

Relatório de Sustentabilidade 2013



SANEST

Grupo Águas de Portugal



Índice

Declaração do Presidente	4
1. Nota Introdutória	8
1. Âmbito.....	8
2. Nível de Classificação.....	8
3. Contactos	8
2. A Sanest.....	12
1. A Nossa Razão de Existir.....	12
2. Principais Indicadores.....	13
3. Um Olhar Sobre 2013	13
4. Apresentação	14
4.1 Quem Somos	14
4.2. Onde Estamos.....	14
4.3. O que Fazemos.....	15
4.4 O Nosso Sistema.....	16
4.5 Enquadramento do Setor	16
5. A Nossa Estratégia de Sustentabilidade.....	18
6. Envolvimento com os Stakeholders	19
7. Os Nossos Objetivos.....	21
8. Modelo de Governo.....	22
9. Estrutura Organizativa.....	24
10. Ferramentas de Bom Governo	25
11. Técnicas de Medição.....	25
3. Desempenho.....	26
Em Simbiose com os Acionistas.....	28
Riqueza Gerada (ECI)	30
Riscos relacionados com corrupção	32
Riscos e oportunidades devido às alterações climáticas	32
Em Simbiose com o Ambiente	34
Custos em proteção ambiental.....	36
Consumo de materiais.....	36
Consumo de energia.....	37
Emissões Atmosféricas.....	39
Consumo de Água.....	41
Resíduos.....	42
Em Simbiose com os Colaboradores.....	46
Caracterização do emprego	47
Formação e desempenho.....	50
Diversidade e igualdade de oportunidades.....	53
Remuneração e outros benefícios.....	55
Segurança e higiene no trabalho e prevenção de doenças graves.....	57
Em Simbiose com a Comunidade.....	60
Águas Residuais	63
Clientes.....	66
Colaboradores	66
Comunidade	67
Entidades externas contratadas	71
Anexo 1 - Técnicas de medição	72
Sumário GRI	78
Relatório e Parecer do Conselho Fiscal.....	92



Mensagem do Presidente

O ano de 2013 foi, sem dúvida, de grande relevância para a SANEST em matéria de sustentabilidade, por se tratar do ano da consolidação da estratégia da empresa no que a esta matéria concerne, atestada pelos resultados obtidos em matéria de desempenho ambiental.

A estratégia, agora consolidada, baseia-se na criação de simbioses – dar e receber sinergias – com o ambiente, com os acionistas, com os colaboradores e com os restantes *stakeholders*, com as quais a empresa se relaciona.

Em cada área de sustentabilidade, ambiental, económica e social, foram identificadas prioridades estratégicas (compromissos), com objetivos específicos de gestão apresentados no presente relatório.

Todo o trabalho foi desenvolvido de forma sustentada e consistente, tendo por base os resultados da análise de *benchmarking* realizada sobre as melhores práticas de empresas nacionais, nomeadamente no universo das participadas da Águas de Portugal, SGPS, e com empresas internacionais de referência, que atuam no mesmo setor que a SANEST.

O trabalho teve em conta os resultados da auscultação relativamente à identificação e priorização de temas relevantes para os *stakeholders* da empresa e outros contributos, dos quais destacamos os compromissos assumidos pela empresa e a estratégia de sustentabilidade do Grupo Águas de Portugal, com a qual a SANEST está alinhada, enquanto empresa integrada neste grande grupo nacional.

Esperamos que todo o trabalho desenvolvido se traduza numa melhoria significativa da prática de relato global que a empresa tem instituída desde 2010.

O ano de 2013 foi também o ano da consolidação das eficiências de tratamento da ETAR da Guia, mediante implementação do programa de intervenções, criando condições para o funcionamento pleno das instalações, o que se verificou durante toda a época balnear de 2013, contribuindo desta forma para a preservação do mar, enquanto meio recetor, com evidentes reflexos na qualidade ambiental da região e das populações servidas.

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

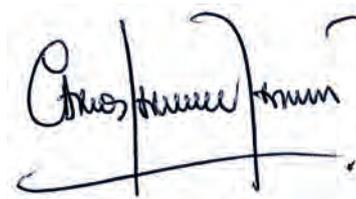
Em 2013 ocorreu a renovação da certificação do Sistema de Gestão de qualidade, ambiente e segurança, pelas normas NP EN ISO 9001, NP EN 14001 e OSHAS 18001, num contexto de grandes desafios, pelo facto de a SANEST se encontrar a gerir diretamente todas as infraestruturas do SSCE, especificamente as que resultaram da beneficiação do tratamento da ETAR da Guia, sendo de destacar, também, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social e a preparação do processo de renovação da mesma certificação, a realizar em 2014.

No âmbito da execução do plano de educação ambiental, realizaram-se ações de sensibilização nas praias da Costa do Estoril e procedeu-se ao lançamento do sítio de internet "Amar o Mar" dedicado à educação ambiental.

À semelhança dos anos anteriores, a SANEST promoveu algumas ações no âmbito da educação ambiental, como a comemoração do Dia Mundial da Água que contou com a participação das escolas dos quatro municípios servidos pelo SSCE e as ações de educação ambiental nas praias da Costa do Estoril. Ao longo do ano de 2013, desenvolveu várias ações com o envolvimento da comunidade, participando e apoiando iniciativas de educação ambiental e de natureza pedagógica, social, desportiva e cultural.

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

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



Eng. Carlos Martins

Presidente do Conselho de Administração







1. Nota Introdutória

Durante o ano de 2013 foi realizada uma análise de *benchmarking* sobre as melhores práticas de empresas internacionais de referência, que atuam no mesmo setor que a SANEST, que permitiu a identificação das prioridades estratégicas, iniciativas e medidas de desempenho, tendo sido igualmente concluída a auscultação dos *stakeholders* da empresa, quanto a matérias de sustentabilidade, de forma a identificar temas relevantes e a sua perceção do desempenho da SANEST.

É, assim, com grande satisfação que apresentamos neste documento os resultados deste trabalho de consolidação da estratégia de sustentabilidade da SANEST, esperando que este se traduza numa melhoria significativa da prática de relato global que a empresa tem instituído desde 2010.

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

1. Âmbito

O presente relatório espelha o desempenho global da empresa em matéria de sustentabilidade no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2013, englobando a totalidade das atividades da empresa. Pontualmente, serão reportadas práticas da empresa anteriores ou posteriores ao ano referenciado.

2. Nível de Classificação

O relatório de sustentabilidade da SANEST foi desenvolvido de acordo com a Versão 3.1 das Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI) para um nível de aplicação A, tendo sido sujeito a verificação por parte de entidade auditora externa independente, mantendo assim o nível de aplicação A+, que lhe tinha sido atribuído em 2011.

Nível de Aplicação GRI

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarado						√
Examinado por terceiros						√

3. Contactos

Para esclarecimentos adicionais ou envio de sugestões agradecemos que utilize os seguintes contactos:

SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A.
Área de sistema de responsabilidade empresarial
Rua Flor da Murta – Terrugem
2770-064 Paço de Arcos
Tel. 214462100
Fax 214462270
E-mail: sanest@sanest.pt

Informação complementar encontra-se disponível no Relatório e Contas de 2013 e no sítio da internet www.sanest.pt.





2. A SANEST

1. A Nossa Razão de Existir

Missão

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

Visão

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

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



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

Valores

Espírito de servir - agir com vontade e dedicação no cumprimento da missão.

Excelência - procurar, de forma perseverante, soluções de inovação e desenvolvimento tecnológico, numa ótica de melhoria contínua do serviço prestado.

Rigor - cumprir, de forma coerente e consequente, os princípios e os deveres acolhidos no Contrato de Concessão e nos Contratos de Recolha.

Integridade - atuar de forma ética no exercício das suas atribuições e competências.

Responsabilidade - assumir o compromisso de atuar de forma económica, ambiental e socialmente responsável.

Compromissos

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

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

- Reforçar a colaboração institucional e comercial com as entidades que com ela se relacionem, fortalecendo a mútua confiança entre as Partes;
- Atuar de forma socialmente responsável, em conformidade com os requisitos aplicáveis, respeitando os instrumentos internacionais aplicáveis e as suas interpretações.

2. Principais Indicadores



3. Um Olhar Sobre 2013

No que respeita à beneficiação do Tratamento de Águas Residuais do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril, durante o ano de 2013 deu-se continuidade à implementação do programa de intervenções, no sentido de concluir os trabalhos da empreitada e criar condições para o funcionamento pleno das instalações, o que se verificou durante toda a época balnear de 2013. Desta forma, foi possível atingir as eficiências de tratamento exigidas na Decisão da Comissão 2001/720/CE, de 8 de outubro, dando continuidade e consistência aos resultados já registados no ano de 2012.

Face ao cumprimento do nível de tratamento exigido na suprarreferida Decisão, em época balnear e não balnear, em junho de 2013 o Estado Português foi notificado do arquivamento do processo de pré-contencioso comunitário que se arrastava desde 2008.

Deu-se igualmente continuidade à Reabilitação do Sistema, realizando a renovação do emissário de Sassoeiros e prosseguindo os processos para a renovação de troços dos emissários de Caparide, de Barcarena e da Castelhana.

Relativamente à operação do Sistema, o ano de 2013 foi dominado de forma marcante pela consolidação da obtenção das eficiências de tratamento na ETAR da Guia, garantindo todas as condições para o seu pleno funcionamento.

A participação na rede de I&D do grupo AdP, iniciada em 2013, é também um fator de grande relevo pelo que permitirá de racionalização, otimização e desenvolvimento processual nos próximos anos.

O início da organização dos processos de manutenção dos equipamentos das novas instalações da ETAR da Guia, a participação da SANEST, como empresa piloto, na implementação da nova versão do *software* de manutenção e gestão de ativos AQUAMAN e a participação da empresa no grupo de trabalho corporativo de gestão de ativos foram factos de relevância a destacar.

Em 2013 ocorreu, ainda, a renovação da certificação do Sistema de Gestão de qualidade, ambiente e segurança, pelas normas NP EN ISO 9001, NP EN 14001 e OSHAS 18001, num contexto de grandes desafios, pelo facto de a SANEST se encontrar a gerir diretamente todas as infraestruturas do SSCE, especificamente as que resultaram da beneficiação do tratamento da ETAR da Guia.

Destaca-se, também, a manutenção da certificação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social e a preparação do processo de renovação da mesma certificação, a realizar em 2014.

Já no final do ano, concretizou-se o trabalho desenvolvido no âmbito da consolidação da estratégia de sustentabilidade da empresa.

No que respeita à área de Planeamento e Controlo de Gestão, o ano de 2013 pautou-se por uma regularidade nas atividades desenvolvidas, dando-se especial ênfase à elaboração do orçamento e plano tarifário para o ano de 2014, e ao controlo orçamental do ano de 2013.

Relativamente à atividade de Monitorização da Contratação Pública foi alcançada uma maturidade que, para além de garantir com sucesso o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis à SANEST sobre esta matéria, permitiu ainda alcançar objetivos concretos de natureza preventiva tendentes à melhoria das práticas internas de contratação.

Conforme os objetivos traçados em 2012, o ano de 2013 foi um ano de concretização e desenvolvimento da monitorização da execução contratual de contratos.

No âmbito do Projeto de Gestão Integrada da Informação e Documentação, foram criadas condições e instrumentos de gestão que permitem a disponibilização organizada da informação e documentação da SANEST, ao nível do seu histórico (projeto de digitalização que inclui a classificação e reorganização dos documentos, de acordo com a sua origem), mas também ao nível dos processos administrativos atuais (ajuste da metodologia de classificação da informação e documentação de acordo com a visão por processos).

Nos Sistemas e Tecnologias de Informação o destaque vai para a melhoria contínua da segurança e operacionalidade dos sistemas de informação, de forma a dar respostas às necessidades da empresa, sem esquecer a evolução da área de *helpdesk*.

No âmbito da execução do plano de educação ambiental, realizaram-se ações de sensibilização nas praias da Costa do Estoril e procedeu-se ao lançamento do sítio de internet “Amar o Mar” dedicado à educação ambiental.

À semelhança dos anos anteriores, a SANEST promoveu algumas ações no âmbito do Dia Mundial da Água com a participação das escolas dos quatro municípios servidos pelo SSCE e, ao longo do ano de 2013, desenvolveu várias ações com o envolvimento da comunidade, participando e apoiando iniciativas de educação ambiental e de natureza pedagógica, social, desportiva e cultural.

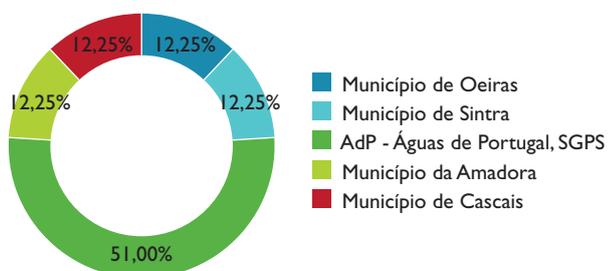
4. Apresentação

4.1 Quem Somos

A SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A. é uma sociedade anónima de capitais públicos, criada em 1995, por via do decreto-lei n.º 142/95, de 14 de junho como a empresa pública responsável pela gestão do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril.

Sob tutela do Estado, a SANEST assenta numa estrutura acionista detida em 51% pela AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A., a *holding* pública para o setor das águas e resíduos, e em 49% pelos quatro municípios, abrangidos pelo sistema, Amadora, Cascais, Oeiras e Sintra, os quais participam com 12,25%, cada, no capital social de 11 milhões de euros.

Estrutura acionista



4.2. Onde Estamos

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

A SANEST tem a sua sede na Estação de Tratamento de Águas Residuais da Guia (ETAR da Guia), localizada em Cascais, e os serviços centrais estão localizados em Paço de Arcos, no Palácio Flor da Murta.

A ETAR da Guia é composta por duas instalações com localizações distintas:

- Guia, em Cascais, na estrada de ligação entre Cascais e o Guincho, onde se processa o tratamento da fase líquida; e
- Outeiro da Iota, Alcabideche (Cascais), onde se processa o tratamento da fase sólida.

4.3. O que Fazemos

A SANEST exerce a sua atividade há mais de 15 anos, contribuindo ativamente para a boa qualidade, ao longo de todo o ano, da água das praias da Costa do Estoril, cooperando desta forma para a sustentabilidade ambiental da região.

A atividade da Concessão compreende:

“A recolha de efluentes canalizados pelos Serviços Municipais competentes e o respetivo tratamento e rejeição”

e inclui

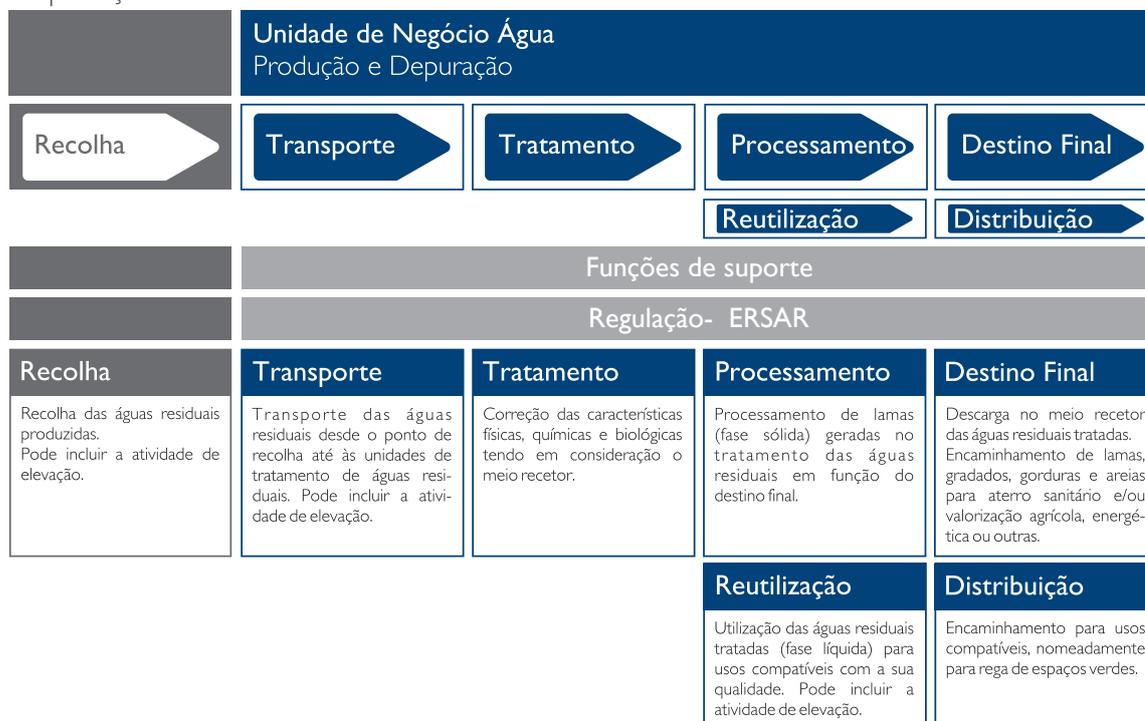
- A conceção e construção nos termos do projeto global;
- A aquisição, manutenção e renovação de todos os equipamentos necessários;
- O controlo dos parâmetros sanitários dos efluentes tratados e dos meios recetores em que os mesmos sejam descarregados.

São objetivos fundamentais da exploração e gestão do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril (SSCE) contribuir para o desenvolvimento e para o bem-estar das populações que serve, assegurando a recolha, o transporte, o tratamento e a rejeição dos efluentes canalizados pelos municípios da Amadora, Cascais, Oeiras e Sintra, incluindo a construção, manutenção e renovação das infraestruturas do Sistema e a progressiva racionalização dos meios empregues nas diversas áreas da sua atividade.

A exploração e gestão do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril configuram um serviço público exercido em regime de exclusividade, de acordo com o Contrato de Concessão celebrado entre o Estado e a SANEST, em 15 de setembro de 1995, pelo período de 25 anos.

Cadeia de Valor do Negócio

Operação - Saneamento



Também a natureza de serviço público baseado em infraestruturas com elevadas exigências para assegurar níveis adequados de bem-estar das populações, saúde pública, desenvolvimento das atividades económicas e sustentabilidade ambiental, tornam mais exigente o cumprimento das metas estabelecidas.

O grupo AdP tem correspondido ao esforço de cumprimento das diversas metas estabelecidas, adaptando diversos processos internos e com um importante empenho de todo o quadro de colaboradores.

Paralelamente, durante o ano de 2013, prosseguiu-se na implementação das medidas traçadas pelo Governo para o setor das águas e resíduos que, naturalmente, condicionam de forma determinante o grupo AdP, enquanto ator predominante.

O Programa do Governo prevê como linhas orientadoras para a reestruturação:

- Reorganizar o setor do abastecimento de água e saneamento de águas residuais, com prioridade para a sua sustentabilidade económico-financeira;
- Prosseguir a identificação e resolução do défice tarifário, a revisão do sistema de tarifas, maior abertura à participação de entidades privadas na exploração e gestão dos sistemas, a promoção da eficiência, a integração vertical e a agregação de sistemas exigentes, a adequada manutenção de redes e equipamentos antigos e a prevenção da construção de capacidade desnecessária;
- Autonomizar o subsetor dos resíduos no seio do grupo Águas de Portugal e implementar as medidas necessárias à sua abertura ao setor privado.

(fonte: Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, que tem por objeto o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha e tratamento de resíduos sólidos).

No âmbito do mandato do Governo, o grupo AdP deu continuidade aos trabalhos tendentes a promover a agregação territorial para o setor das águas, quer ao nível dos sistemas multimunicipais, quer no âmbito de parcerias públicas para os sistemas municipais.

No subsetor dos resíduos foi assegurada toda a colaboração no processo de abertura ao setor privado que veio a culminar já no início de 2014 com a aprovação do modelo de privatização através da venda em bloco da posição da AdP SGPS na EGF - Empresa Geral de Fomento, através de um concurso público internacional.

Prosseguiram em 2013 os trabalhos em torno da elaboração dos novos planos estratégicos para os serviços urbanos de águas (PENSAAR 2020 - Uma nova Estratégia para o Setor de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais) e para os serviços de gestão de resíduos urbanos (PERSU 2020 - Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos), que definirão as metas e objetivos do Estado para cada um destes setores, estando prevista a sua conclusão no início de 2014.

Estes planos desenvolveram-se em articulação com o Acordo de Parceria 2014-2020, entretanto submetido por Portugal à Comissão Europeia para efeitos do Quadro Estratégico Comum (QEC) e que irá nortear a aplicação dos fundos europeus da Política de Coesão, da Política Agrícola Comum, da Política Comum das Pescas e da Política dos Assuntos do Mar.

A atual fase de desenvolvimento do setor e as posições recentes da Comissão Europeia, evidenciam uma mudança de paradigma, visando a sustentabilidade e a eficiência, para além do incremento de exigências ambientais e reforço dos mecanismos de acompanhamento, patente na previsão de um conjunto de importantes condicionalismos *ex-ante* e *ex-post*.

Sem prejuízo de corresponder ao cumprimento das exigências ambientais previstas na legislação em vigor, às intervenções de cariz infraestrutural sucede agora uma tipologia de investimento de melhoria, de consolidação e de reforço dos ativos existentes. Acresce que, em paralelo com o investimento, haverá que criar condições para que as entidades gestoras possam também evoluir para níveis organizacionais mais eficientes e capacitados.

5. A Nossa Estratégia de Sustentabilidade



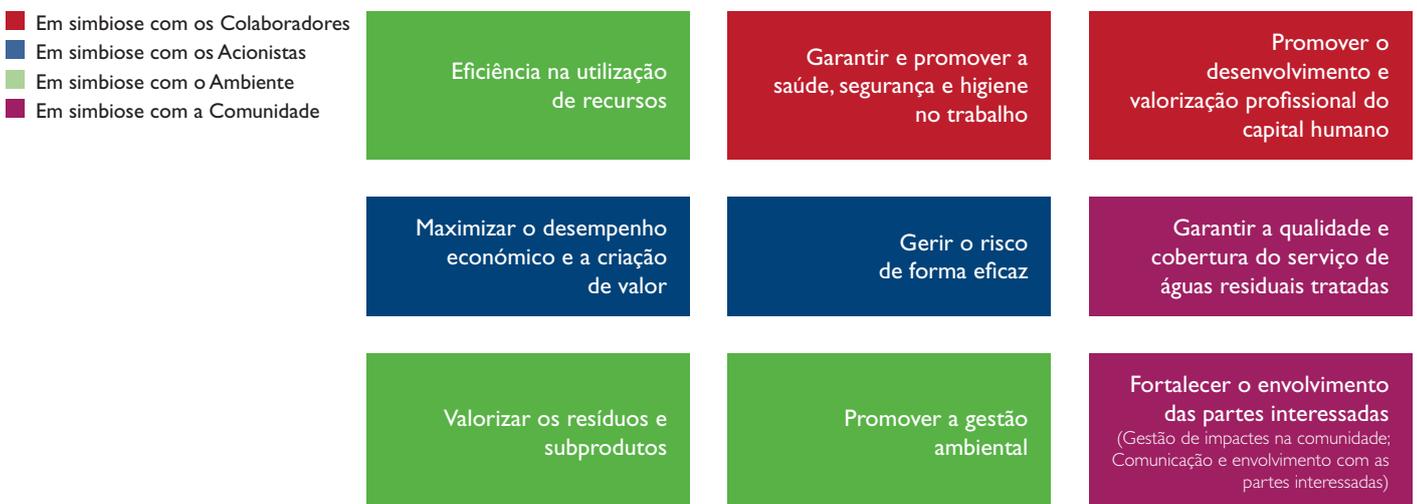
92% dos *stakeholders* auscultados considera que a SANEST integra princípios de sustentabilidade na sua estratégia de desenvolvimento

Tal como referido na nota introdutória, o ano de 2013 é o ano da consolidação da estratégia de sustentabilidade da SANEST, sendo que o trabalho foi desenvolvido tendo por base:

- Resultados da análise de *benchmarking* sobre as prioridades e iniciativas desenvolvidas por pares da SANEST, previamente selecionados;
- Resultados da auscultação relativamente à identificação e priorização de temas relevantes para os *stakeholders* da empresa;
- Outros contributos dos quais destacamos os compromissos assumidos pela empresa e a estratégia de sustentabilidade do grupo Águas de Portugal, com a qual a SANEST está alinhada, enquanto empresa integrada neste grande grupo nacional.

A estratégia, agora consolidada, baseia-se assim na criação de simbioses – dar e receber sinergias – com o ambiente, com os acionistas, com os colaboradores e com as demais *stakeholders* com as quais a empresa se relaciona.

Após análise da informação resultante do trabalho desenvolvido foram identificadas, para cada área de sustentabilidade, as seguintes prioridades estratégicas (compromissos):



Para estas prioridades foram estabelecidos objetivos específicos de gestão, apresentados no ponto 7 do presente relatório.

Neste relatório são ainda apresentados indicadores considerados relevantes no âmbito da estratégia definida, estabelecidos a partir dos protocolos GRI, os quais permitirão a avaliação do desempenho em matéria de sustentabilidade. Os mesmos são apresentados na parte do relatório dedicada às simbioses.

De forma a dar continuidade ao trabalho já iniciado a empresa desenvolverá uma análise de materialidade para, por um lado, alinhar com os princípios do G4, a implementar até finais de 2015, e por outro lado, garantir que estão incluídos na estratégia da empresa os temas de maior materialidade para cada um dos *stakeholders*.

6. Envolvimento com os *Stakeholders*

Tal como previsto no anterior relatório, a SANEST desenvolveu um processo de auscultação das suas partes interessadas, de forma a identificar expectativas dos *stakeholders*, identificar temas relevantes para os mesmos em matéria de sustentabilidade e a respetiva perceção do desempenho da SANEST.

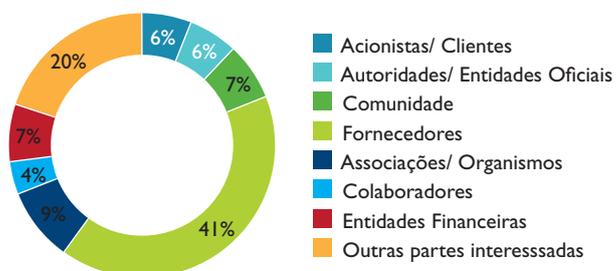
O processo de auscultação decorreu mediante aplicação de um questionário específico a todos os *stakeholders* identificados como estratégicos pela SANEST, especificamente:

Grupos	Sub-Grupos
Acionista/ Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Acionistas• Acionista/ Cliente• Outros clientes
Associações/ Organismos	<ul style="list-style-type: none">• Associações
Autoridades/ Entidades Oficiais	<ul style="list-style-type: none">• Entidades Oficiais e Reguladoras
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Representantes de Responsabilidade Social• Representantes de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho• Colaboradores
Comunidade	<ul style="list-style-type: none">• Juntas de Freguesia• População Local• Comunidade Científica e Tecnológica• ONG• Media• Parceiros de Responsabilidade Civil
Entidades Financeiras	<ul style="list-style-type: none">• Bancos• Empresas Seguradoras
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none">• Fornecedores
Outras Partes Interessadas	<ul style="list-style-type: none">• Empresas do grupo AdP• Prestadores de Serviço• Outros

Foram tidos em consideração os resultados da auscultação em matéria de sustentabilidade, de cerca de 75 entidades representativas dos grupos de *stakeholders*.

Os grupos de *stakeholders* com maior taxa de resposta foram outras partes interessadas, seguido dos colaboradores e das entidades financeiras.

Distribuição de respostas por grupo de *stakeholder*



Os principais resultados do processo serão apresentados ao longo do relatório, no âmbito da respetiva simbiose/ compromisso. Relembramos que este trabalho foi também fundamental no processo de consolidação da estratégia definida.

Sem prejuízo do processo de consulta referido, a SANEST manteve em 2013 outras formas de comunicação com os *stakeholders*, das quais destacamos as seguintes:

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



80% dos *stakeholders* auscultados classifica de "BOM" ou "MUITO BOM" o seu nível de envolvimento com a SANEST.

7. Os Nossos Objetivos

Em simbiose com os colaboradores Promover o desenvolvimento e valorização profissional do capital humano

Promover a qualificação dos Recursos Humanos	Índice de cumprimento do Plano de Formação e Sensibilização 100%
--	--

Em simbiose com os colaboradores Garantir e promover a saúde, segurança e higiene no trabalho

Dar continuidade à promoção da saúde e bem-estar dos colaboradores através da continuação do desenvolvimento das ações já estabelecidas	Prazo 3 anos
---	--------------

Reduzir o número e o impacto dos acidentes de trabalho	Índice de frequência (29 - 40) Índice de gravidade (0,5 - 1)
--	---

Assegurar a melhoria do desempenho do SGSHST, melhorando a avaliação dos riscos das atividades e respetivas medidas preventivas a aplicar, incluindo formação	Prazo 3 anos
---	--------------

Em simbiose com os acionistas Maximizar o desempenho económico e criação de valor

Assegurar o cumprimento dos objetivos dos contratos de gestão	Atingimento global dos objetivos dos contratos de gestão
---	--

Assegurar o cumprimento dos indicadores de regulação do setor	Grau de cumprimento dos indicadores da ERSAR100%
---	--

Assegurar a melhoria do desempenho do SGQ	Prazo 3 anos Número de não conformidades de carácter legal 0
---	---

Em simbiose com os acionistas Gerir o risco de forma eficaz

Avaliação dos riscos pela Auditoria Interna e Controlo de Risco da AdP, como previsto no modelo de Gestão de Risco Empresarial do Grupo	Número total de riscos residuais com valor não aceitável 0
---	--

Consolidar e desenvolver o processo de monitorização da contratação	Prazo 3 anos
---	--------------

Reduzir o risco de falha de comunicações na rede multisserviços	Prazo 3 anos
---	--------------

Em simbiose com o ambiente Promover a gestão ambiental

Melhorar o desempenho do SGA, melhorando a avaliação dos aspetos ambientais das atividades e respetivos impactos e atualização das medidas preventivas a aplicar	Prazo 3 anos
--	--------------

Manter o nível de incomodidade da população vizinha com prioridade reduzida no contexto da sustentabilidade (conforme resultado da audição realizada)	Número de reclamações recebidas relativas a questões de incomodidade relacionadas com odores e ruído 0
---	--

Em simbiose com o ambiente Valorizar os resíduos e subprodutos

Valorização das lamas como subproduto	A meta será definida após desenvolvimento de estudo
---------------------------------------	---

Incrementar a reutilização da água residual tratada	A meta será definida após desenvolvimento de estudo Volume de água reutilizada (com qualidade)
---	---

Em simbiose com o ambiente Eficiência na utilização de recursos

Racionalizar os consumos de materiais	A meta será definida após desenvolvimento de estudo Consumo de reagentes (na fase líquida) por m ³ de efluente tratado
---------------------------------------	--

Melhorar o rácio da energia autoproduzida face à energia total consumida	A meta será definida após desenvolvimento de estudo Rácio da energia autoproduzida vs energia total consumida
--	--

Racionalizar os consumos de energia	Reduzir o consumo Específico de Energia em 4%
-------------------------------------	---

Em simbiose com a comunidade
Garantir a qualidade e cobertura do serviço de águas residuais tratadas

Manter a qualidade dos efluentes tratados/cumprimento dos parâmetros de descarga	Grau de cumprimento dos parâmetros de descarga 100%
Dar continuidade aos investimentos de reabilitação de coletores (troços dos emissários do Jamor, de Sassoeiros, de Caparide e da Castelhana), contribuindo para a prevenção de impactos ambientais negativos na rede de saneamento	Reabilitação de coletores 1-4 %
Manter o programa de investimento para prevenção de impactos ambientais negativos na rede de saneamento - dar continuidade à operação e manutenção da rede	N.º obstruções/100km rede de drenagem 15
Controlar as descargas de emergência - melhorar o conhecimento na descarga através da obtenção de elementos de gestão para monitorização real do impacto das descargas	Controlo de descargas de emergência 90-100 (%)
Manter o programa de investimento para prevenção de impactos ambientais negativos nas instalações - aumento do grau de cumprimento do plano de manutenção preventiva	Grau de cumprimento do plano de manutenção preventiva 80%

Em simbiose com a comunidade
Fortalecer o envolvimento com as partes interessadas

Melhorar o grau de satisfação dos clientes	Grau de satisfação dos clientes > 84%
Reforçar a imagem institucional da SANET	Prazo 3 anos
Divulgar a atividade da SANEST e reflexos da mesma na comunidade	Prazo 3 anos
Melhorar o desempenho do SGRS	Prazo 3 anos
Promover a melhoria do desempenho em Ambiente, SHST e RS das Entidades Externas contratadas	100% de fornecedores de nível 6 e 4 envolvidos 100% de ações de acolhimento realizadas

8. Modelo de Governo

A SANEST foi criada pelo Decreto-Lei n.º 142/95, de 14 de junho, ao abrigo do qual foram aprovados os seus Estatutos.

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

Esta Concessionária encontra-se dotada de um Manual de Governo da Sociedade, documento que compila o conjunto de normas constantes dos Estatutos da Sociedade e as Deliberações e Regulamentos Internos aprovados em Conselho de Administração, referentes ao Funcionamento do Conselho de Administração e à sua Estrutura Organizativa. O aludido Manual de Governo da Sociedade foi aprovado em 22 de julho de 2009, pelo Conselho de Administração, revisto em 28 de julho de 2010, atualizado em 24 de maio de 2011 e em 19 de Setembro de 2012.

A SANEST segue os princípios de Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado estabelecidos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28 de março, na prestação do serviço público de saneamento de águas residuais em “alta”, aos Municípios servidos pelo Sistema de Saneamento da Costa do Estoril.

Órgãos Sociais

Os membros dos Órgãos Sociais em exercício de funções no decurso do ano de 2013 foram eleitos por Deliberação Unânime por Escrito tomada em 1 de fevereiro de 2010, para o mandato de 2010/2012, com exceção do Fiscal Único que foi eleito, pelo mesmo mandato, na Assembleia-Geral realizada no dia 16 de março de 2010.

No entanto, a composição do Conselho de Administração sofreu algumas alterações em 2012, mais concretamente na sequência do deliberado na Assembleia-Geral realizada em 3 de maio de 2012, face às renúncias apresentadas pelo Eng. Arnaldo Pêgo, em 1 de março de 2012, e pelo Dr. Mateus Roque, em 28 de abril de 2011.

Assim e face às renúncias suprarreferidas a Assembleia-Geral elegeu pelo restante período de mandato em curso, o Eng. Carlos Manuel Martins, como Presidente do Conselho de Administração, com funções não executivas.

Procedeu, ainda, à designação do Dr. Rui José Clemente Lele, o qual já integrava o Conselho de Administração como Vogal não executivo, como administrador com funções executivas, também pelo restante período de mandato em curso.

Por fim, foi eleita a Dra. Ana Carla Carvalho Venâncio, representante do município da Amadora, como vogal do Conselho de Administração, com funções não executivas.

Esta alteração na composição do Conselho de Administração levou à extinção da Comissão Executiva uma vez que passaram a existir reuniões regulares, com periodicidade quinzenal, ou seja, o dobro das reuniões previstas no artigo 22.º, n.º 2, dos Estatutos, não se justificando, por isso, manter a existência de uma comissão executiva;

Deste modo e em reunião do Conselho de Administração, foi deliberada a revogação da delegação, na comissão executiva, da gestão corrente da Sociedade, extinguindo-se, por consequência e expressamente, a referida comissão executiva.

No final do ano de 2013 o Conselho de Administração ficou sem quórum constitutivo com a renúncia dos administradores Luís Patrício e Ana Venâncio em 23 e 24 de outubro de 2013, respetivamente, e o falecimento do administrador Rui Clemente Lele no dia 17 de novembro de 2013.

Por forma a permitir o regular funcionamento da SANEST os acionistas na Assembleia-Geral de 20 de dezembro de 2013, aprovaram a proposta de metodologia de funcionamento extraordinário da administração desta Sociedade, apresentada pela AdP-SGPS, S.A., segundo a qual os administradores em exercício remetem para a comissão executiva da AdP-SGPS, S.A. os assuntos que consideram em condições de ser aprovados, para aprovação ou ratificação em reunião daquela comissão executiva, até que a assembleia geral proceda à nomeação do conselho de administração para um novo mandato.

Mesa da Assembleia-Geral

De acordo com o Contrato de Sociedade da SANEST, as Assembleias-Gerais são convocadas com a antecedência e nos termos previstos na lei. Os Acionistas com direito a voto poderão participar nas Assembleias-Gerais, desde que as suas ações estejam registadas ou, no caso de ações ao portador, não registadas, depositadas numa instituição de crédito ou na sociedade até 10 dias antes daquele em que a Assembleia-Geral deva reunir em 1.ª convocatória.

A representação de Acionistas em Assembleia-Geral poderá fazer-se em qualquer pessoa, sendo instrumento suficiente de representação uma carta dirigida ao Presidente da Mesa da Assembleia-Geral. Para que a Assembleia-Geral possa reunir e deliberar, em primeira convocação, é indispensável a presença ou representação de Acionistas que detenham mais de dois terços do capital social.

Tendo em conta o estipulado no n.º 1 do artigo 14.º do Contrato de Sociedade, a Mesa da Assembleia-Geral é constituída por um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário, sendo estes escolhidos entre Acionistas ou outras pessoas.

A Assembleia-Geral é convocada e dirigida pelo Presidente da Mesa ou, nas suas faltas e impedimentos, pelo Vice-Presidente.

A Mesa da Assembleia-Geral, foi eleita por Deliberação Social Unânime por Escrito tomada no dia 1 de fevereiro de 2010, e atendendo às eleições autárquicas realizadas em outubro de 2013 a representação do município da Amadora foi alterada, passando a representar o mesmo a sua Presidente, Dra. Carla Tavares.

Deste modo, a mesa da Assembleia-Geral da SANEST tem a seguinte composição:

Mesa da Assembleia-Geral	
Presidente	Município da Amadora representado pela sua Presidente da Câmara Municipal, Carla Tavares
Vice-Presidente	Paulo Marques Fernandes
Secretário	Ana Cristina Rebelo Pereira

Conselho de Administração

Nos termos do n.º 1 do artigo 18.º do Contrato da Sociedade, a administração da Sociedade é exercida por um Conselho de Administração, composto por três ou cinco membros.

O Conselho de Administração é eleito pela Assembleia-Geral que designa, também, o seu Presidente de entre os Administradores eleitos. Nos termos do n.º 2 do artigo 11.º do Contrato da Sociedade, e à semelhança dos restantes Órgãos Sociais, os membros do Conselho de Administração exercem as suas funções por períodos de três anos, podendo ser reconduzidos uma ou mais vezes, contando-se, como completo, o ano civil em que foram eleitos.

Os membros dos Órgãos Sociais consideram-se em funções logo que tenham sido eleitos, nelas permanecendo até que novos membros os substituam, ressalvando-se os casos previstos na lei, nomeadamente, de suspensão, destituição ou renúncia.

O Conselho de Administração, em exercício de funções no decurso do ano de 2013 tem a seguinte composição:

Conselho de Administração	
Presidente não Executivo	Carlos Manuel Martins
Vogal Executivo ⁽¹⁾	Rui José Clemente Lele
Vogal Executivo	Carla da Conceição Afonso Correia
Vogal Executivo ⁽²⁾	Município de Sintra representado por Luís Manuel Pires Patrício
Vogal não Executivo ⁽³⁾	Município da Amadora representado por Ana Carla Venâncio

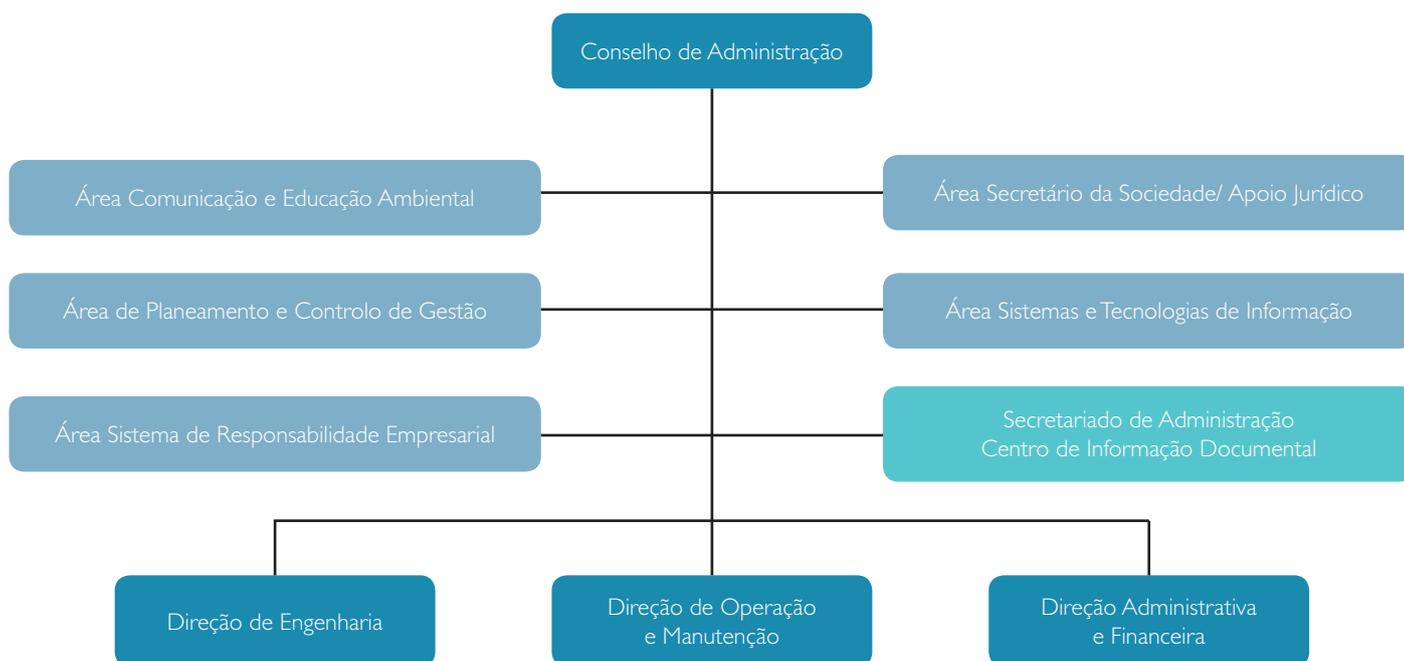
⁽¹⁾ Faleceu a 17 de novembro de 2013

⁽²⁾ Renúnciou a 23 de outubro de 2013

⁽³⁾ Renúnciou a 24 de outubro de 2013

9. Estrutura Organizativa

Para o exercício da sua atividade a SANEST dispõe de uma estrutura organizativa assente numa lógica funcional, dispondo de Direções que executam as atividades operacionais e de suporte à empresa e de Órgãos de apoio ao Conselho de Administração, conforme se ilustra no organograma.



Informação adicional poderá ser consultada no relatório e contas da empresa, referente ao exercício de 2013.

10. Ferramentas de Bom Governo

Código de Conduta e Ética

Tendo em vista cimentar a existência e a partilha de valores e normas de conduta, reforçando uma cultura comum, procurando promover relações de confiança entre a empresa e os seus parceiros, reduzindo a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos e respondendo ao desafio cívico de alicerçar a Sociedade em princípios éticos, que respeitem as orientações de organizações supranacionais, o Conselho de Administração da SANEST aprovou o Código de Conduta e Ética do grupo Águas de Portugal que cobre as mais diversas áreas, nomeadamente a responsabilidade, o respeito pelas pessoas, o comportamento profissional, a conformidade com as leis, regras e regulamentos, o Ambiente, Higiene e Segurança e o controlo do risco nas suas mais amplas interpretações (acidentes, risco operacional, riscos financeiros, climáticos, etc.).

Este código reflete ainda a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua, com base no respeito pelos direitos dos colaboradores, na responsabilidade da defesa e da proteção do Ambiente, na transparência nas relações com o exterior e no contributo para o desenvolvimento sustentável.

Manual de Governo da Sociedade

O Manual de Governo da Sociedade foi desenvolvido com o objetivo de compilar as normas constantes dos Estatutos da Sociedade e as deliberações e regulamentos internos aprovados pelo Conselho de Administração, referentes ao funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva e à sua estrutura organizativa. O aludido Manual de Governo da Sociedade foi aprovado pelo conselho de administração em 22 de julho de 2009, revisto em 28 de julho de 2010 e atualizado em 24 de maio de 2011.

Manual de Delegação de Competências

Com vista a melhorar a execução da gestão corrente, a comissão executiva da SANEST aprovou, em 22 de julho de 2009, o Manual de Delegação de Competências, considerando-se delegação o processo de atribuição de responsabilidade do exercício de uma atividade e a correspondente autoridade para o efeito.

Gestão de Risco

A SANEST e, em particular, o seu Conselho de Administração, dedica grande atenção aos riscos inerentes à sua atividade, a qual é alcançada através da monitorização periódica dos principais riscos da atividade que resultam da operação diária. Ver ponto específico.

11. Técnicas de Medição

De forma a promover uma maior transparência junto dos *stakeholders* apresentamos, neste relatório, as técnicas de medição em vigor na SANEST, para os indicadores reportados (designadamente os mais significativos e ou de maior complexidade). Estas técnicas são baseadas na metodologia de recolha de dados da AdP, consubstanciada no manual de indicadores de sustentabilidade do Grupo e que está alinhada com a metodologia do “*Global Report Initiative*” GRI (anexo I).



3. Desempenho

Em Simbiose com os
Acionistas





Maximizar o desempenho económico e a criação de valor



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

Ao nível da maximização do desempenho económico e da criação de valor a SANEST definiu um conjunto de objetivos, metas e ações que pretendem aferir a prossecução das políticas definidas para o setor, que enquadram a sua atividade e a criação de valor acionista.

Assim, em 2013 a SANEST, na sua qualidade de prestador de um serviço público indispensável, prosseguiu a sua atividade, adotando uma postura de permanente disponibilidade e cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de concessão e dos contratos de recolha, com escrupulosa observância das condições contratadas e aprovadas, tendo em vista a sua qualidade de empresa regulada e auditada.

Em 2013 a SANEST renovou também a certificação do seu sistema de gestão da qualidade, ao abrigo da NP EN ISO 9001, mediante realização de auditoria de renovação, que decorreu em janeiro.

Riqueza Gerada (EC1)

Apresenta-se neste ponto o desempenho económico da SANEST em 2013 e respetiva evolução relativamente a anos anteriores, tendo em consideração o apuramento de contas da empresa e as orientações do GRI.

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

	2010	2011	2012	2013
Valor económico direto gerado	16.603.752 €	17.621.653 €	18.055.926 €	19.736.234 €
Valor económico direto distribuído	30.190.547 €	32.144.142 €	26.838.506 €	29.849.984 €
Custos operacionais	19.849.135 €	20.784.111 €	22.358.714 €	21.977.785 €
Salários e benefícios dos colaboradores	3.035.807 €	2.857.640 €	2.611.888 €	3.114.591 €
Pagamentos a financiadores	1.126.552 €	6.788.858 €	1.301.049 €	865.944 €
Pagamentos ao estado	4.791.638 €	1.697.032 €	527.628 €	1.828.012 €
Investimentos na comunidade	30.000 €	16.500 €	39.226 €	2.063.651 €
Valor económico direto acumulado	-13.586.795 €	-14.522.488 €	-8.782.580 €	-10.113.750 €

O valor económico gerado na SANEST decorre essencialmente da prestação de serviços de saneamento de águas residuais, tendo-se iniciado em 2007, por recomendação do (então) IRAR - Instituto Regulador de Águas e Resíduos, a adoção de uma metodologia de faturação pelos caudais desfasados, que consistiu, para o ano de 2013, na repartição dos proveitos necessários pelos municípios utilizadores, em função dos caudais medidos entre julho de 2011 e junho de 2012.

O montante de proveitos de saneamento a faturar em cada ano é aprovado pela ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, tendo aumentado 9,5% de 2012 para 2013.

O valor económico direto distribuído reflete um pico no ano de 2011 que se justifica sobretudo pela distribuição de ganhos de produtividade aos acionistas relativos aos anos de 2004 a 2010, espelhado no pagamento a financiadores. Os gastos operacionais globais inverteram em 2013 a tendência de aumento, tendo descido ligeiramente, refletindo o grande esforço de contenção apesar da operacionalização da Beneficiação do Tratamento da ETAR da Guia com alterações significativas na solução de tratamento e respetivos gastos. No que respeita aos salários e benefícios dos trabalhadores alvo de reduções sucessivas por via da aplicação das medidas decorrentes da Lei do Orçamento de Estado dos últimos anos, refletem em 2013 a reposição dos subsídios de férias e de Natal na sequência da decisão do Tribunal Constitucional.

O valor económico direto acumulado, correspondente à diferença entre o valor direto acumulado gerado e o valor direto acumulado distribuído, teve uma variação negativa de 2012 para 2013 de 15% já que o aumento do valor gerado não foi compensado pelo valor distribuído. As rubricas com maiores aumentos foram os pagamentos ao Estado e os Investimentos na Comunidade, este último justificado em grande parte pelos investimentos significativos realizados em 2013 neste contexto, descritos na simbiose com a comunidade/ fortalecer o envolvimento com as partes interessadas.



Gerir o risco de forma eficaz

Em 2013 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, em alinhamento com o definido no grupo AdP, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco da empresa ao nível das classes e categorias a seguir apresentadas (e que foram definidas de acordo com a metodologia COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*)).



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

A avaliação do impacto tem em conta as dimensões:

- financeira;
- reputação;
- legal ou regulamentar; e
- nível de alinhamento com os objetivos de negócio.

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

- existência e eficácia de controlos
- ocorrência anterior do risco
- complexidade do risco
- capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

No contexto atual, os principais riscos a que a empresa se encontra exposta são os seguintes:

- envolvente política, económica e financeira
- alterações de legislação, regulamentação e regulação
- relacionamento com os municípios
- continuidade do negócio
- cobranças
- crédito e financiamento.

O sistema de controlo de risco existente é assegurado:

- Diariamente pelos responsáveis de cada processo/ atividade;
- Periodicamente, no âmbito de auditorias especificadas, realizadas pelo setor de auditoria e controlo de risco do grupo AdP;

A manutenção das certificações dos sistemas de gestão é também um mecanismo de controlo adicional, uma vez que são monitorizados neste âmbito, entre outros aspetos, a conformidade legal e regulamentar da empresa.

Aguarda-se emissão do relatório de avaliação de risco empresarial relativo ao ano de 2013, apesar da SANEST ter já conhecimento informal de que o resultado obtido será bastante positivo, uma vez que se prevê a obtenção de valores baixos ou muito baixos para o risco residual na empresa.

Riscos relacionados com corrupção

A SANEST dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo, que visam assegurar uma atuação de acordo com princípios e valores pré-estabelecidos, destacando-se o Código de Conduta e Ética e o Plano de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

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



86% dos *stakeholders* auscultados considera que a SANEST se rege por princípios éticos na condução das suas estratégias

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

A SANEST desenvolveu em 2013 a sua avaliação do cumprimento do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, através do preenchimento de questionário desenvolvido e realizado sob a responsabilidade da auditoria interna e controlo de risco, órgão funcional da AdP-SGPS, S.A., não tendo sido identificado qualquer tipo de incidente no que a esta matéria concerne.

Riscos e oportunidades devido às alterações climáticas

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

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

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



Em Simbiose com o
Ambiente





Promover a gestão ambiental



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

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

Para promover a sua gestão ambiental a SANEST mantém a certificação do seu sistema de gestão pela norma ISO 14001, a qual foi renovada, por mais três anos, mediante realização de auditoria em janeiro de 2013. Esta certificação não apresenta qualquer exclusão de âmbito, o que significa que todas as atividades e processos da empresa se encontram alinhados com os princípios estabelecidos para o aludido sistema de gestão.

No âmbito deste sistema são aplicados processos de controlo operacional e de emergência aos aspetos ambientais da empresa, e especificamente aos considerados mais significativos, alinhados com as melhores práticas disponíveis em matéria de ambiente.

Na base do sistema de gestão, estão também implícitos os compromissos de melhoria contínua, de prevenção da poluição e de cumprimento dos requisitos aplicáveis, fundamentais na garantia da manutenção da certificação.



Custos em proteção ambiental

A SANEST calcula anualmente os custos em proteção ambiental, os quais são baseados na metodologia estabelecida para o grupo AdP. Nestes não são integrados os custos/ investimentos realizados no âmbito do SSCE, uma vez que eles são intrínsecos à atividade, sendo por isso desenvolvidos no ponto correspondente à qualidade do serviço prestado.

Assim, são apresentados nesta rubrica custos relativos a questões de gestão corrente no âmbito da área ambiental. Na rubrica identificada como outros custos estão incluídos, essencialmente, os custos associados à monitorização e realização de estudos específicos em matéria de ambiente.

Custos em Proteção Ambiental (Euros)

Custos	2011	2012	2013
Gestão dos Resíduos produzidos	687.927,50 €	860.945,43 €	806.353,84 €
Seguro de responsabilidade ambiental	3.035,99 €	3.064,39 €	3.054,97 €
Auditorias ambientais (internas e externas)	6.407,32 €	2.818,33 €	3.274,82 €
Formação/sensibilização ambiental	1.892,36 €	3.064,14 €	1.130,00 €
Outros custos	327.274,50 €	313.903,86 €	223.413,07 €



Ao nível da gestão ambiental estabeleceu-se também como compromisso, em alinhamento com o definido no grupo AdP, a promoção da conservação e valorização dos recursos

Garantir a eficiência na utilização dos recursos

Consumo de materiais

EN1

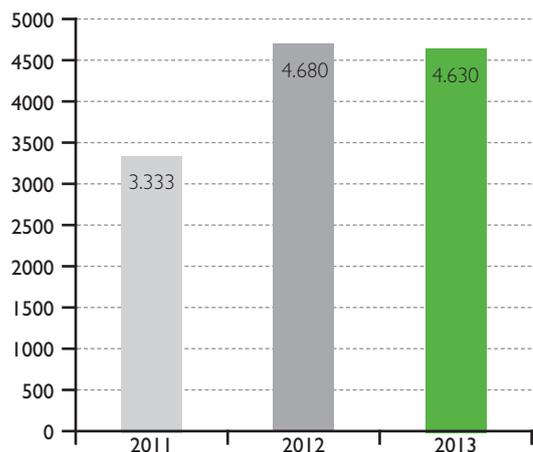
EN2

Como já referido no último relatório o consumo de materiais na SANEST está essencialmente associado ao consumo de reagentes utilizados no processo de tratamento das águas residuais.

Os reagentes são consumidos no âmbito do tratamento realizado durante a época balnear e são utilizados durante todo o ano no processo de tratamento das lamas e na desodorização das instalações.

Apresentamos de seguida a respetiva evolução em valor absoluto dos últimos três anos, representando o somatório de todos os reagentes consumidos na ETAR.

Consumo de reagentes (ton/ano)



A grande prioridade no ano de 2013 foi a entrada em pleno funcionamento da ETAR, designadamente em época balnear, não descurando a adequada monitorização dos consumos de reagentes.

Os reagentes foram geridos de forma a permitir a obtenção das eficiências desejadas no tratamento e portanto, como esperado, o consumo de reagentes em 2013 foi muito similar ao verificado em 2012, traduzindo-se numa diminuição de apenas 1%.

Concluídos os trabalhos que permitiram atingir o objetivo preconizado para a época balnear de 2013, a SANEST define agora um novo objetivo relacionado com este compromisso (ver ponto 7), considerando o elevado valor estratégico e económico do consumo de reagentes na empresa.

No que respeita a outros materiais o consumo não é significativo, destacando-se, no entanto, o consumo de papel, que em 2013 foi de aproximadamente 1,17 toneladas. O papel consumido na empresa é um produto ambientalmente responsável, biodegradável e reciclável, fabricado a partir de um recurso renovável plantado especificamente para este fim e que por esses motivos conta com um conjunto de credenciais ambientais (FSC e PEFC, entre outras).

Não se verificou em 2013 qualquer consumo de papel ou de outros materiais reciclados.

Consumo de energia

EN3

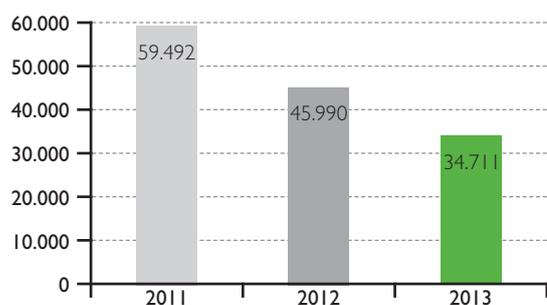
EN4

EN6

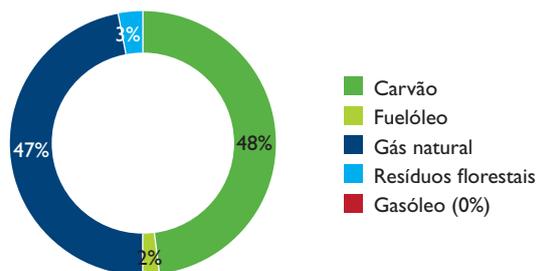
EN8

A SANEST, como entidade consumidora intensiva de energia que é, tem a obrigatoriedade legal de realizar auditorias energéticas periódicas e de definir um plano de racionalização de energia, a aplicar num horizonte temporal de 6 anos. Como tal, tem um objetivo definido para este princípio diretamente associado ao referido (ver ponto 7).

Consumo direto de energia elétrica (Gj/ano)



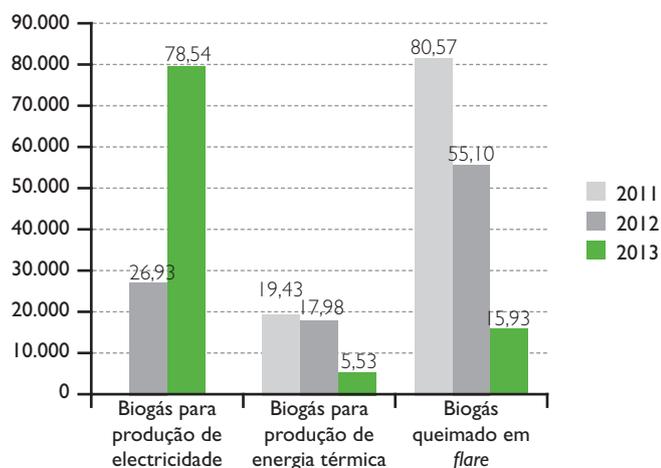
Consumo indireto de energia, segmentado por fonte primária (GF) 2013



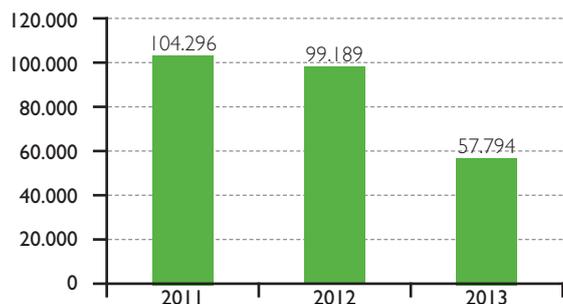
Em 2013 verificou-se uma redução acentuada do consumo de energia elétrica nas instalações de tratamento, que representou um decréscimo de 25% relativamente a 2012. Esta redução está associada ao facto da instalação ter estado parada entre janeiro e abril de 2013 para realização de intervenções em órgãos de tratamento. A restante parcela da redução é devida a uma maior produção interna de energia elétrica a partir do biogás produzido na instalação de tratamento da fase sólida com uma contribuição total de 17111 GJ (4753 MWh/ano) (que representa cerca de 33% do consumo total de energia da instalação, representando um acréscimo de cerca de 15% relativamente ao ano de 2012).

De facto, apesar da quantidade de biogás produzido (e consumido) ter sido menor relativamente a 2012 (em consequência da paragem), verificou-se uma alteração no padrão de consumo deste gás, tendo o mesmo sido, neste ano, maioritariamente consumido na cogeração (cerca de 80%), originando assim um acréscimo significativo da produção de energia elétrica por esta via, com consequente redução do consumo da energia da rede (ver gráficos apresentados de seguida).

Distribuição dos consumos de biogás (%)



Consumo total de biogás (GJ/ano)

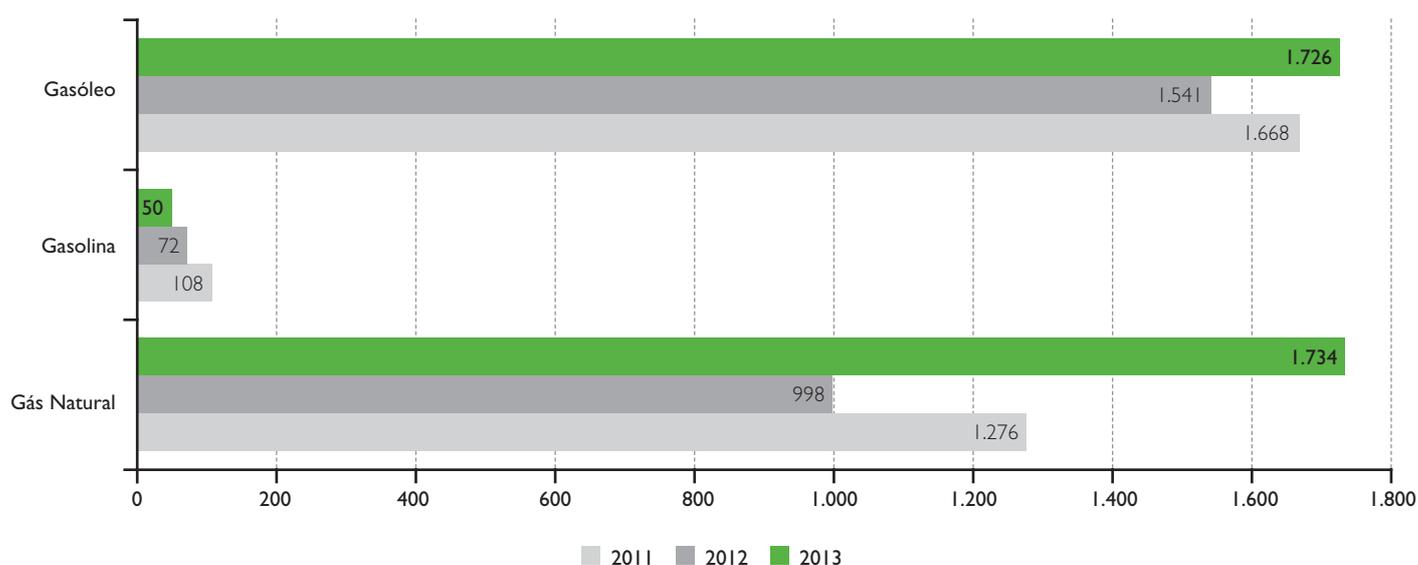


Tal desempenho reflete as melhorias significativas introduzidas na gestão do processo de tratamento em geral, e na unidade de cogeração em particular, que se traduzem numa melhoria significativa de eficiência na utilização de recursos, conforme preconizado neste compromisso.

Face à importância estratégica deste assunto para a SANEST foi definido um objetivo adicional neste contexto que revela que a empresa vai continuar a apostar na otimização desta unidade.

Ao nível dos restantes recursos energéticos consumidos, não se verificaram alterações significativas nos mesmos, excetuando o gás natural, fato explicado (mais uma vez) pelo fato da instalação ter estado parada e ser necessário despendere um grande consumo energético no arranque da instalação, designadamente para o aquecimento dos digestores (o aquecimento destes equipamentos é feito com água quente proveniente de caldeiras ou do circuito de arrefecimento dos cogeradores).

Consumo de energia direta
(Gj/ano)



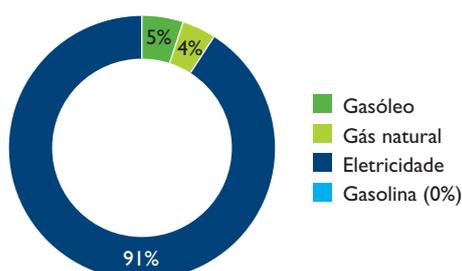
A empresa manteve ainda em funcionamento os dois painéis solares instalados para aquecimento de água nos balneários e refeitórios da ETAR da Guia (fase líquida e fase sólida).

Emissões Atmosféricas

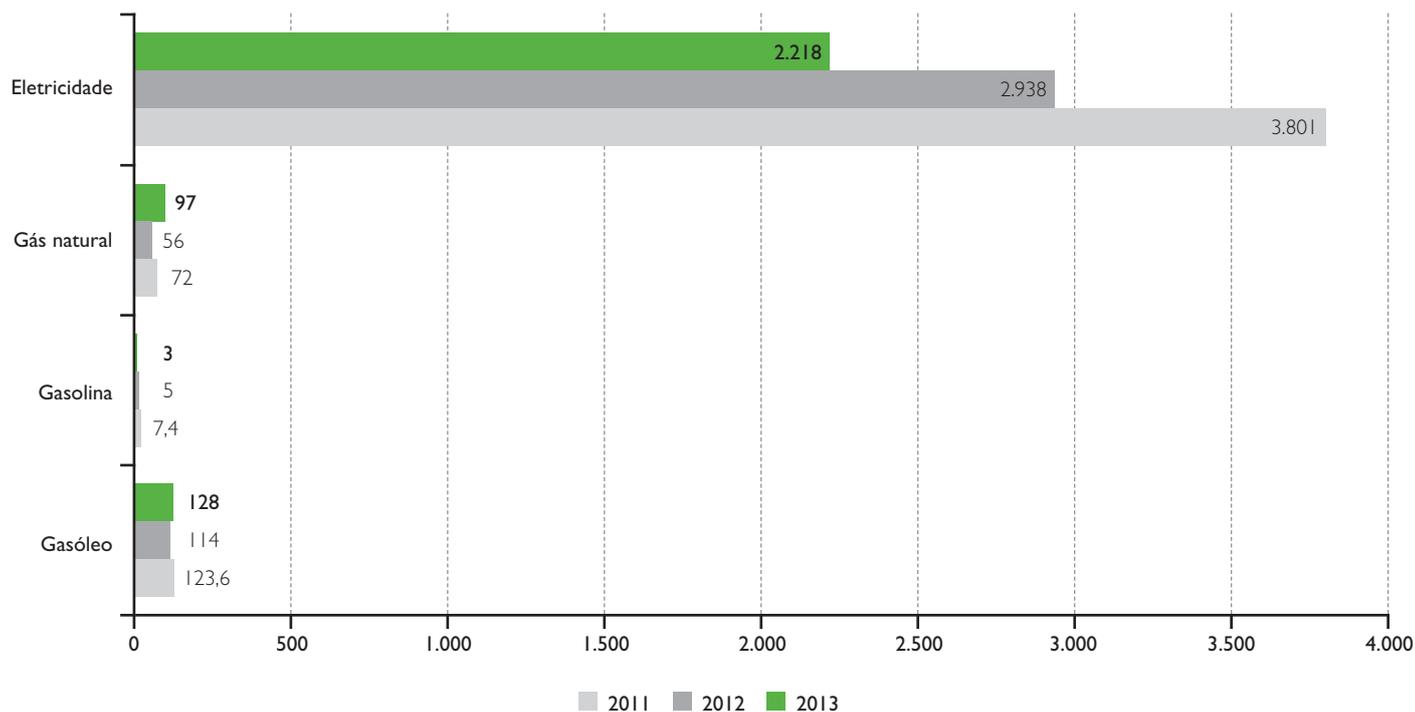
EN16 EN17 EN20

Na SANEST, as emissões diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, num total apurado de 2446 toneladas, estão associadas maioritariamente ao consumo de energia nas instalações (essencialmente consumo de energia elétrica já reportado) e, com menor impacto, aos consumos de gás natural, de combustível utilizado na frota e de gasóleo utilizado no funcionamento dos grupos de emergência, nos termos e conforme tabela que se apresenta de seguida:

Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso (%)

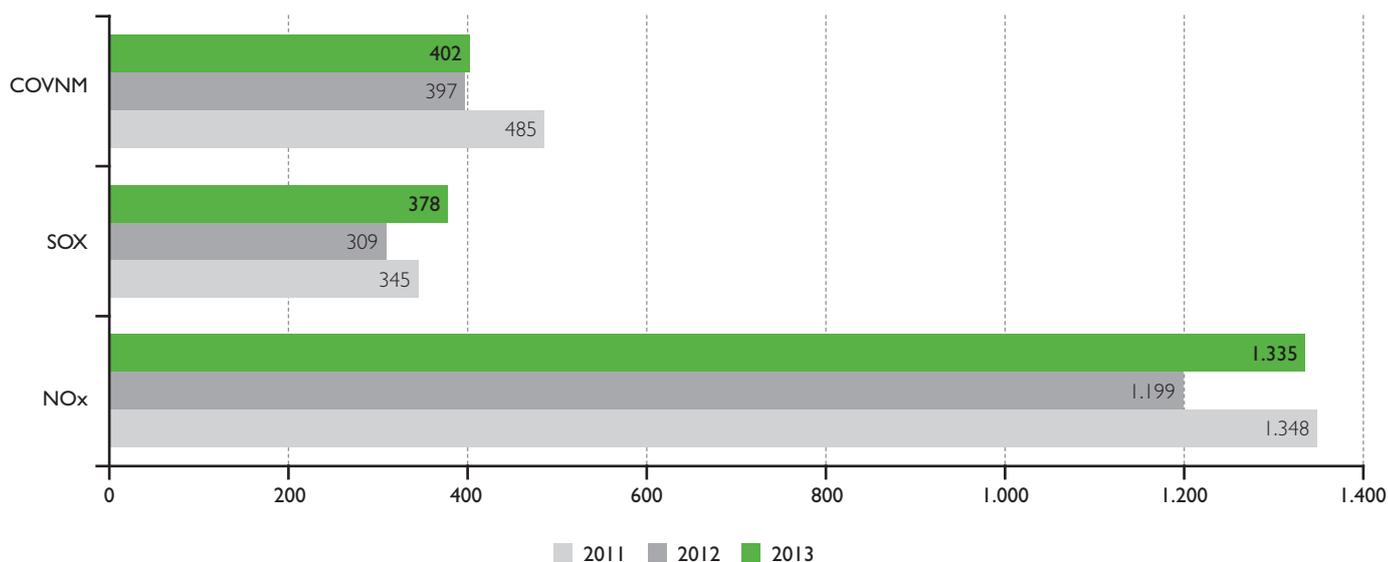


Total de emissões diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso (t/ano)



Apresenta-se de seguida respetiva evolução da contribuição associada a fontes móveis (combustíveis utilizados na frota automóvel) e emissões associadas a respetiva evolução fontes fixas, sendo que no caso destas últimas são consideradas emissões associadas ao consumo de combustíveis em geradores e não são incluídas as restantes fontes fixas existentes nas instalações (de caldeiras e cogeneradores) por alinhamento com metodologia em vigor no Grupo. Acresce que os sistemas referidos (caldeiras e cogeneradores) em 2012 não tiveram um regime de funcionamento contínuo e apresentaram caudais de emissão (na sua maioria) inferiores aos limiares mínimos previstos na legislação nacional.

NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas provenientes de fontes móveis (Kg/ano)



No que respeita a outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa, a SANEST ainda não dispõe de meios internos que permitam o apuramento destes dados. No entanto, e tendo em conta a atividade desenvolvida pela empresa, identificamos um conjunto de fontes de emissões mais significativas, e essencialmente relacionadas com o transporte de resíduos produzidos e o transporte de reagentes.

No que concerne às substâncias destruidoras da camada de ozono, a SANEST em 2013 deu continuidade à adequada gestão dos equipamentos de refrigeração e de ar condicionado que contêm este tipo de substâncias, promovendo a realização de atividades de verificação e de monitorização nos termos e conforme previsto na legislação em vigor.



Eficiência na utilização de recursos

No que respeita à conservação e à valorização dos recursos, a SANEST está empenhada na preservação dos consumíveis que utiliza para desenvolver a sua atividade, desde as fases de planeamento, conceção e construção de infraestruturas, até à fase de operação. Consciente dos impactes inerentes à sua atividade, a empresa gere adequadamente os recursos que utiliza, adotando as melhores tecnologias disponíveis na beneficiação do Tratamento da ETAR da Guia e otimizando o potencial das infraestruturas, dos subprodutos e dos resíduos que gere.

Apresentamos de seguida dados de desempenho no âmbito deste desafio, respetiva interpretação da empresa e princípios orientadores de atuação para o futuro.

Consumo de Água

EN8

EN10

Também ao nível deste recurso o ano de 2013 foi um ano de grandes melhorias.

Apesar do aumento significativo no consumo total de água verificado nas instalações no ano de 2013, mais de 53% de aumento estimado face a 2012, este consumo deveu-se essencialmente à realização de uma paragem prolongada das instalações, que implicou maior utilização de água para ações de limpeza dos órgãos e enchimento dos digestores (antes da respetiva inertização). Assim, considera-se que este dado de consumo não é representativo da realidade da ETAR, em situação de normal funcionamento. Destacamos neste ponto o facto de o valor do consumo de água da reutilização ser um valor estimado, podendo também por este motivo ser aqui introduzido algum erro no valor total de consumo deste recurso.

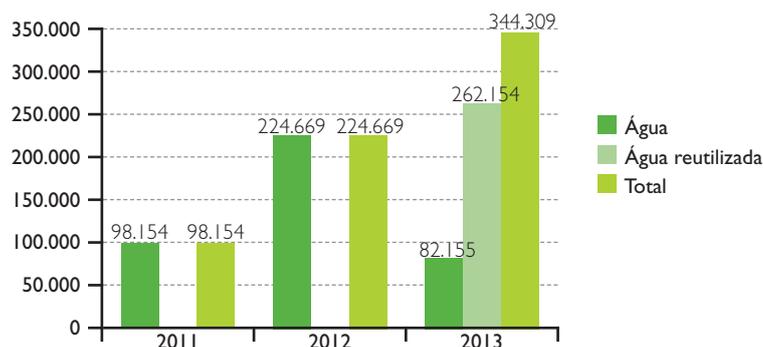
Apesar do aumento referido no ponto anterior, também aqui a tipologia de consumo se modificou de forma significativa. A água, que no ano de 2012 foi totalmente proveniente da rede pública (albufeira do rio da Mula e albufeira de Castelo de Bode), passou a ser em parte proveniente da unidade de produção interna de reutilização, na qual parte do efluente sofre um tratamento adicional, através de um processo de tratamento biológico, complementado por filtração em pressão e desinfeção por radiação ultravioleta. Tal processo permite a obtenção de uma água (a partir do efluente) com qualidade necessária à respetiva reutilização.

Este fato permitiu a obtenção de uma redução significativa no consumo de água da rede (mais de 63%) (apesar do aumento do consumo total já referido), que se torna fundamental no contexto do compromisso consubstanciado na presente simbiose.

Conclui-se assim que em 2013 foi atingido com sucesso o objetivo definido de entrada em funcionamento desta unidade de tratamento de reutilização de água, mantendo-se este objetivo (ainda que com um caráter diferente) para o próximo triénio, por se tratar, claramente, de uma medida de poupança de custos e principalmente de proteção do ambiente, nos termos e conforme descrito no ponto 7.

O incremento pretendido de consumo para esta água de reutilização, poderá passar pela sua comercialização, encontrando-se neste momento a decorrer concurso para a elaboração de um estudo preliminar de fornecimento de água de reutilização aos campos de golfe de oitavos e da Quinta da Marinha.

Consumo de água (ton/ano)



A SANEST dispõe ainda de duas captações de água para consumo interno, nas quais não se verificou qualquer consumo no ano de 2013.

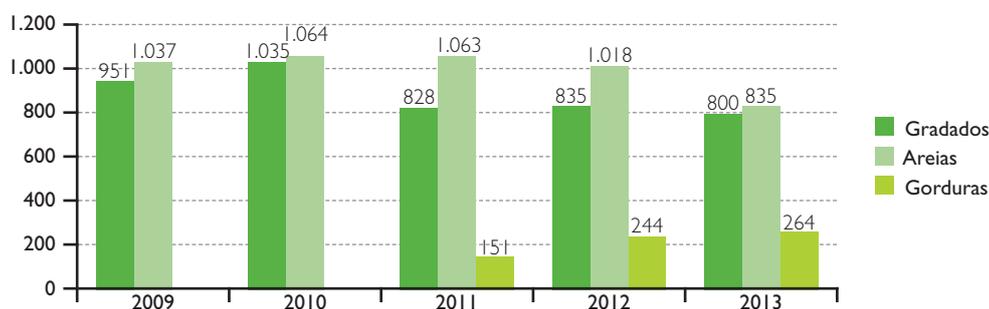
Resíduos

EN22

No âmbito do sistema de gestão ambiental em vigor, a SANEST deu continuidade à gestão adequada dos resíduos produzidos na empresa, procurando sempre que possível a respetiva valorização.

Os principais resíduos produzidos na Empresa estão associados ao processo de tratamento e tiveram em 2013 uma evolução que se traduz nos dois gráficos apresentados de seguida.

Resíduos do processo de tratamento (ton/ano)



Os resíduos do processo de tratamento (gradados, areias) diminuíram em 2013, fato que será essencialmente explicado pela composição do efluente na entrada/ ocorrência de fenómenos de precipitação.

No que concerne aos resíduos de gorduras verificou-se um ligeiro acréscimo (apesar da paragem prolongada da instalação e do tratamento preconizado para a remoção deste tipo de resíduos do efluente), o que denota (mais uma vez) as melhorias introduzidas ao nível deste processo de tratamento (isto sem prejuízo da variação da composição do efluente na entrada).

Todos estes resíduos sofrem operação de eliminação em aterro, mediante entrega a operador licenciado.

Lamas (ton/ano)



Ao nível das lamas verificou-se um decréscimo da quantidade de lamas produzidas, também ela associada à paragem da ETAR, com a consequente paragem dos processos de tratamento que lhe dão origem.

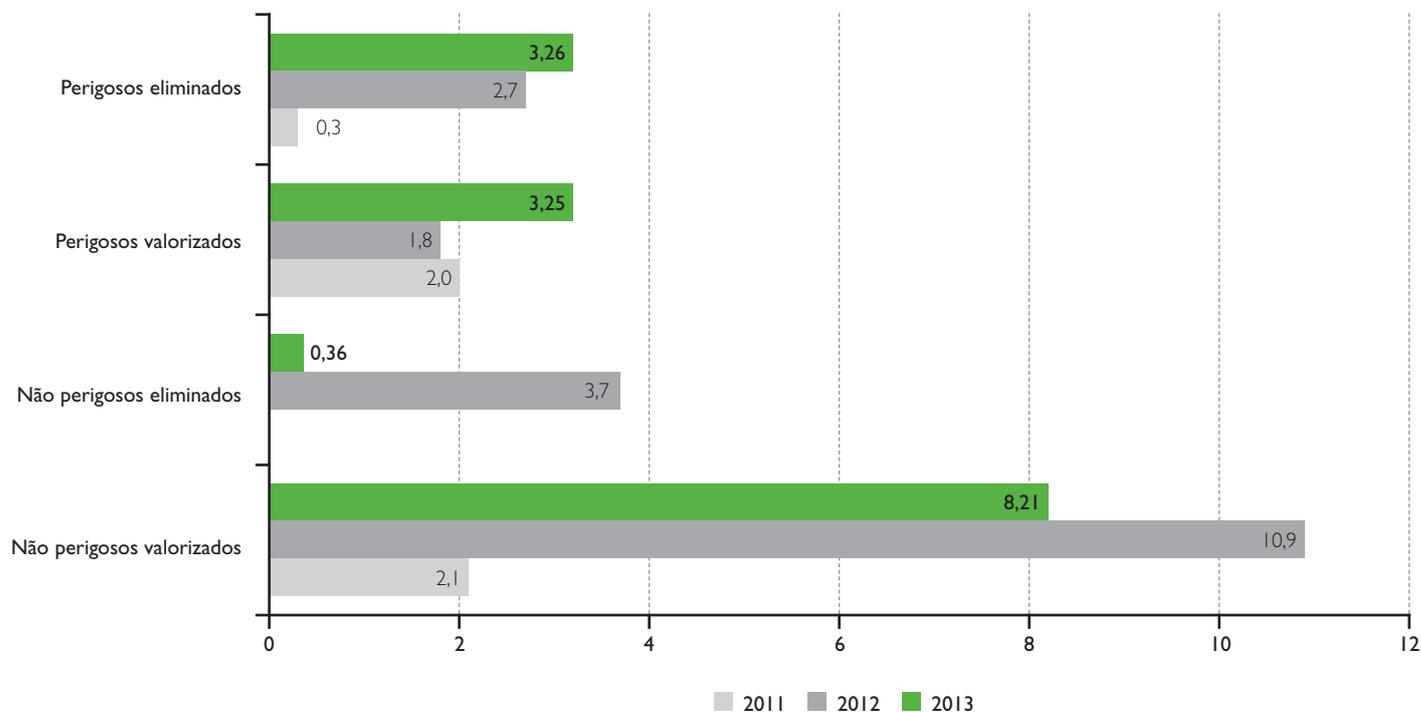
Estas lamas foram entregues a operador licenciado para o efeito, após estabilização interna na estação de tratamento da fase sólida. O operador licenciado procede à respetiva valorização agrícola mediante compostagem prévia, sendo assim totalmente valorizadas.

Sem prejuízo da responsabilidade da SANEST cessar com a entrega do resíduo a operador licenciado, a contratação da entidade/destinatário regeu-se por um rigoroso processo de concurso, no qual foram incluídos requisitos legais e técnicos a aplicar na prestação de serviços e especificamente, de forma a salvaguardar as adequadas características físico-químicas das lamas no âmbito do respetivo processo de valorização. Dada a importância desta prestação de serviços o prestador foi ainda auditado no ano de 2013.

Considerando a lama um subproduto do processo de tratamento, foram também definidos objetivos específicos, de forma a consubstanciar o compromisso da valorização de recursos, fundamental na presente simbiose.

Ao nível das infraestruturas de apoio destacam-se os resíduos produzidos nas atividades administrativas e de manutenção, com a seguinte distribuição:

Resíduos produzidos nas Infraestruturas de apoio (ton/ano)



Resíduos produzidos nas infraestruturas de apoio (%)



Cerca de 76% destes resíduos foram valorizados em 2013

Também para este tipo de resíduos o destino final é selecionado respeitando o princípio da hierarquia das operações de gestão de resíduos, privilegiando o recurso às melhores tecnologias disponíveis com custos economicamente sustentáveis, selecionando sempre que possível a valorização do resíduo.

No âmbito dos processos de valorização, os resíduos sofrem essencialmente operações de reciclagem/ recuperação de materiais, como é o caso por exemplo da sucata, do papel, do plástico, dos orgânicos, dos óleos e dos resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, podendo também estes ser entregues para acumulação prévia à operação de valorização respetiva.

Ao nível dos processos de eliminação destacamos a entrega a aterro, o tratamento físico-químico com posterior produção de compostos ou misturas a rejeitar e a acumulação prévia tendo em vista respetiva operação de eliminação.



Em Simbiose com os
Colaboradores





Promover o desenvolvimento e valorização profissional do capital humano



80% dos colaboradores auscultados considera que a SANEST deve ser considerada uma boa empresa para trabalhar

87 % dos colaboradores auscultados considera que a SANEST proporciona formação de acordo com as necessidades dos colaboradores

Caracterização do emprego

LA1

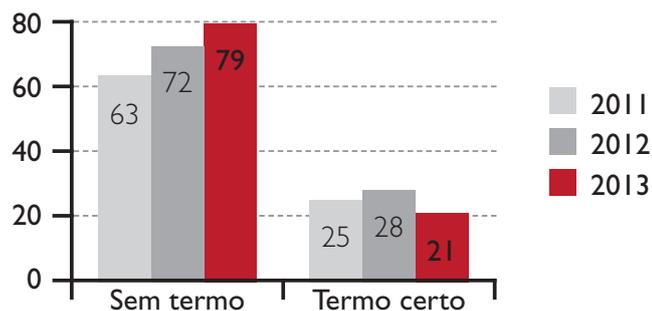
O número de efetivos registou em 2013 um decréscimo de três colaboradores, passando de 89 em 2012 para 86 em 2013, cumprido o disposto na Lei do Orçamento de Estado para 2013, segundo a qual as empresas do Setor Empresarial do Estado tinham de reduzir no mínimo em 3% o seu número de colaboradores, face aos existentes em 31 de dezembro do ano anterior:

Este decréscimo resultou da rescisão unilateral do contrato de trabalho por dois colaboradores, e pela rescisão por mútuo acordo com um colaborador na sequência da adesão ao Programa Corporativo de Rescisões Amigáveis que decorreu em 2013 em todas as empresas do grupo AdP.

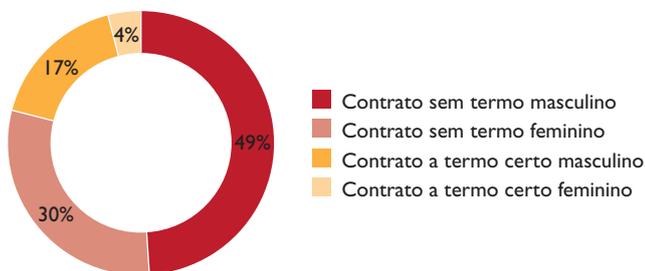
	2011	2012	2013
N.º total de colaboradores	88	89	86

A repartição do efetivo da SANEST apresenta uma maior expressão (79%), para os contratos sem termo em ambos os géneros e para todas as categorias profissionais. Os 18 colaboradores com contrato a termo certo representam o universo das admissões mais recentes, com especial relevo para as funções operacionais na Direção de Operação e Manutenção.

Número total de colaboradores por tipo de contrato de trabalho (%)



Número total de colaboradores por tipo de contrato de trabalho, por género (%)

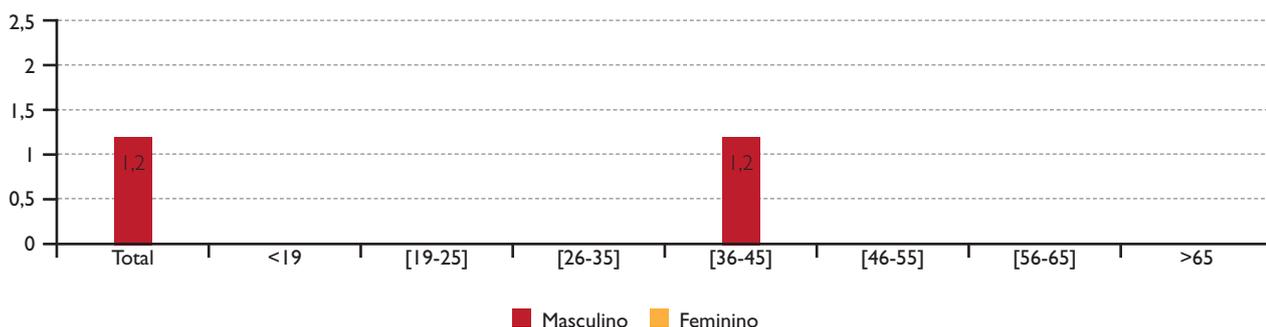


Todos os colaboradores da empresa estão contratados a tempo integral, representando um universo de 57 homens e 29 mulheres.

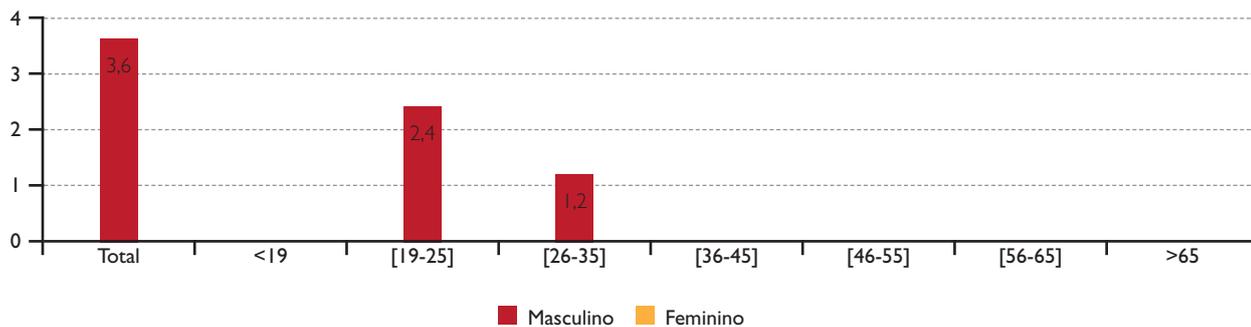
No que diz respeito à entrada e saída de colaboradores a informação é apresentada de seguida:

LA2

Total de entradas de colaboradores por género e faixa etária (n.º)



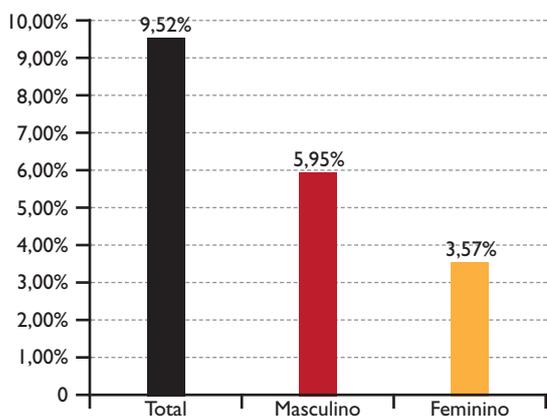
Total de saídas de colaboradores por género e faixa etária (%)



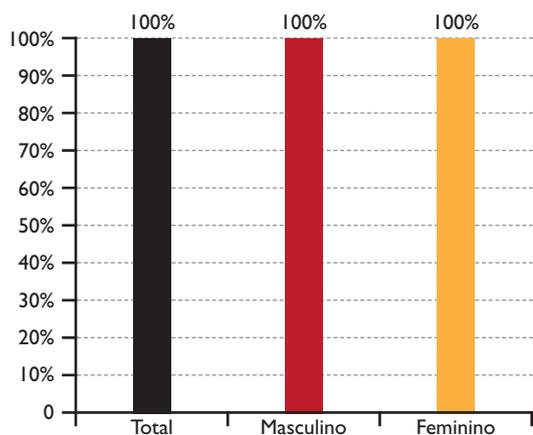
A evolução deste indicador reflete a evolução do quadro de pessoal já reportada, sendo que as entradas refletem a entrada de colaboradores por recrutamento interno.

No que concerne às taxas de usufruto, retorno e de retenção após licença parental, por género, apresentam-se de seguida os respetivos dados.

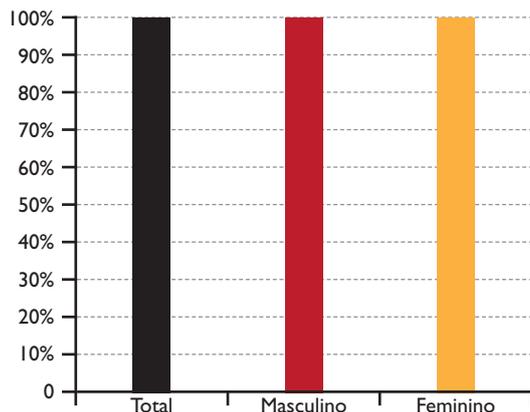
Taxa de usufruto (%)



Taxa de retorno (%)



Taxa de retenção
(%)



No que à realização de estágios concerne, em 2013 por protocolo com o Instituto Superior de Engenharia de Lisboa, foram proporcionados três estágios de formação a alunos daquele Instituto, que se encontram a decorrer, acerca dos temas “Digestão Anaeróbia de Lamas”, “Reutilização de Água Tratada de ETAR” e “Formação de Espumas nos Processos de Tratamento em ETAR”.

Foi ainda proporcionado um estágio de enriquecimento profissional a uma estudante universitária sobre temas gerais de saneamento básico e tratamento de efluentes.

Formação e desempenho

LA10

LA11

LA12

A Política de Desenvolvimento dos colaboradores do grupo Águas de Portugal visa garantir a harmonização das exigências do negócio com o desenvolvimento individual dos colaboradores por forma a conciliar as necessidades estratégicas do Grupo com as competências, expectativas e motivação dos colaboradores.

Esta política está assente nos seguintes princípios:

- Planos de formação à medida;
- Carreiras profissionais orientadas;
- Talentos críticos;
- Retorno do investimento;
- *Mentoring/Tutoring*;
- Parcerias com entidades nacionais e internacionais;
- Estimular o desenvolvimento dos colaboradores;
- Caminhar para a autogestão da carreira.

Em 2011 e 2012 a SANEST deparou-se com grandes dificuldades na concretização do seu Plano de Formação atendendo à conjuntura económica que o País atravessava e que levou ao cancelamento de várias ações de formação, pelas entidades formadoras, face ao reduzido número de inscrições.

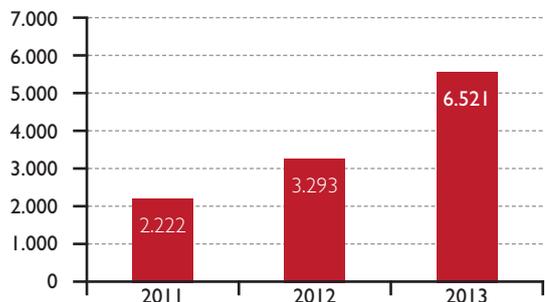
Para tentar ultrapassar este constrangimento a SANEST em 2013 desenvolveu um grande esforço de formação dos seus colaboradores através da realização de ações de formação internas, ministradas por entidades externas devidamente acreditadas. Neste campo destaca-se a realização de um conjunto de ações de formação na área da SHST, conforme será depois descrito em ponto específico.

No intuito de alargar a diversidade de temas das ações de formação e simultaneamente garantir a abrangência do maior número de colaboradores, aos quais se pretende facultar o acesso a conhecimento para melhoria de competências, foi iniciada nas instalações da Empresa, a formação em língua inglesa, mediante a realização de dois módulos de níveis de conhecimento distintos, prevendo-se a continuidade em 2014 com a realização de novos módulos para níveis de conhecimento diferentes dos ministrados.

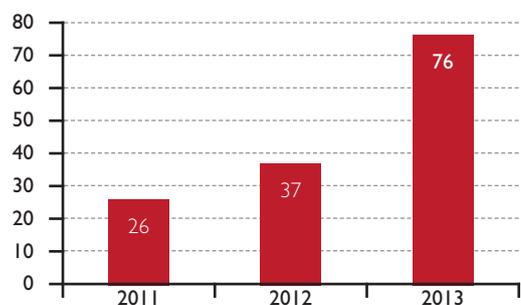
Em 2013, a SANEST deu também continuidade à formação especializada iniciada em 2012 que consistiu na implementação de um programa de formação avançada, dirigido aos seus Diretores e Responsáveis de Área, que permitirá aos mesmos, a aquisição e desenvolvimento de competências transversais às várias áreas de atividade da empresa. No âmbito deste programa de formação avançada e face às condições negociadas entre a SANEST e a Universidade Católica Portuguesa, foi possível, em 2013, proceder à inscrição, de quatro colaboradores, no Programa Avançado de Gestão para Executivos.

Assim, em 2013, 86 colaboradores participaram em 55 ações de formação e sensibilização, perfazendo um total de 6.521 horas ministradas, o que, face ao registado em 2011 e 2012, 2.222 e 3.293 horas respetivamente, demonstra o esforço desenvolvido para assegurar a concretização da frequência de ações, que se traduz num aumento significativo do número de horas de formação, conforme se verifica nos gráficos seguintes.

Horas de formação anuais
(h)

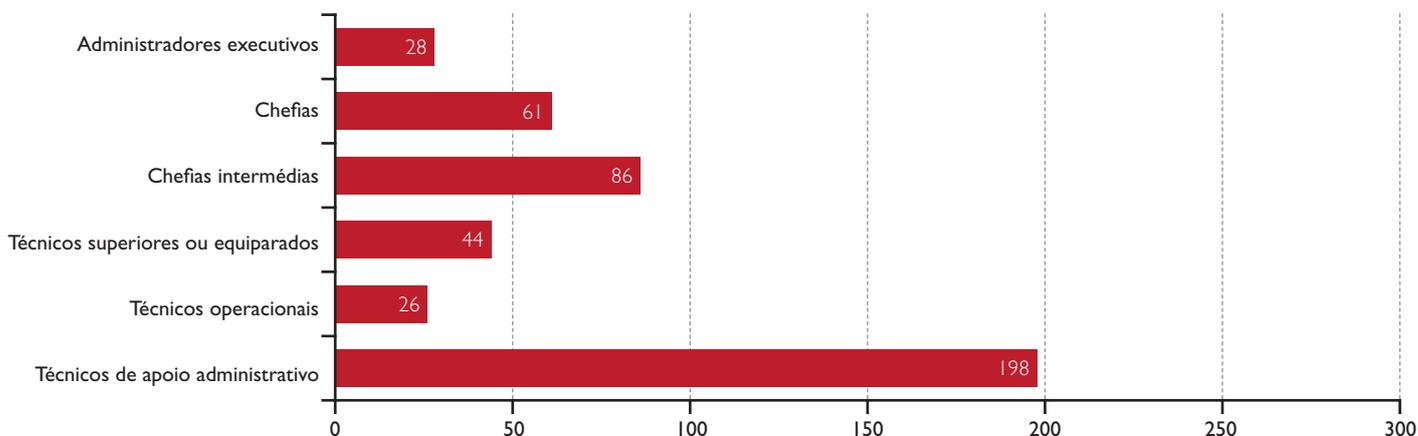


Horas de formação anuais
(h/ colaborador)

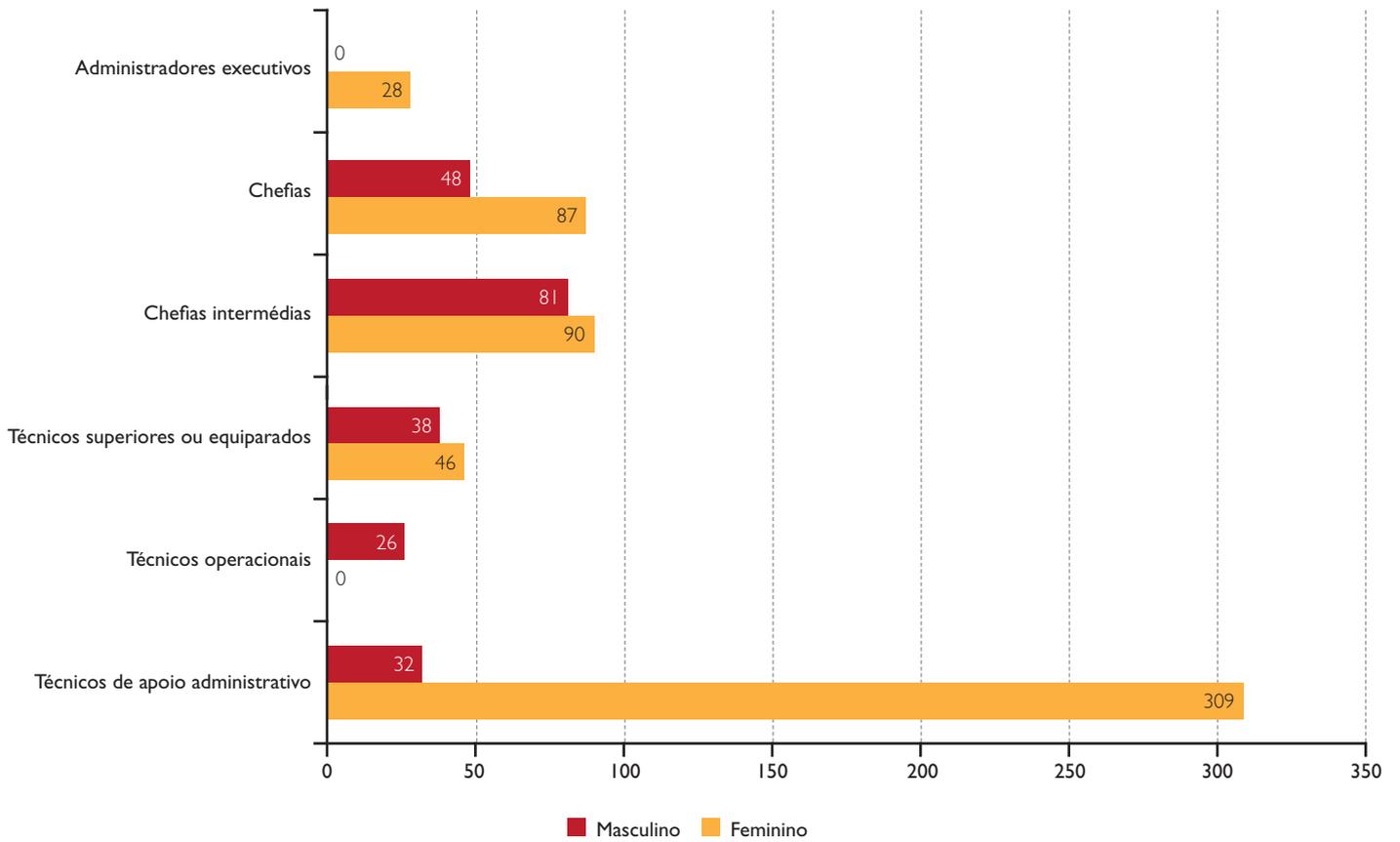


Apresenta-se de seguida a média de horas de formação anuais, por colaborador e por administrador executivo, discriminado por categoria funcional e por sexo:

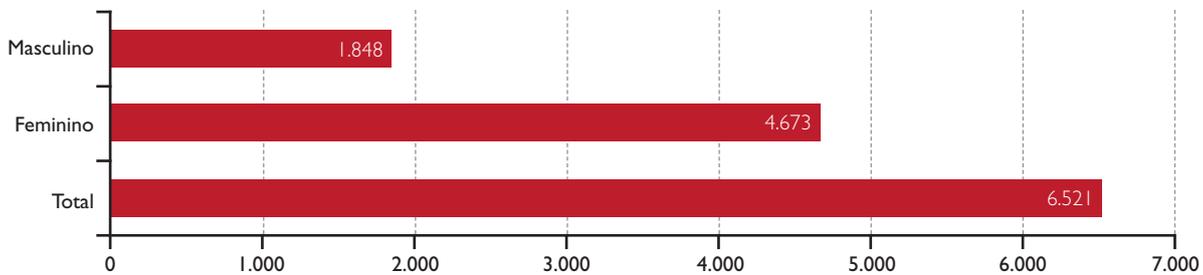
Média de horas de formação por colaborador, por categoria
(hora/colaborador)



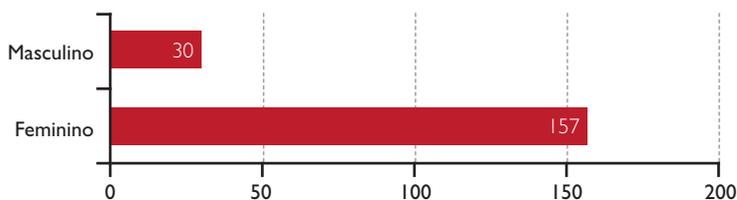
Média de horas de formação por colaborador, por categoria e por género
(hora/colaborador)



Total de horas de formação por género
(hora)



Média de horas de formação por género
(hora/colaborador)



Considerando a importância deste compromisso no contexto da Sustentabilidade a SANEST mantém objetivos específicos nesta simbiose, conforme se descreve em ponto específico.

No que concerne à avaliação de desempenho deu-se continuidade à aplicação da metodologia em vigor, alinhada com o processo definido pela *Holding* que prevê que a avaliação seja parte de um processo permanente e contínuo que integra o acompanhamento, a avaliação e o desenvolvimento dos colaboradores.

Ao nível dos colaboradores a gestão do desempenho assenta em quatro atividades principais, e permite o alinhamento do desempenho individual dos colaboradores com a estratégia e objetivos da empresa. Essas atividades são:

- A definição de objetivos efetuada anualmente tendo por base, os indicadores de performance definidos para cada área e os indicadores de performance definidos para cada empresa.
- O acompanhamento e *feedback* feito na relação de supervisão, com ênfase na informação de retorno sobre o desempenho e na eventual revisão, a meio do ano, dos objetivos estabelecidos.
- A avaliação anual que engloba duas vertentes ou dimensões: objetivos e competências.
- A entrevista que tem por objetivo comunicar e discutir os resultados da avaliação, identificar ações para a melhoria do desempenho do indivíduo na função atual, bem como a sua preparação e orientação para novas responsabilidades e exigências que se perspetivam. Culmina com a elaboração, de um plano de desenvolvimento pessoal.

Os administradores executivos são anualmente avaliados em função do cumprimento dos objetivos fixados nos contratos de gestão celebrados, nos termos do previsto no Estatuto do Gestor Público aprovado pelo Decreto-Lei n.º 8/2012, de 18 de janeiro.

Com o termo do mandato em 31 de dezembro de 2012 e a não eleição de novos membros para os órgãos sociais da SANEST, nomeadamente para o seu conselho de administração, não foram fixados para o ano de 2013 objetivos de gestão.

No entanto se tivermos em consideração os objetivos fixados para 2012, calculados com base no (orçamento e projeto tarifário) OPT13, face ao real de 2013 verifica-se, à semelhança de 2012, que os indicadores foram largamente superados, com exceção do investimento.

No entanto nos termos do artigo 4º, do Decreto-Lei 8/2012, de 18 de janeiro, durante a vigência do Programa de Assistência Económica e Financeira não há lugar à atribuição de prémios de gestão aos administradores executivos.

Em 2012, também em relação aos colaboradores, não houve lugar à atribuição de remuneração variável, referente ao desempenho dos colaboradores no ano de 2011.

No ano de 2013, 95% dos colaboradores foram avaliados de acordo com a metodologia preconizada no sistema de avaliação de desempenho em vigor (sendo 64% do género masculino e 31% do género feminino).

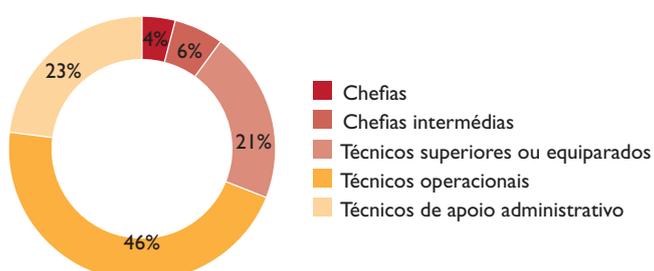
Na sequência da avaliação de desempenho, o plano de formação de cada colaborador poderá ser ajustado em função das áreas identificadas como a melhorar:

Diversidade e igualdade de oportunidades

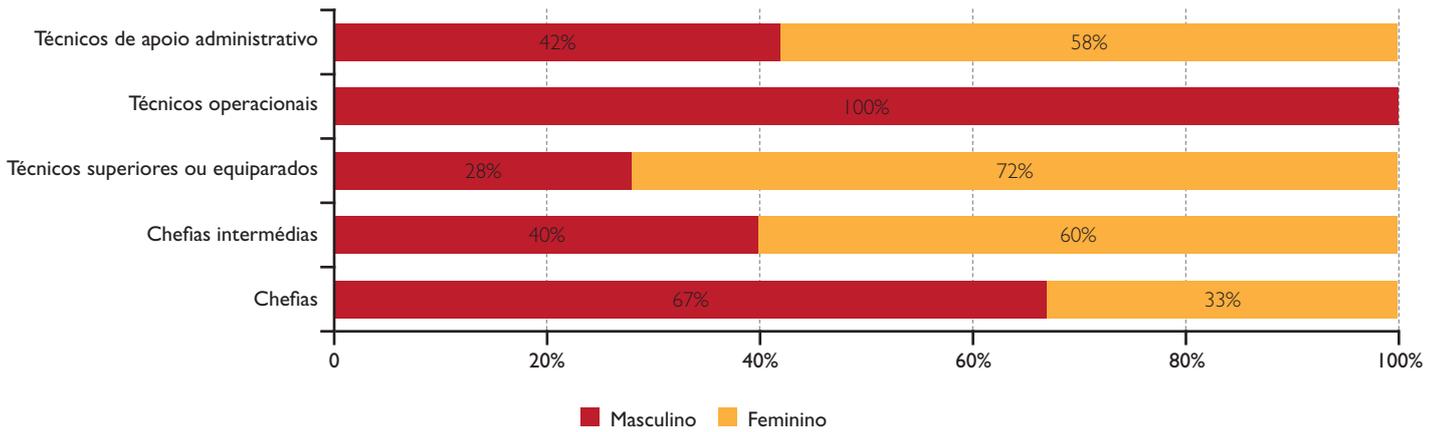
LA13

Apresentam-se de seguida alguns aspetos do quadro de pessoal da SANEST que refletem a distribuição dos colaboradores da empresa por categoria, de acordo com género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. A composição dos órgãos de governança é apresentada no respetivo ponto específico, relativo ao governo da Sociedade.

Caracterização dos colaboradores por categoria (%)

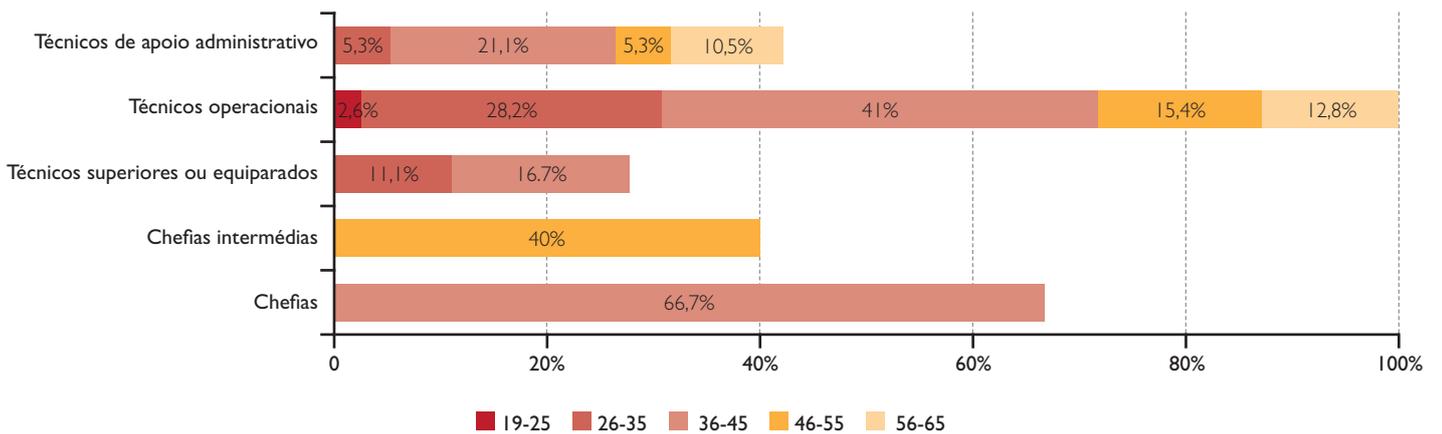


Caracterização dos colaboradores por categoria e género (%)

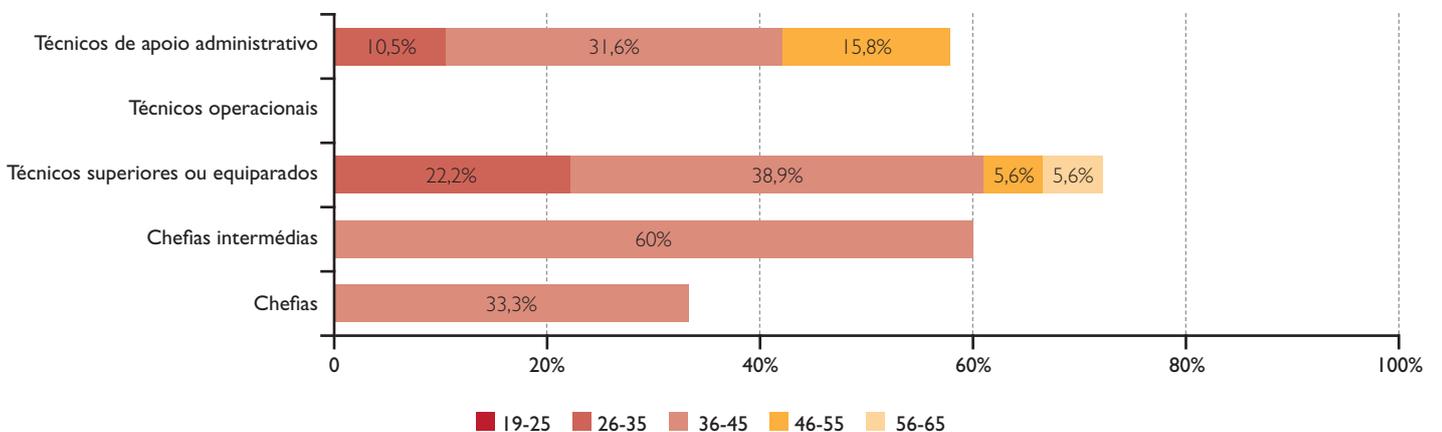


Verifica-se que no que respeita ao género, que os colaboradores estão representados em todas as categorias profissionais, à exceção dos técnicos operacionais, facto justificado pela tipologia de trabalho realizado.

Caracterização dos colaboradores do género masculino por categoria e faixa etária (%)



Caracterização dos colaboradores do género feminino por categoria e faixa etária (%)



Por fim destaca-se de seguida a representatividade de colaboradores de acordo com outros fatores de diversidade.

Portador de Deficiência		
	Homens	Mulheres
N.º de colaboradores	1	0

Nacionalidade Minoritária		
	Homens	Mulheres
N.º de colaboradores	3	0

Remuneração e outros benefícios

LA14

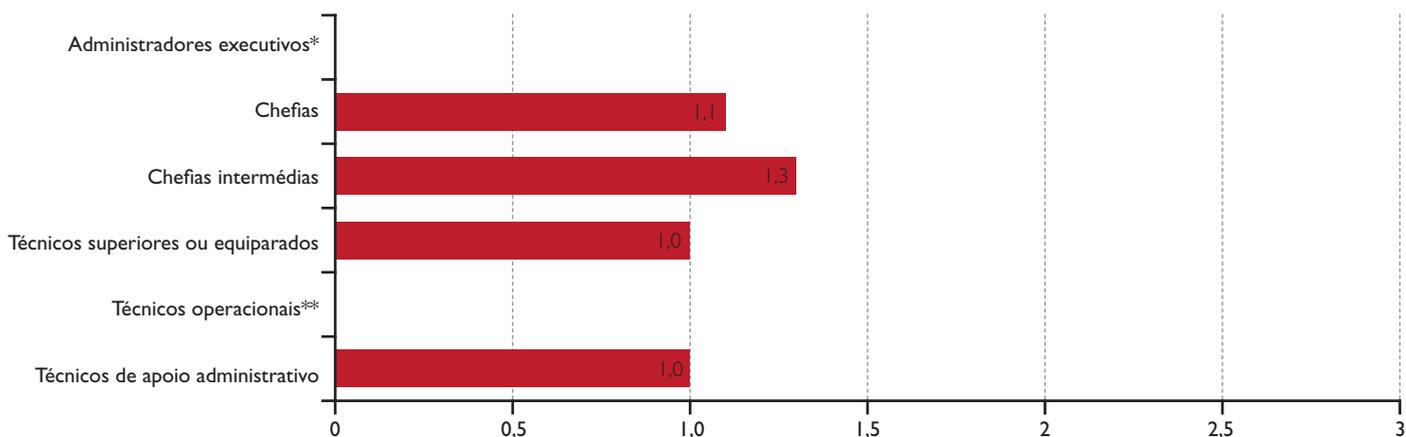
A política de retribuição em vigor na SANEST, alinhada com a que está em vigor no grupo Águas de Portugal, visa garantir uma gestão homogénea e equitativa do ponto de vista interno e, em simultâneo, a competitividade externa por forma a incentivar a consecução dos objetivos de negócio, atraindo, retendo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

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

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

Destaca-se de seguida a relação do salário médio entre homens e mulheres para as diferentes categorias profissionais, concluindo-se a não existência de qualquer discriminação.

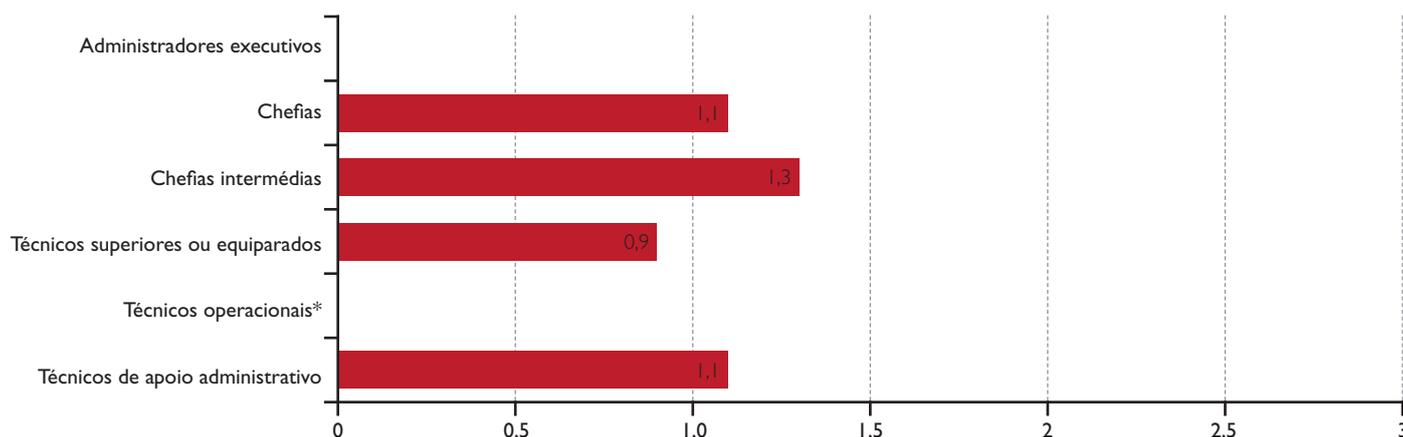
Retribuição base mensal média entre mulheres e homens, por categoria funcional



* não aplicável, tendo em consideração que a comissão executiva é constituída por uma mulher.

** não aplicável, tendo em consideração que na categoria de técnicos operacionais os colaboradores são todos homens.

Retribuição total mensal média entre mulheres e homens, por categoria funcional



* não aplicável, tendo em consideração que na categoria de técnicos operacionais os colaboradores são todos homens.



Garantir e promover a saúde, segurança e higiene no trabalho



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

Conforme já referido no presente relatório, a SANEST renovou em 2013 a certificação do seu sistema de gestão integrado, incluindo a componente da SHST, mediante realização de auditoria de renovação em janeiro desse ano.

Tendo em consideração que o ciclo de duração normal para estes processos é de três anos e considerando o interesse estratégico deste princípio no contexto da empresa, a SANEST definiu como objetivo a melhoria contínua deste sistema.

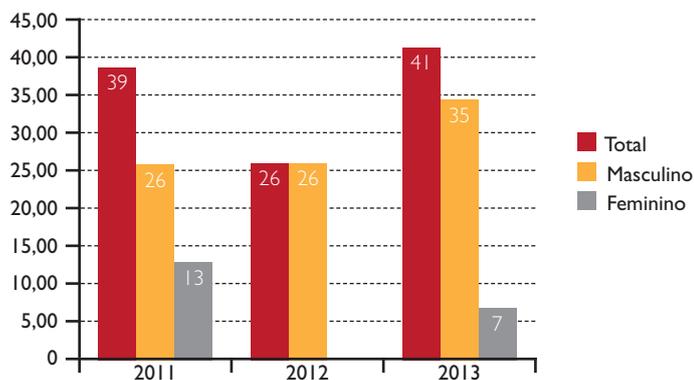
Ao nível do desempenho da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho em 2013 destacam-se os seguintes aspetos:

- A atualização da identificação de perigos e riscos das instalações, para que nesta fase se possam determinar e implementar as medidas preventivas adequadas;
- A definição e implementação das aludidas medidas preventivas para minimizar/controlar o risco a que os colaboradores estão expostos nos locais de trabalho;
- A promoção de ações para salvaguarda do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis em matéria de SHST e da implementação das medidas preventivas preconizadas;
- A continuidade do desenvolvimento das medidas de autoproteção para as instalações;
- O reforço do acompanhamento no âmbito da SHST dos trabalhos em curso para, entre outras questões, eventual deteção de novas situações que igualmente necessitem de correção.
- A realização de diversas ações de formação/sensibilização em SHST.

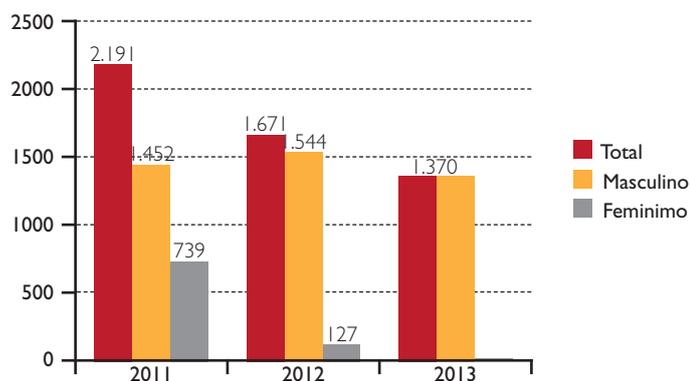
A empresa dispõe de dois representantes dos trabalhadores em matéria de SHST (e de dois suplentes) que representam a totalidade dos colaboradores da empresa, que em 2013 foram reeleitos e deram continuidade ao exercício das suas funções, nos termos e conforme previsto na legislação nacional aplicável e nos procedimentos internos em vigor, contribuindo de forma decisiva para o desenvolvimento da SHST.

Apesar do esforço desenvolvido nesta área, a evolução dos índices de sinistralidade não foi a desejada. Verificou-se um agravamento do índice de frequência, que reflete o número total de acidentes (fatais e não fatais) ocorridos em relação ao número de horas efetivamente trabalhadas pelo total de colaboradores no período de referência do relatório. Já o índice de gravidade que reflete o número total de dias perdidos em relação ao número de horas efetivamente trabalhadas no período de referência do relatório, sofreu uma ligeira melhoria. O primeiro, apesar de apresentar uma evolução bastante negativa, carecendo por isso de ações adicionais, não deixa de ser menos inquietante que o segundo. Isto porque apesar de o número de acidentes ter aumentado em 2013 (com consequente aumento deste índice) verificou-se que a maioria dos acidentes registados foram acidentes de pouca gravidade e, inclusivamente, em alguns deles não foi possível apurar causas para a ocorrência dos mesmos. Foi também um ano em que a probabilidade de ocorrência de acidentes deveria ser maior tendo em consideração o facto de a ETAR ter estado parada e do conjunto de intervenções que foi necessário realizar na estação, que levaram à necessidade de realizar operações atípicas, de maior nível de risco.

Taxa de frequência (%)



Taxa de gravidade (%)



No que concerne ao índice de gravidade, o seu valor está diretamente associado a um dos acidentes de trabalho, no qual o colaborador apresentou complicações ao nível do tratamento, que levaram a um elevado número de dias de baixa, com consequente agravamento deste índice.

Tendo em consideração o atrás exposto a empresa mantém metas específicas ao nível da SHST nos objetivos, metas e programas de gestão aprovados para o triénio 2014-2016, procurando a melhoria contínua destes resultados e especificamente a redução dos índices apresentados.

No que concerne às doenças profissionais a Empresa não tem qualquer colaborador com doença profissional declarada, mas avalia igualmente respetivo risco no âmbito das metodologias em vigor no âmbito da SHST uma vez que existem colaboradores, designadamente na área da operação e da manutenção da ETAR da Guia, que estão envolvidos em atividades de risco neste contexto, por exemplo relacionadas com a exposição ao ruído. A este nível a empresa pretende completar este trabalho em 2014 com o cruzamento do resultado da avaliação de riscos e a listagem das doenças profissionais em vigor.

A taxa de absentismo, obtida através da fórmula de ausências ao trabalho/ potencial horas de trabalho no ano foi, em 2013, de 7,04 %, que aumentou face à taxa de 2012 (5.4%).

Para o absentismo deste ano concorreram essencialmente as ausências por motivo de baixas por doença (27,2%), acidente de trabalho (15,4%) e licenças parentais (25%).

Em relação à componente da saúde, em 2013 a SANEST desenvolveu programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco no sentido de dar assistência a empregados, aos seus familiares em relação a doenças graves, nos termos e conforme apresentado no quadro seguinte:

Destinatários	Educação/Formação	Aconselhamento	Prevenção/Controlo de Risco
Colaboradores	Sim	Sim	Sim
Familiares dos colaboradores	Sim	Não	Não

Destacamos neste contexto a manutenção das seguintes iniciativas, no âmbito da política responsabilidade social da empresa, para criação de condições que incentivem os colaboradores e os seus familiares à adoção de boas práticas e de cuidados com a saúde, assentes em três vertentes essenciais; alimentação saudável, exercício físico e eliminação ou redução do consumo de tabaco.

No âmbito da alimentação saudável, a SANEST manteve e reforçou a distribuição de fruta natural fresca, gratuita, a todos os colaboradores e em todas as instalações, com frequência bissemanal e deu continuidade ao acesso às máquinas de vending com uma oferta de produtos mais diversificada e complementar à distribuição da fruta.

No que se refere à promoção do exercício físico e práticas saudáveis, a SANEST manteve os acordos com dois ginásios próximos das instalações de Paço de Arcos e de Cascais, com condições favoráveis para adesão dos seus colaboradores e seus familiares.

Neste âmbito, todos colaboradores da SANEST interessados, passaram a ter acesso a um treino semanal de *cardiofitness* nas instalações da empresa, em horário pós laboral.

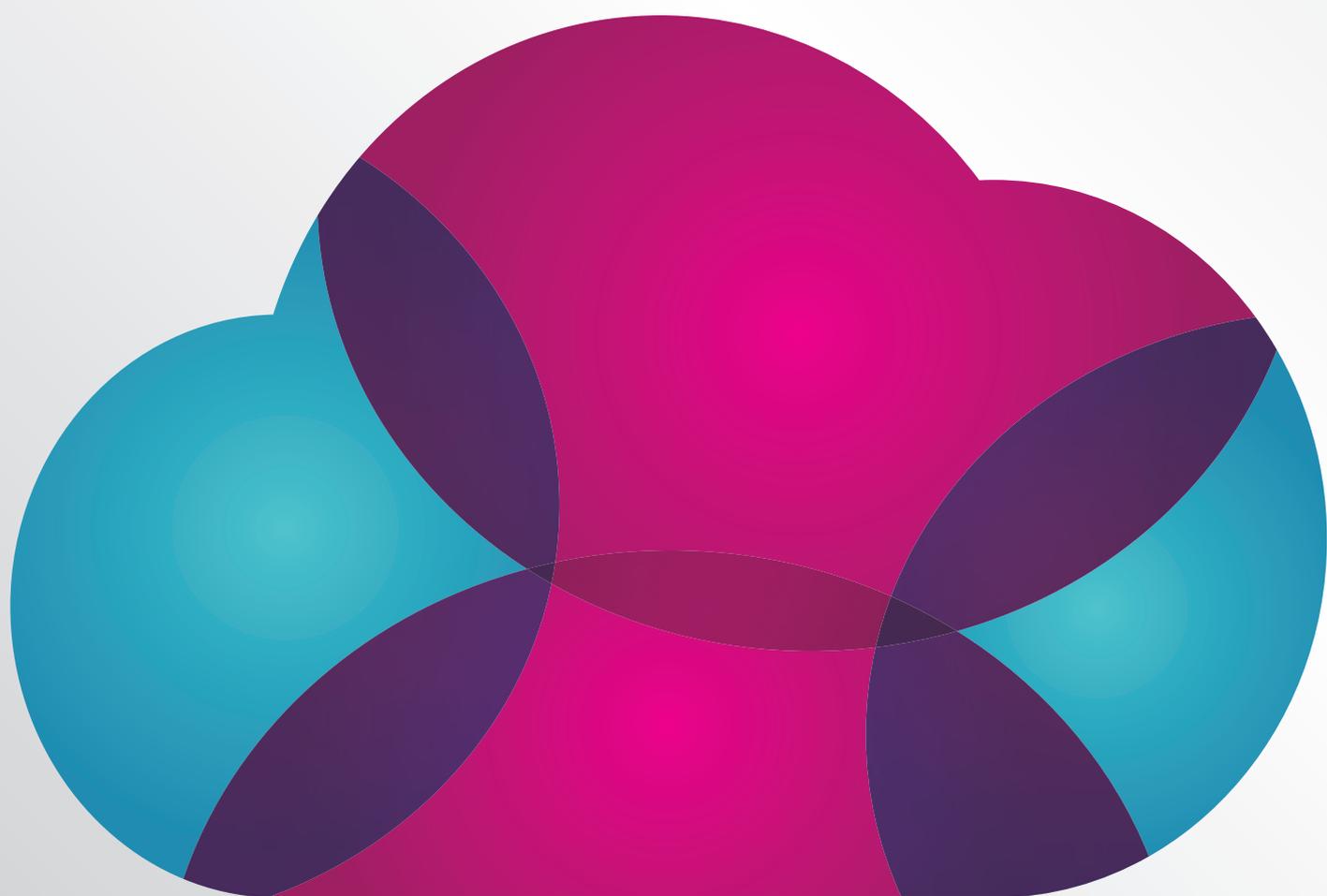
Relativamente ao consumo de tabaco e a exposição ao fumo de tabaco ambiental, um dos maiores problemas de Saúde Pública com importantes consequências nos planos de saúde, social, económico e ambiental, a SANEST manteve o projeto de apoio aos colaboradores que comprovadamente quisessem deixar de fumar, participando nos tratamentos necessários.

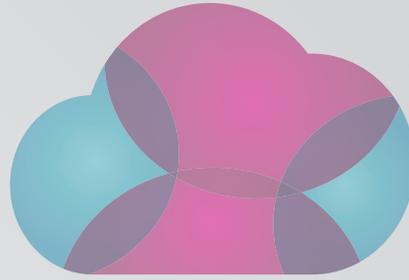
Na área da saúde e fruto de protocolo assinado com a farmácia Misericórdia de Cascais, todos os colaboradores, familiares e aposentados, puderam beneficiar de descontos na aquisição de medicamentos e outros serviços disponíveis.

Relativamente às doenças graves destaca-se ainda a manutenção no grupo de empresas subscritoras do “código de conduta empresas e VIH”, elaborado no âmbito da Plataforma Laboral contra a SIDA, assumindo-se a SANEST como interlocutora privilegiada na resposta à infeção pelo VIH no local de trabalho, nomeadamente nas vertentes da não discriminação, da prevenção e do acesso ao tratamento.



Em Simbiose com a
Comunidade





Garantir a qualidade e cobertura do serviço de águas residuais tratadas



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

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



Um dos pilares relevantes da qualidade do serviço prestado pela SANEST é a recolha dos efluentes gerados pelos Municípios servidos pelo Sistema, através de uma rede de emissários terrestres.

De forma a prevenir ou minimizar os impactos ambientais associados a esta atividade a SANEST mantém, desde longa data, um conjunto de atividades de manutenção preventiva e corretiva da aludida rede, asseguradas, em regime de prestações de serviço, por entidades externas.

Os trabalhos efetuados no âmbito destas prestações de serviços incluíram em 2013 a limpeza e desobstrução regular e de emergência dos emissários, pequenas reparações, a inspeção *closed circuit television* (CCTV) e a recolha de elementos para a atualização do cadastro em SIG das redes de drenagem do SSCE.

Também no âmbito destas prestações de serviços a SANEST colaborou com as Entidades Gestoras dos sistemas em “baixa” na resolução de situações de obstrução e inspeção CCTV contribuindo para a eliminação de situações ambientais de poluição e para o espírito de cooperação com os Municípios servidos.

Como principais resultados da manutenção regular da rede de emissários terrestres salientam-se:

- O reduzido número de obstruções e redução dos prazos de resolução de situações de emergência;
- O diagnóstico dos emissários obtidos dos Relatórios de Inspeção CCTV para apoio ao planeamento de ações corretivas e de obras de reabilitação.

O contrato de prestação de serviços para os trabalhos de manutenção decorreu de forma satisfatória com exceção dos serviços afetos ao contrato da “zona oriental” por dificuldades imputáveis ao prestador de serviços.

Foi lançado Concurso Público Internacional para a contratação da inspeção e avaliação das condições estruturais do interceptor geral do SSCE, a qual se concretizará no ano de 2014.

Foram reabilitadas cento e vinte e sete câmaras de visita, o que perfaz cerca de 3,2% do total das existentes no sistema.

Deu-se também continuidade ao desenvolvimento de inspeções regulares da rede de emissários terrestres, com elevado nível de desempenho quer ao nível do número, quer ao nível da extensão da rede de emissários inspecionada abrangendo a maior parte da extensão de todos os emissários, incluindo caixas e troços afluentes ao interceptor geral.

Foram introduzidas melhorias no *software* da ferramenta de gestão operacional NAVIA ao nível da sua utilização na operação da rede de drenagem, e consolidada a sua utilização, o que introduziu ganhos consideráveis na eficiência dos trabalhos de inspeção e na gestão e sistematização dos dados registados.

Adicionalmente a estas atividades, em 2013 a SANEST prosseguiu o plano estratégico e sustentado de intervenções na rede de emissários que gere, por bacia hidrográfica, num contexto que continuou a ser de fortes restrições orçamentais decorrentes do Plano de Estabilidade e Crescimento.

Para além de satisfazer os objetivos que estão definidos no Contrato de Concessão, a reabilitação do sistema multimunicipal gerido pela SANEST permite assegurar uma melhoria contínua do serviço prestado aos quatro Municípios e populações abrangidas pela área de intervenção do Sistema Multimunicipal.

No âmbito da reabilitação do Sistema Multimunicipal, a atividade desenvolvida em 2013 foi, resumidamente, a seguinte:

Intervenções com Projeto de Execução concluído, tendo sido adiada a sua realização:

- Reabilitação do emissário de Caparide, na área do município de Sintra, adiado para 2015;
- Reabilitação do emissário da Castelhana, no troço entre a autoestrada A5 e o Intercetor, adiado para 2015;
- Reabilitação do emissário de Barcarena, entre a travessia do IC19 e o Intercetor, adiado para 2016.

Intervenções com processo de constituição de servidão de aqueduto em curso:

- Reabilitação do emissário de Caparide, na área do município de Sintra;
- Reabilitação do emissário da Castelhana, no troço entre a autoestrada A5 e o Intercetor

Intervenções com empreitada em curso:

- Reabilitação do emissário de Sassoeiros, zona alta, até ao intercetor.

Intervenções com obra concluída:

- Execução de muro de sustentação do Emissário do Recoveiro, em Almornos.



Águas Residuais

EN12

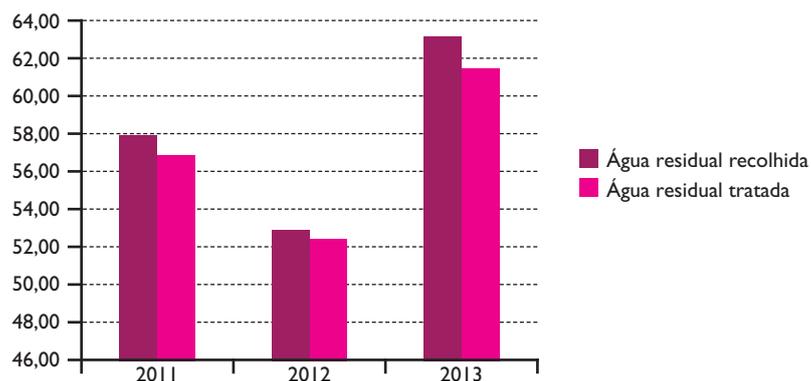
EN21

EN23

EN25

Em 2013, o volume de águas residuais tratadas e dispersas no mar foi de 62,16 milhões de m³, verificando-se aumento significativo face a 2012 (53,24 milhões de m³), fortemente associado aos eventos de precipitação ocorridos no ano em análise.

Água residual recolhida e tratada
(milhões m³/ ano)



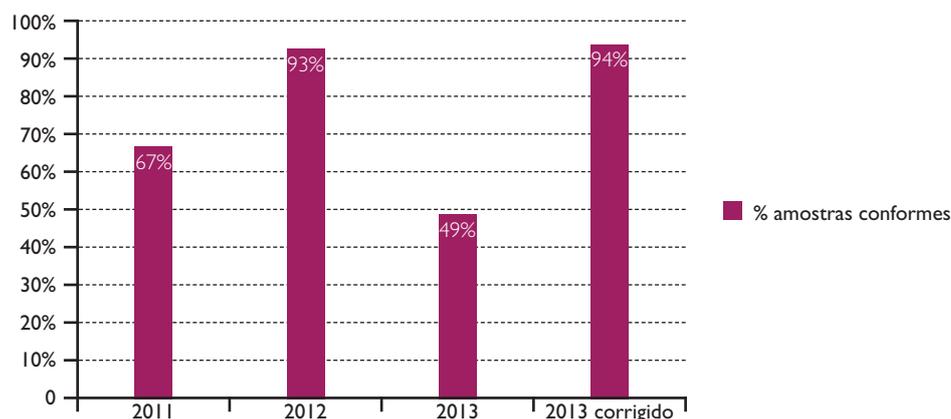
A atividade operacional, no ano de 2013, centrou-se no objetivo prioritário de consolidar o trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2012 para cumprimento da legislação sobre a recolha, tratamento e descarga de águas residuais urbanas no meio aquático, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, que transpõe para o direito interno a Diretiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de maio, e a Decisão da Comissão n.º 2001/720/CE, nos termos da qual “as águas residuais urbanas da aglomeração da Costa do Estoril devem ser, no mínimo, sujeitas a um tratamento primário avançado e a um sistema de desinfecção antes da sua descarga no mar”.

Nos termos desta Decisão, o grau de depuração a atingir para o efluente líquido à saída da ETFL, a descarregar pelo emissário submarino existente, deverá satisfazer os seguintes requisitos:

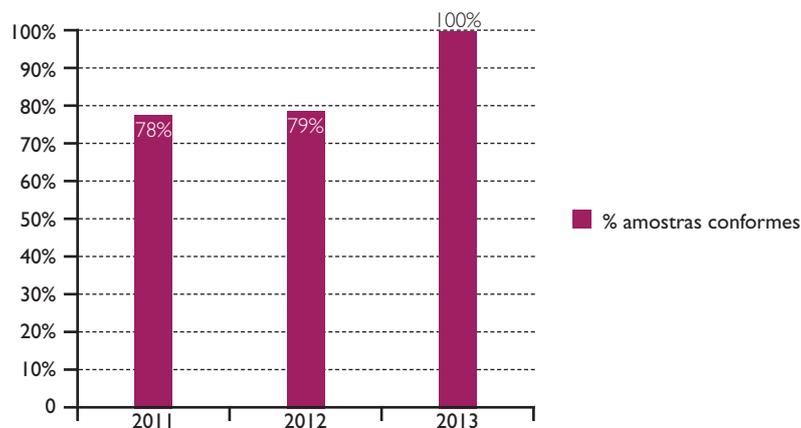
- Apresentar, em época não balnear, valores de eficiência de redução não inferiores a 50% e a 20% em Sólidos Suspensos Totais (SST) e Carência Bioquímica de Oxigénio (CBO₅), respetivamente;
- Apresentar, durante a época balnear, uma concentração máxima de 40 mg/l de SST, uma eficiência de redução mínima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

A otimização de processos para obtenção das eficiências requeridas revelou-se necessária em todos os sistemas processuais de tratamento da fase líquida, o que obrigou a um esforço considerável de reabilitação e otimização de instalações e processos que decorreu em 2012 e 2013, garantindo o cumprimento integral das condições impostas na Licença de Descarga. Com as medidas implementadas obtiveram-se resultados de eficiência otimizada na decantação primária lamelar, que em conjunto com a otimização dos processos de tratamento físico-químico permitiram a obtenção de resultados conjuntos de grande eficiência de remoção de SST e CBO₅, conforme gráficos das figuras seguintes, que revelam a evolução da percentagem de amostras conformes nestes dois parâmetros desde o ano 2011.

Época não balnear



Época balnear



(O valor corrigido de % em 2013 para a época não balnear foi determinado descontando os valores obtidos durante o período de paragem da estação).

No que concerne aos valores para os coliformes, obteve-se uma média geométrica em 2013 de 418,15 Coliformes Fecais/100 ml, valor abaixo do limite estabelecido para descarga do efluente (2000 Coliformes Fecais/100 ml (média geométrica), conforme já descrito) e que contrasta com o valor de 3873,40 obtido em 2012.



Conclui-se assim que as medidas implementadas permitiram, assim, alcançar excelentes eficiências de tratamento, cumprir integralmente todas as exigências legais e reduzir custos de exploração.

Durante o ano de 2013, continuaram também a desenvolver-se os estudos de Monitorização Ambiental do impacte do lançamento do efluente do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril no meio recetor, através do Emissário Submarino da Guia, com vista a avaliar a evolução do meio recetor junto do local da descarga e a determinar a contribuição do efluente da ETAR para essa evolução, integrados no Programa de Monitorização que tem vindo a ser executado desde 1993. Estes estudos de monitorização permitem satisfazer o disposto no art.º 5º da Decisão da Comissão n.º 2001/720/CE, pois é da análise da informação recolhida no âmbito do Programa de Monitorização que é possível constatar que a descarga do efluente do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril não deteriora o ambiente. A descarga contínua no oceano Atlântico, através do emissário submarino da Guia, de um efluente essencialmente doméstico, mesmo nos meses que transporta carga microbiana (decorrente do período no qual não ocorre desinfecção do efluente), não apresenta,

um padrão evolutivo definido na coluna de água, ao longo do tempo, aparentando depender antes das condições meteorológicas e da correntologia observada na zona, no momento da colheita. Através dos resultados obtidos, pode concluir-se também que a pluma do emissário submarino, mesmo quando sem tratamento de desinfecção, não se aproxima da costa, não influenciando as Águas Balneares.

Ao nível dos resultados da monitorização da qualidade da água nas águas balneares oficiais, durante a época balnear, constatou-se que 100% das amostras apresentaram água própria para banhos, o que contribuiu fortemente para uma classificação de “Boa” ou “Excelente” das águas balneares no ano de 2013. A classificação da qualidade da água tem em consideração os parâmetros constantes no Decreto-Lei n.º 135/2009, de 3 de junho - Escherichia coli (EC) e Enterococos Intestinais (EI).

A qualidade da água das zonas balneares melhorou significativamente nos últimos anos, não sendo alheia a entrada em funcionamento da 2ª fase do Sistema de Saneamento da Costa do Estoril, em 1998 e, a partir de 2001, o estabelecimento de protocolos com os Municípios para uma erradicação sistemática de ligações indevidas às linhas de água. O trabalho de inspeção regular da linha de costa, desenvolvido pela SANEST durante a época balnear para identificação de eventuais fontes de contaminação direta das águas balneares, tem permitido, igualmente, a intervenção rápida das entidades competentes na resolução da maior parte das situações irregulares detetadas.

Em 2013 ocorreram um total de 114 descargas em situações de emergência, todas elas reportadas à Autoridade Competente, com um volume aproximado de efluente descarregado de cerca de 1,61 milhões de m³, número e volume superior ao reportado em 2012, facto maioritariamente associado a eventos de precipitação.

Em 2012 não se registaram ocorrências associadas a derrames de substâncias perigosas. Destaca-se que são considerados os derrames significativos, os que tenham gravidade ambiental, ou que apresentem um resultado global de impacto ambiental elevado, nos termos e conforme metodologia de avaliação de aspetos e impactos ambientais em vigor. Estas ocorrências são também registadas no sistema de gestão da empresa, para que seja possível respetiva avaliação de causas e ações corretivas adequada a aplicar, a fim de evitar a sua repetição.



Este aspeto da qualidade do serviço prestado pela SANEST é amplamente descrito na simbiose com o ambiente (valorização de subprodutos – lamas).



Fortalecer o envolvimento com as partes interessadas

(Gestão de impactos na comunidade: Comunicação e envolvimento com as partes interessadas)

Em 2013 a SANEST manteve a certificação em Responsabilidade Social, ao abrigo da norma de referência SA 8000, certificação pretende renovar no próximo ano. Estamos certos que esta certificação tem permitido e permitirá uma gestão mais adequada dos recursos humanos associados às suas atividades no que respeita aos colaboradores e aos fornecedores, possibilitando o reconhecimento público da estratégia de Responsabilidade Social. Ao aderir a esta norma a empresa subscreve um conjunto de princípios e cartas internacionais no contexto da responsabilidade social.



A articulação com os *stakeholders* é um fator da maior relevância para a SANEST e, nesse contexto, estruturou vários projetos na área da comunicação, com o objetivo de estabelecer uma relação de transparência e confiança com os seus stakeholders, nomeadamente, acionistas, clientes, colaboradores, comunidade, concedente (Estado Português), empresas do grupo Águas de Portugal, entidades reguladoras e fiscalizadoras, financiadores e fornecedores.

Clientes

PR5

S01

HR11

Ao nível da gestão da relação com esta parte interessada a SANEST deu continuidade ao processo de avaliação da satisfação de clientes, que em 2013 foi desenvolvido através da realização de reuniões específicas sobre esta matéria com os municípios utilizadores e concessionária do SSCE, tendo em vista uma maior aproximação e a melhoria do resultado obtido. Não foi realizada reunião com o Município Sintra, dado estarem em curso resolução de questões relevantes no contexto em causa.

Três dos quatro clientes contactados responderam ao questionário de avaliação da satisfação tendo-se obtido um grau de satisfação global de 84 %, que se traduz numa melhoria relativamente ao resultado obtido na anterior avaliação (82%).

De forma a garantir esta relação de proximidade são ainda geridas todas as reclamações recebidas na empresa nos termos e conforme procedimento em vigor, que define responsabilidades e metodologias a aplicar na preparação da resposta, incluindo respetiva análise de causas, para que seja possível definir ação corretiva adequada a cada situação. A SANEST assegura no âmbito deste procedimento que são tratadas não apenas reclamações provenientes de clientes, como também reclamações provenientes de qualquer parte interessada, sempre que as mesmas sejam relacionadas com aspetos do Serviço prestado pela empresa.

Colaboradores

No que concerne aos colaboradores, deu-se continuidade ao desenvolvimento de iniciativas no âmbito da responsabilidade social interna e comunicação, conforme a seguir se descreve. Não são apresentadas neste ponto a totalidade das ações desenvolvidas, pelo facto de algumas terem sido já descritas na simbiose respetiva.

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

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

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

Internamente, a SANEST marcou também o Dia Mundial da Água, tema eleito pela ONU como o "Ano Internacional da Cooperação da Água", oferecendo a todos os trabalhadores um caneca personalizada e que funciona como incentivo ao consumo da água da torneira.

O Dia Mundial da Mulher e o Dia Internacional do Homem foram assinalados na SANEST através a atribuição a todas as senhoras e a todos os senhores, respetivamente, de um brinde alusivo às referidas datas.

No último trimestre de 2013, a SANEST voltou a editar uma *newsletter* com periodicidade trimestral. Nesta primeira fase o público interno é o único destinatário, divulgando neste suporte as notícias de maior destaque do trimestre anterior.

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

- Fomentar o espírito de grupo através de uma ação de *team building* em ambiente *outdoor*, envolvendo colaboradores e familiares;
- Promoveu internamente a edição de 2013 do concurso de desenho para os filhos dos colaboradores sob o tema "Regresso às Aulas";
- Deu continuidade ao concurso de fotografia destinado exclusivamente aos colaboradores tendo como tema para 2013 "Ilustração do Site Institucional da SANEST";
- No âmbito da responsabilidade social, prosseguiu o concurso de sugestões entre os colaboradores, visando ideias com benefícios sociais ou ambientais de maior abrangência e de fácil implementação;
- No campo da solidariedade divulgou e incentivou a recolha de bens e produtos que posteriormente foram entregues a entidades de apoio social.

Comunidade

Em 2013 a SANEST deu continuidade à execução do Plano Global de Comunicação, que permite o planeamento integrado, maximizador da utilização e eficiência dos recursos disponíveis, através de uma total harmonia das ações e da mensagem, potenciando todos os momentos de comunicação.

O Plano Global inclui também o Plano de Educação Ambiental, instrumento que permite o cumprimento de uma das obrigações da Empresa, no âmbito da Responsabilidade Ambiental e Social, ao contribuir para a educação e informação dos mais novos, fidelizando as crianças e as suas famílias, mostrando o seu envolvimento na vida da comunidade e nas temáticas de ambiente, promovendo as boas práticas.

No seguimento da campanha iniciada em 2012, a SANEST prosseguiu as ações de educação ambiental direcionadas aos mais novos, contando com a participação da mascote denominada "BUZZZ". A nossa mascote mantém, como não poderia deixar de ser, um papel fundamental nas campanhas uma vez que "o mar e as ondas da Costa do Estoril" correm nas suas veias e são elementos ligados ao ADN da empresa.



No que diz respeito ao Plano de Educação Ambiental, a SANEST organizou a celebração do Dia Mundial da Água, através da realização de várias atividades pedagógicas e de sensibilização ambiental junto da comunidade escolar do 1º ciclo. Participaram nesta iniciativa cerca de 400 alunos das escolas dos municípios servidos pelo SSCE em que o tema central foi a água e o contributo da SANEST para a qualidade da água das praias e para a sustentabilidade ambiental.



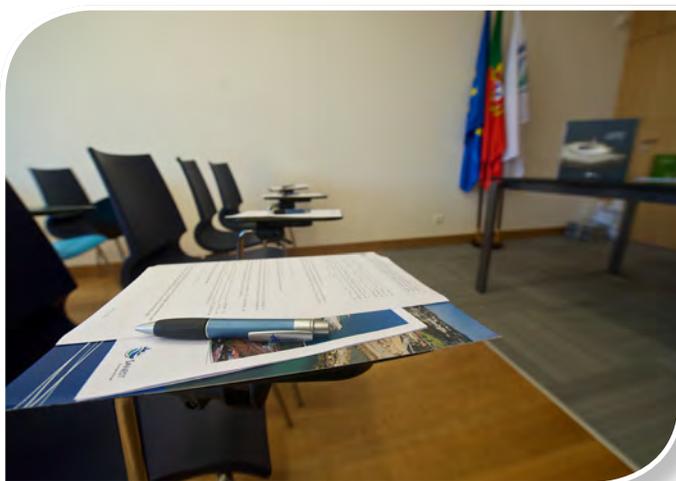
Em 2013, a SANEST organizou e executou mais de quatro dezenas de ações no âmbito da responsabilidade social, interna e externa, abrangendo áreas transversais que vão da solidariedade social, ao ambiente e cultura.

No que refere às atividades realizadas pela SANEST junto da comunidade, destacam-se as ações de praia que tiveram lugar no mês de julho, nas praias dos municípios de Cascais e Oeiras. Estas ações tiveram como objetivo principal dar a conhecer a atividade da SANEST e os benefícios do seu trabalho diário na qualidade da água das praias.

Nesta iniciativa que envolveu cerca de 5.000 participantes, essencialmente alunos do primeiro ciclo, assentou a sua estratégia na realização de dois jogos pedagógicos; um denominado "ETAR", em que o objetivo era explicar o core da SANEST e um segundo jogo "Bandeira Azul" através do qual se demonstrava os contributos do SSCE para atribuição do referido galardão, sinónimo de qualidade.



Pela primeira vez a SANEST organizou um *Open Day* na ETAR da Guia depois de concluídas as obras da beneficiação do tratamento e coincidindo com o 20.º aniversário da AdP – Águas de Portugal, abrindo as suas portas ao público, proporcionando a todos os participantes uma visita pormenorizada aos processos de tratamento que, em condições normais, não são visíveis.



Ainda no contexto dos 20 Anos, a AdP – Água de Portugal produziu um filme comemorativo, que contou com o depoimento de três pessoas da Costa do Estoril, testemunhando, o efeito positivo da SANEST na transformação do panorama das praias da costa, contribuindo para uma perceção positiva da região e trazendo uma mais-valia ao importante no setor do turismo.

Em 2013 e fazendo coincidir com a comemoração do Dia Nacional da Água, a SANEST lançou um sítio de *internet* exclusivamente dedicado à educação ambiental, "www.amaromar.sanest.pt" que engloba um conjunto de suportes adequados a vários níveis de ensino, a professores e à população em geral no que se considerou ser um, canal de comunicação para a sensibilização e adoção de boas práticas ambientais.

No plano externo, destacam-se as atividades realizadas em colaboração ou diretamente nos municípios servidos pelo SSCE.

Na Amadora, no contexto de solidariedade social, a SANEST concluiu o apoio à recuperação do interior da Quinta de S. Miguel, entidade que recebe e apoia menores em situação de família de risco, nomeadamente, quartos e salas de estudo.

Em Cascais, na ótica do ambiente, a SANEST apoiou o programa "Marés Vivas", durante a época balnear, através do apoio à produção dos painéis informativos de praia e ao programa coordenador do litoral.

Apoiou uma iniciativa de cultura biológica para seniores, desenvolvida pela Santa Casa da Misericórdia de Cascais.

A Fundação O Século, que apoia milhares de crianças desfavorecidas, contou com o apoio da SANEST no ano da comemoração do XV aniversário.

Participou novamente no *Greenfestival*, com um stand 3x3m, evento dedicado à área do ambiente, oportunidade propícia para a interação com visitantes, realizando várias atividades de sensibilização ao longo dos dias do evento, especialmente com grupos escolares.



No município de Oeiras, a SANEST apoiou a festa de encerramento do programa de educação ambiental, bem como o SMAS Educa, participando nas ações de rua que envolveram mais de cinco centenas de crianças.

Neste município, a SANEST apoiou a tradicional Festa do Senhor dos Navegantes, organizado pela junta de freguesia de Paço de Arcos.

Participou na iniciativa marginal sem carros, momento que serviu para a divulgação da atividade da SANEST junto dos milhares de participantes neste evento.

Apoiou o projeto da Fundação Marquês de Pombal no âmbito da formação pedagógica associada à ocupação de tempos livres na Ludoteca da referida fundação.

No que se refere a Sintra, num plano mais cultural, a SANEST apoiou o Festival de Música de Sintra e a Associação "O Chão de Oliva" no projeto Periferias.

Também em Sintra, a SANEST concluiu em 2013, a parceria com uma ONG para o desenvolvimento do projeto de conservação da "micro-reserva biológica da Penina, no Parque Natural de Sintra-Cascais".

A acrescentar a estas iniciativas em Cascais foram também assinados protocolos de colaboração com o município de Cascais, tendo em vista a realização dos seguintes investimentos, como formas de compensação aos moradores deste município, enquanto medidas de minimização previstas na Declaração de Impacte Ambiental, os quais foram já objeto de pronúncia favorável da Agência Portuguesa do Ambiente:

- Construção da Via das Patinhas - Estrada Municipal com 1,2 km de extensão, localizada em frente à Estação de Tratamento da Fase Sólida, em Murches;
- Participação na construção do Edifício Espaço Natura - Reabilitação do edifício existente na Quinta de Vale de Cavalos, integrada no Parque Natural Sintra-Cascais, para construção de um Edifício Sustentável (*Green Building*), com a área aproximada de 2.200 m².

No âmbito do protocolo celebrado com o Município de Cascais, respeitante às medidas compensatórias pela construção da nova ETAR da Guia, a SANEST financiou a construção na área do município de Cascais, em locais definidos pela respetiva Câmara Municipal, de Parques Infantis e de Espaços Verdes, nos termos e conforme projetos da mesma Câmara, num total de 19 áreas intervencionadas.

Ainda em 2013 foram realizadas as obras na quase totalidade dos parques e jardins previstos.

Entidades externas contratadas

Para este *stakeholder* o Regulamento de Entidades Externas Contratadas continua a fazer parte integrante dos procedimentos de contratação de empreitadas e de aquisições de bens e de serviços, sendo obrigatória a apresentação da declaração de aceitação do teor do mesmo com a proposta.

Neste semestre deu-se continuidade ao desenvolvimento da metodologia de avaliação de criticidade das entidades externas contratadas em matéria de Responsabilidade Social, definindo modos de gestão adequados em função dos resultados obtidos (realização de auditorias de terceira parte, gestão contratual propriamente dita e/ou envio de um questionário específico).

Deu-se também continuidade aos processos de envolvimento instituídos, destacando os seguintes aspetos:

- Consolidação do procedimento de controlo de acessos, com respetiva otimização da gestão da entidade e respetivo acolhimento em matéria de segurança, ambiente e responsabilidade social.
- Realização da avaliação de fornecedores, em alinhamento com o procedimento estabelecido no Grupo para o efeito.
- Distribuição de um guia apelativo sobre as práticas instituídas na empresa no que a estas matérias concerne.
- Consolidação de todo o processo documental e de gestão, tendo em vista o desenvolvimento de metodologias que permitam o adequado apuramento de indicadores relativos à gestão de entidades externas contratadas em matéria de responsabilidade social, ambiente e SHST.

No que concerne a outros *stakeholders* não desenvolvidas nesta simbiose, foram desenvolvidas formas de comunicação conforme já especificado no ponto 6.

Para consulta de informação adicional recomendamos a leitura da tabela GRI em anexo.

ANEXO I - TÉCNICAS DE MEDIÇÃO

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

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

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

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

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

Consumo de energia direta - Biogás (GJ/ano)

Consumo total de energia sob a forma de biogás.

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

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

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

Consumo de eletricidade da rede.

3,6 = Fator de conversão (GJ/MWh)

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

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

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

3,6 = Fator de conversão (GJ/MWh)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

0,0741 ton CO₂/GJ = Fator de emissão do gásóleo retirado da legislação em vigor (Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho)

0,0561 ton CO₂/GJ = Fator de emissão do gás natural retirado da legislação em vigor (Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho)

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

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

Poder calorífico da gasolina	0,034	GJ/l
Poder calorífico do gásóleo	0,036	GJ/l
Fator de emissão do NO _x resultante da combustão da gasolina	0,6	kg NO _x /GJ
Fator de emissão do NO _x resultante da combustão da Gasóleo	0,8	kg NO _x /GJ
Fator de emissão do SO ₂ resultante da combustão da gasolina	0,075	kg SO ₂ /GJ
Fator de emissão do SO ₂ resultante da combustão do gásóleo	0,21	kg SO ₂ /GJ
Fator de emissão do COVNM resultante da combustão da gasolina	1,5	COVNM/GJ
Fator de emissão do COVNM resultante da combustão do gásóleo	0,2	COVNM/GJ

Fonte: IPCC 2006

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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







Sumário GRI

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		Pág.
1.1	Mensagem do Presidente	4
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	31-32
2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da organização	14
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	15
2.3	Estrutura operacional da organização	22-24
2.4	Localização da sede da organização	A sede da organização fica na ETAR da Guia
2.5	Países em que a organização opera	Portugal
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização	14
2.7	Mercados servidos	16
2.8	Dimensão da organização	16-17
2.9	Mudanças significativas realizadas	13-14
2.10	Prémios/reconhecimentos recebidos	No período de reporte considerado não foram recebidos prémios ou outro tipo de reconhecimentos

3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO

Perfil do Relatório

3.1	Período a que se referem as informações	1 janeiro 2013 a 31 dezembro 2013	8
3.2	Data do relatório mais recente	O relatório anterior diz respeito ao desempenho de 2012	8
3.3	Ciclo de reporte	Anual	8
3.4	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo	SANEST – Saneamento da Costa do Estoril, S.A. Área de Sistema de Responsabilidade Empresarial Rua Flor da Murta, Paço de Arcos Tel. e Fax 214462100 e 214462270 web: www.sanest.pt”	8

Âmbito e Limites do Relatório

3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	8
3.6	Limites do relatório	8
3.7	Outras limitações de âmbito específico	8
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	8
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	25, 72-74
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	13-14
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	13-14

Índice de Conteúdo do GRI		
3.12	Tabela que identifica a localização de cada elemento do relatório da GRI	77-91
Verificação		
3.13	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório	8
4. GOVERNAÇÃO		
4.1	Estrutura de Governação	22-24
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governação também seja um director executivo (e suas funções dentro da administração da organização)	22-24
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não-executivos	22-24
4.4	Mecanismos que permitem aos accionistas e trabalhadores fazerem recomendações ao mais alto órgão de governação	25
4.5	Relação entre remuneração dos membros do mais alto órgão de governação, diretoria executiva e demais executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	53
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governação para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	25
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governação para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais	18-19
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado de sua implementação	12-13
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governação para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	19
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	67
Compromissos com Iniciativas Externas		
4.11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	35, 25, 26
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse	50
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	Quatro associações, ver relatório de sustentabilidade de 2011 –

Participação das Partes Interessadas

4.14	Lista das principais partes interessadas da organização	19
4.15	Base para identificação e selecção das principais partes interessadas	19-20
4.16	Formas de consulta às partes interessadas	19-20
4.17	Principais questões e preocupações apontadas pelos interessados como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações	18-20

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor	
INDICADORES ECONÓMICOS - EC					
	Formas de gestão				
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO					
EC1	“Valor económico directo gerado e distribuído (milhares de euros)”	Valor económico directo gerado Receitas Valor económico distribuído Custos operacionais Salários e benefícios de empregados Pagamento a Fornecedores de Capital Pagamentos ao Estado Investimentos na comunidade Valor económico acumulado	–	30	–
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas		–	32	–
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de plano de benefícios da organização (valor em euros)	Encargos sobre remunerações ou segurança social	540.025,40 euros contribuição da empresa para o regime de proteção da segurança social.	–	–
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo (valor em euros)		7.256.410 euros do Fundo de Coesão, Programa Operacional do Ambiente, e património cedido pelo Gabinete de Saneamento Básico da Costa do Estoril aquando da criação da SANEST.	–	
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO					
EC5*	Variação da proporção do salário mais baixo comparado com o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes por género	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional	Homem: 1,35 Mulher: 2,01	–	–
EC6	Política, práticas, e proporção das despesas em fornecedores locais (milhares de euros)		4.767	–	–

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Dois dos cinco elementos do Conselho de Administração são representantes dos Municípios	-	-

ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos	Projecto de Integração Paisagística dos Espaços Exteriores e Áreas Envolventes da Estação de Tratamento da Fase Líquida e da Estação de Tratamento da Fase Sólida	70	
EC9*	Identificação e descrição de impactos económicos indirectos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Não reportado	-	

INDICADORES AMBIENTAIS - EN

Formas de gestão

ASPECTO: MATERIAIS

EN1	Consumo de materiais por peso ou volume	-	36-37	
EN2	Materiais utilizados que são resíduos reciclados de fontes externas	-	37	

ASPECTO: ENERGIA

EN3	Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária	Gasolina (GJ/ano)	-	39	
		Gasóleo (GJ/ano)	-	39	
EN4	Consumo indirecto de energia, segmentado por fonte primária	Electricidade (GJ/ano)	-	38	
EN5*	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência		-	37-39	
EN6*	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas		-	37-39	

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
EN7*	Iniciativas para redução do consumo indirecto de energia e a redução alcançada	Não reportado	–	

ASPECTO: ÁGUA

EN8	Consumo de água segmentado por fonte	Total (m ³ /ano)	–	41-42
EN9*	Fontes de água significativamente afectadas pelas captações de água		Não aplicável	–
EN10*	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada		–	41-42

ASPECTO: BIODIVERSIDADE

EN11	Localização e áreas das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade, exteriores às áreas protegidas		3 Ha no parque natural de Sintra Cascais ocupados pela fase sólida e 0.63 Ha em rede Natura ocupados pela ETAR da Guia, emissário submarino, interceptor geral e emissário da castalhana	41
EN12	Impactes significativos das actividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade exteriores às áreas protegidas		Não existem	64-65
EN13*	Habitats protegidos ou restaurados		–	64-65
EN14*	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade		Não aplicável	–
EN15*	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e da lista de conservação nacional de espécies com habitat em áreas afectadas pelas operações, discriminadas por nível de risco de extinção		Não aplicável	–

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16	Total de emissões de gases com efeito de estufa, directas e indirectas, por fonte de energia	Gasolina (ton/ano) Gasóleo (ton/ano) Electricidade (ton/ano) TOTAL (ton/ano)	–	39-40
EN17	Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso		–	39-40

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
EN18*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e a redução alcançada	Não reportado	–	
EN19	Emissões de substâncias destruidoras de ozono, por peso	A SANEST mantém atualizado o levantamento dos equipamentos com substâncias que empobrecem a camada de ozono que existem nas suas instalações. Nestes equipamentos a SANEST continuou a promover a realização das atividades de manutenção, conforme a legislação em vigor.	–	
EN20	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas	–	40	
EN21	Total de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino	Total (m ³ /ano)	–	63-64
EN22	Quantidade total de resíduos por tipo e por método de tratamento	Resíduos perigosos (ton/ano) Valorização (Códigos R) (ton/ano) Eliminação (Códigos D) (ton/ano) Resíduos não perigosos (ton/ano) Valorização (Códigos R) (ton/ano) Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	–	42-44
EN23	Número e volume total de derrames significativos	–	–	65
EN24*	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Não aplicável	–	

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
EN25*	Identificação, tamanho, estado de protecção, e valor da biodiversidade das fontes de água (e respectivos ecossistemas ou habitats) significativamente afectadas pela descarga e escoamento de água realizados pela organização relatora	-	64-65	

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização, e a extensão do impacte da mitigação	Este indicador é reportado ao longo de todos os indicadores ambientais	-	
EN27	Percentagem recuperada dos produtos vendidos e das suas respectivas embalagens	Não aplicável	-	

ASPECTO: CONFORMIDADE

EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, pelo não cumprimento das leis e regulações ambientais	Valor (euros)	0	-
------	--	---------------	---	---

ASPECTO: TRANSPORTE

EN29*	Impactes ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	Valor (euros)	De acordo com o já reportado nos indicadores EN16 e EN17	-
-------	---	---------------	--	---

ASPECTO: GERAL

EN30*	Total de gastos e investimentos ambientais por tipo	Valor (euros)	-	36
-------	---	---------------	---	----

INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA

Formas de gestão

ASPECTO: EMPREGO

LA1	Mão-de-obra total por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial) e por região e por género	Total Trabalhadores Tipos de contrato	-	47-48
-----	---	--	---	-------

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
LA2	Criação de empregos, novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	Total de Saídas em 2010 Taxa Rotatividade Global Mulheres Homens Faixa etária	-	48-49
LA3*	Benefícios para os colaboradores a tempo integral, que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial		-	66-67
LA15	Taxa de retorno e de retenção após licença parental, por género		100%	49

ASPECTO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO

LA4	Percentagem de empregados representados por organizações sindicais		13,1%	-
LA5	Período mínimo de anúncio sobre mudanças nas operações da organização relatora, incluindo se está especificado em acordos sindicais		Os prazos adoptados são os que decorrem da Legislação do Trabalho	-

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

LA6*	Percentagem da mão-de-obra total representada em comités formais de saúde e segurança, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam na monitorização e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional		100%	-
LA7	Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho, por género	Nº de óbitos Taxa de acidentes/lesões Taxa de doenças ocupacionais Taxa de dias perdidos Taxa de absentismo	-	57-58
LA8	Educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para assistir os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças	Total de horas de formação em Higiene e Segurança no Trabalho	-	57-58

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
LA9*	Temas relativos a higiene e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Não aplicável	-	-

FORMAÇÃO

LA10	Média de horas de formação por ano, por empregado e por categoria e por género	N.º Total de Horas de Formação N.º de horas por trabalhador Categorias	-	50-53
LA11*	Programas para gestão de competências e aprendizagem ao longo da vida que suportem a empregabilidade dos empregados e os assistam na gestão dos objectivos de carreira		-	50-53
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira, por género		-	50-53

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LA13	Composição da direcção e do grupo responsável pela governação empresarial; proporção homem/mulher; faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Caracterização dos trabalhadores por género e faixa etária, por categoria profissional	-	53-54
LA14	Rácio entre a média de salário e remuneração atribuído à mulher e a média de salário e remuneração atribuído ao homem, na mesma categoria profissional e local	Categorias Média Salário Homens Média Salário Mulheres	-	55-56

INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR

Formas de gestão

ASPECTO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT

HRI	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos		100%, num total de 54 contratos, 10 de empreitadas, fiscalização e projetos, 29 de de operação e manutenção de infraestruturas e 15 outros	-
-----	--	--	--	---

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
HR2	Percentagem de empresas contratadas, fornecedores e outros parceiros de negócio, críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	-	72	
HR3*	Total de horas de formação para empregados em políticas e procedimentos relacionadas com os aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de empregados que recebeu formação	-	73	

ASPECTO: NÃO-DESCRIMINAÇÃO

HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	0	68	
-----	--	---	----	--

ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO

HR5	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode ser violado ou correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	0	71	
-----	--	---	----	--

ASPECTO: TRABALHO INFANTIL

HR6*	Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva abolição do trabalho infantil	0	71	
------	---	---	----	--

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO

HR7	Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação de todas as suas formas	0	71	
-----	--	---	----	--

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA				
HR8*	Percentagem de pessoal de segurança treinado nas políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização	A SANEST não tem pessoal de segurança interno, sendo a segurança assegurada por empresa subcontratada. No ano de 2011 foi realizada uma ação para entidades externas contratadas, que contou com a participação de 2 elementos da aludida empresa	-	
ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS				
HR9*	Número total de ocorrências de violações de direitos das populações indígenas, e ações tomadas	Não aplicável	-	
HR10	Percentagem e número total de operações que foram sujeitas a avaliações e ou análises de risco relativas a questões de direitos humanos	Metodologia descrita no relatório. Foram enviados questionários e foi auditado um fornecedor	71	
HR11	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, identificadas e resolvidas através de mecanismos formais	0	-	
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO				
Formas de gestão				
ASPECTO: COMUNIDADE				
SO1	Percentagem de operações com envolvimento da Comunidade local, avaliação de impactos e programas desenvolvidos.	-	66-70	
SO9	Operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade	-	66-70	
SO10	Medidas de prevenção ou mitigação implementadas em operações com potenciais impactos significativos negativos na Comunidade	-	66-70	
ASPECTO: CORRUPÇÃO				
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio analisadas relativamente a riscos associados com corrupção	-	32	

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
SO3	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização	-	32	
SO4	Ações como resposta a ocorrência de situações de corrupção	-	32	

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Não aplicável	-	
SO6*	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	Não aplicável	-	

ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL

SO7*	Número total de ações judiciais por motivos de concorrência desleal, anti-trust, práticas de monopólio e seus resultados	Não aplicável	-	
------	--	---------------	---	--

ASPECTO: CONCORDÂNCIA

SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulações	0	-	
-----	--	---	---	--

INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR

Formas de gestão

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	Existência de procedimento aprovado para avaliação de riscos e impactos ambientais do serviço prestado, visando a respectiva melhoria contínua	-	
PR2*	Número total de ocorrências de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	-	65	

Sanest

Indicador		Resposta	Página	Valor
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
PR3	Tipo de informação dos produtos e servidos requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	Não aplicável	–	
PR4*	Número de ocorrências de não-conformidade com a legislação e códigos voluntários referente a informações e rotulagem do produtos e serviços, por tipo	Não aplicável	–	
PR5*	Práticas relacionadas com a satisfação do consumidor, incluindo resultados de pesquisa sobre o assunto	–	66	
ASPECTO: PUBLICIDADE				
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios	0 (Não existem)	–	
PR7*	Número total de ocorrências de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos a publicidade e marketing, incluindo anúncios, promoções e patrocínios, por tipo	0	–	
0				
PR8*	Número total de reclamações substanciadas relacionadas com fuga de informação e perdas de dados de clientes	0	–	
ASPECTO: CONCORDÂNCIA				
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	0	–	

Relatório e Parecer do Conselho Fiscal



**Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.**
Avenida da República, 90-6º
1600-206 Lisboa
Portugal

Tel: +351 217 912 000
Fax: +351 217 957 586
www.ey.com

Relatório de Revisão Independente do Relatório de Sustentabilidade 2013

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

Introdução

1. Fomos solicitados pelo Conselho de Administração da SANEST - Saneamento da Costa do Estoril, SA para procedermos à revisão independente do "Relatório de Sustentabilidade de 2013" (Relatório), referente às actividades desenvolvidas até 31 de Dezembro de 2013. Os procedimentos de revisão foram efectuados de acordo com as instruções e critérios definidos pela SANEST, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

Responsabilidades

2. O Conselho de Administração da SANEST é responsável pela preparação do Relatório e divulgação de informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação, bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma, e igualmente por assegurar que a informação se encontra disponível. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo as nossas conclusões sobre a adequação daquela informação, baseada nos procedimentos de revisão que efectuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

Âmbito

3. Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade 3000 - ISAE 3000, referente a trabalhos de garantia de fiabilidade que não sejam auditorias ou exames simplificados de informação financeira histórica, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.

Sociedade Anónima - Capital Social 1.200.000 euros - Inscrição n.º 178 na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas - Inscrição N.º 9011 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Contribuinte N.º 505 988 283 - C. R. Comercial de Lisboa sob o mesmo número
A member firm of Ernst & Young Global Limited

4. Esta norma exige que sejam planeados e executados procedimentos e aplicadas técnicas e conhecimentos de auditoria, de modo a obter uma adequada compreensão dos assuntos em análise e, considerando as circunstâncias, obter evidências apropriadas e suficientes para basear as nossas conclusões. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações a responsáveis da organização e procedimentos analíticos, incluindo a realização de testes numa base de amostragem, e por conseguinte, proporciona menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade.
5. Relativamente ao GRI (V3.1), o nosso trabalho consistiu na verificação da auto-avaliação feita pela gestão sobre o nível de aplicação das Directrizes.
6. Nesta revisão independente, os nossos procedimentos consistiram em:
 - ▶ Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
 - ▶ Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao exercício de 2013, relacionados com a informação por nós revista;
 - ▶ Revisão analítica dos dados e execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efectuados pela SANEST relacionados com os indicadores quantitativos sujeitos à nossa revisão, bem como de testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa inserida no âmbito do nosso trabalho, através da obtenção e revisão de evidências da mesma;
 - ▶ Confirmação da observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
 - ▶ Revisão do grau de aderência dos conteúdos incluídos no relatório de sustentabilidade, com os requisitos das Directrizes da GRI (V3.1) para o nível de aplicação A; e
 - ▶ Verificação da consistência da informação constante do relatório de sustentabilidade com o resultado do nosso trabalho, e que a mesma não contradiz nenhuma informação relevante, incluída no relatório e contas da SANEST para o exercício de 2013.

Conclusões

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

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

Lisboa, 30 de Junho de 2014

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



Ricardo Filipe de Frias Pinheiro (ROC nº 739)

Ref.: 1329/14-SROC

SANEST - Saneamento da Costa do Estoril, S.A.
Rua Flor da Murta - Terrugem | 2770-064 Paço de Arcos
Tel.: 214 462 100 | Fax: 214 462 270
E-mail: sanest@sanest.pt | Site: www.sanest.pt

