

FAZER A DIFERENÇA NA VIDA DAS PESSOAS

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022



2. O NOSSO POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

**GARANTIMOS A PROSECUÇÃO DAS
POLÍTICAS SECTORIAIS, CONSOLIDANDO
UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA
NO SETOR DO AMBIENTE**

2.1 Um Grupo empresarial de referência no setor do ambiente
2.2 Quadro Estratégico de Compromisso
2.3 Abraçamos os ODS
2.4 Os nossos Stakeholders
2.5 O nosso compromisso de Sustentabilidade



2.1

UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE

O Grupo AdP, enquanto ator com função ativa na sociedade e no ambiente, está empenhado numa gestão adequada dos seus recursos, de forma a promover uma operação mais eficiente, que garanta uma melhor qualidade do serviço prestado, a melhores tarifas para a comunidade.

Com o nosso desempenho com três décadas de existência muito temos contribuído direta e indiretamente para o desenvolvimento do País.

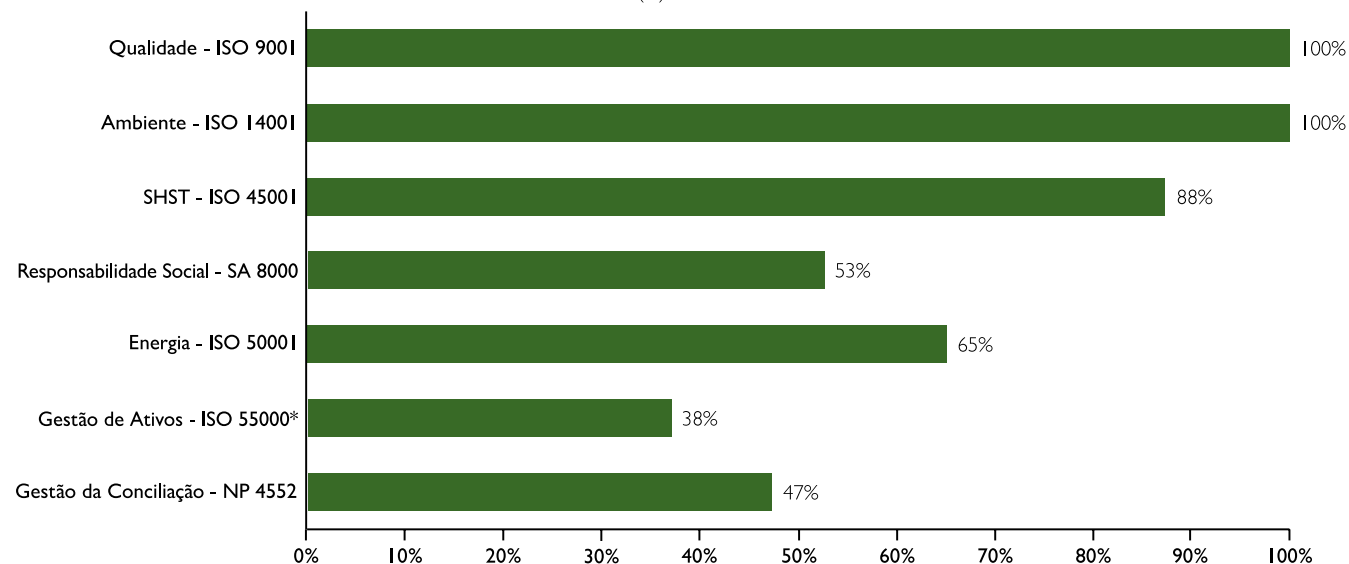
O Orçamento do Estado, as Regras de Bom Governo do Setor Empresarial do Estado e as orientações da Tutela e dos Acionistas, estão na base do modelo de gestão do Grupo AdP e assentam numa articulação de objetivos e de princípios de sustentabilidade de grande exigência de gestão.

São vários os desafios com que o Grupo AdP se depara, para dar resposta aos seus Acionistas e demais Partes Interessadas: a eficiência técnica, económica e financeira, as sinergias como ganhos de economias de escala e a transparência dos modelos de gestão. Com esse rigor técnico, económico e financeiro tem de ser sempre conciliada a elevação do desempenho ambiental.

O desafio subsequente de melhoria constante dos níveis de desempenho sugere a monitorização dos processos de negócios, para o que em muito contribuem as certificações dos sistemas de gestão.

CERTIFICAÇÕES

(%)



O Grupo dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a sua atuação de acordo com os princípios e valores de Grupo.

O Manual de Indicadores de Sustentabilidade do Grupo AdP garante a uniformização na recolha de indicadores, permitindo a fiabilidade na consolidação de informação referente a todo o Grupo.

Mecanismos de controlo do funcionamento dos modelos de gestão:

- Auditorias às contas das empresas por entidades externas;
- Certificação legal das contas;
- Auditorias ao contrato de concessão, contratos de fornecimento e recolha e contratos de entrega e receção de resíduos pela *holding*;
- Auditorias aos investimentos realizados por parte da *holding*;
- Auditorias de avaliação de qualidade dos serviços por parte da ERSAR;
- Auditorias de acompanhamento dos processos de contratação pública para empreitadas alvo de apoios comunitários, por parte do Fundo de Coesão;
- Auditorias aos sistemas de responsabilidade empresarial (qualidade, ambiente, higiene, saúde e segurança, responsabilidade social, gestão de ativos, gestão energética, conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal), por entidades certificadoras;
- Inspeções por entidades externas (maioritariamente realizadas pela IGAMAOT e ACT).



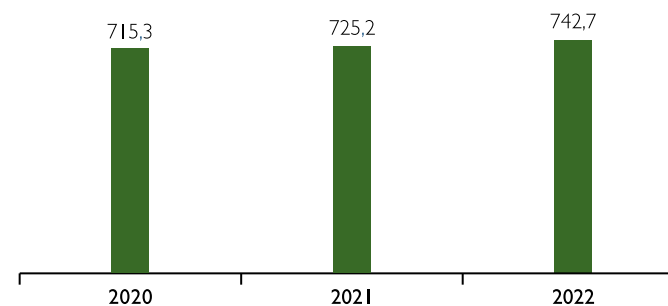
O GRUPO CONTINUA A RESPONDER COM DETERMINAÇÃO AOS SEUS ACIONISTAS E DEMAIS PARTES INTERESSADAS

O Grupo AdP encerrou o exercício de 2022 com um resultado líquido de cerca de 100,3 milhões de euros, o que representa um crescimento de 20,5% relativamente ao exercício anterior.

Os Acionistas desempenham um papel fundamental no modelo de negócio, porque valorizam de modo diferente os diversos interesses, que se traduzem num desafio de conciliação por parte da gestão. Os Municípios, um dos principais *stakeholders*, são acionistas e clientes em simultâneo.

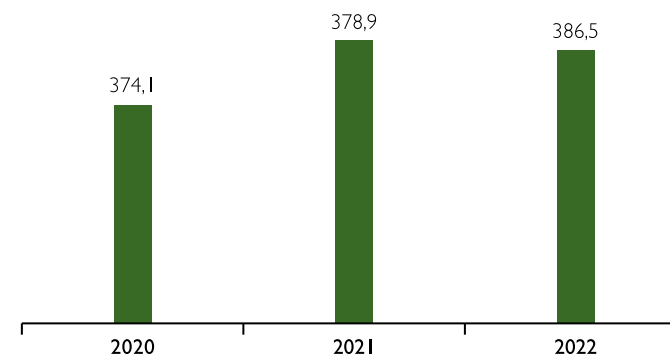
VOLUME DE NEGÓCIOS

(milhões de EUR)



EBITDA

(milhões de EUR)



CRIAMOS VALOR SUSTENTÁVEL PARA OS NOSSOS STAKEHOLDERS

Enquanto sociedade anónima de capitais integralmente públicos, o Grupo AdP pauta a sua atuação pela criação de valor para os seus *stakeholders*, através da melhoria contínua do serviço prestado e da adoção de medidas de racionalização de custos e de políticas de gestão de risco financeiro. Em particular, são implementadas medidas de consolidação financeira do Grupo, conducentes a reforçar a estrutura de financiamento das Entidades Gestoras e a mitigar os riscos de liquidez e de taxas de juro que se repercutem negativamente nas tarifas e na capacidade do Grupo de libertar meios.

A gestão do Grupo AdP tem uma atenção particular à sustentabilidade económico-financeira, tendo em atenção as especificidades próprias de cada operação, e procura mitigar os riscos exógenos e endógenos à atividade, bem como outros fatores económicos, como o envelhecimento das infraestruturas ou a necessidade de expansão da cobertura do serviço público a zonas com menor densidade demográfica e maior dificuldade orográfica.

VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO, DISTRIBUÍDO E ACUMULADO:

Valor económico direto gerado	951 330 041,45 €
Valor económico direto distribuído	894 070 319,11 €
Valor económico direto retido	57 259 722,34 €

A CRIAÇÃO DE VALOR ECONÓMICO PARA OS STAKEHOLDERS DO GRUPO RESULTOU NA SEGUINTE DISTRIBUIÇÃO:

Custos operacionais	604 216 325,00 €
Trabalhadores/as	1 17 413 139,00 €
Pagamentos a provedores de capital	64 044 492,00 €
Estado	66 860 995,00 €
Donativos	497 260,00 €



2.2

QUADRO ESTRATÉGICO DE COMPROMISSO

EDIFICAR O FUTURO, ALICERÇADO NO SABER, NA EXPERIÊNCIA E NO COMPROMETIMENTO DA GESTÃO E DAS PESSOAS QUE FAZEM AS NOSSAS EMPRESAS FOI A PREMISSA QUE ESTEVE NA BASE DA CONSTRUÇÃO DO QUADRO ESTRATÉGICO DE COMPROMISSO

O Quadro Estratégico de Compromisso (QEC) veio expressar a nossa ambição de uma busca permanente das melhores práticas, visando estabelecer um rumo mobilizador e que permitiu consolidar a nossa visão partilhada e afirmativa, criando valor para todas as partes interessadas.

“A capacidade de resposta para confrontar as alterações climáticas, antecipar a dinâmica da descarbonização, potenciar a transformação digital e incorporar os princípios da economia circular requer de nós uma redobrada agilidade e alinhamento”

in Mensagem do Presidente, Quadro Estratégico de Compromisso

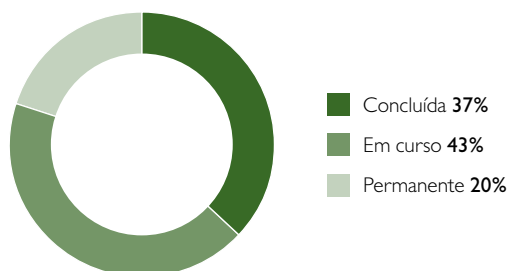


Sendo o Grupo Águas de Portugal um dos mais eficientes e sustentáveis operadores internacionais na gestão da água, pelo enfoque na excelência do serviço ao cliente, na inovação, na resiliência, na neutralidade energética e carbónica e na economia circular, traçou um caminho sustentado que levou à identificação de três eixos principais de ação prioritários, com foco, nas Pessoas e Organização (CULTURA DE GRUPO), no Cliente e Utilizador (EXCELÊNCIA DE SERVIÇO) e no Ambiente e Sociedade (UTILIDADE SOCIAL) – tendo sido estabelecidos 12 desafios estratégicos, seguindo o trilha da Agenda 2030 (QEC disponível em www.adp.pt).

UM COMPROMISSO COM TRÊS EIXOS, 12 DESAFIOS ESTRATÉGICOS E MATERIALIZADOS EM 60 INICIATIVAS



ESTADO DA ARTE DO GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DAS INICIATIVAS DO QEC



GRAU DE EXECUÇÃO DAS INICIATIVAS PREVISTAS NO QEC INICIATIVAS CONCLUÍDAS E PERMANENTES ¹

EIXO I CULTURA DE GRUPO



- ✓ Organização multipolar capitalizando competências descentralizadas e transversais
- ✓ Orientação e cultura de gestão de risco com requisitos do SQAS
 - _ Digitalização e desmaterialização processual do Grupo
- ✓ Alinhamento organizacional para sinergias na gestão do conhecimento
 - _ Funções estratégicas, táticas e operacionais enquadradas nos novos paradigmas
- ✓ Estudo do clima organizacional
- ✓ Diagnóstico de Recursos Humanos
- ✓ Nova Política de Gestão do Capital Humano
- ✓ Segurança e bem-estar no trabalho
- ✓ Dinamização do "Nós AdP"
- ✓ Centros de Competências
 - _ Plataforma de gestão do conhecimento acessível e atualizável
 - _ Academia da Água
- ✓ Sinergias intergeracionais na transmissão do conhecimento
- ✓ Ligação a universidades e a centros de empreendedorismo
- ✓ Plano Global de Comunicação integrado e participativo
 - _ Identificação das melhores práticas existentes no Grupo
 - _ Plano de Educação Ambiental
 - _ Simbiose com parceiros municipais para a sustentabilidade
- ✓ Diagnóstico de Sustentabilidade do Grupo

¹ As restantes encontram-se em curso

EIXO II

EXCELÊNCIA DE SERVIÇO



- Integração de origens de água para garantia da continuidade do serviço
- Interoperabilidade, redundância e fiabilidade dos sistemas
- Gestão de ativos infraestruturais
- ✓ Articulação e alinhamento entre *stakeholders* para a resiliência dos sistemas
- Digitalização das operações para suporte à gestão de risco e à decisão
- Capitalização do *know-how* em gestão de perdas e afluências indevidas e energia
- ✓ Institucionalização de *benchmarking* como indutor de melhoria do desempenho
- ✓ Automação dos sistemas infraestruturais e das instalações
- ✓ Comité de cibersegurança no Grupo
- ✓ Melhoria da eficiência e segurança dos processos logísticos
- Sinergias e integração de processos de certificação de sistemas
- ✓ Colaboração entre *stakeholders* para a diminuição das afluências indevidas
- ✓ Colaboração com regulador ambiental na preservação da qualidade das massas de água
- Continuidade do serviço em cenários de risco
- Soluções digitais de *customer service* adaptadas a cenários de crise
- Agilização dos processos de planeamento e aprovação de investimentos
- ✓ Diversificação da atividade do Grupo
- ✓ Controlo da dívida dos utilizadores do serviço
- Atualização do Manual de Procedimentos do Grupo integrado em centro de conhecimento
- ✓ Captação de sinergias intragrupo de maior valor acrescentado

EIXO III

UTILIDADE SOCIAL



- ✓ Processos colaborativos com os municípios para novas parcerias
- ✓ Melhoria no desempenho e nas sinergias entre a alta e a baixa
- ✓ Garantia de equidade na acessibilidade física e económica aos serviços
- ✓ Promoção do valor da água e dos desafios ambientais nas comunidades
- ✓ Cultura empresarial colaborativa com os principais parceiros
- ✓ Programa de neutralidade energética e plano de neutralidade carbónica do ciclo urbano da água
- ✓ Mobilidade sustentável do Grupo
- ✓ Valorização das lamas e de outros subprodutos
- ✓ Aumento do potencial de produção de água para reutilização (ApR)
- Plano de convergência para as compras verdes
- ✓ Alocação de percentagem de volume de faturação do Grupo para projetos de inovação
- ✓ Agenda de Inovação do Grupo
- Promoção do SIMPLEX da ÁGUA através da transformação digital
- Posicionamento do Grupo como referência de produtos e serviços do setor
- Promoção de parcerias nacionais e internacionais para a inovação (INOVAAdP)
- ✓ Reforço da área internacional como instrumento de apoio à política externa
- ✓ Adaptação da Política de RH do Grupo aos objetivos de expansão da área internacional
- ✓ Identificação de projetos estratégicos com instituições multilaterais
- ✓ Aumento da atividade internacional através de novos modelos de negócio
- ✓ Parcerias com agentes da cadeia de valor do setor para aumento da competitividade nacional

2.3

ABRAÇAMOS OS ODS



O ODS 6 “Água e saneamento para todos” é o *core* do Grupo Águas de Portugal e é para ele que trabalhamos todos os dias. Este é o ODS que é transversal a todos os outros, porque “sem água não há vida”, o que confere ao Grupo AdP um papel fundamental e de elevada responsabilidade no caminho dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), em Portugal e além-fronteiras.

O ACESSO À ÁGUA ASSIM COMO O SANEAMENTO SÃO DIREITOS HUMANOS CONSAGRADOS PELA ONU

A água é um bem essencial à vida, à paz e ao bem-estar social. Segundo os ODS, a escassez de água pode deslocar 700 milhões de pessoas até 2030, existem 3 milhões de pessoas em todo o mundo não têm acesso a infraestruturas básicas que lhes permitam lavar convenientemente as mãos e 61% dos países do mundo estão sem capacidade de financiamento para atingir os objetivos definidos para cobrir as necessidades básicas de acesso a água e saneamento.

A água e a segurança hídrica encontram-se no centro dos ODS. Segundo o Banco Mundial, sem melhorar a gestão dos recursos hídricos e assegurar o acesso global a serviços de qualidade de abastecimento de água e de saneamento, não será possível enfrentar com sucesso os grandes desafios do século XXI – desenvolvimento humano, cidades habitáveis, alterações climáticas, segurança alimentar e segurança energética.

O ODS6 É TRANSVERSAL A TODOS OS ODS E FUNDAMENTAL PARA A CONCRETIZAÇÃO DE TODOS OS OUTROS.



ODS 1 – ERRADICAR A POBREZA

A água potável e o saneamento têm um impacto direto na redução da pobreza. A água é fundamental para a produção de alimentos e incrementa o acesso à educação e emprego.



ODS 2 – ERRADICAR A FOME

A água em quantidade e qualidade, é fundamental para uma agricultura sustentável e que produza alimentos com alto valor nutricional. Assim, práticas de gestão de água sustentáveis são fundamentais para garantir que toda a população tenha acesso a alimentos seguros, suficientes e nutritivos.



ODS 3 – SAÚDE DE QUALIDADE

O acesso a água potável e ao saneamento é essencial para prevenir a propagação de doenças, reduzir as taxas de mortalidade infantil e melhorar a qualidade da saúde.



ODS 4 – EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

O acesso aos serviços de água, saneamento nas escolas é essencial, porque contribui para o bem-estar e diminui o abandono escolar.



ODS 5 – IGUALDADE DE GÉNERO

Em determinados países as mulheres e meninas são as principais responsáveis pela gestão da água de uso doméstico e são elas que percorrem as distâncias necessárias para a ir buscar. Com este tempo desperdiçado em longas caminhadas não podem dedicar-se à escola para poderem usufruir de uma educação de qualidade para o seu desenvolvimento pessoal. Disponibilizar água e saneamento seguros tem um impacto direto na promoção de oportunidades justas e equitativas. Ao garantir água e saneamento seguros de modo universal, impulsiona-se a saúde de qualidade, a educação e a progressão profissional e, consequentemente, a igualdade de género.



ODS 6 – ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

A água é responsável por toda a vida no planeta e é catalisadora do desenvolvimento sustentável. As práticas sustentáveis de gestão da água, que garantem a disponibilidade de água segura e limpa e instalações sanitárias adequadas para todos, são, portanto, cruciais para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e melhorar o bem-estar geral de indivíduos e comunidades em todo o mundo.



ODS 7 – ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS

Para o tratamento da água é necessário recorrer à energia e a água é uma fonte de produção de energia renovável e acessível. Aumentar a produção e utilização de energias renováveis e a implementação de medidas de eficiência energética tem impacto na redução das emissões de gases de efeito estufa, promovendo a transição para uma economia mais sustentável e descarbonizada e contribui para a redução da escassez de água e minimizar a sua poluição.



ODS 8 – TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

Serviços de água potável e saneamento seguros, além de criar oportunidades de emprego, são cruciais para proteger a saúde pública, reduzir a propagação de doenças, melhorar a participação e assiduidade na escola e no trabalho, pelo que o acesso à água potável e ao saneamento tem impacto direto no crescimento económico, inclusivo e sustentável, e no emprego pleno e produtivo para todos. Também a agricultura é o alicerce fundamental para o crescimento económico de muitos países, que gera milhões de empregos, e é a principal atividade consumidora de água.



ODS 9 – INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS

A nível mundial, são muitos os meios de subsistência que dependem diretamente da água, como por exemplo, a indústria alimentar e de bebidas, a energia e a agricultura. A inovação para o desenvolvimento e aplicação de tecnologias inteligentes contribuem para uma infraestruturação no setor das águas mais resiliente e eficiente. A água é central para alcançar uma indústria, inovação e infraestruturas mais sustentáveis e, por seu lado, estas contribuem para uma gestão mais eficiente dos recursos hídricos disponíveis.



ODS 10 – REDUZIR AS DESIGUALDADES

Fomentar o acesso à água e a saneamento para todos permite suprir as necessidades básicas e promover uma vida saudável e produtiva. Deste modo, o acesso equitativo à água em quantidade suficiente, em segurança e com preço acessível, e ao saneamento seguro contribuem para a igualdade social.



ODS 11 – CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

Para que as cidades e as comunidades sejam seguras e resilientes aos efeitos das alterações climáticas é fundamental que fomentem o crescimento sustentável. A água potável e saneamento são fundamentais em diversos aspetos da vida urbana, incluindo a agricultura, o transporte e a indústria, sendo o progresso da gestão dos recursos hídricos indispensável ao desenvolvimento de cidades e comunidades sustentáveis.



ODS 12 – PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

A água é fundamental para a produção de tudo o que necessitamos diariamente. Garantindo água e saneamento seguros, promovem-se padrões de consumo sustentáveis, nomeadamente na agricultura e alimentação, reduzindo-se a dependência de práticas hídricas abusivas e do consumo desenfreado, poupando os recursos hídricos.



ODS 13 – AÇÃO CLIMÁTICA

A gestão eficiente da água é fundamental para adaptar as comunidades às mudanças climáticas e reduzir os impactos das mesmas na produção, saúde, educação, emprego e qualidade de vida.



ODS 14 – PROTEGER A VIDA MARINHA

Os oceanos são o maior ecossistema do planeta. Cobrem mais de 70% da superfície da Terra, contêm 97% de toda a água do planeta e têm um papel fundamental para a humanidade: regulam o ciclo natural da água, influenciam o clima e as condições meteorológicas, estabilizam a temperatura e são habitat para a maior diversidade de espécies, produzindo alimentos, empregos, recursos minerais e energéticos necessários para a vida na Terra. Prevenir a descarga de esgotos não tratados nos meios aquáticos é fundamental para proteger a vida marinha, a saúde das pessoas e a qualidade ambiental do planeta.



ODS 15 – PROTEGER A VIDA TERRESTRE

Os sistemas hídricos saudáveis são fundamentais para proteger a biodiversidade. Pântanos e estuários são grandes ecossistemas que são profundamente afetados com a poluição ou com a escassez de água.



ODS 16 – PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

O acesso à água é motivo de conflito, uma vez que os recursos hídricos são indispensáveis à nossa sobrevivência. A escassez e distribuição desigual dos recursos hídricos são dois fatores que fomentam a instabilidade e desigualdade social, resultando em conflitos e guerras. Políticas eficientes de gestão de água e saneamento são fundamentais para mitigar conflitos, garantindo paz, justiça e instituições eficientes.



ODS 17 – PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS

A cooperação e as parcerias são essenciais para a implementação de boas práticas para um desenvolvimento sustentável para todos. Considerando que a água é transversal a todos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a sua proteção ajuda a enfrentar os maiores desafios globais da atualidade.



Sendo o ODS 6 o *core* do nosso negócio, entendemos que o nosso desempenho impacta os 17 ODS, sendo de realçar:

- As elevadas taxas de cobertura de abastecimento e saneamento,
- A qualidade da água para consumo humano e o tratamento adequado das águas residuais, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento socioeconómico, a melhoria da saúde pública e da vida dos ecossistemas.
- A adoção, nas empresas em baixa, de tarifas sociais permite o acesso aos serviços básicos pelas populações mais carenciadas.
- A gestão eficiente e a proteção dos recursos hídricos, bem como o aumento da resiliência dos sistemas.
- O alavancar da água reutilizada para usos que não necessitem de água potável, como a rega, a lavagem de espaços públicos, entre muitos outros, vem permitir uma maior disponibilidade deste recurso.
- O impacto que a qualidade dos serviços de abastecimento e saneamento tem na saúde pública, nomeadamente pela redução das doenças sendo hoje uma referência na área da saúde pública.
- A nossa política de não discriminação, os nossos compromissos com a igualdade de género e o nosso papel na área internacional, com grande enfoque nos PALOP concorre de forma decisiva para uma maior igualdade entre homens e mulheres no que a água diz respeito.
- A gestão da energia e a redução de encargos associados à água, constituiu uma das prioridades estratégicas do Grupo AdP no quadro da promoção de níveis de eficiência que garantam a ecoeficiência e a sustentabilidade das suas operações de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. Neste âmbito, destaca-se o Programa ZERO com o qual o Grupo AdP visa reduzir os consumos energéticos e aumentar fortemente a produção própria de energia 100% renovável, tendo por objetivo atingir a neutralidade energética em 2030. A efetiva concretização deste programa, deverá permitir ao Grupo posicionar-se como dos primeiros, de dimensão internacional, a atingir a neutralidade energética em todas as suas atividades nacionais e internacionais a nível mundial.
- A nossa aposta na inovação, a construção de infraestrutura sustentáveis e resilientes, bem como a adoção de tecnologias e processos industriais sustentáveis.
- A mudança de paradigma de resíduo para subproduto, promovendo a economia circular.

- A educação para o valor da água, faz do Grupo um agente ativo na mudança de comportamentos face a este recurso.

Na vanguarda da tendência mundial, o Grupo AdP integrou em 2016 a Aliança para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, da qual é membro do Conselho Geral, reforçando o seu compromisso com as pessoas e com o ambiente. Em 2017 tornou-se embaixador na Aliança para os ODS6 – Água Potável.



No que respeita à promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e ao reforço do seu compromisso com as pessoas, com a saúde pública e com o ambiente, entre as diferentes iniciativas promovidas nacional e internacionalmente merece especial sublinhado a adesão do Grupo Águas de Portugal à iniciativa “Joint Statement on the Right to Sanitation”, lançada por um conjunto de entidades europeias, com a qual se pretende que a Comissão Europeia introduza disposições legais, na revisão da Diretiva do Tratamento Urbano de Águas Residuais, que garantam o melhor acesso possível a serviços de saneamento para todo o Continente Europeu, em consonância com as disposições de direitos humanos.

Em 2022 integrámos o Observatório dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nas empresas portuguesas, uma iniciativa da CATÓLICA-LISBON em parceria com a BPI Fundação la Caixa. É um projeto de grande alcance, que pretende estudar como as grandes e pequenas e médias empresas em Portugal estão a incorporar a Agenda 2030 nas suas estratégias empresariais. A nossa aposta na utilização de água reciclada para a rega de campos de golfe e jardins públicos e na transição digital tem contribuído para uma melhor gestão da água sendo estes projetos de inovação do Grupo destacados no 1º Relatório do Observatório dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) desenvolvido pela Católica Lisbon School of Business & Economics no que respeita à análise do contexto português relativamente aos desafios que Portugal enfrenta no cumprimento das metas estabelecidas no ODS6 -Água Potável e Saneamento.



2.4

OS NOSSOS *STAKEHOLDERS*

A relação com os *Stakeholders* no Grupo AdP é uma prioridade estratégica. O Grupo AdP comunica de forma contínua com os seus *Stakeholders*, através de diversos canais, auscultando as suas opiniões e envolvendo-os na sua estratégia. O princípio da transparência baseado no dever de prestar contas de uma forma clara e aberta, a todos os que têm legítimo interesse em saber, é um pilar fundamental da relação das empresas do Grupo AdP com os seus *Stakeholders*.

O envolvimento com os *Stakeholders* permite, por um lado, dar a conhecer os outputs das nossas atividades e, por outro, receber os *inputs* referentes às suas expectativas. Este intercâmbio e partilha de informação contribui para melhorar continuamente a qualidade do serviço.

Contamos diariamente com o envolvimento de 3742² trabalhadores/as, com 237 Municípios parceiros, com uma extensa rede de fornecedores e com um grupo forte de outros *stakeholders*, dispersos de norte a sul do país, para servirmos cerca de 8 milhões de portugueses.

O Grupo AdP tem uma metodologia, implementada, de identificação e auscultação de partes interessadas, onde estão definidas 4 etapas.



O Grupo AdP identificou como os seus *stakeholders* os seguintes Grupos:



A comunicação com as partes interessadas desenvolve-se através de múltiplos canais, diretos e indiretos, sendo o Relatório de Sustentabilidade o documento principal de materialização desta política de transparência.

Em 2022, a comunicação com as partes interessadas desenvolveu-se como habitualmente através das diversas formas de envolvimento utilizadas, quer nas empresas individualmente, quer no Grupo como um todo, por múltiplos canais, diretos e indiretos.



São diversos os *inputs* recebidos dos *Stakeholders*, nomeadamente no processo coletivo e participativo de auscultação a todo o universo do Grupo AdP; consultas aos Comité de Sustentabilidade, Comité de Comunicação, Comité de RH e ONG no âmbito do cumprimento do Compromisso de Sustentabilidade; Consulta a Sindicatos (reuniões de negociação e de Comissão Paritária); Trabalhadores/as, Consultas periódicas no âmbito dos sistemas de gestão; consultas à Comunidade, entre outras.

Como resultado os temas considerados mais relevantes foram:

- Valorização dos trabalhadores/as
- Inovação
- Segurança no trabalho
- Educação ambiental
- Economia circular
- Consumo Sustentável da Água
- Comunidade
- Resiliência
- Emergência climática

Do Estudo Nacional sobre Atitudes e Comportamentos dos Portugueses realizado face à Água, em 2021, sobressaíram cinco constatações chave:

- Os cidadãos são sensíveis à problemática ambiental com receptividade a comunicação e informação sobre o tema.
- A água é inserida na problemática ambiental, sofrendo consequências negativas, particularmente, associadas à escassez.
- Os cidadãos consideram que a água é um recurso com significativa incidência de desperdício.
- A predisposição para restringir o consumo de água está dependente do envolvimento dos cidadãos. É prevalente entre os que percecionam forte tendência para a escassez e considerarem que o ser humano tem um papel importante para tal.
- A reutilização de água é considerada como a ação mais relevante e impactante para mitigar a escassez.

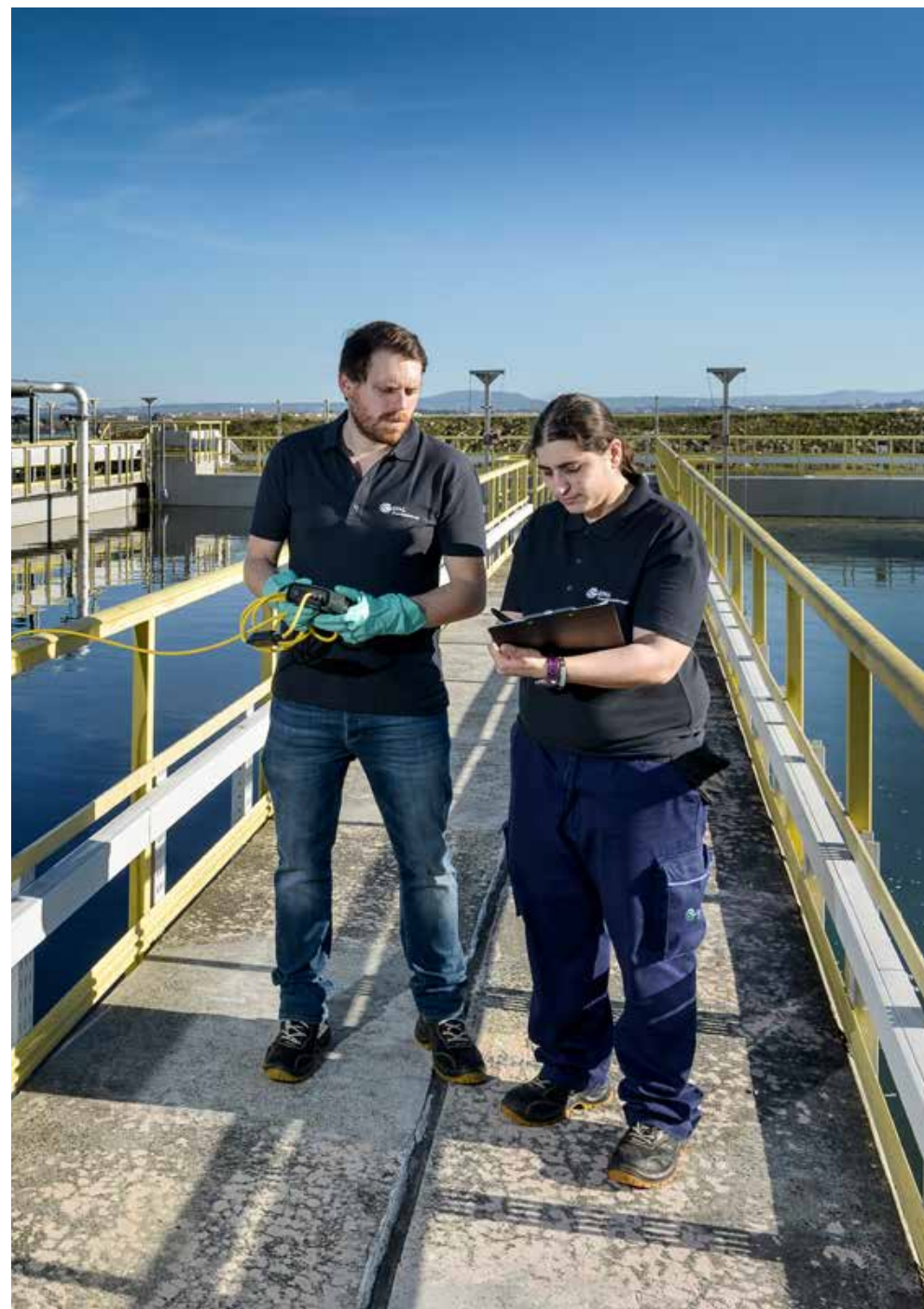
Os *inputs* recolhidos dos diferentes *stakeholders* ao longo do ano vêm reforçar e incrementar melhoria contínua dos nossos planos de ação definidos para cada uma das ambições refletidas no Compromisso de Sustentabilidade.



GOVERNANCE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL E LIDERANÇA

Critério 21: Envolvimento com os *Stakeholders*.

in "Informação de Progresso
Pacto Global das Nações Unidas"



2.5

O NOSSO COMPROMISSO DE SUSTENTABILIDADE 2022-2025

A Sustentabilidade no Grupo AdP é parte integrante da sua estratégia de gestão, porquanto sustenta a sua atuação num compromisso com a melhoria do capital natural e humano e em benefício das populações atuais e das gerações futuras.

Em 2021 o Grupo redefiniu o seu Compromisso de Sustentabilidade para 2022-2025, fixando as ambições em linha com os princípios de eficiência, inovação e qualidade de serviço, no quadro de responsabilidade empresarial, ambiental e social estabelecido no rumo estratégico que prosseguimos com o propósito de fazer a diferença na vida das pessoas.

As ambições de sustentabilidade estão alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas e focam-se no propósito do nosso trabalho, na ação pelo clima, na economia circular, na valorização dos territórios, na inovação com impacto, na cooperação para uma gestão sustentável da água a nível internacional e na educação para a sustentabilidade.

A ÁGUAS DE PORTUGAL É MEMBRO DO BOARD DO UN COMPACT NETWORK PORTUGAL.



Todas as empresas do universo do Grupo são signatárias do “United Nations Global Compact” (UNGC). A Águas de Portugal é membro do Board do UN Global Compact Network Portugal. Com esta adesão comprometemo-nos, além de uma participação ativa em prol do desenvolvimento sustentável, a respeitar os dez princípios deste Pacto Global, que envolvem os direitos humanos e do trabalho, proteção do ambiente e mecanismos anticorrupção.

Os benefícios desta adesão para o Grupo Águas de Portugal são:

- Mostrar liderança nos assuntos da responsabilidade social empresarial.
- Desenvolver soluções práticas para a resolução de problemas relacionados com a globalização, desenvolvimento sustentável, responsabilidade social empresarial, e na sua envolvente com os seus diferentes *stakeholders*.
- Ter uma atitude proativa na gestão do risco na resolução dos pontos mais críticos.
- Colaborar com as Nações Unidas no alcance e a transmissão destes objetivos junto dos governos, tecido empresarial, sociedade civil e outros *stakeholders*.
- Promover as boas práticas e a aprendizagem.
- Ter acesso ao conhecimento vasto das Nações Unidas nos assuntos relacionados com o desenvolvimento.
- Melhorar a gestão da empresa/ marca, a produtividade e motivação dos/as colaboradores/as, assim como aumentar a eficiência no desempenho operacional.



DIREITOS HUMANOS

1.º Princípio

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente.

2.º Princípio

As empresas devem garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.



PRÁTICAS LABORAIS/ TRABALHO

3.º Princípio

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva.

4.º Princípio

A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório.

5.º Princípio

A abolição efetiva do trabalho infantil.

6.º Princípio

A eliminação da discriminação no trabalho.



PROTEÇÃO AMBIENTAL/ MEIO AMBIENTE

7.º Princípio

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

8.º Princípio

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental.

9.º Princípio

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.



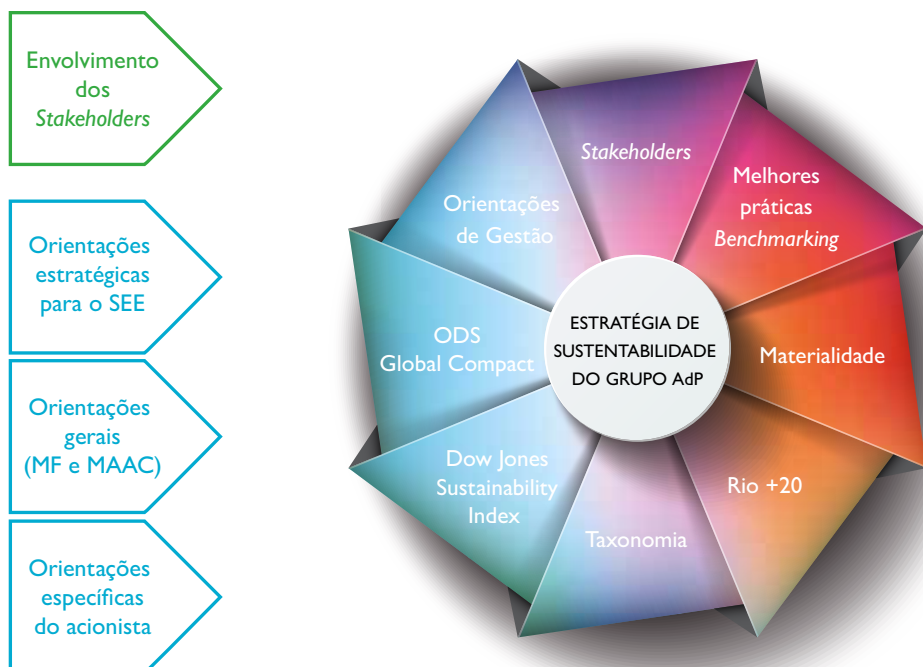
ANTICORRUPÇÃO

10.º Princípio

As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

QUEREMOS GARANTIR A QUALIDADE DO NOSSO FUTURO: O FUTURO DAS PESSOAS; O FUTURO DA ECONOMIA; O FUTURO DO PLANETA.

Este Compromisso de Sustentabilidade 2022-2025, resultou da análise das orientações de gestão e da estratégia de negócio (QEC), da reflexão sobre as expectativas das Partes Interessadas, da consolidação das melhores práticas existentes, dos compromissos assumidos com os princípios do Global Compact, no âmbito das Nações Unidas, e com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.



AS NOSSAS AMBIÇÕES

AS 7 AMBIÇÕES DO GRUPO AdP ATÉ 2025

TRABALHAR COM PROPÓSITO

AGIR PELO CLIMA

ACCELERAR A ECONOMIA CIRCULAR DA ÁGUA

VALORIZAR OS TERRITÓRIOS

INOVAR PARA IMPACTAR

GARANTIR ÁGUA E SANEAMENTO ALÉM FRONTEIRAS

EDUCAR PARA A SUSTENTABILIDADE

Tendo por base o propósito do Grupo AdP, “Fazer a diferença na vida das pessoas”, o Compromisso de Sustentabilidade traduz-se no comprometimento da AdP por Nós, os seus Stakeholders. Alicerçado nas nossas fundações, um Grupo com uma missão de serviço público, as ambições do Compromisso de Sustentabilidade vão dar resposta à garantia da prossecução das políticas sectoriais, consolidando um Grupo de referência no setor do ambiente.

**GARANTIR A
PROSSECUÇÃO DAS
POLÍTICAS SETORIAIS,
CONSOLIDANDO UM
GRUPO EMPRESARIAL
DE REFERÊNCIA NO
SETOR DO AMBIENTE**

OBJETIVOS E METAS PARA 2025

AMBIÇÃO

TRABALHAR COM PROPÓSITO

Valorizar a relação com os/as colaboradores/as,
encorajando a evolução profissional e pessoal

PILAR: CULTURA DE GRUPO

40% de mulheres em cargos
de decisão até 2030

100% das empresas certificadas
em gestão da conciliação

OBJETIVOS	METAS	INSTRUMENTOS
Investir no desenvolvimento profissional e pessoal dos/as colaboradores/as	- Estabelecer uma nova política global de recursos humanos no Grupo AdP - Implementar programa de <i>mentoring</i> interno com foco na partilha de experiências e partilha de conhecimento - Implementar o plano de desenvolvimento e aprendizagem - Ampliar a oferta formativa da Academia das Águas Livres em 20% - Garantir a participação de todos/as os trabalhadores/as do Grupo em ações formativas da AAL - Garantir formação a todos/as os/as trabalhadores/as em >25% face ao número de horas mínimo estabelecido na lei	Manual de Políticas e Processos de Recursos Humanos
Garantir a igualdade de oportunidades e promover a diversidade e a inclusão	- Elaborar um programa de promoção de diversidade e inclusão no Grupo - Garantir o cumprimento do Plano anual para a Igualdade de Género - Alcançar 40% de mulheres em cargos de decisão até 2030 - Sensibilizar todos/as os/as colaboradores/as do Grupo em diversidade e inclusão	Plano para a Igualdade de Género Carta Portuguesa para a Diversidade Meta Nacional para a Igualdade de Género – UN Global Compact
Garantir a segurança e saúde no trabalho	- Implementar a cultura de segurança do Grupo e garantir 0 acidentes graves - Garantir 8 horas/ano de formação em segurança para todos/as trabalhadores/as - Promover a avaliação de riscos psicossociais de 2 em 2 anos	Sistema de Gestão Integrado
Promover o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal	Promover a implementação de sistemas de gestão da conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal em todas as empresas do Grupo	Academia das Águas Livres
Garantir uma comunicação interna transversal e eficaz	- Promover o diálogo através da auscultação de clima organizacional de 2 em 2 anos - Implementação da nova intranet no Grupo AdP	



AMBIÇÃO

AGIR PELO CLIMA

Reduzir as emissões de GEE, mitigar os nossos impactos, adaptar as operações às alterações climáticas

PILARES: EXCELÊNCIA DE SERVIÇO E UTILIDADE SOCIAL

20% de energia renovável até 2025

30% de autossuficiência energética até 2025

OBJETIVOS

METAS

INSTRUMENTOS

Garantir a neutralidade e autossustentabilidade energética

- Aumentar a produção de energia 100% renovável para 20%
- Reduzir o consumo de energia elétrica em 5%
- Aumentar a autossuficiência energética para 30%

Reduzir as emissões de GEE

- Avaliar a pegada carbónica do Grupo até 2022
- Elaborar o Programa de contributo para neutralidade carbónica do Grupo até 2023

Plano Estratégico de Adaptação às Alterações Climáticas (PEAAC)

Promover a mobilidade sustentável do Grupo

- Formar 100% dos utilizadores em eco condução
- 15% da frota com veículos menos poluentes

ZERO – Programa de Neutralidade Energética

Certificação de Frota Move+

Promover a resiliência dos sistemas e garantir a disponibilidade, a qualidade e a segurança do serviço e do produto

- Aumentar para 100% as empresas com Planos de Segurança da Água implementados até 2022
- Aumentar para 100% as empresas com PEAAC até 2023
- Assegurar a continuidade do serviço de abastecimento e de recolha e rejeição de saneamento, garantindo o cumprimento dos planos de renovação, em termos da extensão, de redes em alta e em baixa de abastecimento, de saneamento e de ApR.

NEUTRO – Programa de Neutralidade Carbónica



AMBIÇÃO

ACELERAR A ECONOMIA CIRCULAR DA ÁGUA

Gerir o ciclo urbano da água em equilíbrio com a natureza, garantindo a transição para a economia circular

PILAR: EXCELÊNCIA DE SERVIÇO

70% das lamas de ETAR
valorizadas até 2025

Aumentar 10% a reutilização
de água residual tratada

OBJETIVOS	METAS	INSTRUMENTOS
Conservar as massas de água	• Atingir um mínimo de 90% de reutilização interna nas atividades de AR • Responder, em termos de oferta, à procura de ApR existente na comunidades servidas pelo Grupo AdP • Reduzir afluências indevidas na rede de drenagem de águas residuais • Prevenir e reduzir 20% das perdas físicas de água em alta e baixa • Monitorizar a qualidade da água nas origens e nos meios recetores	Plano de Ação para a Reutilização Plano de Ação de Gestão de Lamas de ETAR 2020-2030 ZERO – Programa de Neutralidade Energética
Minimizar os resíduos produzidos e valorizá-los enquanto subprodutos	• Garantir a valorização das lamas de ETA em 70% • Promover a valorização própria de lamas de ETAR em 70% • Reduzir a produção de subprodutos de ETAR em 45%	



AMBIÇÃO

VALORIZAR OS TERRITÓRIOS

Prestar um serviço público de excelência, com impacto direto na melhoria da qualidade de vida da população

PILARES: EXCELÊNCIA DE SERVIÇO E UTILIDADE SOCIAL E CULTURA DE GRUPO

Implementar plano de compras verdes

Desenvolver projetos de redução de perdas com municípios

OBJETIVOS	METAS	INSTRUMENTOS
Elevar a relação de proximidade e diálogo com os clientes e parceiros municipais	- Desenvolver 3 projetos piloto de redução de perdas de água com Municípios/Entidades Gestoras - Desenvolver 5 projetos piloto de redução afluências indevidas com Municípios/Entidades Gestoras - Implementar um sistema comum, de avaliação do serviço prestado pelas empresas em baixa	
Contribuir para o desenvolvimento de uma economia responsável	Elaborar e implementar Plano para as Compras Verdes	Sistema de Gestão Integrado
Investir na relação e na partilha de valores na cadeia de fornecimento	- Promover os valores do Grupo na sua cadeia de fornecimento (empresas) através de 20 ações de sensibilização/ano - Promover os valores do Grupo na cadeia de fornecimento através de 15 auditorias a fornecedores/ano - Promover o desenvolvimento de inventários de emissões de GEE na cadeia de fornecimento: 3 ações	CCDesert – Observatório de Combate à Desertificação
Fazer parte integrante da comunidade onde nos inserimos	10.000 horas de voluntariado/ano 5 projetos de voluntariado corporativo	Programa de voluntariado “Gota a Gota mudamos Vidas”
Proteger e restaurar a biodiversidade e os ecossistemas	Mapear as áreas protegidas no Grupo e desenhar os respetivos planos para a biodiversidade e ecossistemas	Programa “Águas sem fronteiras”
Água como fator essencial da proteção crescente da saúde pública	- Garantir 99,5% de água segura na alta e na baixa - Garantir o cumprimento das licenças de descarga (cumprimento de limites de descarga e periodicidade de monitorização) na alta e na baixa	ZERO – Programa de Neutralidade Energética
		ENIPSSA – Estratégia Nacional de Pessoas em Situação de Sem-abrigo



AMBIÇÃO

INOVAR PARA IMPACTAR

Impulsionar uma inovação aberta, colaborativa e que gere valor para o Grupo AdP e suas empresas

PILARES: EXCELÊNCIA DE SERVIÇO E UTILIDADE SOCIAL E CULTURA DE GRUPO

Aumentar o número de projetos em IDI em 10%

Implementar o plano estratégico de digitalização do Grupo

OBJETIVOS	METAS	INSTRUMENTOS
Desenvolver projetos de IDI alinhados com as áreas estratégicas de inovação e as necessidades das empresas do Grupo AdP	• Aumentar o número de projetos em IDI em 10% • Investimento, por parte da AdP SGPS, de 0,1% do VN em projetos de inovação realizados nas empresas do Grupo • Lançamento de concurso de inovação no seio do Grupo AdP	
Desenvolver e lançar produtos, serviços e processos inovadores	• Aumentar o número de produtos desenvolvidos no Grupo em 25%	
Desenvolver uma inovação aberta e assente numa rede multipolar de competências	• Aumentar em 10%/ano as parcerias internas e externas (nacionais e internacionais) em contexto de IDI	
Promover a transformação digital do Grupo AdP	• Implementar o plano estratégico de digitalização do Grupo	Agenda de Inovação do Grupo

AMBIÇÃO

GARANTIR ÁGUA E SANEAMENTO ALÉM FRONTEIRAS

Cooperar internacionalmente para a promoção da gestão sustentável da água

PILAR: UTILIDADE SOCIAL

Aumentar em 20% os países atendidos pelo *know-how* da AdP Internacional

Concretizar projetos de cooperação em todos os PALOP + Timor Leste

OBJETIVOS	METAS	INSTRUMENTOS
Partilhar o conhecimento através de projetos de capacitação e apoio técnico	Aumentar em 20% os países atendidos pelo <i>know-how</i> da AdP Internacional	Estratégia de Internacionalização do Grupo AdP
Promover a entreaajuda em atividades e programas relacionados com a água, saneamento e clima em países em desenvolvimento	Concretizar projetos de cooperação nos PALOP + Timor Leste	
Operar numa geografia de referência	1 operação internacional	Programa “Águas sem Fronteiras”



AMBIÇÃO

EDUCAR PARA A SUSTENTABILIDADE

Ser um ator de referência em matéria de educação para o desenvolvimento sustentável

PILAR: UTILIDADE SOCIAL E CULTURA DE GRUPO

Elaboração de um plano estratégico para a educação para o desenvolvimento sustentável

Campanhas nacionais/ ano

OBJETIVOS	METAS	INSTRUMENTOS
Promover a educação para o desenvolvimento sustentável	• Elaboração de um plano estratégico para a educação para o desenvolvimento sustentável • > 1.000 visitas às instalações/ano e > 40.000 visitantes/ano	
Promover o uso racional da água e a promoção do consumo da água da torneira	• 1 campanha nacional/ ano	
Promover o uso sustentável da rede de saneamento	• 1 campanha nacional/ ano	AQUAQUIZ
Promover a utilização de ApR	• 1 campanha nacional/ ano mostrando bons exemplos de espaços verdes e de atividades industriais e comerciais e, até, de boas praticas de aproveitamento de águas nas habitações	Museu da Água Água a 360°
Promover a economia circular e a neutralidade energética	• Promover boas práticas, como o aproveitamento energético sustentável, os novos produtos e materiais produzidos nas ETA e ETAR e os novos biofertilizantes orgânicos, dando corpo na sociedade às atividades do Grupo	Plano global de comunicação
Promover a inovação	• Campanha dirigida à população e <i>stakeholders</i> com bons exemplos de processos, produtos e serviços inovadores desenvolvidos e comercializados pelo Grupo AdP	



GARANTIR A PROSECUÇÃO DAS POLÍTICAS SETORIAIS, CONSOLIDANDO UM GRUPO EMPRESARIAL DE REFERÊNCIA NO SETOR DO AMBIENTE

OBJETIVOS	METAS	INSTRUMENTOS
Garantir a sustentabilidade do Grupo, criando valor para as partes interessadas	• Cumprimento dos planos de investimento de infraestruturas. • Cumprimento dos planos de Investimento associados à neutralidade carbónica; economia circular e adaptação e mitigação das alterações climáticas. • Financiamento do Grupo por via de instrumentos financeiros sustentáveis.	10 princípios do UN Global Compact/ Global Compact Network Portugal
Garantir a credibilidade, a ética, a transparência e o rigor do modelo de gestão do Grupo	• Otimizar o processo de gestão de risco até 2023. • Garantir a formação em controlo de risco e conduta e ética para todos/as trabalhadores/as.	Política de Integridade do Grupo Aliança para os 17 ODS Princípios de Bom Governo do SEE



O Grupo tem feito um forte trabalho no aprofundamento da *governance* da área de sustentabilidade. Em 2015 foi criado o Grupo Funcional de Sustentabilidade, composto por todas as empresas operacionais do Grupo, garantindo um maior alinhamento de políticas, de eficiência na concretização das metas de sustentabilidade, de consistência da imagem e espírito de Grupo e de capacidade de medição do impacto social. Às boas práticas das participadas soma-se uma visão de Grupo, o que potencia as sinergias internas e estabelece um posicionamento forte a nível externo.

Em 2022, o Grupo AdP realizou o diagnóstico da sua performance em matéria de ESG, recorrendo ao Dow Jones Sustainability Index (DJSI), submetendo-o no final do ano à Standard and Poor (S&P) para avaliação. Tivemos como objetivos:

- Avaliar a *performance* do Grupo AdP em matéria de sustentabilidade.
- Identificar as áreas de excelência do Grupo AdP e as potenciais áreas de melhoria, que serão referentes às situações em que existam gaps mais acentuados relativamente às melhores práticas do setor no mundo.

O esforço de aproximação ao DJSI permite melhorar continuamente a definição de objetivos, claros e precisos, no que respeita a uma atividade sustentável, criando no Grupo um rigor indiscutível em todos os âmbitos de atuação, impactando a consolidação da reputação do Grupo Águas de Portugal e promovendo a confiança dos *Stakeholders*.

No final, o Grupo estará em condições de gerir e antecipar desafios e oportunidades face ao desenvolvimento sustentável, refletindo o seu empenho em executar a sua missão, alinhando o seu crescimento ao cumprimento das mais exigentes práticas ao nível da sustentabilidade.

AS RESPOSTAS ÀS METAS DEFINIDAS PARA AS NOSSAS AMBIÇÕES ESTÃO REPORTADAS NO CAPÍTULO 3 - O NOSSO DESEMPENHO



MEDIDAS DE APOIO AOS MAIS AMPLOS OBJETIVOS E QUESTÕES DA ONU

Critério 15: Contribuições dos negócios centrais dos objetivos e questões da ONU.

Critério 16: Estratégia de investimentos sociais e filantrópicos

Critério 17: Defesa e envolvimento em políticas públicas

Critério 18: Parceiros e ações coletivas.

in "Informação de Progresso Pacto Global das Nações Unidas"

