, de forma a manter o seu normal funcionamento através de uma manutenção regular.

Tendo em conta a necessidade de avaliar o funcionamento da instalação e identificar oportunidades de melhoria, foi efetuada a preparação de um concurso público para a realização de um estudo de odores na ETAR de Sobreiras, a decorrer de novembro de 2022 a 2026.



Próximos Passos

| 2023

- Integração do Pavilhão da Água na iniciativa “O Porto é Lindo! - Roteiros Turísticos +65”

| 2022-2025

- Tradução do *website* oficial da AEdP para inglês
- Projetos financiados no âmbito do PRR - Operações Integradas em Comunidades Desfavorecidas na Área Metropolitana do Porto:
 1. Reabilitação Urbana de Azevedo de Campanhã (Projeto “Azevedo ComVida”)
 2. “Água – Fonte de Vida das Futuras Gerações”, projeto desenvolvido com a comunidade escolar para crianças desfavorecidas

| 2022 - 2026

- Implementação de medidas de melhoria resultantes do estudo de odores

01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07

06

Criar Confiança

A nossa liderança
orienta-nos em direção
à inovação e ao futuro



01
02
03
04
05
06 Criar Confiança
07

6.1 Ética e Transparência Empresarial

| GRI 3-3 | GRI 205-1 | GRI 205-2 | GRI 205-3

Adotamos uma atuação transparente, responsável e reta, cumprindo todas as condutas próprias da Empresa (formais ou informais), gerando confiança e segurança em todos os nossos stakeholders.

A AEdP tem como alicerce a adoção de uma conduta ética na sua atuação e na dos seus profissionais, na qual sustenta o seu crescimento e fortalecimento.

No âmbito da Conduta e Prevenção da Corrupção, como instrumento de gestão, o Programa de Cumprimento Normativo visa vários componentes/requisitos:

1. **📄 Código de Conduta**
2. **📄 Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC)**
3. Sistema de avaliação, com mecanismos de controlo interno e monitorização da execução do PGRCIC
4. **📄 Canal de Denúncias**
5. Programa de Formação Interno

Neste contexto, a AEdP tem vindo a executar um conjunto de medidas para dar cumprimento

às obrigações legais decorrentes do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações (RGPDI) e do Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC), que incluem, nomeadamente:

- A disponibilização de um canal digital de denúncias interno, bem como de um canal aberto com entrada via *website* da Empresa;
- A constituição de uma estrutura de *compliance*.

○ **📄 Código de Conduta Empresarial da AEdP** – inspirado nos princípios de gestão e em linha com os valores do Município do Porto –, vincula todos os colaboradores, independentemente da sua função ou posição hierárquica. Este documento – disponibilizado a todos os colaboradores aquando da sua entrada na Empresa – foi desenvolvido para ser utilizado como guia e referência para o dia-a-dia de cada colaborador, visando espelhar as diretrizes e critérios fundamentais orientadores da conduta dos profissionais,

“

A AEdP tem vindo a executar um conjunto de medidas para dar cumprimento às obrigações legais decorrentes do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações (RGPDI) e do Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC).



Destacamos

Comunicação de irregularidades

- **0** denúncias recebidas via canal de denúncias
- **54%** operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção

Comunicação das políticas de anticorrupção

- **104** participantes na formação sobre prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas
 - **69%** de taxa de participação
- **10** horas de formação sobre prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas

01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07

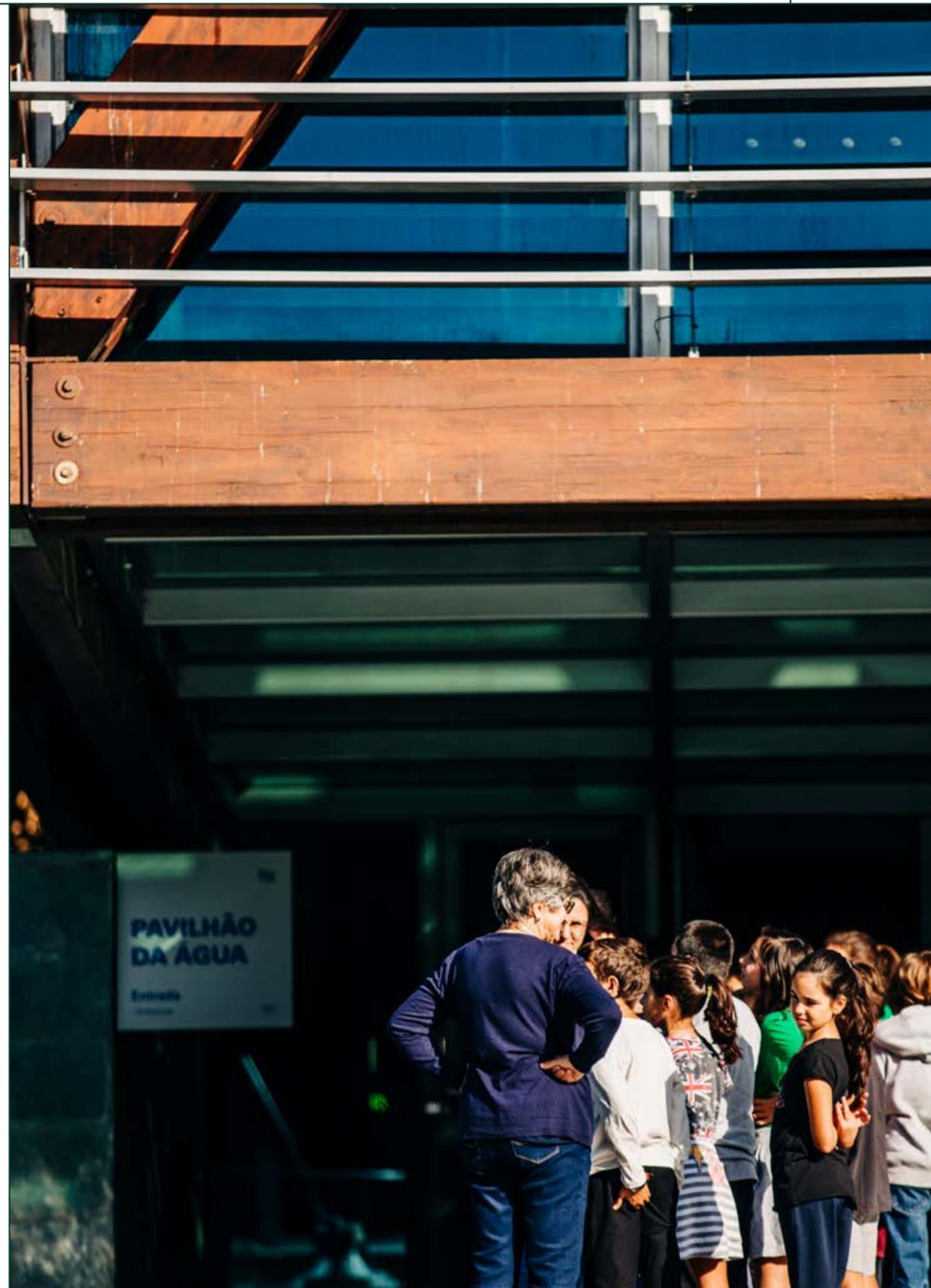
de forma a garantir um comportamento ético e responsável no desempenho das funções. Os princípios de atuação incluem temas como diligência, eficiência, responsabilidade, lealdade, independência, proteção de dados, prevenção da corrupção, conflito de interesses, utilização de materiais e equipamentos, assédio, não-discriminação e igualdade de tratamento e de género. Além dos compromissos ambientais e com os diversos *stakeholders*, são ainda abordadas questões, segurança e bem-estar no trabalho e atividades políticas e sindicais.

Saiba mais no Código de Conduta Empresarial

○ **Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC)** visa reforçar a conduta ética, posicionando a AEdP como um modelo de referência em matéria de boas práticas nos relacionamentos internos e externos, bem como alicerçar o compromisso na prevenção e combate a estas práticas. Constitui um instrumento dinâmico para gestão do risco, assim como um suporte do planeamento estratégico e do processo de tomada de decisão. A AEdP realiza a monitorização anual da concretização do PGRCIC. Estes instrumentos têm como propósito identificar, analisar e classificar riscos e situações que possam expor a entidade a atos de corrupção e infrações conexas, e a sua elaboração conta com o envolvimento dos responsáveis hierárquicos, tanto na identificação destes riscos, como na indicação de medidas preventivas e corretivas que permitam reduzir a probabilidade de ocorrência, o impacto dos riscos e situações apresentadas. São, portanto, identificados os riscos críticos de gestão, incluindo as principais áreas que potencialmente poderão ser sujeitas a atos de corrupção, bem como os respetivos controlos. Importa referir que é abrangida a totalidade da organização e da atividade da Empresa, sendo aplicável a todos os colaboradores que integram o quadro de pessoal – independentemente do vínculo contratual –,

a prestadores de serviços e a todas as entidades públicas ou privadas e outros interessados que direta ou indiretamente se relacionam com a empresa, integrando os princípios implícitos na missão, na visão e nos valores da AEdP.

Na sequência das medidas que têm vindo a ser adotadas pela AEdP para dar cumprimento às obrigações legais, o ano de 2022 ficou marcado pela criação do Canal de Denúncias. Adicionalmente, também se deu continuidade à formação no âmbito do PGRCIC.



01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07



Princípios de orientação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas



Promover os princípios de carácter ético e deontológico



Adotar práticas que promovam a simplificação e a partilha de procedimentos

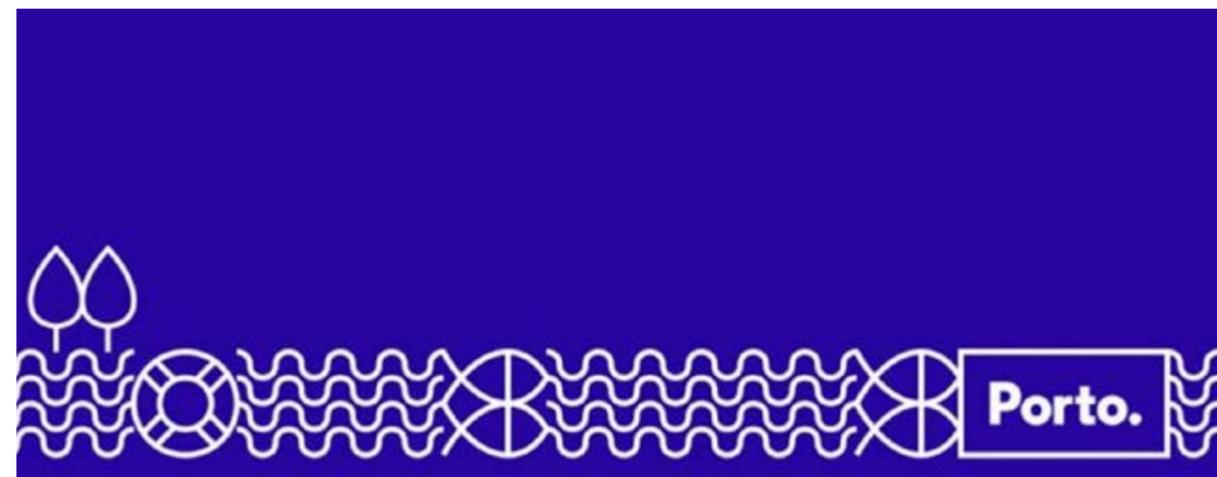


Otimizar os procedimentos de controlo interno, minimizando a ocorrência de erros e não-conformidades, com aposta clara na proatividade e prevenção



Fortalecer os mecanismos facilitadores de comunicação que assegurem os esclarecimentos a eventuais dúvidas de conduta e de participação de atos de corrupção ou infrações conexas

Saiba mais no Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas



01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07



Iniciativas em destaque

Criação do Canal de Denúncias

○ **Canal de Denúncias** – criado em junho de 2022 – foi disponibilizado internamente no Portal do Colaborador, bem como em canal aberto, com entrada via *website* da Empresa.

Este é um passo que reforça o compromisso da Empresa com a integridade e a responsabilidade corporativa, oferecendo uma maneira segura e confidencial para colaboradores e o público em geral reportarem infrações. A criação deste canal pretende ainda dar resposta à Lei nº 93/2021, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações.



Canal de Denúncia Interna:

A Águas e Energia do Porto, E.M. disponibiliza este Canal de Denúncias em conformidade com a Lei 93/2021, de 21 de dezembro, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, para a ordem jurídica interna a Diretiva “Whistleblowing” relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União Europeia.

Submeter uma denúncia

Já preencheu uma denúncia? Insira o seu código.

XXXX XXXX XXXX XXXX

Iniciar sessão

Formação em Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Durante o ano de 2022 foram realizadas 10 sessões de uma hora com o tema “Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas”, direcionadas a todas as áreas funcionais da Empresa.

Estas sessões decorreram em formato *online* ao longo de 10 meses, entre janeiro e novembro, abrangendo colaboradores de todas as áreas funcionais e foram dinamizadas pela responsável de Auditoria Interna e pelo coordenador dos Serviços Jurídicos.

Através desta formação, foi possível dotar os 104 participantes – dos 150 convocados – de conhecimentos relativos ao Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, tornando-os participantes ativos no cumprimento do plano e das medidas previstas pelo mesmo.

Ao nível da transparência empresarial, é de destacar o esforço realizado para que a informação financeira relativa a 2022 fosse disponibilizada aos *stakeholders* de forma mais simples, intuitiva e de fácil compreensão. Para isso, a paginação do **Relatório & Contas** foi fundamental.



Próximos Passos

2023

- Nomeação de responsável pelo cumprimento normativo

2023

- Criação da área funcional *Governance & Compliance*

2024

- Desenvolvimento do Compromisso Ético



01

02

03

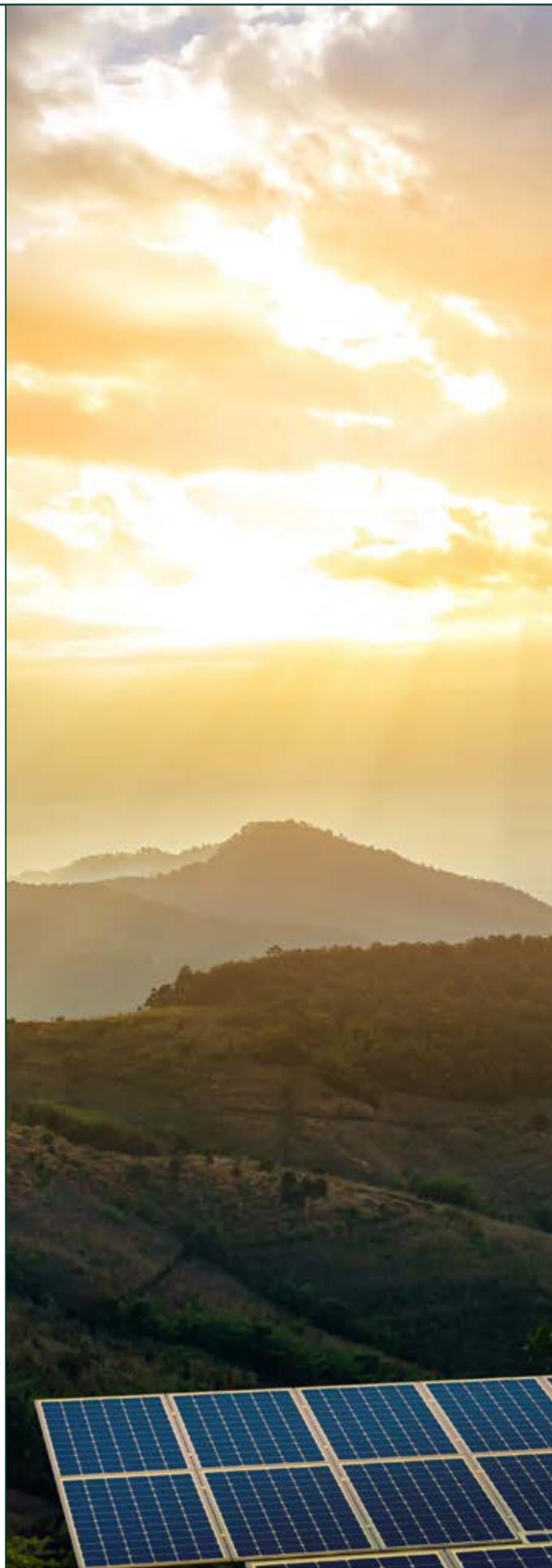
04

05

06

Criar Confiança

07



6.2

Inovação e Transformação Digital

| GRI 3-3

Temos apostado na inovação e na transformação digital com o objetivo de melhorarmos os serviços que prestamos, tanto nos domínios da água como no da energia.

A inovação tem sido uma área de clara aposta da AEdP, não só pela possibilidade de explorar e integrar novas tecnologias para melhorar os processos, serviços e produtos internos, visando a criação de valor e vantagem competitiva, mas também de liderar a transformação digital, alinhando a estratégia de tecnologias de informação com os objetivos do negócio para melhorar a experiência do cliente e a eficiência operacional.

Neste sentido, a AEdP estabeleceu políticas e objetivos num plano de ação estratégico, com identificação de metas específicas, prazos e responsabilidades, que segue alinhado com uma estratégia de comunicação eficaz.

Desde 2002 que a Empresa iniciou o seu percurso de prossecução da estratégia de utilização de tecnologia e de promoção da inovação, com o propósito de melhorar os serviços prestados nos domínios da água e da energia no território do Porto. A par disso, passou a ser um centro

de inteligência e inovação para a cidade, assegurando a adequação dos equipamentos informáticos e a segurança, confidencialidade e integridade da informação armazenada.

No atual ano de relato, a AEdP entrou numa nova fase do processo de transformação digital, com a reestruturação da Direção de Sistemas de Informação (DSI), nomeadamente a passagem da área de Inovação a Unidade e a criação da área de Transformação Digital. Esta reestruturação pretende capacitar a DSI para a concretização da atual estratégia de inovação e transformação digital, que assenta em três eixos – melhoria da experiência do cliente, eficiência operacional e criação de novos produtos –, com consolidação dos serviços já disponíveis e mitigação de pontos de menor eficiência da Empresa.



Destacamos

- **1,51%** Taxa de investimento em inovação
- **39** Projetos concluídos

| Taxa de contactos digitais de clientes

- **41,5%** Utilizadores registados no Balcão Digital
- **13 852** Atendimentos via *live chat*
- **56 909** Atendimentos via *e-mail* e Balcão Digital
- **61,3%** Clientes com contadores de telemetria

01

O portefólio de projetos desenvolvidos pela DSI enquadra-se em oito programas, repartidos por duas Unidades e uma Área:

02

1. Unidade de Informática

- Infrastructure
- Software
- Cybersecurity
- Data & Analytic

04

05

2. Unidade de Inovação

- Client Experience
- Ecosystem
- Automation
- Intelligent Core

06

Criar Confiança

07

3. Área de Transformação Digital

- Project communication
- Digital strategy
- Trends and digiworks

No presente ano, a Unidade de Inovação concentrou os seus esforços na entrega de 39 projetos, visando soluções centradas no cliente e na eficiência operacional. Essas soluções foram desenvolvidas utilizando tecnologias de automação e programação *low-code*, seguindo metodologias *agile*.

A Unidade de Inovação concentrou os seus esforços na entrega de 39 projetos, visando soluções centradas no cliente e na eficiência operacional.

No ano de 2022, e com o objetivo de prestar um atendimento de excelência, a AEdP criou uma solução inovadora que permite agilizar a experiência do cliente, otimizar os processos internos e sistematizar a informação. Como resultado deste projeto, criou-se a plataforma NORBI, que funciona como uma interface de comunicação digital com o cliente.

Além do suporte informático habitual prestado a todas as áreas funcionais da Empresa, a DSI desenvolveu o projeto **H2Optimal**, que, apesar de ter tido início em 2020, foi concluído em 2022, no âmbito da cibersegurança **Cap. 6.3**, com apoio do programa CEF – Mecanismo Interligar Europa.

Destaca-se, ainda, a implementação de uma nova solução de *backup e backup offline*, de um *network access control (NAC)* e a instalação de um novo sistema de CCTV – *closed circuit television* – nos reservatórios.

Adicionalmente, foram elaboradas diversas interfaces e desenvolvimentos de aplicações, como o caso do Perfil Digital e *dashboards* de apoio às diferentes áreas de negócio. É ainda de referir o lançamento da plataforma de integração de senhas de atendimento no Balcão Digital e na *app*, juntamente com melhorias na aplicação de leituras (H2Leitores).



Iniciativas em destaque

NORBI: Plataforma de Interface com o Cliente

A NORBI entrou em funcionamento no início de dezembro de 2022, com o objetivo de melhorar a gestão e o tratamento de pedidos de informação, pedidos de serviço, reclamações, sugestões e elogios de clientes.

Esta plataforma permite a gestão dos contactos digitais dos clientes, agregando o registo, tipificação, monitorização e resposta a pedidos, possibilitando a sua quantificação e rastreio, assim como a manutenção de histórico de interações.

Como resultado desta implementação, logo no primeiro mês foi possível dar resposta a 92,4% dos pedidos registados.

Este projeto continua em evolução, no sentido de aprimorar o tratamento de pedidos de informação e criar soluções para esclarecimento de dúvidas dos clientes.

Senhas Virtuais de Atendimento

Em outubro de 2022, foi lançada uma plataforma que permite retirar senhas virtuais para atendimento presencial nos balcões da sede da AEdP. Através desta nova funcionalidade, os clientes podem escolher a senha relativa ao assunto que pretendem tratar e consultar de forma imediata o tempo de espera e número de pessoas que têm à sua frente na “fila virtual”.

A nova funcionalidade é acedida através de um código QR, disponível no *website* institucional da Empresa.

Este sistema permite ao cliente uma melhor gestão do seu tempo e uma redução dos tempos de espera no atendimento presencial, com melhoria do serviço prestado.

Saiba mais no artigo **“Atendimento na Águas e Energia do Porto: Novo sistema de senhas permite gerir o seu tempo de espera à distância”**



01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07



Iniciativas em destaque

Na área de automação de processos, destacam-se os projetos “TuPagas?” e o “H2Bill”, com resultados evidentes no aumento da recuperação de dívida em pré-contencioso, no primeiro caso, e na eficiência proporcionada no, segundo caso, que libertou o equivalente a 0,9 unidades FTE (*full-time* equivalente) em trabalho manual na faturação dos serviços técnicos efetuados diariamente.

Este ano trouxe, ainda, a concretização de diversas melhorias em:

- plataformas já em funcionamento, tais como a PEL (Plataforma Eletrónica de Licenciamento), o SAT (*Script Atendimento Telefónico*) e o H2Porto (plataforma de gestão das intervenções de operação e manutenção);
- aplicações informáticas já existentes, tais como o H2Meter (solução destinada à otimização de tarefas operacionais, suportada por algoritmos de inteligência artificial, que permitem, de forma ágil e rápida, dar suporte e apoio à tomada de decisão na programação de centenas de tarefas diárias associadas aos contadores) e o H2Leaks (ferramenta com base em algoritmos de inteligência artificial, que permite o tratamento de um grande volume de dados e a emissão de alerta de fugas em troços de condutas, tendo sido finalista dos Water Europe Innovation Awards 2022).

Esta última ferramenta enquadra-se no âmbito do projeto “Porto 100% Telemetria”, que permite ler o consumo de água remotamente a partir dos módulos instalados nos contadores, bem como obter dados para estudo e redução das perdas de água ➔ **Cap. 4.1.**

Paralelamente, aumentou-se a utilização de *robot process automation* (RPA) para efetuar trabalhos diversos em áreas de apoio, nomeadamente

Projeto “TuPagas?”

Em março de 2022, nasceu o projeto “TuPagas?”, com foco na maximização das possibilidades de cobrança de faturas em dívida em sede de pré-contencioso.

Desta forma, passou a ser possível automatizar o envio de mensagens com referências de pagamento para faturas cuja data-limite de pagamento foi ultrapassada, assim como emitir alertas via SMS e e-mail de fim de contrato de obra na proximidade do seu término, de modo a que os clientes tomem as medidas necessárias à regularização da situação.

Esta alteração implicou a revisão da estratégia de suspensão de abastecimento de água e de entrada das dívidas em execução fiscal e possibilitou:

- aumento da taxa de recuperação total em pré-contencioso de 70,4% (2021) para **73,9%** (2022);
- recuperação de mais de 2,5 milhões de euros de março até ao fim do ano, evidenciando o acréscimo de regularização da dívida antes da sua evolução para cobrança coerciva, o que gerou uma redução da instauração de processos de execução fiscal;
- monitorização da taxa de recuperação de créditos em pré-contencioso, sem considerar a recuperação através de planos de pagamento.

no tratamento e cobrança de referência e pagamento e movimentação de contadores nas rotas de leitura.

A Unidade de Inovação envolveu-se, ainda, em projetos cofinanciados que exploram a realidade aumentada, *machine learning*, sensores de visão computacional e tecnologia de impressão 3D para tarefas de manutenção e sustentabilidade. Essas iniciativas visam maximizar a eficiência operacional, melhorar a experiência do cliente e manter a organização na vanguarda da inovação tecnológica.

Saiba mais sobre as aplicações H2Meter e H2Leaks

Saiba sobre Telegestão e Telemetria



Próximos Passos

| 2023

- Manutenção evolutiva das soluções atuais, investindo na melhoria dos principais pontos de ineficiência

| 2023 - 2024

- Desenvolvimento do projeto de construção colaborativa do *roadmap* estratégico da Empresa

01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07

6.3

Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados

| GRI 3-3 | 418-1

Ao sermos designados como operadora de serviços essenciais no setor do abastecimento e distribuição de água potável, a cibersegurança assumiu um novo destaque na nossa lista de prioridades nos próximos anos.

Com a gestão das operações cada vez mais informatizada, surgem novos riscos que podem comprometer não só a prestação dos serviços por parte da AEdP e a sua qualidade, mas também a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

Consciente da necessidade de salvaguarda dos direitos à proteção de dados e à privacidade consagrados, inclusive, na **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, a AEdP tem como prioridade assegurar a sua primazia na estratégia da Empresa.

Identificada como operadora de serviços essenciais (OES) no setor de abastecimento e distribuição de água potável, e alinhando com a relevância dada a estes temas no setor, torna-se necessário melhorar as capacidades de cibersegurança da AEdP, de acelerar o cumprimento da legislação aplicável em vigor – Diretiva de Segurança de Redes e Informação (NIS) – e reforçar a capacidade para prevenir, detetar, responder e mitigar ataques à infraestrutura informática.

Dentro deste contexto, e como resposta aos desafios, oportunidades e necessidades da AEdP, o projeto **H2Optimal**, apoiado pelo programa CEF – **Mecanismo Interligar a Europa** –, pretende criar os procedimentos necessários de atuação num cenário de incidente de cibersegurança, permitindo uma cooperação contínua neste domínio com as diferentes entidades nacionais e europeias.

A AEdP, em parceria com a **European Union Agency for Cybersecurity (ENISA)**, está a trabalhar para a construção de uma infraestrutura digital mais segura, contando também com a cooperação do **Centro Nacional de Cibersegurança**.

O H2Optimal pressupõe a realização de um diagnóstico dos atuais níveis de maturidade da cibersegurança na AEdP, a implementação de matrizes de risco e a definição de planos de contingência. Visa assegurar também a formação adequada aos colaboradores, quer de forma específica – para a equipa especializada que se vai formar para responder

internamente a ciberincidentes –, quer num âmbito mais alargado, materializando-se em noções básicas de cibersegurança e procedimentos para os restantes colaboradores. Pretende-se, deste modo, com o final do projeto, ver assegurada a conformidade dos níveis de cibersegurança da AEdP com a diretiva SRI, no âmbito dos operadores de serviços essenciais, com a formação de uma equipa de resposta a ciberincidentes que aplica procedimentos adequados para garantir a segurança da empresa e dos seus clientes.

Saiba mais nos artigos “H2Optimal: A cibersegurança ao serviço da água” e “Cibersegurança H2Optimal”



Destacamos

- **12** fugas, roubos ou perdas de dados de clientes e 1 reclamação recebida de entidade externa e validada pela organização

Melhorias implementadas

- Norma de gestão de violações de dados
- **+120** formados em matéria de proteção de dados pessoais em 2022
- Adaptação da organização à diretiva NIS (Network and Information Security)
- Realização de avaliação de risco e análise de vulnerabilidades aos sistemas
- Constituição de comitê de segurança cibernética e nomeação de responsável de segurança da Empresa
- Introdução de ações de melhoria da segurança física e rede

01
02
03
04
05
06
07

Criar Confiança

Também em 2022, a gestão da proteção de dados pessoais na AEdP passou por uma transformação, decorrente da identificação da necessidade de evolução da Empresa nesta matéria. Foram criados procedimentos mais eficazes, como uma forte campanha de comunicação, intervenção e sensibilização em termos da importância da proteção de dados e da privacidade.

Por um lado, as ações de sensibilização e os procedimentos adotados pretendem reduzir o número de casos de fugas, roubos ou perdas de dados de clientes registados em 2022, decorrentes de violações de dados pessoais relacionados com o erro humano e troca de documentos.

Por outro lado, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais, desde logo, dos seus clientes e colaboradores, a AEdP reconhece que aqueles dados merecem especial atenção e cuidado à luz da legislação em vigor e da sua, em muitas vezes sensível, natureza.

A Empresa também nomeou um Encarregado de Proteção de Dados (EPD), que conduz um programa de gestão da proteção de dados pessoais através da interação com os responsáveis internos, de modo a apoiar o cumprimento das regras.

Principais atividades do Encarregado de Proteção de Dados (EPD)

Aconselha e apoia a Empresa e os vários responsáveis internos pelo tratamento de dados pessoais

Controla a conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)

Apoia na implementação das medidas/ferramentas de adequação necessárias, nomeadamente através da emissão de recomendações

É o ponto de contacto em matérias de proteção de dados pessoais

Comunica à empresa as desconformidades identificadas

Colabora com as autoridades de proteção de dados

Faz as atualizações legislativas e notícias sobre RGPD com impacto para a Empresa



Iniciativas em destaque

Comunicação Interna sobre Proteção de Dados Pessoais

Decorrente da necessidade de sensibilizar os colaboradores para o tema da proteção de dados e garantir que esta é uma preocupação no desempenho das tarefas do quotidiano de forma transversal a todas as áreas de atividade, foram divulgadas, entre setembro e novembro de 2022, três notícias internas sobre esta temática e variadas *newsletters* de sensibilização espoletadas pelo EPD.

O foco desta comunicação foi dar a conhecer a forma como a AEdP consegue garantir que os dados estão protegidos, bem como esclarecer conceitos e procedimentos, de forma simples e infográfica.

A Proteção de Dados Pessoais na AEdP

Todos temos direito a proteger o que nos identifica enquanto pessoa, seja o nosso nome ou a nossa imagem, e a nos desenvolvermos em segredo e em liberdade. É em linha com isto, que a AEdP trata os dados pessoais que estão debaixo da sua responsabilidade.

De forma resumida, os titulares dos dados pessoais têm direito a saber como é que é feito o tratamento das suas informações, quem as armazena e como podem aceder aos dados para apoiar na tarefa de os proteger. Assim, e para garantir o cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais, que veio dar suporte à Empresa nesta matéria.

01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07



Iniciativas em destaque

Programa de Gestão da Proteção de Dados Pessoais

Entre abril e dezembro de 2022, procedeu-se ao desenho de uma primeira versão do Programa de Gestão da Proteção de Dados Pessoais, que adveio do Manual do Programa de Gestão da Maturidade na Proteção de Dados Pessoais adotado.

Para que possam ser traçadas prioridades e um plano de ação, surgiu a necessidade de se verificar o estado de maturidade da gestão da proteção de dados pessoais, de forma a ser possível perceber o ponto em que estão estes processos de gestão. Para isto foi criada uma matriz de análise de gestão da proteção de dados, cuja implementação está prevista para 2023.

Foram definidas métricas cuja utilização contribui para a melhoria dos processos de monitorização do desempenho e da conformidade legal, orientando o processo para a melhoria contínua e permitindo à Empresa uma tomada de decisão mais sustentada.

Apesar de ainda não ter sido possível, durante o ano de 2022, a utilização da matriz de análise, foram desenvolvidas mais de 70 ações de conformidade. Ao nível dos direitos sobre dados pessoais dos respetivos titulares, tornou-se visível a gestão da resposta a pedidos de titulares de dados pessoais – com mais de 80 pedidos de exercício tratados com um tempo médio de resposta de três dias. Ao nível da documentação das atividades de tratamento de dados pessoais, foram identificadas mais 100 atividades face às 80 identificadas até então. Ao nível do apoio jurídico, em sentido estrito, resultante da maior sensibilização das demais unidades para o tema da proteção de dados, resultou um incremento do número de pedidos de apoio técnico-jurídico à Unidade de Proteção de Dados – mais 20 pareceres e recomendações.

Paralelamente, foram definidos objetivos específicos, com ênfase na adoção de um programa de gestão da maturidade na proteção de dados para identificação do *gap* entre o ponto de situação da Empresa em termos de processos, numa primeira fase, *versus* aquele a que se pretende chegar. Neste âmbito, foi adotado, no último trimestre de 2022, o Manual do Programa de Gestão da Maturidade na Proteção de Dados Pessoais.

Em colaboração com o responsável de segurança da Direção de Sistemas de Informação, assim como da Direção – essencial para o sucesso da gestão da proteção de dados pessoais na Empresa –, houve um reforço da monitorização da atividade, que incluiu o recurso a métricas relevantes para avaliar o progresso e a conformidade.



Próximos Passos

Em curso

- Implementação do Programa de Gestão da Proteção de Dados

2023

- Disponibilização da nova Política de Proteção de Dados Interna

2024 - 2026

- Elaboração de um plano de auditorias em matéria de proteção de dados

2024

- Revisão da Política de Privacidade externa

01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07

6.4

Integridade de Ativos e Gestão de Incidentes Críticos

| GRI 3-3

Apostamos no desenvolvimento de uma estratégia integrada de gestão de ativos como uma das mais importantes medidas de controlo de custos e de aumento de eficiência, que promove um forte alinhamento estratégico entre pessoas, processos e tecnologia.

Cada vez mais surge a necessidade de, por um lado, acautelar riscos decorrentes da incerteza associada às alterações climáticas → **Cap. 4.3** e a temas de cibersegurança → **Cap. 6.3**, e, por outro, gerir de forma eficaz e sustentada os ativos críticos da Empresa, direcionando os investimentos para que contribuam para um acréscimo de valor para a AEdP.

Por promover um forte alinhamento estratégico entre pessoas, processos e tecnologia, facilitando tanto a captação de sinergias como uma maior produtividade empresarial, a aposta no desenvolvimento de uma estratégia integrada de gestão de ativos é uma das mais importantes medidas de controlo de custos e de aumento de eficiência.

A Unidade de Planeamento e Gestão de Ativos vem apoiar esta estratégia, tendo como objetivo promover a melhoria da sustentabilidade infraestrutural e garantir o equilíbrio entre desempenho, custo e risco. Nos últimos anos, esta área tem vindo a desenvolver um extenso

trabalho na gestão e reintegração da informação associada às redes de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais e pluviais, de forma a desenvolver metodologias que permitam priorizar eficientemente as ações de intervenção, otimizando custos de investimento e concentrando esforços nos ativos mais críticos, sustentando, assim, os processos da Empresa.

O ano de 2022 fica marcado pela integração da área de projetos na Unidade de Planeamento e Gestão de Ativos. Esta abrange a apreciação de projetos de redes públicas e a sua elaboração, para cumprimento do plano de investimentos da empresa.

As redes de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais e pluviais são ativos imprescindíveis, cuja preservação é essencial para assegurar a qualidade dos serviços prestados, sendo necessário evitar o envelhecimento progressivo destas infraestruturas. Neste sentido, concluiu-se – no 1.º trimestre de 2022 – a revisão do Plano

de Gestão Patrimonial de Infraestruturas, que tem como principal objetivo a gestão racional das infraestruturas e o equilíbrio entre desempenho, custo e risco. Este plano permitiu identificar e objetivar a linha de ação para a Unidade de Planeamento e Gestão de Ativos, no entanto, por ser um plano dinâmico, muitos dos seus objetivos sofrem alterações ao longo do tempo e requerem, por esse motivo, uma revisão periódica.



Destacamos

| Ocorrência de anomalias na rede de abastecimento de água em 2022:

- **2 045** roturas e avarias

| Ocorrência de colapsos em coletores de:

- Águas residuais: **0,89/100 km**
- Águas pluviais: **2,87/100 km**

| Realização de ações de inspeção vídeo em:

- **7%** da rede de drenagem de águas residuais
- **3%** da rede de drenagem de águas pluviais

Táticas de Gestão Patrimonial de Infraestruturas (GPI) fulcrais para uma gestão racional das mesmas



Conhecer

Aumento do grau de conhecimento infraestrutural e patrimonial, quer a nível de consolidação do cadastro, quer a nível do estado de conservação dos ativos e redes



Monitorizar

Monitorização do desempenho dos ativos



Analisar

Realização de análises multicritério para as redes de adução, distribuição de água e drenagem de águas residuais domésticas e pluviais. Integração do conhecimento do negócio com a análise dos dados como um serviço, permitindo a criação de múltiplos indicadores



Priorizar

Definição de prioridades de intervenção nas redes

No âmbito da implementação do Plano de PGI, realizaram-se as atividades previstas, nomeadamente as relativas ao Sistema de Informação Geográfica (SIG) e cadastro, em que foram desenvolvidas atividades de recolha e validação de informação, com trabalhos de levantamento no terreno, criação de *dashboards* e mapas temáticos com apresentação de dados das infraestruturas e implementação de procedimentos de atualizações cadastrais.

Tendo em vista a obtenção de dados com qualidade, destacam-se algumas iniciativas que impactaram positivamente o desempenho da AEdP, nomeadamente a implementação da solução “Repair Leaks ASAP” e a identificação de ativos críticos com recurso a *machine learning*.



Iniciativas em destaque

Desenvolvimento da solução “Repair Leaks ASAP”

No 1.º trimestre de 2022, foi desenvolvido um modelo detalhado do sistema de abastecimento de água (SAA). Este modelo permitiu a criação de uma ferramenta digital que agiliza a tomada de decisão identificando e sugerindo as prioridades imediatas e urgentes de substituição de condutas, tendo por base o cadastro digital da rede e o histórico de roturas e avarias em condutas. Adicionalmente, torna possível a eliminação dos “ninhos” de roturas na rede, cujo impacto tende a ser significativo, quer por perdas de água relevantes, quer pela diminuição da *performance* do sistema e consequente perda de qualidade do serviço prestado.

Esta estratégia inovadora combina os resultados apresentados na ferramenta digital, com recurso à aplicação dos dados como um serviço, e a empreitada contínua para renovação de troços prioritários de condutas, que permite renovar até cerca de três quilómetros de condutas por ano, de modo a garantir um serviço de melhor qualidade ao cliente.

Destacam-se como principais resultados desta ferramenta:

- a eliminação de 20% dos “ninhos” de roturas e a substituição de 2,7 quilómetros de condutas. Este valor representa aproximadamente 55% do comprimento total de condutas renovadas nesse ano, o que significa que a estratégia está a contribuir ativamente para o aumento do índice de renovação de infraestruturas da AEdP;
- um contributo direto na redução das perdas de água reais e da água não faturada (ANF), cujo índice atingiu um novo mínimo histórico de 13,4% no final do ano de 2022 ➔ **Cap. 4.1**. Reduz-se, assim, o desperdício ambiental e aumenta-se a eficiência hídrica do sistema.

Saiba mais no artigo
“Porto lança empreitada contínua para renovar três quilómetros de condutas de água prioritárias por ano”



01

02

03

04

05

06

Criar Confiança

07



Iniciativas em destaque

Identificação de ativos críticos com recurso a *machine learning*

Anualmente, no contexto do Sistema de Avaliação da Qualidade de Serviço, a AEdP reporta à ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos) um conjunto de dados respeitantes ao ciclo de vida dos ativos. Estes dados permitem calcular o índice de valor da infraestrutura (IVI), que caracteriza o estado da rede (jovem, estabilizada ou envelhecida).

O IVI resulta do rácio entre o valor atual da rede e o valor de substituição correspondente ao ano de referência, podendo variar entre 0 e 1. No caso do serviço de drenagem de águas residuais, o cálculo deste indicador depende fortemente do ano de construção dos coletores. No entanto, e devido à sua antiguidade, a AEdP possuía cerca de 40% desta rede sem dados fiáveis relativamente ao ano de construção.

De modo a obter a estimativa da idade dos coletores em falta, começou a ser desenvolvido, em 2022, um algoritmo de *machine learning*, com base em dados físicos existentes. Estes dados foram tratados, normalizados e sujeitos à seleção de atributos, permitindo a obtenção de dados mais fiáveis e a correção dos resultados de um indicador fundamental na identificação de ativos críticos que necessitam de intervenção urgente.

Além de possibilitar um reporte mais representativo da realidade à ERSAR, o modelo construído possibilita ainda uma gestão mais eficiente dos ativos em questão, redirecionando o investimento para as infraestruturas efetivamente mais críticas.



Próximos Passos

| 2023

- Criação de *dashboard* para mapeamento e associação de indicadores, que permitem uma identificação visual dos principais valores do plano de investimentos da Empresa 2023-2027

| 2023

- Bursts_Cleansings_ASAP - ferramenta digital que usará o histórico de colapsos e desobstruções na rede de drenagem

| 2023

- Análise multicritério da rede de águas residuais domésticas, utilizando o método Promethee II – método computacional com base em múltiplas variáveis, usado para tomadas de decisão em diversas áreas

| 2024

- Melhoria da fiabilidade e consolidação do SIG – Sistema de Informação Geográfica

| 2023 - 2026

- Desenvolvimento de planos anuais de inspeção vídeo das redes de drenagem e de monitorização das linhas de água – águas residuais e águas pluviais

| 2024 - 2026

- Criação de modelos preditivos de colapsos de coletores de águas residuais e águas pluviais, com recurso a métodos de *machine learning*

| 2024 - 2026

- Desenvolvimento e lançamento da plataforma digital de gestão de ativos – que centralizará a informação proveniente de diversos repositórios, permitindo a sua uniformização

6.5

Cadeia de Fornecedores e Práticas de Compras

| GRI 3-3

Pautamo-nos por honrar os compromissos com os nossos fornecedores de produtos ou serviços e procuramos garantir não só a qualidade adequada à relação custo-benefício, como também a fiabilidade técnica e financeira e a integridade nas negociações, sensibilizando os fornecedores no mesmo sentido.

Os princípios éticos constantes no **Código de Conduta** da AEdP refletem-se nas relações com os seus fornecedores, que são pautadas pela exigência no cumprimento integral das cláusulas contratuais, boas práticas, regras subjacentes à atividade em causa e respeito do regime de **contratação pública**.

Como entidade empresarial local de âmbito municipal dotada de autonomia estatutária, administrativa e financeira, a AEdP rege-se pelo Código dos Contratos Públicos (CCP) no que refere a aquisição de bens, serviços e empreitadas de obras públicas. A Empresa disponibiliza no seu *website* a informação legal referente a este processo de contratação pública.

A Empresa lança procedimentos públicos de aquisição, após a identificação da necessidade, cuja decisão de contratar cabe ao Conselho de Administração, autorizando a respetiva despesa, devidamente enquadrada no orçamento.

A contratação pública tem uma lógica de concorrência de mercado, havendo, por isso, limites à contratualização direta de fornecedores.

Desde janeiro de 2017 que a Empresa recorre ao **Sistema de Qualificação de Empreitadas** no lançamento de concursos periódicos, que permite que as empresas interessadas na construção e substituição de infraestruturas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais e pluviais submetam as suas propostas ao estabelecimento de relações de cooperação e parceria. Estas devem reger-se por padrões ético-profissionais exigentes e garantir:

- o cumprimento da legislação em vigor;
- o respeito de políticas de sustentabilidade de médio e longo prazo;
- o contributo para a melhoria do desempenho da cadeia de abastecimento.

No tocante às oportunidades, a aplicação deste regime de contratação pública permite um alargamento dos operadores de mercado e, como tal, respostas com melhor relação qualidade-preço do serviço, na generalidade dos casos. Por outro lado, obriga a uma fiscalização muito maior desses mesmos contratos e a um planeamento e gestão de tempos que, muitas vezes, não é compatível com a urgência das necessidades.

Neste sentido, a AEdP está a trabalhar para melhorar todo o procedimento de compras, de forma a minimizar o impacto causado pelo regime a que está sujeita, nomeadamente nas questões que se referem à gestão de prazos, para que exista maior compatibilidade com os desafios da contratação pública, nomeadamente em relação às compras ecológicas e matérias sociais.



Destacamos

- **258** Procedimentos de contratação pública, no valor de **31 056 815,61€**

| **Peso, tendo em conta n.º de procedimentos:**

- **42,6%** Ajuste direto
- **30,6%** Consulta prévia
- **22,9%** Concurso público
- **2,7%** Concurso público internacional
- **0,8%** Concurso público urgente
- **0,4%** Acordo-quadro

01

Principais Bens Adquiridos e Serviços Contratados

02

03



Principais Produtos

- Material de construção de rede de água, águas residuais e águas pluviais
- Pichelaria
- Inertes
- Ferramentas
- Consumíveis

04

05

06

Criar Confiança

07



Principais Serviços

- Vigilância
- Limpeza de edifícios
- Limpeza de ETAR
- Manutenção preventiva
- Manutenção corretiva
- Empreitadas de construção de ramais

Durante o ano de 2022, houve um robustecimento de ferramentas informáticas e digitais e um reforço da base de recursos humanos afeta à atividade de compras da Empresa. Foi implementada uma nova plataforma interna de tramitação de procedimentos de contratação – a qual evidencia um elevado grau de integração e alinhamento com outras ferramentas já existentes –, com claras vantagens em termos de eficiência procedimental e visibilidade do estado dos processos de contratação pública para as diversas áreas da AEdP.

Destaca-se também a implementação de novas metodologias de planeamento e controlo da função aquisitiva.



Iniciativas em destaque

Elaboração do Plano Anual de Compras para 2023

Com o objetivo de aumentar a eficiência das equipas e a sua capacidade de se adaptarem ao período de pico de contratação, surgiu a necessidade de elaborar um plano anual de compras para o ano de 2023 que possibilite uma maior adequação de recursos ao longo do ano.

Desta forma, no último trimestre de 2022, com envolvimento de todas as áreas funcionais, a Direção Administrativa e Financeira procedeu à elaboração desta ferramenta que contempla os procedimentos planeados para o ano seguinte, onde detalha:

- Direção/Unidade/Área;
- data de entrega pretendida;
- breve descrição do objeto do procedimento;
- fornecedores preferenciais (se aplicável);
- tipologia de aquisição (serviço/bens, empreitada);
- tipo de procedimento;
- valor anual;
- prazo estimado;
- data de submissão do início de procedimento.



Próximos Passos

| 2023

- Formação em compras ecológicas

| 2023

- Quick training sobre contratação pública

| 2024

- Desenvolvimento do Regulamento de Fornecedores

| 2024 - 2030

- Política de compras sustentáveis

01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

07

Informação Técnica



01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

7.1

Sobre este Relatório

Publicamos o nosso primeiro relato de sustentabilidade – Relatório de Sustentabilidade de 2022 – como forma de promover a transparência no relato de informação não-financeira.

A comunicação do desempenho no domínio social e ambiental, além da dimensão económica, aprofundadamente desenvolvida no [Relatório e Contas de 2022](#), constitui um elemento fundamental do caminho feito pela AEdP na definição da sua estratégia de sustentabilidade.

O presente relato foi preparado em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI), na versão 2021, e na sua redação estão abrangidas todas as atividades da AEdP.

O Relatório de Sustentabilidade 2022, publicado em língua portuguesa, encontra-se disponível em formato digital, podendo ser consultado no *website* da AEdP, disponível em www.aguasdoporto.pt.

Apresentação de Informação

Este Relatório de Sustentabilidade é interativo. Para uma melhor experiência de consulta e leitura use as barras de navegação localizadas na lateral das páginas e no topo, assim como as hiperligações [internas](#). Para informações adicionais, consulte as hiperligações disponíveis para os *sites* [externos](#).

Devido à extensão dos conteúdos do presente documento, optou-se por excluir a utilização de linguagem inclusiva, prescindido das referências de desagregação por género. Porque estamos comprometidos com a promoção da igualdade de género, considera-se que esta opção em nada prejudica o nosso posicionamento face a esta matéria, nem as suas políticas e práticas.

Por motivos de simplificação de linguagem, não distinguimos os termos “impacto” e “impacte”, tendo-se optado por adotar exclusivamente “impacto”.

A informação apresentada neste relatório já tem em consideração os principais resultados da análise de dupla materialidade realizada no segundo semestre de 2023, tendo sido pormenorizados os aspetos considerados como materiais. Pretendemos, assim, dar resposta às temáticas consideradas mais relevantes pelos nossos principais *stakeholders*.

Com o intuito de nos alinharmos com as melhores práticas mundiais e de modo a reforçarmos o nosso compromisso com os pilares do desenvolvimento sustentável,

o presente documento encontra-se estruturado de acordo com as dimensões ESG (*Environmental, Social and Corporate Governance*).

Para a análise e sustentação dos indicadores GRI referentes a 2022, deve ser considerada a informação apresentada na [Tabela GRI](#).

Ciclo de Publicação e Período Coberto pelo Relatório

Este relatório refere-se às atividades realizadas durante o ano de 2022 (de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022) e tem uma periodicidade anual.

Verificação da Informação

A informação constante do presente relatório não foi sujeita a uma verificação externa por uma entidade independente.

Data de Publicação

Junho 2024

Agradecimentos

Agradecemos a todas as áreas funcionais da AEdP pelo contributo para este relatório, quer através da participação nos *workshops* de dupla materialidade, quer na recolha de informação quantitativa e qualitativa indispensável para a elaboração do relatório.

Opinião e Contactos

A AEdP valoriza a opinião e contributos dos seus *stakeholders*. Dessa forma, os assuntos relativos à área da sustentabilidade, em geral, podem ser endereçados:

ÁGUAS E ENERGIA DO PORTO, EM Unidade de Planeamento Estratégico

Endereço:

Rua Barão de Nova Sintra, 285, 4300-367 Porto

Contactos:

[Formulário Fale Connosco](#)

01

7.2

02

Tabela de Correspondências

03

04

05

06

07

Informação Técnica

Tópico Material	Descritivo do Tópico	Normas GRI	Indicadores GRI	Localização
Adaptação, resiliência e transição climática	Resposta da Organização para se ajustar e antecipar os riscos relacionados com as alterações climáticas – decorrentes de fenómenos meteorológicos extremos, subida do nível médio da água do mar, transição para uma economia de baixo carbono –, assim como a forma como contribui para a capacidade das sociedades e economias de resistir aos impactos associados	GRI 201	201-2	Cap. 4.3
Consumo de recursos materiais	Consumo de materiais renováveis e não renováveis necessários às atividades da Organização, incluindo produtos químicos utilizados na gestão das ETAR. Inclui a adoção de práticas promotoras da otimização do consumo dos recursos materiais.	GRI 301	301-1/2	Cap. 4.4
Economia circular	Promoção de práticas de produção e consumo que envolve a partilha, o aluguer, a reutilização, a reparação, a renovação e a reciclagem de recursos (materiais, energia e água). Fomento de um uso eficiente, da redução do desperdício ou dos resíduos ao mínimo, mantendo o valor dos produtos pelo maior tempo possível. Especial destaque para o setor da água, através da transformação das ETAR em fábricas de recursos			Cap. 4.5
Ecosistemas e biodiversidade	Proteção, conservação e restauro dos ecossistemas e biodiversidade. Inclui estratégias de proteção e reintrodução de espécies de fauna e flora ao nível das linhas de água (rios e ribeiras urbanas) e da frente marítima sob a gestão da Organização.	GRI 304	304-1/2/3/4	Cap. 4.1
Emissão de GEE	Emissão de gases com efeito de estufa (GEE) gerada direta e indiretamente pelas atividades da Organização – resultantes de processos de combustão, gestão das ETAR, consumo de eletricidade, entre outros – e as medidas para minimizar a pegada de carbono da Organização	GRI 305	305-1/2/3/4/5	Cap. 4.3
Gestão da energia	Consumo e produção de energia, incluindo renováveis e a adoção de práticas promotoras da eficiência energética. Inclui a gestão da rede de iluminação pública, a gestão da rede camarária de postos de carregamento de veículos elétricos e a gestão do contrato de concessão de distribuição de energia elétrica em baixa tensão.	GRI 302	302-1/3/4	Cap. 4.2
Gestão dos recursos hídricos	Gestão do recurso água numa ótica de ciclo urbano da água. Inclui o consumo de água para as atividades próprias e o abastecimento aos municípios e atividades municipais, assim como a adoção de práticas promotoras da eficiência e redução de perdas. Inclui igualmente a drenagem e o tratamento de águas residuais, assim como a drenagem de águas pluviais.	GRI 303	303-1/2/3/4/5	Cap. 4.1
Poluição da água	Adoção de medidas que visam a melhoria da qualidade da água e a proteção dos rios e ribeiras que atravessam a cidade, assim como da frente marítima e águas balneares, nomeadamente através da identificação e eliminação de focos de poluição.			Cap. 4.1
Produção de resíduos	Gestão dos resíduos perigosos e não perigosos gerados em resultado das atividades da organização. Inclui o acondicionamento, manuseamento, armazenamento, transporte, encaminhamento e destino final dos resíduos (seja por valorização ou eliminação).	GRI 306	306-1/2/3/4/5	Cap. 4.1
Sensibilização e educação ambiental	Desenvolvimento de iniciativas que visam informar e esclarecer as pessoas sobre os problemas ambientais e as suas possíveis soluções – em particular as relacionadas com o ciclo urbano da água e da energia –, procurando conduzir os cidadãos a uma mudança de atitudes e comportamentos que os levem a participar ativamente na proteção dos valores naturais. Inclui as atividades do Pavilhão da Água.			Cap. 4.5
Formação e educação	Manutenção e melhoria das competências (conhecimentos, aptidões e comportamentos) dos colaboradores, necessárias ao bom desempenho das suas funções, através da promoção de ações diretas de formação e criação de condições que fomentem o desenvolvimento de competências pessoais, técnicas e habilitações académicas.	GRI 404	404-1	Cap. 5.1



01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

Tópico Material	Descritivo do Tópico	Normas GRI	Indicadores GRI	Localização
Gestão do percurso profissional	Desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, valorizando-os e motivando-os através do reconhecimento do mérito e da gestão de desempenho. Inclui a criação de oportunidades de crescimento, a possibilidade de mobilidade profissional e a criação de mecanismos de apoio na preparação para a reforma, entre outros.	GRI 404	404-2/3	Cap. 5.1
Práticas laborais, remuneração e benefícios dos colaboradores	Práticas de contratação e remuneratórias, gestão dos horários e carga horária e outras práticas promotoras da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar. Inclui os benefícios concedidos aos colaboradores e que vão para além do legalmente definido (ex.: seguro de saúde, apoio à infância, medicina curativa, bolsas de estudo, serviços de psicologia).	GRI 401 GRI 402	401-1/2/3 402-1	Cap. 5.1
Segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores	Promoção e manutenção do bem-estar físico, mental e social dos colaboradores no local de trabalho. Inclui o desenvolvimento de condições de trabalho e a adoção de práticas que visam a prevenção de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, assim como a mitigação dos seus impactos	GRI 403	403-1/2/3/4/5/ 6/7/8/9/10	Cap. 5.1
Inclusão social	Adoção de práticas não discriminatórias, garantindo as oportunidades e recursos necessários ao acesso aos serviços e espaços (linhas de água, praias, Pavilhão da Água e balcões de atendimento), pelos diferentes cidadãos, em particular os mais desfavorecidos e minorias. Inclui medidas para assegurar o acesso económico à água e saneamento, o combate à pobreza energética e a melhoria das condições de acessibilidade aos espaços, entre outros.	GRI 413	413-1	Cap. 5.3
Odores	Prevenção e/ou mitigação dos impactos dos odores inerentes às atividades da Organização, em particular das Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR), junto das comunidades e habitantes locais.	GRI 413	413-2	Cap. 5.3
Ética e transparência empresarial	Atuação com responsabilidade, integridade e respeito pelo conjunto de normas e valores definidos internamente e que representam a cultura da Organização. Prevenção de incidentes e eventos adversos como fraude, corrupção, suborno, conflitos de interesse, deturpação, parcialidade e negligência, entre outros	GRI 201 GRI 205 GRI 406	201-4 205-1/2/3 406-1	Cap. 6.1
Inovação e transformação digital	Implementação de novas ou significativamente melhoradas soluções para a Organização, produtos/serviços, processos, métodos organizacionais, entre outros, com o objetivo de reforçar a sua posição competitiva, aumentar o desempenho ou o conhecimento. Recurso a tecnologias digitais e outras que otimizem os recursos, processos e a experiência dos utilizadores			Cap. 6.2
Segurança da informação, privacidade e proteção de dados	Salvaguarda do funcionamento dos sistemas de informação e dos dados pessoais e confidenciais recolhidos, através da adoção de mecanismos de cibersegurança e outros que permitam gerir ou mitigar riscos relacionados com a recolha, acesso, utilização e arquivo de informação sensível e/ou privada, cumprindo os requisitos legais aplicáveis.	GRI 418	418-1	Cap. 6.3
Foco no cliente	Atuação centrada no estabelecimento de uma relação de confiança com o cliente, criando a melhor experiência possível. Inclui a disponibilização de informação e o desenvolvimento de serviços de apoio, assim como a realização de inquéritos de satisfação e a gestão de reclamações e elogios, entre outros.	GRI 417	417-1/2/3	Cap. 5.2
Integridade de ativos e gestão de incidentes críticos	Prevenção e controlo de incidentes que possam levar a falhas graves no acesso aos serviços essenciais levados a cabo pela AEdP, assim como fatalidades, ferimentos ou problemas de saúde, impactos ambientais, danos às comunidades e infraestrutura locais. Inclui os impactos de tais incidentes e a abordagem da Organização para os gerir.	GRI 203	203-1/2	Cap. 6.4
Qualidade e segurança do serviço	Assegurar as necessidades e expectativas dos clientes, incluindo a prevenção e mitigação dos efeitos de características não-intencionais de serviços prestados que possam criar riscos de saúde ou segurança aos utilizadores finais	GRI 416	416-1/2	Cap. 5.2
Gestão da cadeia de fornecedores e práticas de compras	Práticas de seleção, contratação, monitorização e envolvimento com fornecedores, que assegurem a geração de valor para as partes. Integração de critérios éticos, ambientais e sociais na seleção e avaliação de fornecedores assim como nas contratações de produtos e serviços, minimizando os riscos e potenciando os impactos positivos	GRI 308 GRI 414	308-1/2 414-1/2	Cap. 6.5

Nota: Às normas e indicadores indicados, acresce a Norma GRI 3: Tópicos materiais, transversalmente aplicável; indicadores da Norma GRI 2: Conteúdos gerais de relato obrigatório; e o indicador 201-1 da Norma GRI 201: Desempenho económico.

01

7.3

02

Tabela GRI

03

04

O presente documento constitui um anexo ao Relatório de Sustentabilidade de 2022 da Águas e Energia do Porto (AEdP), preparado de acordo com as normas da Global Reporting Initiative (GRI). Faz-se a identificação das normas e indicadores GRI aos quais se está a dar resposta, fazendo-se a remissão para os respetivos conteúdos no relatório (ou outros recursos externos) e detalhando-se a resposta, na própria tabela, sempre que aplicável.

05

06

Declaração de utilização

A Águas e Energia do Porto (AEdP) reportou de acordo com os GRI Standards para o período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

07

Reporte de acordo com:

GRI 1: Fundamentos 2021

Norma(s) Setorial(ais) GRI aplicável(eis):

Não aplicável

GRI	Nome	Localização
-----	------	-------------

Conteúdos Universais

GRI 2: Conteúdos Gerais Referente à norma publicada em 2021

A Organização e as suas Práticas de Relato

2-1

Perfil organizacional

Cap. 1.2 A nossa identidade

Nome da organização: CMPEAE – EMPRESA DE ÁGUAS E ENERGIA DO MUNICÍPIO DO PORTO, EM

Localização da sede: Rua Barão de Nova Sintra, 285, 4300-367, Porto

Tipo e natureza jurídica da propriedade: A Águas e Energia do Porto, EM é uma entidade empresarial local de âmbito municipal dotada de autonomia estatutária, administrativa e financeira, constituída, em outubro de 2006, nos termos da Lei n.º 58/98, de 18 de agosto, que aprovou a Lei das Empresas Municipais, Intermunicipais e Regionais (entretanto revogada pela Lei n.º 53-F/2006, de 29 de dezembro, e esta, subsequentemente, pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto), cujo capital social é detido, na sua totalidade, pela Câmara Municipal do Porto.

Rege-se, atualmente, pelos seus Estatutos, pelas deliberações dos órgãos que a integram ou dos que sobre ela exercem poderes e pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e, no que nesta não for especialmente regulado, pela lei comercial e, subsidiariamente, pelo regime do setor empresarial do Estado.

07



01

2-2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	Cap. 7.1 Sobre este relatório	99
-----	---	-------------------------------	----

02

Este Relatório refere-se às atividades realizadas durante o ano de 2022 (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022) em alinhamento com o [Relatório e Contas 2022](#).
Encontram-se incluídas no relato de sustentabilidade as atividades e dados de desempenho da Águas e Energia do Porto, EM referentes às seguintes atividades: distribuição de água (sistema em baixa), drenagem e tratamento de águas residuais (sistemas em baixa e em alta), drenagem de águas pluviais, gestão das linhas de água (rios e ribeiras urbanas), gestão da frente marítima, gestão da energia e promoção da educação ambiental e da sustentabilidade. Todos os indicadores estão consolidados e de acordo com o reportado no Relatório e Contas 2022. Sempre que seja efetuada alguma alteração no âmbito dos dados apresentados ao longo do presente relatório, esta será detalhada.

03

2-3	Período do relatório, frequência e pontos de contacto	Cap. 7.1 Sobre este relatório	99
-----	---	-------------------------------	----

04

2-4	Reformulações de informações	A AEdP publica o seu primeiro relatório de sustentabilidade, pelo que não há reformulações a assinalar.	
-----	------------------------------	---	--

05

2-5	Verificação externa	O presente relatório não foi sujeito a verificação por parte de entidade externa.	
-----	---------------------	---	--

06

Atividades e Trabalhadores

2-6	Atividades, cadeias de valor e outras relações negociais	Cap. 1.2 A nossa identidade	07
-----	--	-----------------------------	----

		Cap. 6.5 Cadeia de fornecedores e práticas de compras	96
--	--	---	----

A AEdP opera nos setores da Água e da Energia e tem como principais atividades: distribuição de água (sistema em baixa), drenagem e tratamento de águas residuais (sistemas em baixa e em alta), drenagem de águas pluviais, gestão das linhas de água (rios e ribeiras urbanas), gestão da frente marítima, gestão da energia e promoção da educação ambiental e da sustentabilidade. Os seus clientes são fundamentalmente todos os municípios do Porto que possuam estabelecimento ou propriedades que impliquem a prestação de serviço de distribuição de água e recolha e tratamento de águas residuais, bem como os visitantes do Pavilhão da Água. A Empresa tem contratos de prestação de serviços, fornecimento e empreitadas, celebrados através de procedimentos de contratação pública, num total de 1 394 fornecedores pertencentes à sua cadeia de fornecimento. Estes operam maioritariamente a nível nacional. É de referir que, em 2022, não ocorreram alterações significativas na dimensão, localização ou estrutura do capital social da Empresa nem na sua cadeia de fornecedores.

2-7	Colaboradores	Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores	66
-----	---------------	--	----

N.º total de colaboradores por duração de contrato e por género		2020	2021	2022
Contrato por tempo indeterminado	Homens	318	328	332
	Mulheres	127	141	162
	Subtotal	445	469	494
Contrato a termo	Homens	36	38	34
	Mulheres	27	33	19
	Subtotal	63	71	53
Total	Homens	354	366	366
	Mulheres	154	174	181
	Total	508	540	547

07

Informação Técnica



01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

N.º total de colaboradores por tipo de contrato e por género		2020	2021	2022
Full-time	Homens	353	367	365
	Mulheres	154	175	181
	Subtotal	507	542	546
Part-time	Homens	1	1	1
	Mulheres	0	0	0
	Subtotal	1	1	1
Total	Homens	354	366	366
	Mulheres	154	174	181
		508	540	547

2-8 **Trabalhadores que não são colaboradores** A 31 de dezembro de 2022, todos os trabalhadores eram colaboradores da AEdP.

Governança

2-9 Estrutura de governança e gestão

Cap. 1.3 Estrutura de governação

Os Órgãos Sociais da AEdP, de acordo com o artigo 5.º dos seus Estatutos, são compostos pela Assembleia Geral (AG), pelo Conselho de Administração (CA) e pelo Fiscal Único. O Município do Porto assegura a supremacia do interesse público mediante o exercício de poderes de tutela estabelecidos na legislação aplicável. É de referir que o mandato dos titulares dos órgãos estatutários é coincidente com o mandato dos órgãos autárquicos.

O Conselho de Administração – órgão de governança hierarquicamente mais elevado – é constituído por um Presidente e dois Administradores Executivos.

A Assembleia Geral é composta por todos os acionistas com direito de voto e reúne no prazo estabelecido no n.º 2 do artigo 10.º dos Estatutos da Empresa. A AG reúne ainda, a título extraordinário, sempre que tal for requerido pelo CA, pelo Fiscal Único ou por 20% do capital social. A mesa da AG é constituída por um presidente e dois secretários, eleitos em AG, de entre os acionistas ou não, pelo período de mandato dos demais Órgãos Sociais, podendo ser reeleitos uma ou mais vezes. O acionista pode deliberar sobre todos os assuntos que não sejam da competência exclusiva de outros Órgãos Sociais.

A administração da Empresa é exercida pelo Conselho de Administração, composto por três membros, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º dos Estatutos, sendo um deles o seu presidente, podendo um dos demais ser nomeado vice-presidente.

Tem competência para exercer, em geral, os mais amplos poderes de gestão da Empresa previstos na lei e, nomeadamente, os seguintes:

- Praticar todos os atos e operações relativos ao objeto social
- Administrar o património da Empresa
- Adquirir, alienar e onerar direitos ou bens móveis e imóveis
- Nomear titulares para cargos de direção
- Elaborar os planos plurianuais e anuais de atividade, de investimento e financeiros, orçamentos anuais de investimento e de exploração (de proveitos e custos) e de tesouraria, bem como o balanço previsional
- Elaborar o relatório e contas do exercício
- Propor à Câmara Municipal do Porto os preços e tarifas a praticar pela empresa
- Celebrar contratos de gestão, protocolos de colaboração e outros contratos com outras entidades públicas ou privadas no âmbito da sua atividade e para a prossecução dos seus objetivos

Continua →

11

01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

2-9	Estrutura de governança e gestão	<p>i) Aprovar os regulamentos internos e as diretrizes adequadas ao bom funcionamento da Empresa, bem como definir a organização interna correspondente aos departamentos e serviços de apoio, incluindo o estatuto de pessoal e remunerações</p> <p>j) Constituir mandatários com os poderes que julgue convenientes, incluindo os de substabelecer, tendo em conta o disposto no artigo 407.º do Código das Sociedades Comerciais</p> <p>k) Autorizar a execução de trabalhos e obras, celebrando contratos de empreitada, fixando os termos e condições a que devem obedecer</p> <p>l) Contratar, louvar ou premiar os colaboradores, rescindir os respetivos contratos e exercer sobre eles a competente ação disciplinar</p> <p>m) Celebrar contratos de arrendamento, aquisição de bens e serviços e empreitadas</p> <p>n) Fiscalizar a organização e atualização do cadastro da Empresa</p> <p>o) Por delegação do Município do Porto, promover a instauração de processos de contraordenação, a designação do instrutor e a aplicação das coimas, por violação das normas legislativas e regulamentares que regem o serviço público a cargo da Empresa, com possibilidade de subdelegação num dos seus membros</p> <p>p) Por delegação do Município do Porto e do Presidente da Câmara Municipal, promover a adoção dos procedimentos necessários à instauração de processos de execução fiscal e à cobrança coerciva de dívidas resultantes do serviço público a cargo da Empresa, nos termos legais, com possibilidade de subdelegação num dos seus membros</p> <p>q) Prosseguir orientações, objetivos e metas determinados em AG e os vertidos em contratos-programa celebrados com o Município do Porto</p> <p>Mais informações em: Relatório de Governo Societário 2022 V – Órgãos Sociais – Ponto A, B, C (págs. 07-11)</p>	
2-10	Nomeação e seleção do órgão de governança hierarquicamente mais elevado	<p>Compete à Câmara Municipal do Porto, em Assembleia Geral (AG), designar ou destituir a maioria dos membros do Conselho de Administração (CA), sendo o Presidente da Câmara Municipal do Porto, o Presidente do CA e, se o entender, designará um vice-presidente. Poderá ainda designar um vereador do executivo municipal para o exercício do cargo de presidente do CA. A Câmara Municipal do Porto, sob proposta do seu presidente, poderá designar uma individualidade de mérito reconhecido não pertencente ao executivo municipal para o cargo de presidente do CA.</p> <p>Mais informações em: Relatório e Contas 2022, Capítulo II – Governo da Sociedade Parte 01 Constituição e Funcionamento 1.4. Órgãos Sociais, 1.4.2. Conselho de Administração (pág. 79)</p>	
2-11	Presidência do órgão de governança hierarquicamente mais elevado	<p>Cap. 1.3 Estrutura de governação</p> <p>A presidência do órgão de governança hierarquicamente mais elevado é exercida pelo Vice-Presidente da Câmara Municipal do Porto, Filipe Araújo.</p> <p>Mais informações em: Relatório e Contas 2022, Capítulo II – Governo da Sociedade Parte 01 Constituição e Funcionamento 1.4. Órgãos Sociais, 1.4.2. Conselho de Administração (pág. 79) e Relatório de Governo Societário 2022 V – Órgãos Sociais – Ponto C (pág. 08)</p>	11
2-12	Papel do órgão de governança hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactos	<p>Cap. 1.3 Estrutura de governação</p> <p>Compete ao Conselho de Administração definir as orientações estratégicas e elaborar os planos plurianuais e anuais de atividade e de investimento, assim como apresentar os orçamentos anuais de investimento, de exploração e de tesouraria e o balanço previsional, procedendo, periodicamente, à sua revisão e controlo. Poderá, ainda, delegar em qualquer dos seus membros algumas das competências, definindo em ata os limites e as condições do seu exercício.</p> <p>Mais informações em: Relatório e Contas 2022, Capítulo II – Governo da Sociedade Parte 01 Constituição e Funcionamento, 1.4. Órgãos Sociais, 1.4.2. Conselho de Administração (págs. 79)</p>	11
2-13	Atribuição de responsabilidade da gestão de impactos	<p>Cap. 1.3 Estrutura de governação</p> <p>Além das reuniões periódicas que cada área funcional tem com o administrador executivo com o seu pelouro, também elabora o seu Relatório de Atividades semestral (entre janeiro e junho) e anual (entre janeiro e dezembro) e o seu Plano de Atividades e Orçamento trienal. Paralelamente, existe reporte mensal/trimestral/semestral/anual de indicadores estratégicos, táticos e operacionais, sendo que a periodicidade depende de cada indicador. Estas ferramentas permitem a perceção de impactos económicos, ambientais e sociais.</p> <p>Mais informações em: Relatório e Contas 2022, Capítulo II – Governo da Sociedade Parte 01 Constituição e Funcionamento 1.4. Órgãos Sociais, 1.4.2. Conselho de Administração (pág. 97) e Relatório de Governo Societário 2022 VI. Organização interna – Pontos A, B (págs. 12-15)</p>	11

01

2-14	Papel do órgão de governança hierarquicamente mais elevado no relato de sustentabilidade	<p>Cap. 1.3 Estrutura de governação</p> <p>O órgão de governança hierarquicamente mais elevado é responsável pela revisão e aprovação do relato de sustentabilidade (incluindo a lista de Tópicos Materiais). Os tópicos de sustentabilidade foram aprovados pelo Administrador Executivo que tutela a Unidade de Planeamento Estratégico, responsável pela elaboração deste relatório. O Relatório de Sustentabilidade foi aprovado em reunião de Conselho de Administração, tendo sido posteriormente publicado e divulgado.</p>	11
------	---	--	-----------

02

03

2-15	Conflitos de interesse	<p>Segundo o artigo 17.º do Código de Conduta da Empresa, colaboradores que sejam chamados a intervir em processos ou decisões que envolvam, direta ou indiretamente, pessoas, entidades ou organizações com quem colaborem ou tenham colaborado, devem comunicar à Empresa a existência dessas relações. Em caso de dúvida, no que respeita à sua imparcialidade, devem abster-se de participar na tomada de decisões. Igual obrigação impende sobre os colaboradores da AEdP nos casos em que estejam ou possam estar em causa interesses financeiros ou outros do próprio trabalhador ou de familiares e afins até ao primeiro grau ou, ainda, de outros conviventes. Este artigo estipula, igualmente, que a resolução de conflitos de interesse deverá respeitar escrupulosamente as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.</p> <p>Cada colaborador que assuma a função de gestor de contrato ou júri, no âmbito de procedimentos de contratação pública, tem a obrigação de entregar uma declaração de inexistência de conflitos de interesse. Esta obrigação também se aplica a cada administrador, ao fiscal único e a qualquer membro dos órgãos sociais.</p> <p>É ainda de referir que, no requerimento de acumulação de funções, o colaborador deve justificar devidamente a não-existência de conflito de interesse.</p> <p>A informação referente à existência de participações cruzadas de membros em diferentes órgãos poderá ser consultada na nota curricular no <i>website</i> da AEdP: https://www.aguasdoporto.pt/quem-somos/orgaos-sociais-1.</p> <p>Mais informações em: Relatório e Contas 2022, Capítulo VI – Demonstrações Financeiras Anexo 7. Partes Relacionadas 7.3. Saldos entre Partes Relacionadas (pág. 114)</p>	
------	-------------------------------	---	--

04

05

06

07

Informação Técnica

2-16	Comunicação de preocupações críticas	<p>Cap. 6.1 Ética e transparência empresarial</p> <p>O Canal de Denúncias – criado em junho de 2022 – foi disponibilizado internamente no Portal do Colaborador, bem como em canal aberto com entrada via <i>website</i> da Empresa. Este é um passo que reforça o compromisso da Empresa com a integridade e a responsabilidade corporativa, oferecendo uma maneira segura e confidencial para colaboradores e o público em geral reportarem infrações. A criação deste canal pretende ainda dar resposta à Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciante de Infrações.</p> <p>Os clientes podem também fazer a sua reclamação por diferentes vias, nomeadamente, através do Livro de Reclamações (físico e digital), <i>e-mail</i>, correio e entrega de formulário no atendimento presencial. Em 2022, 34,6% das reclamações escritas incidiram em assuntos de faturação e leitura, 19,3% de qualidade do serviço, 19,1% de atendimento e 9,3% de contratação, entre outras. Adicionalmente, em 2022 foi efetuado um estudo de avaliação da satisfação de clientes para que fossem recolhidas as suas principais preocupações. Dos clientes auscultados, resultaram várias sugestões, a saber: redução de tarifas (19,7%), melhoria do atendimento e assistência (18,2%), melhoria das leituras (7,9%), mais fiscalização e manutenção (7,6%), melhoria da qualidade da água (7,6%) e melhoria da fatura (7,3%).</p> <p>As preocupações críticas são comunicadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado, sendo que as percecionadas através das reclamações recebidas e dos demais processos de auscultação de <i>stakeholders</i> são comunicadas ao Conselho de Administração através dos relatórios internos de análise desses processos (reclamação e auscultação).</p> <p>Durante o ano de 2022 não foram comunicadas aos órgãos de governação preocupações consideradas como cruciais, ou seja, comunicações sobre impactos negativos potenciais e reais da organização nos <i>stakeholders</i> levantados por meio de mecanismos de reclamação ou denúncias</p>	83
------	---	---	-----------

2-17	Conhecimento coletivo do órgão de governança hierarquicamente mais elevado	Cap. 1.3 Estrutura de governação	11
------	---	----------------------------------	-----------

2-18	Avaliação de desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado	O processo de avaliação de desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado é não aplicável.	
------	---	---	--



01

2-19 Políticas de remuneração Com efeitos a 1 de abril de 2012, as remunerações dos gestores públicos foram fixadas nos termos do disposto no Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de março, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro, e do consagrado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 16/2012, de 14 de fevereiro, e na Resolução do Conselho de Ministros n.º 36/2012, de 26 de março.

02

Os valores das remunerações auferidas e dos benefícios e demais regalias concedidas pela Empresa aos membros dos órgãos sociais podem ser consultados em:
<https://www.aguasdoporto.pt/files/uploads/cms/adp/26/files/1643733665-OnFAEMJzEy.pdf>.

03

2-20 Processos que determinam a remuneração O processo de determinação da política de remuneração e da remuneração em si foi supervisionado por membros independentes do órgão de governança hierarquicamente mais elevado ou por um comité de remuneração independente, sendo solicitadas e levadas em consideração as opiniões das partes interessadas (incluindo acionista) em relação à remuneração, através da Comissão de Trabalhadores, Sindicato e Conselho Administração, não tendo havido consultores da área de remuneração envolvidos na determinação destes valores.

04

2-21 Rácio de compensação anual O rácio da compensação anual total para o indivíduo mais bem pago, face à mediana do total de compensações para todos os outros colaboradores, é de 2,95. E o rácio do aumento percentual da compensação total anual do indivíduo mais bem pago pela organização, face ao aumento percentual mediano na remuneração total anual para todos os outros colaboradores (excluindo o indivíduo mais bem pago), é de 0,45.

05

06

Estratégias, Políticas e Práticas

2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável Cap. 1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração **06**
 Cap. 3.2. Compromissos de sustentabilidade **28**

07

2-23 Compromissos relacionados com políticas Cap. 1.4 Pilares e objetivos estratégicos **14**
 Cap. 3.2 Compromissos com a sustentabilidade **28**
 Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores **66**
 Cap. 6.1 Ética e transparência empresarial **83**
 Cap. 6.5 Cadeia de fornecedores **96**

Os compromissos de política relacionados com conduta empresarial responsável referem instrumentos intergovernamentais de referência, nomeadamente o Pacote Anticorrupção e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). No entanto, estes compromissos de política estabelecidos não mencionam de forma explícita o princípio da precaução, a realização de *due diligence* ou o respeito pelos direitos humanos.

Estes compromissos são aprovados pelo Conselho de Administração, sob a forma do [Código de Conduta Empresarial](#), aplicável a todos os colaboradores da Empresa, especificando em ponto concreto o relacionamento com fornecedores (artigo 25.º) e com a comunidade (artigo 26.º). Este documento é comunicado através da publicação no *website* da AEdP e entregue a cada colaborador no momento de admissão.

Mais informações em: [Código de Conduta Empresarial](#)

Informação Técnica



01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

2-24	Incorporação de compromissos	<p>Cap. 1.4 Pilares e objetivos estratégicos</p> <p>Cap. 3.2 Compromissos com a sustentabilidade</p> <p>Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores</p> <p>Cap. 6.1 Ética e transparência empresarial</p> <p>Cap. 6.5 Cadeia de fornecedores</p> <p>Estão descritas no Código de ética e conduta, aplicável a todos os colaboradores, as principais políticas e princípios, que devem ser incorporados em todas as outras políticas e procedimentos. Estes são transmitidos a todos os colaboradores no momento de admissão.</p> <p>Adicionalmente, as responsabilidades para implementar compromissos para uma conduta empresarial responsável dentro da organização são atribuídas pelo Conselho de Administração, que deliberou aprovar as subdelegações de competências nas lideranças, conforme consta do Relatório do Governo Societário 2022, divididas de acordo com cinco domínios: Domínio Institucional e Organizacional, Financeiro, Negócio, Jurídico e Pessoas.</p> <p>Estes compromissos são integrados em estratégias organizacionais, políticas operacionais e procedimentos operacionais, que vêm descritos no Modelo Integral de Direção e no Mapa Estratégico e objetivos táticos e operacionais.</p> <p>Os compromissos são implementados através das relações comerciais estabelecidas pela AEdP, tendo por base os seguintes documentos: Regulamento das Relações Comerciais, Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais, contrato assinado com o cliente e regime de contratação pública (Caderno de Encargos e cláusulas técnicas com o fornecedor).</p> <p>Mais informações em: Relatório do Governo Societário 2022 VI. Organização interna – Pontos A, B e C (págs. 12-17)</p>	<p>14</p> <p>28</p> <p>66</p> <p>83</p> <p>96</p>
2-25	Processos para remediar impactos negativos	<p>Cap. 3.3 Envolvimento com os <i>stakeholders</i></p> <p>Cap. 5.3 Relação com a comunidade</p> <p>Não são aplicáveis processos para fornecer ou cooperar na remediação de impactos negativos cuja responsabilidade seja da organização, ou para os quais tenha contribuído. Não há envolvimento direto das partes interessadas a quem se destinam os mecanismos de reclamação na conceção, revisão, funcionamento e melhoramento dos mesmos. No entanto, as suas reclamações/denúncias, efetuadas por meio do canal de comunicação de irregularidades (ver indicador 2-26), podem denotar problemas associados ao mecanismo de reclamação e, nesses casos, podem ser geradas melhorias aos mesmos.</p> <p>A Organização acompanha a eficácia dos mecanismos de reclamação e outros processos de remediação, assim como a avaliação recebida por parte dos clientes através de um estudo de satisfação onde estes têm oportunidade de dar <i>feedback</i> sobre a atuação da AEdP. Nesses casos, pode ser possível perceber se os mecanismos corretivos adotados estão a resultar. Por outro lado, a evolução das reclamações relativas ao assunto que foi remediado também permitem perceber como resultou a medida corretiva.</p>	<p>31</p> <p>79</p>
2-26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	<p>Cap. 6.1 Ética e transparência empresarial</p> <p>A AEdP dispõe de um Canal de Denúncias, disponibilizado internamente no Portal do Colaborador, bem como em canal aberto com entrada via <i>website</i> da Empresa. É uma ferramenta que permite uma comunicação segura e sigilosa de irregularidades ou práticas observadas não-conformes com uma atuação íntegra, ética e transparente, traduzida no Código de Conduta Empresarial.</p> <p>Os canais específicos para o tratamento de questões relacionadas com a proteção de dados pessoais são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) <i>E-mail</i> geral de proteção de dados ii) Formulários – interno e externo – de exercício de direitos (Portal do Colaborador e Balcão Digital da Empresa) iii) Formulário do balcão digital com o tema proteção de dados, em que os pedidos são tratados diretamente pelo Encarregado de Proteção de Dados <p>Adicionalmente, a Empresa recebe também reclamações e efetua um estudo anual de satisfação de clientes.</p>	<p>83</p>

01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

2-27	Conformidade com leis e regulamentos	N.º de ocorrências significativas	2020	2021	2022
		N.º de ocorrências significativas resultantes de não-conformidades com leis e/ou regulamentos durante o período de relato			
		em que foram aplicadas coimas	ND	ND	3
		em que foram aplicadas sanções não monetárias	ND	ND	0
		N.º de coimas pagas durante o período de relato, relativas a			
		casos de não-conformidade com leis e regulamentos ocorridos no período de relato	ND	ND	3
		casos de não-conformidade com leis e regulamentos ocorridas em exercícios anteriores	ND	ND	0
		Valor das coimas pagas durante o período de relato (€) relativas a			
		casos de não-conformidade com leis e regulamentos ocorridos no período de relato	ND	ND	2 751,63€
		casos de não-conformidade com leis e regulamentos ocorridas em exercícios anteriores	ND	ND	0,00€
<p>Nota: Identificam-se como significativos todos os casos que constam do Relatório e Contas 2022. É de referir que, relativamente ao ano de 2022, os casos recolhidos tratam-se de multas fiscais.</p>					

01

2-28

Participação em associações

Cap. 2.3 Parcerias em destaque

22

02

Cap. 3.2 Compromissos com a sustentabilidade

28

Listam-se abaixo as associações empresariais e grupos dos quais a AEdP faz parte.

03

Associações Empresariais	Encara a participação como estratégica	Exerce funções nos Órgãos Sociais	Participa em projetos, grupos de trabalho ou comissões	Contribui com financiamentos substanciais (além das obrigações de associado)
APDA – Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas	•		•	•
RELACRE – Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal			•	
BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável	•			
PPA – Parceria Portuguesa para a Água	•	•		
Associação Fórum Oceano – Oceano XXI				
AdEPorto – Agência de Energia do Porto		•		
IHRH – Instituto de Hidráulica e Recursos Hídricos		•		
IWA – International Water Association	•		•	
SWAN – Smart Water Networks Forum	•		•	
Water Europe	•			
Eurocities	•	•	•	

05

06

07

A estas acrescem as entidades abaixo, nas quais a AEdP faz um acompanhamento das iniciativas, participando nas mesmas sempre que se justifique.

- **APESB** – Associação Portuguesa de Engenharia Sanitária e Ambiental
- **IAREN** – Instituto da Água da Região do Norte
- **APRH** – Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos
- **APGEI** – Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial
- **Smart Waste Portugal**
- **BAD** – Associação Portuguesa Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação
- **WAMU-NET** – Global Network of Water Museums UNESCO



01

Envolvimento das Partes Interessadas

02

2-29	Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	Cap. 3.3 Envolvimento com os <i>stakeholders</i>	31
------	---	--	-----------

03

2-30	Acordos de negociação coletiva	Acordos de contratação coletiva	2020	2021	2022
		N.º total de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	329	523	531
		N.º total de colaboradores	508	540	547
		Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva (%)	65%	97%	97%

Nota: Os colaboradores não abrangidos por acordos de negociação coletiva estão abrangidos pelo Código de Trabalho e pela Lei Geral da Função Pública.

05

06

Conteúdos Universais

GRI 3: Tópicos Materiais Referente à norma publicada em 2021

07

3-1	Processo de definição da materialidade	Cap. 3.1 Materialidade	25
3-2	Lista de tópicos materiais	Cap. 3.1 Materialidade	25
		Cap. 7.2 Tabela de correspondências	100
3-3	Gestão dos tópicos materiais	Cap. 1.4 Pilares e objetivos estratégicos	14
		Cap. 3.1 Materialidade	25

Cada tópico material apresenta, nos respetivos subcapítulos, informação sobre a sua relevância para a AEdP e para os seus *stakeholders*, assim como a abordagem seguida – políticas existentes, compromissos definidos e responsabilidades, entre outras informações relevantes –, que reflete a forma de gestão da Empresa.

Adicionalmente, apresenta-se uma seleção de ações específicas, tais como projetos, programas e iniciativas, desenvolvidas pela AEdP, como forma de ilustrar a concretização da sua gestão neste âmbito, potenciando impactos positivos e minimizando impactos negativos, sempre que aplicável.

Informação Técnica

01

GRI **Nome** **Localização**

02

Conteúdos Específicos

GRI 200: Desempenho Económico

03

GRI 201: Desempenho Económico Referente à norma publicada em 2016

04

201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	(Milhares de euros)	2020	2021	2022
		I) Valor Económico Direto Gerado	45 368 394,16€	48 413 369,28€	54 812 386,97€
		Receitas	45 368 394,16€	48 413 369,28€	54 812 386,97€
		II) Valor Económico Direto Distribuído (Custos operacionais)	35 215 913,55€	37 181 695,38€	39 160 738,44€
		Custos operacionais	21 485 401,64€	22 377 513,10€	22 952 865,89€
		Salários e benefícios dos colaboradores	13 089 465,49€	13 318 500,41€	14 098 563,31€
		Pagamentos a provedores de capital	-	1 826,70€	21 588,15€
		Impostos	242 388,42€	290 326,27€	1 669 297,94€
		Investimentos na comunidade	398 658,00€	1 193 528,90€	418 423,15€
		III) Valor Económico Acumulado (I-II)	10 152 480,61€	11 231 673,90€	15 651 648,53€

05

06

07

Informação Técnica

201-2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas	<p>Cap. 4.3 Alterações climáticas</p> <p>O Município do Porto comprometeu-se voluntariamente com uma redução de 85% das emissões de CO₂ até 2030 (face aos valores de referência de 2004), rumo à meta de neutralidade carbónica, através da adoção de uma abordagem integrada de mitigação e adaptação às alterações climáticas, no âmbito do Pacto do Porto para o Clima. Desde 2010, o Porto tem vindo a adotar um conjunto de medidas de descarbonização da cidade no âmbito do Pacto de Autarcas para o Clima e a Energia.</p> <p>A cidade do Porto mantém, desde 2008, uma monitorização detalhada das emissões de GEE da cidade e da respetiva origem, e tem acompanhado e superado as metas nacionais e europeias de descarbonização, tendo estabelecido o compromisso de reduzir os GEE em 60% até 2030. A redução atingiu 48% em 2019 (face ao ano-base de 2004), em parte por causa das medidas nacionais para descarbonizar a produção de eletricidade, o que coloca a cidade perto de atingir a meta definida para 2030. Estas medidas incluem a descarbonização da produção de eletricidade e um conjunto de iniciativas locais, como a iluminação pública 100% LED, uma frota municipal 70% elétrica, soluções energeticamente mais eficientes na habitação social, complementadas por medidas de autoconsumo que envolvem a instalação de parques fotovoltaicos em edifícios públicos, como é o caso do projeto Porto Solar.</p> <p>Uma decisão fundamental para impulsionar a transição energética na cidade do Porto foi a extensão do objeto social da empresa municipal Águas do Porto à definição e execução da estratégia energética municipal, criando uma concessionária integrada de gestão de água e energia a nível local. A nova Direção de Energia iniciou a sua atividade em Maio de 2021.</p> <p>Os planos anuais de investimento centram-se na gestão eficaz dos perigos e riscos climáticos no contexto da resiliência das infraestruturas de abastecimento de água, de águas residuais e de águas pluviais, garantindo serviços de água fiáveis e à prova de clima. Esta estratégia contém as seguintes atividades: avaliação do risco dos recursos hídricos face às alterações climáticas e aos eventos climáticos extremos com base em informações históricas e projeções de alterações climáticas; desenvolvimento de planos de adaptação que estabeleçam as prioridades para a melhoria das infraestruturas em zonas de alto risco; e elaboração de orientações e protocolos sobre o planeamento de novas infraestruturas para garantir que os projetos estejam localizados longe de áreas de alto risco ou possam resistir aos riscos climáticos.</p>	49
-------	---	---	----

Continua →



01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

Os episódios de precipitação anormalmente intensa que se registaram no início de janeiro de 2023 voltaram a colocar em evidência as vulnerabilidades da cidade aos efeitos das alterações climáticas. Reconhecendo a premência de aumentar a resiliência do território municipal, nomeadamente dos seus sistemas azuis e cinzentos, a eventos climáticos extremos, a AEdP dará início, em 2023, à conceção de um programa integrado para a drenagem urbana sustentável. Este funcionará não só como chapéu para as diferentes iniciativas, planeadas ou em curso, no âmbito da gestão dos sistemas de drenagem (naturais e artificiais), mas também para a implementação das melhores práticas de desenho urbano sensível à água, nomeadamente nas áreas mais críticas da cidade.

Na vertente da mitigação das mudanças climáticas, e tendo em vista a promoção de uma maior autossuficiência energética em equipamentos e infraestruturas municipais, a expectativa do Município e da Empresa é escalar o modelo de produção de energia a partir de unidades fotovoltaicas, implementado, numa primeira fase, no Bairro de Habitação Social e na Escola Básica da Agra do Amial, e que dará origem, em 2023, à primeira comunidade de energia renovável do Porto. Neste âmbito, destaca-se a intenção de aceleração da execução de novas instalações fotovoltaicas em bairros de habitação social e outros equipamentos públicos geridos pelo Município. Também nas ETAR do Freixo e de Sobreiras será promovida a produção de eletricidade a partir de energias renováveis, quer pela instalação de painéis fotovoltaicos, quer pela concretização da primeira fase do sistema de produção de energia com origem no biogás produzido na ETAR do Freixo.

201-4 Apoios financeiros recebidos do Governo

A AEdP recebeu apoios financeiros do Governo, sendo que os valores recebidos se referem a subsídios ao investimento, subsídios à exploração (exceto contratos-programa) e benefícios fiscais.

Origem dos apoios	2020	2021	2022
Portugal	16 201,77€	757 113,73€	1 643 602,80€
União Europeia	1 708 095,23€	613 977,05€	137 301,08€
Total	1 724 297,00€	1 371 090,78€	1 780 903,88€

GRI 203: Impactos Económicos Indiretos Referente à norma publicada em 2016

203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços assegurados	Cap. 4.1 Ciclo urbano da água	37
		Cap. 4.2 Energia	44
		Cap. 5.2 Compromisso com o cliente	75
		Cap. 5.3 Relação com a comunidade	79
		Os dados relativos aos investimentos em infraestruturas e apoio a serviços não se encontram disponíveis.	
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Cap. 4.1 Ciclo urbano da água	37
		Cap. 4.2 Energia	44
		Cap. 5.2 Compromisso com o cliente	75
		Cap. 5.3 Relação com a comunidade	79

01

GRI 205: Anticorrupção Referente à norma publicada em 2016

02

205-1	Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção	Cap. 6.1 Ética e transparência empresarial 81 Cap. 6.3 Segurança da informação, privacidade e proteção de dados 89 Cap. 6.4 Integridade de ativos e gestão de incidentes críticos 93
-------	---	---

03

Avaliações de riscos de corrupção		2022
N.º de operações avaliadas		15
N.º total de operações		28
Percentagem de operações avaliadas		54%

04

Nota: O total de operações é o equivalente ao número de riscos do plano (28).
As operações avaliadas referem-se ao número de auditorias efetuadas (15).

05

06

205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Cap. 6.1 Ética e transparência empresarial 83
-------	--	--

Comunicação das Políticas Anticorrupção			2022	
	Nº	%		
Gestão	67	100%		
Operacional / Administrativa	161	100%		
Técnico	319	100%		

Nota: O **Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas** foi divulgado no *website* da Empresa, tornando-se visível para todos os *stakeholders*.

Formação em Anticorrupção			2022	
	Nº	%		
Gestão	8	12%		
Operacional / Administrativa	44	27%		
Técnico	52	16%		

07

205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Cap. 6.1 Ética e transparência empresarial 83 Não existe conhecimento ou histórico de registos de incidentes nos últimos três anos.
-------	--	---

Informação Técnica

01

GRI 300: Desempenho Ambiental

02

GRI 301: Materiais Referente à norma publicada em 2016

03

301-1 **Consumo total de materiais usados por peso ou volume** No ano de relato não foi possível obter os dados relativos aos materiais utilizados pela AEdP.

04

301-2 **Utilização de materiais reciclados** No ano de relato não foi possível obter os dados relativos aos materiais reciclados utilizados pela AEdP.

05

GRI 302: Energia Referente à norma publicada em 2016

06

302-1 **Consumo de energia dentro da organização** Cap. 4.2 Energia **44**

Consumo de energia dentro da organização (GJ)		2020	2021	2022
	Gás natural (ETAR)	55	59	57
	Gás propano	326	552	463
	Gasolina veículos	119	146	176
Consumo de energia por fontes não renováveis	Gasóleo veículos	3 155	3 570	2 821
	Gasolina equipamentos	120	96	127
	Gasóleo equipamentos	127	138	406
	Subtotal	3 902	4 562	4 050
Consumo de energia por fonte renovável	Eletricidade (solar fotovoltaica)	944	797	1 131
Consumo de energia adquirida para consumo	Eletricidade	61 892	64 419	64 502
	Energia vendida	984	1 288	785
	Total	65 753	68 490	68 898

Nota: O universo dos consumos de energia comunicados é composto por todas as edificações e instalações da AEdP.

07

Informação Técnica

302-3 **Intensidade energética** Cap. 4.2 Energia **44**

Intensidade energética		2020	2021	2022
	Energia consumida (GJ)	65 753	68 490	68 898
	Volume de negócios (Milhares de €)	41 382	42 080	48 485
	Intensidade energética por volume de negócios (GJ/Milhar de €)	1,6	1,6	1,4



01

302-4	Redução do consumo de energia	Cap. 4.2 Energia				44
-------	-------------------------------	------------------	--	--	--	----

02

Redução do consumo de energia (GJ)	2020	2021	2022
Gasóleo veículos (substituição da frota por veículos elétricos)	1 524	0	0
Gasolina veículos (substituição da frota por veículos elétricos/híbridos)	74	0	0
Total	1 598	0	0

03

Nota: Em 2022, à semelhança do ano anterior, não existiram iniciativas que proporcionaram a redução dos consumos de energia e emissões da Empresa.

04

GRI 303: Água e Efluentes Referente à norma publicada em 2018

05

303-1	Interações com a água como um recurso partilhado	Cap. 4.1 Ciclo urbano da água				37
-------	--	-------------------------------	--	--	--	----

06

A água distribuída na cidade do Porto tem origem no rio Douro – em Lever – nas captações da empresa multimunicipal Águas do Douro e Paiva, S.A. (AdDP), entidade responsável pela captação, tratamento e fornecimento de água aos municípios da região do Grande Porto (sistema em alta), onde se inclui o município do Porto. O fornecimento de água é assegurado pelas captações de Lever I – Gaia e Lever II – Porto e, posteriormente, pela Estação de Tratamento de Água (ETA) de Lever. A água é fornecida à AEdP – a partir de 11 pontos de entrega –, sendo a entidade responsável pela distribuição final da água no município do Porto. O sistema municipal, com uma cobertura integral do território, isto é, com um nível de acessibilidade física do serviço de 100%, comporta apenas as etapas de armazenamento e distribuição de água (sistema em baixa), servindo um total de 163 808 clientes.

07

O sistema de abastecimento de água (SAA) do Porto engloba atualmente seis reservatórios municipais ativos – Bonfim, Carvalhido, Congregados, Nova Sintra, Pasteleira e Santo Isidro –, que comportam uma capacidade máxima de armazenamento de 125 450 metros cúbicos, o que corresponde a uma reserva de água média total superior a dois dias de consumo (referente à capacidade máxima dos reservatórios). Uma única estação elevatória (EE) está atualmente em serviço de forma a abastecer a zona de cota mais elevada da cidade, sendo que a restante parte do território é abastecida de forma totalmente gravítica – tipologia que confere uma maior fiabilidade e eficácia ao sistema. O SAA engloba um total de 816 quilómetros de rede de condutas, correspondendo 72 quilómetros a condutas adutoras e os restantes 764 quilómetros a condutas distribuidoras. O SAA do Porto possui, a 31 de dezembro de 2022, um total de 66 841 ramais domiciliários para abastecimento das diferentes tipologias de clientes do município.

A rede de drenagem de águas residuais domésticas atingiu, no presente ano de relato, um total de 572 quilómetros. A rede em baixa inicia-se com a recolha das águas residuais domésticas rejeitadas pelos utilizadores, sendo depois o afluente encaminhado ao longo dos coletores. A rede em alta é composta por interceptores e emissários cuja função principal é transportar o saneamento até às respetivas ETAR – Estação de Tratamento de Águas Residuais – de Sobreiras ou Freixo, sendo depois sujeito a tratamento e devolvido com qualidade para o meio recetor, rio Douro. As instalações elevatórias de águas residuais – denominadas de “ejetores shöne” –, encontram-se implantadas ao longo da cidade do Porto, perfazendo um total de 30 ejetores. Estas infraestruturas asseguram a recolha das águas residuais a uma cota baixa, remetendo o afluente sob pressão para os interceptores. É de referir que se trata de equipamentos mecânicos cuja manutenção é essencial garantir, pois são órgãos sensíveis e críticos para a rede de saneamento. As duas ETAR da cidade têm capacidade para tratar um total de aproximadamente 90 000 m³/dia de águas residuais, o que corresponde a um universo populacional de 370 000 habitantes equivalentes.

O Plano de Segurança da Água (PSA) contemplou, na sua atualização de 2020, uma avaliação de riscos (AR) com vista à identificação de perigos e eventos perigosos mais relevantes, para priorizar os riscos tanto ao nível do seu impacto como na capacidade do SAA de fornecer água potável e de confiança aos consumidores. No total da AR, foram efetuadas 6 908 avaliações, tendo sido identificados 2 512 pontos críticos que foram alvo de um estudo aprofundado de forma a mitigar o risco associado. É de referir que, no final do ano de 2022, teve lugar a primeira monitorização avançada prevista pelo Planeamento de Suporte do PSA.

A AEdP tem efetuado vários investimentos nos últimos anos para reduzir as perdas de água (reais e aparentes) e em 2022 atingiu um mínimo de 13,43% de taxa de água não faturada (ANF).

Os objetivos e metas relativamente a este recurso são determinados pelas políticas governamentais para o setor da água, através de orientações vertidas nos planos estratégicos aplicáveis às suas áreas de atuação, de orientações gerais emanadas através de despacho ministerial e de orientações específicas do acionista.

01

303-2	Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água	Cap. 4.1 Ciclo urbano da água A qualidade dos efluentes está em concordância com as respetivas licenças de descarga emitidas pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA).	37
-------	---	--	----

02

303-3	Captação de água	A AEdP não tem captações de água, a água é comprada à empresa multimunicipal Águas do Douro e Paiva, S.A. (AdDP).	
-------	------------------	---	--

03

303-4	Efluentes	Cap. 4.1 Ciclo urbano da água	37
-------	-----------	-------------------------------	----

04

Descarga de efluentes por meio recetor e por nível de tratamento (ML)		2020	2021	2022
Descarga de efluentes em meio superficial	Tratamento terciário	20 255	20 739	20 783

05

As águas residuais são submetidas a um tratamento biológico por lamas ativadas em baixa carga, precedido por um tratamento primário a montante e tendo a jusante uma filtração por filtros de areia e uma desinfeção bacteriológica por radiação ultravioleta. As ETAR de Sobreiras e do Freixo são instalações totalmente cobertas e estão equipadas com as mais modernas tecnologias, possuindo um tratamento terciário com desinfeção por ultravioletas e tratamento do ar (sistema de desodorização).
O nível de tratamento encontra-se, portanto, em conformidade com as licenças de descarga e restante legislação aplicável em vigor.

06

303-5	Consumo de água	Cap. 4.1 Ciclo urbano da água	37
-------	-----------------	-------------------------------	----

07

Descarga de efluentes por meio recetor e por nível de tratamento (ML)		2020	2021	2022
Água entrada no sistema (AES)		20 118	19 329	20 725
Água faturada (AF)		16 684	16 473	17 941
Água consumida nas instalações da Empresa		173	218	197

GRI 304: Biodiversidade Referente à norma publicada em 2016

304-1	Instalações operacionais pertencentes, arrendadas, administradas, ou próximas de áreas protegidas, ou em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	A AEdP não possui informação de histórico sobre o tema em causa. Trata-se, de facto, de uma área ainda por explorar, sendo que se espera que, com os compromissos do act4nature, e, mais especificamente, com o estudo de diagnóstico da biodiversidade e serviços de ecossistemas, previsto começar em 2023, as informações necessárias sejam obtidas para relatar este tema num futuro próximo.
-------	---	---

304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	A AEdP não possui informação de histórico sobre o tema em causa. Trata-se, de facto, de uma área ainda por explorar, sendo que se espera que, com os compromissos do act4nature, e, mais especificamente, com o estudo de diagnóstico da biodiversidade e serviços de ecossistemas, previsto começar em 2023, as informações necessárias sejam obtidas para relatar este tema num futuro próximo.
-------	---	---

304-3	Habitat protegidos ou recuperados	A AEdP não possui informação de histórico sobre o tema em causa. Trata-se, de facto, de uma área ainda por explorar, sendo que se espera que, com os compromissos do act4nature, e, mais especificamente, com o estudo de diagnóstico da biodiversidade e serviços de ecossistemas, previsto começar em 2023, as informações necessárias sejam obtidas para relatar este tema num futuro próximo.
-------	-----------------------------------	---

01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

304-4	Espécies na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações	A AEdP não possui informação de histórico sobre o tema em causa. Trata-se, de facto, de uma área ainda por explorar, sendo que se espera que, com os compromissos do act4nature, e, mais especificamente, com o estudo de diagnóstico da biodiversidade e serviços de ecossistemas, previsto começar em 2023, as informações necessárias sejam obtidas para relatar este tema num futuro próximo.
-------	---	---

GRI 305: Emissões Referente à norma publicada em 2016

305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	Cap. 4.3 Alterações climáticas	49
-------	------------------------------------	--------------------------------	-----------

Emissões diretas de GEE (tCO2e)	2020	2021	2022
Gás natural ETAR	3	3	3
Gás propano	17	36	30
Gasolina veículos	8	9	13
Gasóleo veículos	234	264	197
Gasolina equipamentos	8	7	9
Gasóleo equipamentos	9	10	8
Biogás	ND	ND	1
Gases fluorados	ND	ND	120
Emissões diretas do processo (CH4 e N2O)	ND	ND	3 950
Total	279	329	4 331

Nota: O universo do cálculo de emissões é composto por todas as edificações e instalações da AEdP, bem como pela atividade da frota. O inventário abarca todas as atividades da AEdP, nomeadamente distribuição de água, saneamento de águas residuais, drenagem de águas pluviais, gestão de linhas de água, gestão da frente marítima, serviços de energia, educação ambiental e respetivos edifícios, infraestruturas e equipamentos.

É de referir que, em 2022, foi utilizada pela primeira vez uma ferramenta de cálculo para a elaboração do inventário de emissões de GEE, construída com base no GHG Protocol.

A quantificação das emissões foi realizada seguindo a metodologia e os fatores de emissão sugeridos pelo NIR, 2021 (APA, National GHG Inventory Submission to UNFCCC. National Inventory Report 2021), exceto no caso das emissões diretas de processo (tratamento de águas residuais).

Neste caso, foram seguidas as seguintes metodologias:

- Emissões na ETAR e tratamento de lamas: UKWIR (UK Water Industry Research), Carbon Accounting Workbook, 2021
- Emissões no meio recetor: IPCC, 2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Chapter 6: Wastewater Treatment and Discharge



01

305-2 Emissões indiretas (Âmbito 2) de GEE resultantes da energia adquirida

Cap. 4.3 Alterações climáticas

49

02

Emissões indiretas - Âmbito 2 (tCO ₂ e)	2020	2021	2022
Aquisição de eletricidade (método <i>location-based</i>)	ND	ND	8 062
Aquisição de eletricidade (método <i>market-based</i>)	3 980	0	0

03

Nota: O universo do cálculo de emissões é composto por todas as atividades da AEdP, nomeadamente distribuição de água, saneamento de águas residuais, drenagem de águas pluviais, gestão de linhas de água, gestão da frente marítima, serviços de energia, educação ambiental e respetivos edifícios, infraestruturas e equipamentos.

04

A quantificação das emissões foi realizada seguindo a metodologia e os fatores de emissão sugeridos pelo NIR, 2021 (APA, National GHG Inventory Submission to UNFCCC. National Inventory Report 2021).

05

Para o cálculo das emissões de GEE associados ao consumo de eletricidade, considerou-se:

- **Market-based:** os dados enviados pelos comercializadores à ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
- **Location-based:** os fatores de emissão, referente aos mix energéticos nacionais, tendo por base os dados mais recentes publicamente disponíveis indicados pela AIB (Association of Issuing Bodies) European Residual Mixes – Results of the calculation of Residual Mixes for the calendar year 2021, maio/22

06

305-3 Emissões indiretas (Âmbito 3)

Cap. 4.3 Alterações climáticas

49

07

Emissões indiretas - Âmbito 3 (tCO ₂ e)	2020	2021	2022
Categoria 1: Bens e serviços adquiridos	ND	9 979	11 264
Categoria 2: Bens de capital	ND	7 408	3 831
Categoria 3: Atividades relacionadas com combustíveis e energia	ND	637	641
Categoria 5: Resíduos	ND	406	798
Categoria 6: Deslocações em serviço	ND	6	11
Categoria 7: Deslocações pendulares dos colaboradores	ND	288	378
Total	ND	18 724	16 923

Nota 1: Na Categoria 1 foram consideradas as emissões de GEE dos bens e serviços adquiridos pela AEdP, associadas a toda a cadeia de valor (*cradle to gate*), desde a extração dos recursos à produção dos bens e ao transporte até ao armazém da Empresa. Foram retiradas desta lista todas as compras de bens e serviços que obedecem a um cálculo específico de categoria no âmbito do inventário, como os combustíveis fósseis e a eletricidade, bem como os bens e serviços relativos à Categoria 2 – Bens de Capital. Para os bens e serviços adquiridos durante o ano de 2021 pela AEdP, organizados por classes homogéneas obedecendo à Lista de Códigos CPV, foram utilizados os fatores de emissão *spend-based* publicados pela DEFRA – Department for Environment, Food and Rural Affairs, do Reino Unido, relativos ao ano de 2019 (os mais recentes à data de elaboração do inventário). Não foram operacionalizados quaisquer ajustes para além da conversão cambial média Libra/Euro relativa ao ano de 2019. Os fatores de emissão relativos aos reagentes foram recolhidos em bases de dados comerciais, com valores expressos em função da cadeia de valor. Os valores médios de consumo de energia elétrica por metro cúbico de água captada foram recolhidos junto da ERSAR. Os dados de atividade foram constituídos a partir de uma listagem de bens e serviços adquiridos pela AEdP e respetivo valor de compra, durante o ano de 2021. A quantificação das emissões foi realizada através do método designado por *spend-based methodology* nos termos do Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard do GHG Protocol. A utilização do método *spend-based* assume, em quaisquer circunstância, um nível de incerteza elevado quando comparado com os métodos normais que relacionam dados físicos de atividade e fatores de emissão unitários (por exemplo, kg CO₂/kWh relativamente à produção de eletricidade). É um método aqui utilizado como recurso, não tendo sido possível recorrer a uma metodologia que utilizasse fatores de emissão por dados de atividade e por tipo de produto. Para além da incerteza implícita nas simplificações assumidas na determinação dos fatores de emissão, deve-se ter em conta os problemas associados à utilização de dados de outros países, nomeadamente com moedas diferentes e sujeitas a variações cambiais e diferenciais de inflação.

Nota 2: Na Categoria 2 foram consideradas as emissões de GEE dos bens de capital adquiridos pela AEdP, associadas a toda a cadeia de valor (*cradle to gate*), desde a extração dos recursos à produção dos bens e ao transporte até ao seu destino final. Consideraram-se como bens de capital os bens e serviços que se constituíram como ativo fixo tangível da Empresa, numa lógica contabilística, e que foram adquiridos no ano de 2021 ou que, tratando-se por exemplo de obras, passaram para o controlo da AEdP e/ou entraram efetivamente ao serviço durante esse ano.

Continua →



01
02
03
04
05
06
07

Informação Técnica

		<p>Nota 3: Na Categoria 3 foram consideradas as emissões de GEE, numa lógica de ciclo de vida, da energia consumida pela AEdP, ou seja, as emissões de GEE que se verificam a montante dos processos de combustão, no caso da utilização direta de combustíveis fósseis, ou a montante do ponto de produção de eletricidade, no caso da energia elétrica produzida a partir de combustíveis fósseis. Os fatores de emissão que permitem quantificar as emissões numa lógica de ciclo de vida para os consumos energéticos não se encontram disponíveis desagregados por cada GEE, sendo utilizado um fator de emissões agregado em CO₂ equivalente. Esta exclusão apresenta um baixo risco de incerteza considerando que as emissões de GEE associadas a energia têm uma predominância de dióxido de carbono. Para as variáveis de atividade, isto é, quantidades consumidas de combustíveis fósseis e eletricidade, foram utilizados os valores considerados na quantificação das emissões de Âmbito 1 e 2 da AEdP. Foram utilizados fatores de emissão para cada forma de energia e utilizada a informação disponível específica para Portugal da DEFRA.</p> <p>Nota 4: Na categoria 5 incluem-se as emissões relativas aos processos de eliminação e tratamento de resíduos – resíduos urbanos ou equiparados e lamas de tratamento de águas residuais –, gerados nas atividades da AEdP e que se verificam fora das fronteiras da Empresa, em instalações geridas por entidades terceiras. Consideraram-se as emissões associadas ao transporte das lamas de tratamento de águas residuais desde as instalações da AEdP até ao seu destino final. De acordo com o GHG Protocol, as emissões de GEE associadas aos processos de reciclagem devem ser alocadas às empresas que utilizem estes resíduos como matéria-prima dos seus processos (<i>recycled content method</i>). Desta forma, as emissões associadas aos processos de reciclagem dos resíduos gerados pela AEdP foram excluídas do âmbito deste inventário. Foram contabilizados os seguintes fluxos de resíduos urbanos ou equiparados, em função da informação geral disponibilizada pela LIPOR: enviados para deposição em aterro; enviados para incineração; e enviados para sistemas de valorização orgânica por compostagem. Foi assumido que todas as águas residuais geradas pelas atividades da AEdP são tratadas nas instalações da própria AEdP, estando consideradas, na sua totalidade, nas emissões de Âmbito 1 da Empresa. Neste sentido, não foram aqui consideradas em sede de emissões de Âmbito 3 o que constituiria uma sobreposição de valores. Foi assumido que o transporte de resíduos urbanos das instalações da AEdP para os destinos no seio da LIPOR corresponde a emissões não materiais. A informação sobre o destino das lamas de ETAR foi obtido junto das entidades terceiras licenciadas a quem o serviço é contratado. Os fatores de emissão específicos dos tratamentos/eliminação de resíduos urbanos foram obtidos junto dos inventários de 2020 da LIPOR, exceto para o caso dos aterros em que foi utilizado um valor médio de âmbito nacional. Em relação aos destinos de tratamento/eliminação das lamas de águas residuais, foram usados os fatores de emissão base sugeridos pelos <i>Guidelines</i> IPCC. Para o caso da compostagem de lamas de tratamento de águas residuais, foi utilizado um fator de emissão específico da indústria.</p> <p>Nota 5: Na Categoria 6 foram consideradas as emissões decorrentes das seguintes deslocações em serviço associadas às atividades da AEdP: deslocações em veículos ligeiros do tipo táxi ou Uber; viagens de avião; e deslocações em serviço utilizando os transportes urbanos coletivos no concelho do Porto. Por reduzida materialidade e/ou por dificuldades de obtenção de dados de base, não foram consideradas no âmbito deste inventário as deslocações dos colaboradores de e para os aeroportos ou estações ferroviárias de origem/destino e as deslocações em modo ferroviário. No caso do transporte aéreo, foram aplicados os fatores de emissões em CO₂ por passageiro-quilómetro disponibilizados pela DEFRA.</p> <p>Nota 6: Na Categoria 7 foram consideradas as emissões relativas à deslocação diária dos colaboradores da AEdP entre os seus domicílios e os respetivos locais de trabalho e vice-versa, em modos de transporte não pertencentes ou controlados pela Empresa. Foram consideradas as seguintes tipologias de transporte: a pé; bicicleta/modos ligeiros; veículo ligeiro (gasolina, gasóleo, GPL, elétrico, híbrido <i>plug-in</i>, híbrido); moto (gasolina, elétrica); e transporte público (autocarro, metro, comboio e elétrico). Não foram contabilizadas eventuais emissões relativas a colaboradores em teletrabalho. A construção da matriz de transportes utilizados e de respetivas distâncias médias percorridas para o conjunto de trabalhadores no percurso casa-trabalho-casa foi realizada por meio de um questionário enviado aos trabalhadores da Empresa. Os resultados da amostra recolhida foram extrapolados para o total de trabalhadores e para um período anual (2021). Os fatores de emissão utilizados para os veículos rodoviários de passageiros (ligeiros) foram recolhidos em APA/NIR, 2021. No caso do transporte coletivo rodoviário, utilizou-se um fator de emissão médio, ponderado a partir do <i>mix</i> de veículos (a gasóleo, a gás natural e elétricos) disponíveis na frota da STCP. Para o transporte público ferroviário/metropolitano, recorreu-se a dados do setor (CP) e às estatísticas sobre utilização de transportes públicos (INE) e sobre produção de energia elétrica em Portugal (AIB).</p>																																					
305-4	Intensidade de emissões de GEE	<p>Cap. 4.3 Alterações climáticas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Intensidade de emissões (tCO₂e/Milhares de €)</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Âmbito 1 por volume de negócios</td> <td>0,01</td> <td>0,01</td> <td>0,09</td> </tr> <tr> <td>Âmbito 2 por volume de negócios [<i>location-based</i>]</td> <td>ND</td> <td>ND</td> <td>0,17</td> </tr> <tr> <td>Total (Âmbitos 1 + 2 [<i>location-based</i>]) por volume de negócios</td> <td>ND</td> <td>ND</td> <td>0,26</td> </tr> <tr> <td>Âmbito 2 por volume de negócios [<i>market-based</i>]</td> <td>0,10</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Total (Âmbitos 1 + 2 [<i>market-based</i>]) por volume de negócios</td> <td>0,10</td> <td>0,01</td> <td>0,09</td> </tr> <tr> <td>Âmbito 3 por volume de negócios</td> <td>ND</td> <td>0,44</td> <td>0,35</td> </tr> <tr> <td>Total (Âmbitos 1, 2 [<i>location-based</i>] e 3) por volume de negócios</td> <td>ND</td> <td>ND</td> <td>0,61</td> </tr> <tr> <td>Total (Âmbitos 1, 2 [<i>market-based</i>] e 3) por volume de negócios</td> <td>ND</td> <td>0,45</td> <td>0,44</td> </tr> </tbody> </table>	Intensidade de emissões (tCO ₂ e/Milhares de €)	2020	2021	2022	Âmbito 1 por volume de negócios	0,01	0,01	0,09	Âmbito 2 por volume de negócios [<i>location-based</i>]	ND	ND	0,17	Total (Âmbitos 1 + 2 [<i>location-based</i>]) por volume de negócios	ND	ND	0,26	Âmbito 2 por volume de negócios [<i>market-based</i>]	0,10	0,00	0,00	Total (Âmbitos 1 + 2 [<i>market-based</i>]) por volume de negócios	0,10	0,01	0,09	Âmbito 3 por volume de negócios	ND	0,44	0,35	Total (Âmbitos 1, 2 [<i>location-based</i>] e 3) por volume de negócios	ND	ND	0,61	Total (Âmbitos 1, 2 [<i>market-based</i>] e 3) por volume de negócios	ND	0,45	0,44	49
Intensidade de emissões (tCO ₂ e/Milhares de €)	2020	2021	2022																																				
Âmbito 1 por volume de negócios	0,01	0,01	0,09																																				
Âmbito 2 por volume de negócios [<i>location-based</i>]	ND	ND	0,17																																				
Total (Âmbitos 1 + 2 [<i>location-based</i>]) por volume de negócios	ND	ND	0,26																																				
Âmbito 2 por volume de negócios [<i>market-based</i>]	0,10	0,00	0,00																																				
Total (Âmbitos 1 + 2 [<i>market-based</i>]) por volume de negócios	0,10	0,01	0,09																																				
Âmbito 3 por volume de negócios	ND	0,44	0,35																																				
Total (Âmbitos 1, 2 [<i>location-based</i>] e 3) por volume de negócios	ND	ND	0,61																																				
Total (Âmbitos 1, 2 [<i>market-based</i>] e 3) por volume de negócios	ND	0,45	0,44																																				
305-5	Redução de emissões de GEE	<p>Apesar de a AEdP ter estado ativamente envolvida na realização de iniciativas de redução de emissões de GEE no município do Porto durante o período de reporte, as mesmas não foram quantificadas de forma a dar uma resposta quantitativa a este indicador. Salienta-se que a AEdP tem como objetivo a continuação do desenvolvimento de iniciativas de ação climática e que pretende, no futuro, estruturar, implementar e monitorizar a redução de emissões de uma forma sistematizada.</p>																																					

01

GRI 306: Resíduos Referente à norma publicada em 2020

02

306-1 **Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com os resíduos** Cap. 4.4 Recursos materiais e resíduos **54**

03

Os resíduos gerados pela AEdP são geridos, quer por entidades públicas, quer por entidades privadas, dependendo da tipologia de resíduos, e, por conseguinte, das respetivas condições e requisitos operacionais e financeiros associados. Como entidades públicas, refira-se a Porto Ambiente e a LIPOR. A Porto Ambiente faz a recolha e transporte dos resíduos da recolha seletiva – papel, plástico e vidro – e reaciona, nos seus ecocentros, o mesmo tipo de resíduos, assim como resíduos provenientes da limpeza de ribeiras – verdes e plástico. Estes resíduos são, posteriormente, encaminhados para valorização na LIPOR. Adicionalmente, são entregues diretamente na LIPOR cargas de resíduos verdes, plásticos, resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos (REEE), lâmpadas, pilhas e acumuladores, para posteriores operações de valorização. As entidades privadas são operadores de gestão de resíduos devidamente licenciados, que fazem a sua recolha e transporte para serem depois alvo de operações, na sua maioria, de valorização, mas também de eliminação, tendo em conta as características e perigosidade dos resíduos e as operações possíveis de tratamento dos mesmos.

04

É de referir que, no processo de tratamento de águas residuais, são produzidos vários subprodutos como gradados, areias e lamas, que são enviados para destino final adequado através de operadores licenciados, nomeadamente para valorização agrícola, respeitando o cumprimento rigoroso da legislação vigente nesta matéria.

05

A Empresa garante as melhores soluções e tecnologias disponíveis de gestão para cada fluxo de resíduos, no melhor compromisso entre a solução ambientalmente mais correta e as condições operacionais e financeiras verificadas.

06

306-2 **Gestão de impactos significativos relacionados com os resíduos** Cap. 4.4 Recursos materiais e resíduos **54**
Nota: Em complemento ver resposta ao indicador 306-1.

07

306-3 **Resíduos gerados** Cap. 4.4 Recursos materiais e resíduos **54**

Resíduos gerados (t)		2020	2021	2022
Gerados		0,8	5,1	3,3
Resíduos perigosos	Destinados para operações de valorização	0,0	1,2	2,3
	Destinados para operações de eliminação	0,8	3,9	1,1
Gerados		30 651,6	30 181,5	34 801,1
Resíduos não perigosos	Destinados para operações de valorização	29 874,0	29 362,4	34 459,9
	Destinados para operações de eliminação	777,6	819,1	341,2
Gerados		30 652,3	30 186,6	34 804,4
Total de resíduos	Destinados para operações de valorização	29 874,1	29 363,5	34 462,2
	Destinados para operações de eliminação	778,3	823,0	342,2

Informação Técnica

01

306-4

Resíduos não destinados a deposição final

Apresentam-se os resíduos gerados que são direcionados para operações de valorização, entendendo-se por *onsite*, dentro do limite físico ou do controlo administrativo da organização relatora e por *offsite* fora do limite físico ou do controlo administrativo da organização relatora.

02

Resíduos perigosos destinados a operações de valorização (t)

2020

2021

2022

03

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Preparação para reutilização (R2, R6, R9)	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0

04

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Reciclagem (R3, R4, R5)	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0

05

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Outras operações de valorização (R7, R8, R10, R11, R12, R13)	<i>Offsite</i>	0,0	1,2	2,3
	Subtotal	0,0	1,2	2,3

06

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Total de resíduos	<i>Offsite</i>	0,0	1,2	2,3
	Subtotal	0,0	1,2	2,3

07

Resíduos não perigosos destinados a operações de valorização (t)

2020

2021

2022

Informação Técnica

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Preparação para reutilização (R2, R6, R9)	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Reciclagem (R3, R4, R5)	<i>Offsite</i>	3 128,1	3 956,0	200,0
	Subtotal	3 128,1	3 956,0	200,0

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Outras operações de valorização (R7, R8, R10, R11, R12, R13)	<i>Offsite</i>	26 745,8	25 406,4	34 259,9
	Subtotal	26 745,8	25 406,4	34 259,9

	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
Total de resíduos	<i>Offsite</i>	29 874,0	29 362,4	34 459,9
	Subtotal	29 874,0	29 362,4	34 459,9

01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

306-5

Resíduos destinados a deposição final

Apresentam-se os resíduos gerados que são direcionados para operações de eliminação, entendendo-se por *onsite*, dentro do limite físico ou do controle administrativo da organização relatora e por *offsite* fora do limite físico ou do controle administrativo da organização relatora.

Resíduos perigosos destinados a operações de eliminação (t)		2020	2021	2022
Incineração com recuperação de energia (R1)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0
Incineração sem recuperação de energia (D10, D11)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0
Confinamento em aterro (D1, D5)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0
Outras operações de eliminação (D2 a D4, D6 a D9, D12 a D15)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	0,8	3,9	1,1
	Subtotal	0,8	3,9	1,1
Total de resíduos	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	0,8	3,9	1,1
	Subtotal	0,8	3,9	1,1
Resíduos não perigosos destinados a operações de eliminação (t)		2020	2021	2022
Incineração com recuperação de energia (R1)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0
Incineração sem recuperação de energia (D10, D11)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	0,0	0,0	0,0
	Subtotal	0,0	0,0	0,0
Confinamento em aterro (D1, D5)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	513,2	432,9	337,8
	Subtotal	513,2	432,9	337,8
Outras operações de eliminação (D2 a D4, D6 a D9, D12 a D15)	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	264,3	386,2	3,3
	Subtotal	264,3	386,2	3,3
Total de resíduos	<i>Onsite</i>	0,0	0,0	0,0
	<i>Offsite</i>	777,6	819,1	341,2
	Subtotal	777,6	819,1	341,2

01

GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores Referente à norma publicada em 2016

02

308-1 **Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais** Cap. 6.5 Cadeia de fornecedores e práticas de compras **96**

03

A informação quantitativa que dá resposta a este indicador não se encontra disponível no ano de relato, contudo, a AEdP está a trabalhar para implementar medidas neste sentido, nomeadamente na formação em compras sustentáveis, com o objetivo de começar a perceber como poderá implementar critérios de sustentabilidade nos procedimentos de contratação.

A AEdP comprometeu-se ainda com o objetivo de criar uma política de compras sustentáveis, no âmbito do act4nature.

04

308-2 **Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas** Cap. 6.5 Cadeia de fornecedores e práticas de compras **96**

05

A informação quantitativa de resposta a este indicador não se encontra disponível no ano de relato, contudo, a AEdP está a trabalhar para implementar medidas neste sentido, nomeadamente na formação em compras sustentáveis, com o objetivo de começar a perceber como poderá implementar critérios de sustentabilidade nos procedimentos de contratação.

A AEdP comprometeu-se ainda com o objetivo de criar uma política de compras sustentáveis, no âmbito do act4nature.

06

GRI 400: Desempenho Social

07

GRI 401: Emprego Referente à norma publicada em 2016

401-1 **Contratação de novos colaboradores e rotatividade dos colaboradores** Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores **66**

N.º total de entradas e saídas, por género	2020		2021		2022	
	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas
Homens	17	28	61	11	35	35
Mulheres	22	11	40	3	18	10
Total de entradas e saídas	39	39	101	14	53	45

Percentagem de entradas e saídas, por género	2020		2021		2022	
	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas
Homens	5%	8%	17%	3%	10%	10%
Mulheres	14%	7%	23%	2%	10%	6%
Total de entradas e saídas	8%	8%	19%	3%	10%	8%

Continua →



01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

N.º total de entradas e saídas, por grupo etário	2020		2021		2022	
	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas
Com menos de 30 anos	10	4	33	2	12	5
Entre os 30 e os 50 anos	25	9	60	8	36	23
Com mais de 50 anos	4	26	8	4	5	17
Total de entradas e saídas	39	39	101	14	53	45

Percentagem de entradas e saídas, por grupo etário	2020		2021		2022	
	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas	Entradas	Saídas
Com menos de 30 anos	32%	13%	77%	5%	25%	10%
Entre os 30 e os 50 anos	13%	5%	27%	4%	15%	10%
Com mais de 50 anos	1%	9%	3%	1%	2%	6%
Total de entradas e saídas	8%	8%	19%	3%	10%	8%

Nota 1: Os dados reportam-se ao número de colaboradores existentes à data de 31 de dezembro de cada ano.

401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial

Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores
A AEdP não possui uma prática de atribuição de benefícios específica para este tipo de contratação.

66

401-3 Licença parental

Licença parental		2020	2021	2022
N.º de colaboradores com direito a licença parental	Homens	354	366	366
	Mulheres	154	174	181
	Total	508	540	547
N.º de colaboradores que regressaram ao trabalho após licença parental	Homens	9	9	5
	Mulheres	1	3	5
	Total	10	12	10
N.º de colaboradores que regressaram ao trabalho e permanecem na Empresa após 12 meses	Homens	-	9	9
	Mulheres	-	1	3
	Total	-	10	12

Continua →



01

02

03

04

Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença de maternidade/paternidade (%)		2020	2021	2022
Taxa de retorno ao trabalho (após a licença)	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%
Taxa de retenção (12 meses depois de terem retornado ao trabalho após a licença)	Homens	-	100%	100%
	Mulheres	-	100%	100%
	Total	-	100%	100%

05

GRI 402: Relações de Trabalho Referente à norma publicada em 2016

06

402-1	Prazos mínimos de aviso prévio em relação a mudanças operacionais	A AEdP segue os prazos mínimos de pré-aviso estabelecidos na legislação laboral ou nos instrumentos de negociação coletiva aplicáveis, uma vez que os prazos mínimos de pré-aviso não se encontram definidos ao nível da Empresa.
-------	--	---

07

GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional Referente à norma publicada em 2018

Informação Técnica

403-1	Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho	<p>Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores</p> <p>A AEdP implementou um Sistema de Gestão de Segurança e de Saúde no Trabalho (SGSST), criado com base na ISO 45001 e ISO 9001 e cumprindo todos os requisitos legais em matéria de SST, nomeadamente a Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro. O SGSST surgiu para validar o cumprimento legal da Empresa relativamente a legislação específica no que diz respeito às atividades de sensibilização e educação ambiental.</p> <p>Estão cobertas pelo SGSST as atividades no âmbito da sensibilização e educação ambiental, sendo que as restantes atividades da Empresa serão, futuramente, incluídas de forma faseada. É de referir que se prevê, para 2024, a certificação das atividades da Direção de Energia.</p>	66
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores</p> <p>A avaliação de riscos da Empresa é efetuada por meio de uma matriz de identificação de perigos e avaliação de riscos (MIPAR), utilizando para o efeito a metodologia SSARA – Sistema Simplificado de Avaliação de Risco de Acidentes. Esta avaliação é efetuada a todas as atividades da Empresa, pelo que é suposto ir sofrendo atualizações sempre que se verifique algum desvio da avaliação inicial, alteração de metodologias de trabalho, acidente de trabalho ou implementação de medidas corretivas e/ou preventivas adicionais. Os resultados do processo de avaliação de riscos são tratados conforme o procedimento interno de gestão de ocorrências, nomeadamente através da análise de causas e da definição do respetivo plano de ação e responsabilidade pela execução.</p> <p>Relativamente à qualidade do processo, a AEdP garante a auditoria dos processos através da execução do seu plano de auditoria, por meio da realização de auditorias internas, auditorias de conformidade legal e auditorias externas. É de referir que as competências dos auditores do SGSST são definidas em procedimento interno e, posteriormente, validadas através das respetivas evidências (nomeadamente dos currículos) relativas às competências das equipas auditoras.</p> <p>Para o relato de perigos/ocorrências, é efetuada – duas vezes por ano – uma consulta aos representantes dos colaboradores. Nesta consulta, é garantido o anonimato do denunciante, sendo comunicada e registada a ocorrência junto das lideranças e da equipa de segurança e saúde no trabalho (SST), para posterior avaliação dos riscos e metodologias de trabalho adotadas.</p>	66



01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

403-3	Serviços de saúde no trabalho	<p>Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores</p> <p>O serviço de saúde ocupacional é constituído por uma equipa de médicos do trabalho, enfermeiro do trabalho, médico de medicina curativa e psicóloga.</p> <p>O médico do trabalho, em conjunto com o enfermeiro, têm a função de proceder à avaliação do estado de saúde dos colaboradores, decretando a sua aptidão para o exercício das funções. Para tal, são realizados exames complementares de avaliação e visitas aos postos de trabalho, para conhecimento dos riscos e tarefas executadas. Em parceria com a equipa de SST, são identificados riscos e medidas mitigadoras desses riscos, de forma a minimizar o impacto das tarefas executadas na saúde do colaborador.</p> <p>É de referir que, com vista a promover o bem-estar físico e mental dos colaboradores, desenvolvem-se consultas de medicina curativa e de psicologia.</p> <p>Relativamente à qualidade e acesso pelos trabalhadores, o serviço de saúde ocupacional é gerido por via da plataforma Careview. Nesta plataforma, assim como em processo físico, ficam registados todos os exames e pareceres médicos emitidos. Via plataforma, o colaborador pode consultar esses mesmos exames e as suas fichas de aptidão médica. As disponibilidades das diferentes especialidades clínicas são divulgadas por e-mail e afixadas no posto médico. Para além das consultas legalmente exigidas que são agendadas automaticamente pelo sistema, cabe ao colaborador proceder ao agendamento de consultas via e-mail ou presencialmente, sempre que considere oportuno e necessário. Posteriormente, a convocatória é enviada por e-mail a confirmar o agendamento da respetiva consulta.</p> <p>Toda a informação clínica dos colaboradores é apenas acessível pelo médico do trabalho e pelo próprio colaborador. O médico tem acesso a toda a informação sobre as patologias reportadas pelo colaborador, acidentes de trabalho ocorridos e eventuais participações de doenças profissionais em sistema. Com base nestes dados e na avaliação física do colaborador, emite a ficha de aptidão médica. Em caso de inaptidão ou aptidão condicionada, apenas é partilhada com a equipa de SST e a liderança do respetivo colaborador informação sobre as recomendações e possíveis limitações funcionais, sem que sejam divulgadas as patologias associadas.</p>	66
403-4	Envolvimento do colaborador na participação, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	<p>Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores</p> <p>A participação e consulta é efetuada duas vezes ao ano, por via de inquérito aos representantes dos colaboradores. Para além desta consulta, é realizada mensalmente uma reunião com os representantes do colaboradores para discussão de assuntos pertinentes em matéria de SST. A constituição da Comissão de Representantes dos Trabalhadores abrange colaboradores de diferentes áreas funcionais, sendo que é mantido um contacto próximo com a equipa de SST.</p>	66
403-5	Formação dos colaboradores em saúde e segurança no trabalho	<p>Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores</p> <p>No âmbito do plano de formação, é efetuada uma consulta prévia, junto da equipa de SST, pelo GP (Gestão de Pessoas) Desenvolvimento, com o intuito de obter uma listagem da formação necessária, periodicidade de renovação da formação, público-alvo e duração da formação. Adicionalmente, com o objetivo de se identificar necessidades de formação complementares, são também consultadas as diferentes lideranças dos colaboradores. Com base neste levantamento, que ocorre, pelo menos, uma vez por ano, é preparado o plano de formação de cada colaborador da Empresa.</p> <p>O plano de formação, de acordo com os riscos a que os colaboradores estão expostos e necessidades específicas de formação certificada, prevê a seguinte lista de formações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acolhimento SST 2. Segurança contra incêndio e emergência 3. Trabalhos em altura a cota negativa e acesso a espaços confinados 4. Trabalhos em altura 5. Riscos biológicos 6. Risco químico – armazenamento e manuseamento de produtos químicos; 7. Riscos físicos e mecânicos 8. Riscos ergonómicos e movimentação manual de cargas 9. Movimentação mecânica de cargas 10. Condução de máquinas/equipamentos 	66

Continua →

01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

11. Riscos elétricos
12. Primeiros socorros
13. Atmosferas explosivas (ATEX)
14. Acidentes de trabalho e doenças profissionais
15. Sinalização temporária em obra
16. Trabalhos com materiais de fibrocimento
17. Equipamentos de proteção individual (EPI)

A formação em SST é realizada em horário de trabalho e de forma gratuita para os colaboradores. Para além disso, aquando de visitas de fiscalização aos postos de trabalho, se o técnico de segurança identificar alguma necessidade de ação de sensibilização para alguma temática em específico, poderá realizar essa mesma ação de sensibilização *on job* no momento.

É ainda de referir que o processo de formação prevê a avaliação dos formadores, bem como da respetiva eficácia da própria formação. Com base nestes resultados, é possível proceder à melhoria contínua da formação que é disponibilizada aos colaboradores. Para além disso, sempre que é identificada uma nova necessidade formativa que seja crucial para a execução das funções por parte do colaborador, essa formação é organizada e não é autorizado a realização das funções até que a formação seja validada pela equipa de SST.

403-6 Promoção da saúde do colaborador

Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores

66

A AEdP disponibiliza aos seus colaboradores consultas de medicina curativa e psicologia, com o intuito de promover o seu bem-estar. É igualmente disponibilizada uma apólice de seguro de saúde a todos os colaboradores com contrato individual de trabalho, enquanto os colaboradores em regime de cedência de interesse público têm acesso à ADSE. Estes sistemas permitem a melhoria do acesso a cuidados e tratamentos médicos a preços mais acessíveis.

A Unidade de SST dinamiza todos os anos um conjunto de rastreios/atividades de promoção de saúde, abordando diferentes temáticas (por exemplo, hipertensão, diabetes, saúde mental, nutrição e saúde oral, entre outras), com vista a monitorizar a saúde e o bem-estar físico dos colaboradores. Estes rastreios são realizados nas instalações da Empresa e divulgados por *e-mail* a todos os colaboradores. É de referir que a Empresa também promove a administração, de forma gratuita, da vacina da gripe a todos os colaboradores interessados.

O sigilo é salvaguardado durante todo o processo de agendamento de consultas ou inscrição em rastreios, uma vez que o *e-mail* de convocatória é enviado diretamente para o colaborador. No caso das consultas de psicologia, estas são agendadas diretamente com a psicóloga.

Nota: Em complemento ver resposta ao indicador 403-3.

403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança no trabalho atribuíveis a relações comerciais

Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores

66

No caso dos prestadores de serviço, as diferentes direções/unidades/áreas da Empresa, comunicam à equipa de SST as necessidade de recorrer a serviços externos para que a equipa de SST valide a pertinência e obrigatoriedade em definir requisitos específicos em matéria de SST. Caso se aplique, a equipa de SST identifica os requisitos a serem cumpridos pelos prestadores de serviço, com vista a assegurar a mitigação e prevenção dos riscos associados nos trabalhos realizados. Numa fase inicial, há uma verificação do cumprimento legal dos requisitos em matéria de SST e, posteriormente, uma validação/verificação do cumprimento das regras de segurança em terreno.

403-8 Trabalhadores abrangidos por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho

Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores

66

A AEdP não tem um Sistema de Gestão de Segurança e de Saúde no Trabalho (SGSST) certificado ou auditado por entidade externa.

01

403-9 Acidentes de trabalho

Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores

66

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

Acidentes de trabalho (Colaboradores)		2020	2021	2022
N.º total de	Óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0
	Acidentes de trabalho graves (excluindo óbitos) ⁽¹⁾	0	1	3
	Acidentes de comunicação obrigatória ⁽²⁾	30	35	48
	Acidentes de trabalho não mortais com baixa (LTI)	31	12	15
	Dias perdidos	840	441	168
	Horas trabalhadas	864 411	874 921	868 659
Índice de	Óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0,00	0,00	0,00
	Acidentes de trabalho graves (excluindo óbitos)	0,00	1,14	3,45
	Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	34,71	40,00	55,23
Taxas	Frequência (Tf)	35,69	23,02	23,02
		971,76	504,05	193,40

(1) Segundo os critérios GRI, acidentes de trabalho graves são lesões das quais o trabalhador não irá recuperar ou seja expectável que recupere plenamente num prazo máximo de 6 meses para a condição de saúde anterior ao acidente.

(2) Segundo os critérios GRI, inclui todos os acidentes que resultem em uma das seguintes possibilidades: óbitos, acidentes com baixa, acidentes que resultem em perda ou redução da capacidade para o trabalho ou transferência para outra função, acidentes que levem a tratamento médico além dos primeiros socorros, perda de consciência, lesão grave diagnosticada por um médico ou outro profissional de saúde habilitado. Pode também ser designado por TRI (*Total Recordable Incidents*). Coincide com o total reportado no Relatório Único.

Nota: Para o cálculo dos índices foi utilizado o fator de normalização de horas trabalhadas de 1 000 000.

Notas metodológicas sobre os cálculos efetuados:

Fórmulas GRI:

- Índice de óbitos resultantes de acidentes de trabalho = (N.º de óbitos resultantes de acidentes de trabalho / N.º de horas trabalhadas) x 1 000 000
- Índice de acidentes de trabalho graves = (N.º de acidentes de trabalho graves (excluindo óbitos) / N.º de horas trabalhadas) x 1 000 000
- Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória = (N.º de acidentes de trabalho / N.º de horas trabalhadas) x 1 000 000

Fórmulas Relatório Único:

- Taxa de Frequência = (N.º de acidentes não mortais com baixa / N.º de horas trabalhadas) x 1 000 000
- Taxa de Gravidade = (N.º de dias perdidos / N.º de horas trabalhadas) x 1 000 000

Os perigos ou fatores de risco associados às atividades realizadas pela AEdP suscetíveis de causar lesões graves incluem: a movimentação manual de cargas associada a movimentos repetitivos, bem como o sobre-esforço provocado pelo manuseio dessas cargas; quedas em altura; quedas com afogamento; esmagamento e entalamento, aquando da movimentação mecânica de cargas; soterramento; asfixia e inalação de gases e vapores; exposição a agentes químicos e biológicos; e choques elétricos, eletrização e eletrocussão. Estes perigos foram identificados através do acompanhamento das tarefas e registos de incidentes e acidentes de trabalho, possibilitando a avaliação de riscos na matriz de identificação de perigos e avaliação de riscos (MIPAR). Dentre esses perigos, os que contribuíram para a ocorrência de acidentes de trabalho com consequências graves durante o período coberto pelo relatório foram: a movimentação manual de cargas associada a movimentos repetitivos, e o sobre-esforço provocado pela carga elevada; queda em altura; e esmagamento e entalamento durante a movimentação mecânica de cargas. No que se refere às ações tomadas para eliminar estes perigos e minimizar os riscos, utilizando a hierarquia de controle de riscos, foram implementadas a formação, a aquisição de equipamentos auxiliares para movimentação manual de cargas e a instalação de dispositivos de proteção contra quedas em altura.

Os valores reportados correspondem aos constantes no Relatório Único e, portanto, apenas dizem respeito aos colaboradores com contrato individual de trabalho, excluindo-se os colaboradores em cedência de interesse público.

01

403-10 Doenças profissionais Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores 66

02

Doenças profissionais		2020	2021	2022
	Óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0
N.º total de	Casos de doenças ocupacionais participadas	0	2	0
	Casos de doenças ocupacionais confirmadas	0	0	2

03

Nota: Dados referentes a colaboradores próprios da AEdP

04

Os perigos relacionados com doenças profissionais são os movimentos repetitivos e o sobre-esforço dos membros superiores e inferiores. Estes perigos foram identificados através da avaliação do risco profissional, tendo em consideração:

- 1) A vertente geral a todas as tarefas – matriz de identificação de perigos e avaliação do risco (metodologia semi-quantitativa);
- 2) Parâmetros específicos: avaliações ergonómicas.

05

Os perigos que causaram ou contribuíram para doenças profissionais foram a movimentação mecânica de cargas e os movimentos repetitivos. Neste sentido, foram levadas a cabo alterações funcionais dos colaboradores identificados com doenças profissionais, de forma a eliminar esses perigos e minimizar os riscos, usando a hierarquia de controlo de riscos.

06

GRI 404: Capacitação e Educação Referente à norma publicada em 2016

07

404-1 Média de horas de formação anual por colaborador Cap. 5.1 Valorização dos colaboradores 66

Acidentes de trabalho (Colaboradores)		2020		2021		2022	
		N.º de horas de formação	Média de horas de formação	N.º de horas de formação	Média de horas de formação	N.º de horas de formação	Média de horas de formação
Gestão	Homens	209	7	1 444	63	1 810	47
	Mulheres	17	1	1 539	74	1 953	63
	Subtotal	226	5	2 983	69	3 723	56
Operacional/ administrativa	Homens	1 971	8	4 435	16	5 466	22
	Mulheres	1 237	17	1 605	16	2 101	26
	Subtotal	3 208	10	6 040	16	7 567	24
Técnico	Homens	2 475	38	1 486	18	3 340	37
	Mulheres	2 772	47	2 339	44	2 856	38
	Subtotal	5 247	42	3 825	29	6 196	38
Total	Homens	4 655	13	3 377	19	10 616	30
	Mulheres	4 026	26	9 023	32	6 910	37
	Total	8 681	17	12 848	24	17 526	32

Nota: Os dados reportam-se ao número de colaboradores existentes à data de 31 de dezembro de cada ano.



01

413-2	Operações com impactos negativos significativos potenciais ou reais nas comunidades locais	Cap. 5.3 Relação com a comunidade	79
-------	--	-----------------------------------	----

02

GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores Referente à norma publicada em 2016

03

414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Cap. 6.5 Cadeia de fornecedores e práticas de compras	96
-------	---	---	----

04

A informação quantitativa que dá resposta a este indicador não se encontra disponível no ano de relato, contudo, a AEdP está a trabalhar para implementar medidas neste sentido, nomeadamente na formação em compras sustentáveis, com o objetivo de começar a perceber como poderá implementar critérios de sustentabilidade nos procedimentos de contratação.

A AEdP comprometeu-se ainda com o objetivo de criar uma política de compras sustentáveis, no âmbito do act4nature.

05

414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	Cap. 6.5 Cadeia de fornecedores e práticas de compras	96
-------	--	---	----

06

A informação quantitativa que dá resposta a este indicador não se encontra disponível no ano de relato, contudo, a AEdP está a trabalhar para implementar medidas neste sentido, nomeadamente na formação em compras sustentáveis, com o objetivo de começar a perceber como poderá implementar critérios de sustentabilidade nos procedimentos de contratação.

A AEdP comprometeu-se ainda com o objetivo de criar uma política de compras sustentáveis, no âmbito do act4nature.

07

GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes Referente à norma publicada em 2016

07

416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços	Cap. 5.2 Compromisso com o cliente	75
-------	--	------------------------------------	----

Avaliação dos impactos na saúde e segurança	2020	2021	2022
N.º de categorias de produtos e serviços disponibilizados pela organização	6	7	7
N.º de categorias de produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados	5	5	5
Percentagem de categorias de produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados	83%	71%	71%

Nota 1: A partir de 2021, as atividades de gestão da energia passaram a ser consideradas nos serviços disponibilizados pela Empresa.

Nota 2: Os impactos não são avaliados nas atividades relativas à drenagem de águas pluviais e à gestão da energia.

A Empresa conta com um conjunto de planos e programas que visam o controlo da qualidade da água, nomeadamente:

- Planos de controlo da qualidade da água de consumo distribuída pela AEdP (rede de distribuição pública e rede de distribuição predial);
- Planos de controlo da qualidade das águas naturais nas ribeiras do Porto, inserido no Plano de Valorização e Reabilitação das Linhas de Água do Município do Porto;
- Planos de controlo da qualidade das águas balneares nas praias do Porto;
- Programa de monitorização dos afluentes e afluentes às ETAR da cidade do Porto (Freixo e Sobreiras);
- Programa de verificação das boas práticas nas reparações após roturas de condutas, no âmbito do Plano de Segurança da Água;
- Programa de controlo de captações próprias na cidade do Porto, com o propósito de despistar possíveis contaminações da água distribuída com água de origem não controlada;
- Plano de controlo da qualidade das águas das fontes ornamentais da cidade.

Continua →

Informação Técnica

01

02

03

04

05

06

07

Informação Técnica

O Plano de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) constitui um programa de controlo analítico, cujo objetivo é verificar o cumprimento dos valores paramétricos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, e das alterações introduzidas no Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, relativos à qualidade da água para consumo humano. Obedecendo a este plano aprovado pela ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, o laboratório da Empresa – acreditado, desde junho 2000, segundo a Norma NP EN ISO/IEC 17025:2005 – realizou 7 734 análises em 2022, das quais 4 377 com valor paramétrico, correspondentes a 1 200 amostras colhidas nas torneiras dos consumidores. Quanto ao cumprimento dos valores paramétricos, os dados apontam para 99,43% de análises realizadas em conformidade com os valores de referência fixados na legislação. Deste modo, a cidade do Porto continuou a registar um desempenho excelente quanto ao indicador “Água Segura”, definido como a percentagem de água controlada e de boa qualidade na rede predial.

Salienta-se que a Empresa executou também o Plano de Controlo Operacional (PCO), que reforça o controlo da qualidade da água que é introduzida na rede de distribuição pública. É de referir que, no ano de relato, o laboratório colheu 2 796 amostras nas condutas adutoras, fontes, fontanários, fins de rede e condutas de ligação dos reservatórios à rede, tendo efetuado um total de 37 211 análises. Observou-se que 99,67% das análises efetuadas respeitavam os valores paramétricos legais, sendo este valor indicativo de um desempenho excelente no que respeita à qualidade da água distribuída.

É ainda de referir que a ETAR de Sobreiras tratou 12 103 226 metros cúbicos de águas residuais em 2022, menos 1,4% do que em 2021, o que corresponde a 57,6% dos efluentes tratados nas duas ETAR da cidade do Porto. Por sua vez, o volume de águas residuais tratado na ETAR do Freixo fixou-se em 8 907 445 metros cúbicos, assinalando uma variação positiva de 5,2% quando comparada com o ano anterior. Quanto à qualidade do efluente final, constata-se que o cumprimento dos parâmetros de descarga, tal como em 2021, foi de 100%. Este indicador da ERSAR corresponde à percentagem do equivalente de população que é servido com estações de tratamento que asseguram o cumprimento das licenças de descarga.

Adicionalmente, decorreu em 2022 uma inspeção regular – segurança contra incêndios em edifícios – no campus sede e Pavilhão da Água.

416-2

Incidentes de não-conformidade relacionados com impactos na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços

Cap. 5.2 Compromisso com o cliente

75

Incidentes de não-conformidade relacionados com impactos na saúde e segurança	2020	2021	2022
N.º de não-conformidades com regulamentos que originaram coimas por parte da entidade reguladora competente	0	0	0
N.º de não-conformidades com regulamentos que originaram advertências por parte da entidade reguladora competente	0	0	0
N.º de não-conformidades relativamente a códigos voluntários	0	0	0
N.º total de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários	0	0	0

Os incumprimentos relativos à qualidade do produto água não são alvo de coimas ou advertências. Unicamente o número de incumprimentos impacta no que diz respeito à percentagem de água segura. A AEdP não teve nenhum incumprimento passível de contraordenação relativamente ao disposto na legislação que estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, no período de relato.

É de referir que, em 2022, foi realizada uma inspeção regular de segurança contra incêndios em edifícios, não tendo sido detetada nenhuma não-conformidade.

01

GRI 417: Marketing e Rotulagem Referente à norma publicada em 2016

02

417-1 Requisitos sobre a informação e rotulagem dos produtos e serviços

Rotulagem e informação de produtos e serviços

2020 2021 2022

N.º de produtos e serviços abrangidos pelos procedimentos de informação e rotulagem 2 2 2

N.º de produtos e serviços avaliados relativamente aos procedimentos de informação e rotulagem 2 2 2

% de produtos e serviços avaliados relativamente aos procedimentos de informação e rotulagem 100% 100% 100%

03

A AEdP divulga e disponibiliza, no seu *website*, informação sobre:

- água para consumo, disponibilizada tanto na rede pública como na rede predial;
- águas residuais, sendo que, para cada uma das ETAR, Freixo e Sobreiras, se publicam os resultados comunicados à entidade responsável (APA), de acordo com o estabelecido nas respetivas licenças de utilização de recursos hídricos – rejeição de águas residuais, em vigor.

04

05

417-2 Incidentes de não-conformidades relativos à rotulagem dos produtos e serviços

Não foram registados casos de não-conformidades relativos a rotulagem e informação durante o período de relato.

06

417-3 Incidentes de não-conformidades relacionados com comunicações de *marketing*

Não foram registados casos de não-conformidades relativos a comunicações de *marketing* durante o período de relato.

07

Informação Técnica

GRI 418: Privacidade dos Clientes Referente à norma publicada em 2016

418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes

Cap. 6.3 Segurança da informação, privacidade e proteção de dados

89

Registo de reclamações

2020 2021 2022

N.º de reclamações recebidas de entidades externas e validadas pela organização ND ND 1

N.º de reclamações recebidas de entidades reguladoras ND ND 0

N.º de casos de fugas, roubos ou perdas de dados de clientes ND ND 12

Nota: Violações de dados pessoais essencialmente relacionadas com o erro humano e troca de documentos entre clientes.

As violações de privacidade ou perda de dados identificadas são resultantes de eventos referentes ao período de relato.



**Relatório de
Sustentabilidade
2022**

Rua Barão de Nova Sintra, 285
4300-367 Porto
Tel.: 22 519 08 00

geral@aguasdoporto.pt
www.aguasdoporto.pt

