Águas de Santarém A.S.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2025

ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO 4

2 A ÁGUAS DE SANTARÉM 10

3 COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE 18

4 INFORMAÇÕES GERAIS 24

5 INFORMAÇÕES AMBIENTAIS 37

6 INFORMAÇÕES SOCIAIS 54

7 INFORMAÇÕES DE GOVERNANÇA 66

Abreviaturas 73

ANEXOS 77

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Norma VSME | Módulo Base e Módulo Abrangente 7
Tabela 2 – Os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas 22
Tabela 3 – Dados relativos à Águas de Santarém 24
Tabela 4 – Membros do Conselho de Administração 25
Tabela 5 – Canais de Comunicação com as Partes Interessadas / Stakeholders 32
Tabela 6 – Análise de Materialidade 35
Tabela 7 – Intensidade Carbónica | 2024 e 2025 46
Tabela 8 – Indicadores da situação económico-financeira da A.S. 68
Tabela 9 – Lista de Abreviaturas 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Princípios e Valores da A.S. 11
Figura 2 – Impacto ESG | Ambiental, Social e Económico 13
Figura 3 – Ações em destaque no Ano 2025 16
Figura 4 – Nove Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) subscritos pela A.S. 18
Figura 5 – Dimensões ESG (Ambiente, Social e Governança) 19
Figura 6 – Princípios ESG (Ambiente, Social e Governança) 20
Figura 7 – ODS subscritos pela A.S. por dimensão ESG 21

Figura 8 – Organograma 26
Figura 9 – Mapa com as Freguesias do Concelho de Santarém 27
Figura 10 – Selo da Certificação ISO e Selo da Certificação LAC 29
Figura 11 – Selos das Certificações NP 4552, RSC alinhada com os ODS e NP 4590 29
Figura 12 – Selos Certificação SCORING 30
Figura 13 – ERSAR | Selo de qualidade exemplar da água para consumo humano 2025 30
Figura 14 – Partes interessadas 31
Figura 15 – Vetores Estratégicos 33
Figura 16 – Objetivos Estratégicos 34
Figura 17 – Processo – Ambiente 38
Figura 18 – Percentagem Água Não Faturada | 2020 a 2025 40
Figura 19 – Consumo anual de energia por setor (%) 42
Figura 20 – Consumo anual de energia por setor (kWh e €) 43
Figura 21 – Consumo de energia por m^3 de água captada ou tratada (kWh e €/m^3) 44
Figura 22 – Gases de Efeito de Estufa | Âmbito 1 e Âmbito 2 45
Figura 23 – Km percorridos – Carros elétricos vs. a gasóleo 47
Figura 24 – % de resíduos para valorização | 2023 a 2025 48
Figura 25 – Número de colaboradores por vínculo laboral, por nível de habilitação e por intervalo etário e sexo 55
Figura 26 – Cadeia de Valor e ODS subscritos 57
Figura 27 – N.º de Incidentes | 2022 a 2025 58
Figura 28 – Benefícios/Condições Sociais em vigor na A.S. 59
Figura 29 – Áreas da formação ministrada 61

1 INTRODUÇÃO

Mensagem da Administração

Ao Acionista, aos Clientes, aos Colaboradores e aos Parceiros,

Publicar um relatório de sustentabilidade não é um exercício de comunicação. É um ato de prestação de contas. Uma empresa a quem foi confiada a água de um concelho inteiro deve explicar não só o que faz, mas também o que mede, onde falha e o que se compromete a corrigir. É esse o propósito deste primeiro Relatório de Sustentabilidade da Águas de Santarém, relativo ao exercício de 2025.

O ano de 2025 pôs à prova a resiliência do serviço. Foi um dos anos mais quentes desde que há registo em Portugal continental, com seis ondas de calor e seca severa entre julho e outubro. A 28 de abril, o apagão ibérico mostrou, de forma inequívoca, que a continuidade do abastecimento depende da energia, das comunicações e da capacidade de resposta das equipas. Garantimos o essencial. Aprendemos também onde estavam as nossas margens: reservas, equipamentos de recurso e coordenação com entidades externas.

Os resultados que apresentamos são sólidos. Assegurámos 100% de água segura para consumo humano, reconhecida pela ERSAR com o selo de qualidade exemplar. Investimos cerca de 2,9 milhões de euros na rede, substituindo mais de 9 quilómetros de condutas. Encaminhámos para valorização 99,95% dos resíduos produzidos e a totalidade das lamas. Proporcionámos, em média, 45 horas de formação a cada colaborador e mantivemos um sistema de gestão certificado que é referência no setor.

Nem todos os indicadores evoluíram no sentido certo, e dizemo-lo com clareza. A água não faturada fixou-se em 23,17%, um valor estável há quatro anos e em linha com a média europeia, que não é a ambição da Águas de Santarém. As emissões associadas à energia adquirida aumentaram, o cumprimento ambiental das ETAR desceu ligeiramente e o tempo de resposta às reclamações aumentou. Um relatório que mostrasse apenas o que correu bem não serviria a ninguém.

A Águas de Santarém não está obrigada, pela sua dimensão, ao relato de sustentabilidade previsto no direito europeu. Escolhemos fazê-lo voluntariamente, segundo a norma europeia concebida para empresas da nossa dimensão, porque a exigência que importa não vem apenas da lei. Vem dos nossos clientes, do acionista, do regulador e de quem financia o investimento. E as obrigações setoriais estão a mudar: a avaliação do risco desde a origem da água até à torneira, incluindo as perdas, a transição para a neutralidade energética no tratamento de águas residuais e um novo patamar de exigência em cibersegurança. Queremos antecipá-las, não reagir a elas.

Por isso, assumimos para o próximo ciclo cinco compromissos concretos: fixar metas quantificadas e calendarizadas para a redução de perdas de água e de emissões; completar o inventário de emissões, incluindo as dos processos de tratamento; desenvolver um plano de produção de energia renovável própria e de reforço da continuidade operacional; realizar uma análise de dupla materialidade com as nossas partes interessadas; e preparar a renovação geracional das nossas equipas, garantindo que o conhecimento acumulado ao longo de décadas não se perde.

Agradeço aos colaboradores da Águas de Santarém, que tornam possível, todos os dias, um serviço que a comunidade só nota quando falha, e ao Município de Santarém, aos clientes, aos fornecedores e aos parceiros, pela confiança. Cuidar. Poupar. Preservar. Não é um lema. É o critério com que tomamos decisões.

Santarém, 24 de novembro de 2026

Ramiro Matos

Presidente do Conselho de Administração

Sobre o Relatório

VSME B1

A Águas de Santarém tem orgulho em apresentar o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade, um marco que demonstra o compromisso da empresa em integrar a sustentabilidade como um pilar fundamental da sua atividade, especialmente relevante num contexto de preocupação crescente com a escassez de água e a qualidade de vida; solidificando a sua missão para além do fornecimento de água potável, pautando a sua atuação com base em fatores ambientais (uso de recursos naturais, gestão de resíduos, emissões de carbono), sociais (direitos humanos, satisfação dos colaboradores, diversidade) e de governança (transparência, ética, conformidade legal).

Embora certos de que o caminho rumo à sustentabilidade é longo, trabalhoso e com muitos desafios pela frente, estamos confiantes que, com o compromisso e empenho do nosso capital humano, continuaremos, juntos, a fazer a diferença por um futuro mais sustentável para todos.

O presente documento – que se encontra disponível, em formato digital, no website da empresa em www.aguasdesantarem.pt não devendo, por isso, ser impresso – foi elaborado em conformidade com a Norma Voluntária de Relatórios de Sustentabilidade para PMEs (VSME), desenvolvida pelo EFRAG (*European Financial Reporting Advisory Group*). A Comissão Europeia adotou, a 30 de julho de 2025, sob a forma de Recomendação – Recomendação (UE) 2025/1710 –, esta norma como padrão simplificado de reporte dos desempenhos ESG - *Environment, Social and Governance* (práticas com impacto positivo nas áreas ambiental, social e de governança).

Esta norma – que oferece um referencial simplificado para empresas fora do âmbito obrigatório da CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive)* – consiste em dois módulos, o Módulo Básico e o Módulo Abrangente (Opção B). Com o objetivo de apresentar uma visão mais detalhada e clara das práticas e resultados, abordaremos ambos os módulos, com vista a uma maior transparência na comunicação dos nossos compromissos em matéria de sustentabilidade.

Pretende-se que o Relatório de Sustentabilidade tenha uma periodicidade anual e seja um momento de reporte para todas as partes interessadas.

Para facilitar a leitura e a consulta da informação, apresenta-se, na tabela seguinte, os requisitos de divulgação por módulo, de acordo com a Norma VSME, os indicadores correspondentes, bem como onde cada tema é abordado e sua localização.

Tabela 1 – Norma VSME | Módulo Base e Módulo Abrangente

MÓDULO BASE			
REQUISITO DE DIVULGAÇÃO VSME		LOCALIZAÇÃO	
		Capítulo/Secção	Página
B1	Base para a preparação	- Sobre o relatório - A Águas de Santarém - A A.S. em números - Sobre a Águas de Santarém - Desempenho económico e financeiro	6 10 13 24 67
B2	Práticas, políticas e iniciativas futuras para a transição para uma economia mais sustentável	- Políticas - Anexo 1	28 77
B3	Energia e emissões GEE	- Eficiência Energética	42
B4	Poluição do ar, água e solo	- Emissões Atmosféricas	47
B5	Biodiversidade	- Biodiversidade	48
B6	Água	- Recursos hídricos	39
B7	Utilização de recursos, economia circular e gestão de resíduos	- Economia Circular - Gestão de Resíduos	47 48
B8	Força de trabalho: Características gerais	- As Nossas Pessoas	55
B9	Força de trabalho: Saúde e segurança	- Saúde e segurança no trabalho	58
B10	Força de trabalho: Remuneração, negociação coletiva e formação	- C. trabalho e bem-estar colaboradores - Remuneração, Benefícios e C. Sociais - Formação	56 59 61
B11	Condenações e multas por corrupção e suborno	- Ética Empresarial - Cibersegurança, Privacidade e segurança de dados	68 71

MÓDULO ABRANGENTE			
REQUISITO DE DIVULGAÇÃO VSME		LOCALIZAÇÃO	
		Capítulo/Secção	Página
C1	Estratégia: Modelo de Negócio e Sustentabilidade - Iniciativas relacionadas	- A Águas de Santarém - Sobre a Águas de Santarém - Modelo de Governo - Estratégia de Sustentabilidade	10 24 25 33
C2	Práticas, políticas e iniciativas futuras para a transição para uma economia mais sustentável	- Anexo 1	77
C3	Metas de redução de GEE e transição climática	- Eficiência Energética	42
C4	Riscos Climáticos	- Riscos Climáticos	49
C5	Características adicionais (gerais) da força de trabalho	- As Nossas Pessoas - Igualdade, diversidade e inclusão	55 60
C6	Informações adicionais sobre a força de trabalho própria - Políticas e processos de direitos humanos	- Igualdade, diversidade e inclusão - Desenvolvimento do Capital Humano e Gestão de Talentos	60 60
C7	Incidentes graves de direitos humanos	- Saúde e segurança no trabalho	58
C8	Receitas de determinados sectores e exclusão dos índices de referência da EU	-	-
C9	Rácio de diversidade de género no órgão de governação	- Modelo de Governo - Igualdade, diversidade e inclusão	25 60

Nota:
Informações: **Gerais** **Ambientais** **Sociais** **Governança**

Adicionalmente a este relatório, poderá ser encontrada informação complementar sobre a empresa no Relatório e Contas 2025 e no Relatório do Governo Societário 2025.

AGRADECIMENTOS

Endereça-se uma palavra especial de agradecimento a todos os colaboradores que, de forma direta ou indireta, contribuíram para a elaboração deste relatório, que é fruto de um esforço conjunto e coletivo.

PERÍODO

O presente relatório reporta a atividade entre 01 de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025.

REVISÃO DA INFORMAÇÃO

O conteúdo do presente documento foi revisto internamente pelas equipas competentes e validado pela Administração da Águas de Santarém, assegurando assim, a precisão e integridade das informações apresentadas, não tendo sido objeto de verificação externa por uma entidade independente, para um nível limitado de garantia de fiabilidade.

OPINIÃO E CONTACTOS

Para questões, esclarecimentos ou sugestões sobre a informação ora disponibilizada, por favor entrar em contacto através do e-mail: geral@aguasdesantarem.pt.

DATA DA PUBLICAÇÃO

24 de novembro de 2026

A ÁGUAS DE SANTARÉM

“A sustentabilidade não é apenas um compromisso, mas um eixo estruturante da nossa visão de futuro."
Ramiro Matos

2 A ÁGUAS DE SANTARÉM

VSME B1, C1

A A.S. – Empresa das Águas de Santarém, EM, S.A., doravante designada por Águas de Santarém ou A.S., é uma Sociedade Anónima, empresa local de natureza municipal, constituída pelo Município de Santarém, nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 53-F/2006, de 29 de dezembro, entretanto revogada pela Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, e com as alterações introduzidas pelas Lei n.º 53/2014, de 25 de agosto e Lei n.º 69/2015, de 16 de julho.

A Águas de Santarém goza de personalidade jurídica e dispõe de plena capacidade jurídica, abrangendo a mesma todos os direitos e obrigações necessários ou convenientes à prossecução do seu objeto social. Rege-se pelo regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais pelas normas aplicáveis às sociedades comerciais, pelos seus estatutos e, subsidiariamente, pelo regime do sector empresarial do Estado, sem prejuízo das normas imperativas neste previstas.

A Águas de Santarém tem sede na Praça Visconde Serra do Pilar, sita na União de Freguesias da Cidade de Santarém, no concelho de Santarém, podendo, por simples deliberação do seu Conselho de Administração, ser alterada para outro local dentro do mesmo concelho. Constitui objeto principal a prestação dos seguintes serviços de interesse geral, na área do concelho de Santarém, nos termos definidos pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto:

- Serviços Municipais de abastecimento público de água para consumo humano;
- Serviços Municipais de saneamento de águas residuais, incluindo a gestão dos sistemas municipais de águas pluviais.

2.1 Missão, Visão, Princípios e Valores

MISSÃO

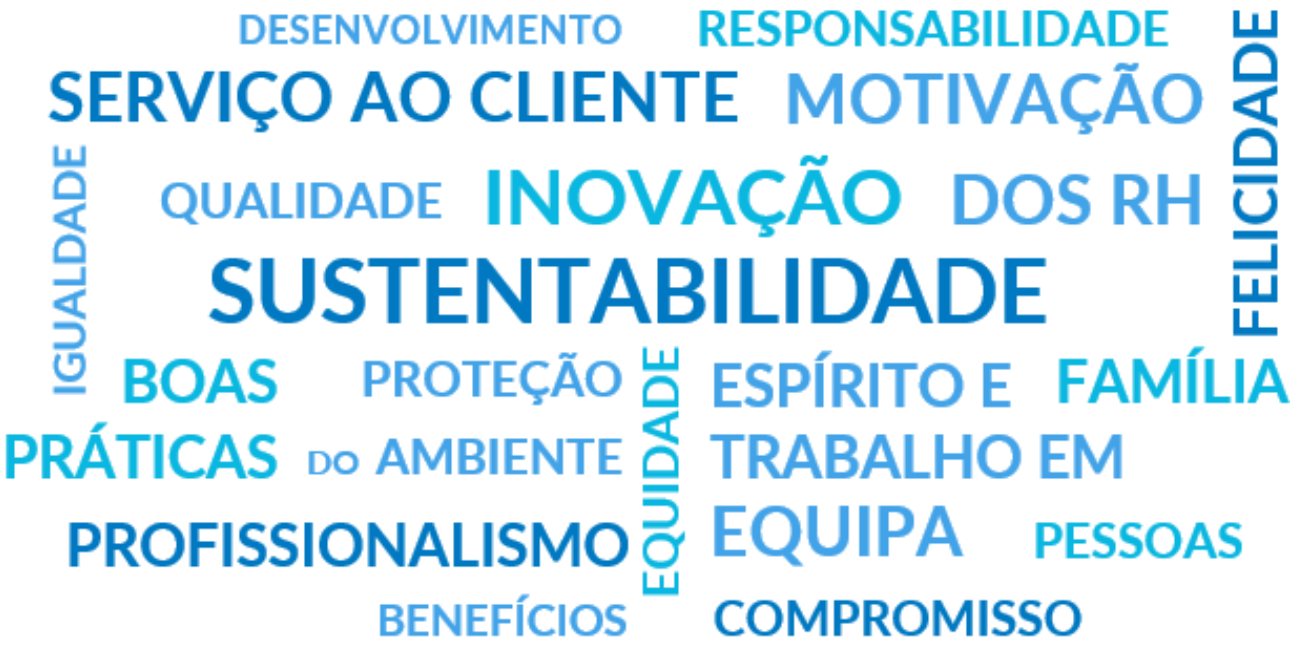
A Águas de Santarém tem como missão satisfazer as necessidades de abastecimento de água e de recolha de águas residuais da população do Município de Santarém, num quadro de sustentabilidade económica, financeira e técnica.

VISÃO

Uma visão cuidada assente numa política de prestação de serviços de qualidade direcionadas para um público exigente, orientada por princípios de eficácia de gestão, tendo em conta a melhoria contínua, não descurando a defesa dos valores de ordem social e ambiental.

PRINCÍPIOS E VALORES

Figura 1 – Princípios e Valores da A.S.



2.2 O nosso propósito

Aquando da tomada de posse do Conselho de Administração, em junho de 2020, a A.S. adotou o seguinte slogan, que se aplica à mensagem, para o público interno e externo:

Cuidar. Poupar. Preservar.

"**Cuidar.Poupar.Preservar.**" é o lema que resume o compromisso com a sustentabilidade, focado em ações diárias para proteger o planeta, economizar recursos – como água e energia – e adotar hábitos ecológicos e amigos do ambiente. O slogan da Águas de Santarém encerra em si a promoção da consciência ambiental, o uso responsável da água e outros recursos, e o bem-estar individual das nossas pessoas, bem como o da comunidade, contribuindo para uma Sociedade mais saudável e com melhor qualidade de vida.

- **Cuidar**: Cuidar de toda a equipa da A.S., apoiando e motivando os nossos colaboradores, bem como proporcionar um serviço de excelência à comunidade onde se insere.
- **Poupar**: Economizar recursos essenciais, como água, energia e papel, entre outros; o que, também, traz benefícios económicos e reduz a pegada de carbono.
- **Preservar**: Proteger a natureza e os ecossistemas, garantindo um mundo saudável para as gerações futuras, através de escolhas conscientes, adotando comportamentos que protejam o meio ambiente e apoiando práticas sustentáveis.

Ações práticas que exemplificam este propósito:

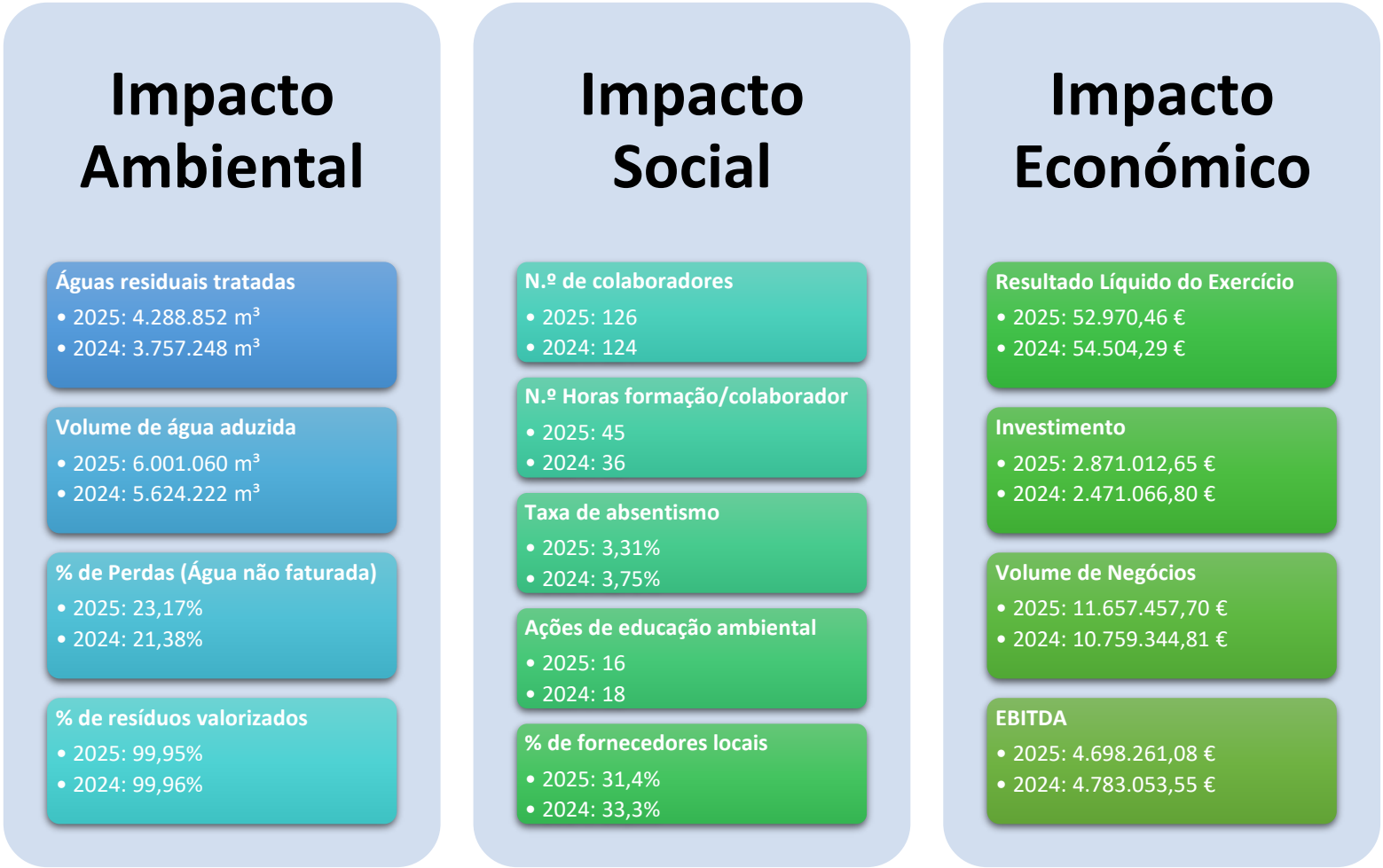
- Economizar água (fechar a torneira) e energia (desligar luzes)
- Reutilizar água
- Reduzir o consumo de plástico e produtos descartáveis
- Separar para reciclar
- Comprar localmente e optar por produtos ecológicos, orgânicos e certificados
- Apoiar marcas e empresas com práticas eco sustentáveis

Este lema traduz-se em pequenos gestos diários que, somados, significam uma grande diferença para o planeta, integrando, assim, a sustentabilidade na nossa rotina.

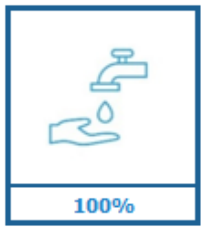
2.3 A A.S. em números

VSME B1

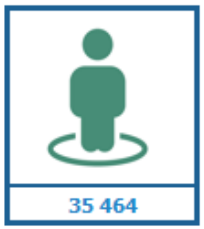
Figura 2 – Impacto ESG | Ambiental, Social e Económico



Abastecimento de Água



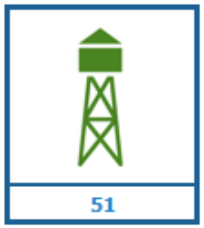
Água segura



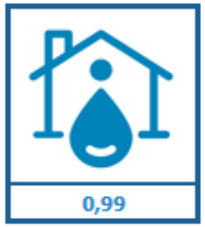
Clientes do serviço de água (n.º)



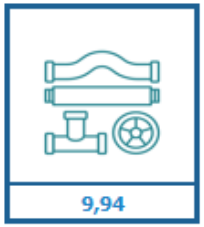
Extensão dos sistemas (km)



Número de reservatórios ativos

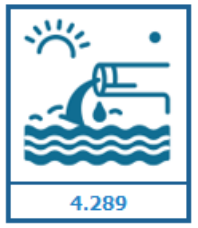


Acessibilidade física do serviço (%)

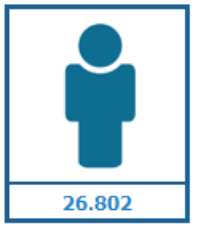


Execução de condutas novas/reabilitadas (km)

Saneamento de Águas Residuais



Volume de águas residuais tratadas (10^3 m^3)



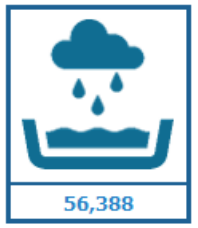
Utilizadores do serviço de águas residuais (n.º)



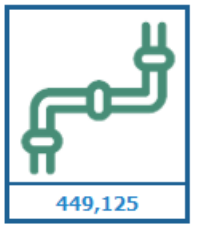
Número de estações elevatórias (EE)



Número de estações de tratamento (ETAR)

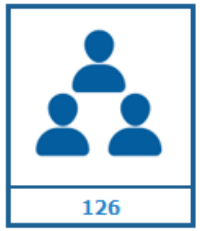


Extensão dos sistemas de águas pluviais (km)



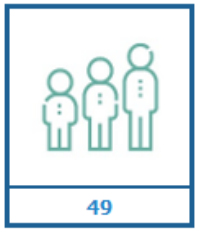
Extensão dos sistemas (km)

Colaboradores



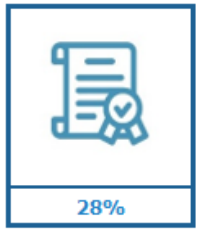
126

Número de colaboradores



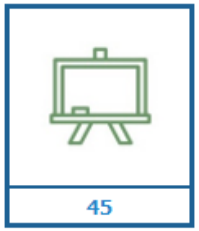
49

Idade média



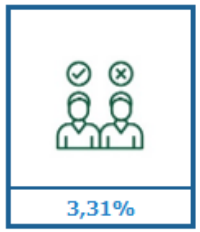
28%

Taxa de participação em formação



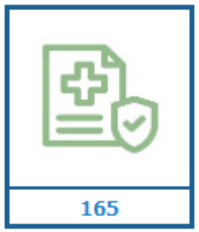
45

Horas de formação por colaborador



3,31%

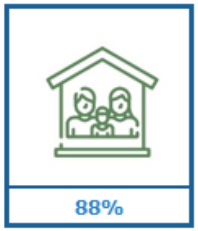
Taxa de absentismo



165

Consultas de medicina do trabalho

Clientes



88%

Clientes domésticos



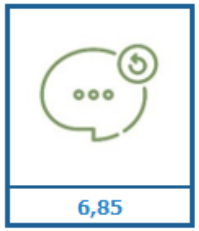
3,93

Nivel de satisfação dos clientes (de 1 a 5)



70

Reclamações escritas (n.º)



6,85

Tempo médio de resposta a reclamações (dias)



39%

Taxa de adesão à fatura eletrónica

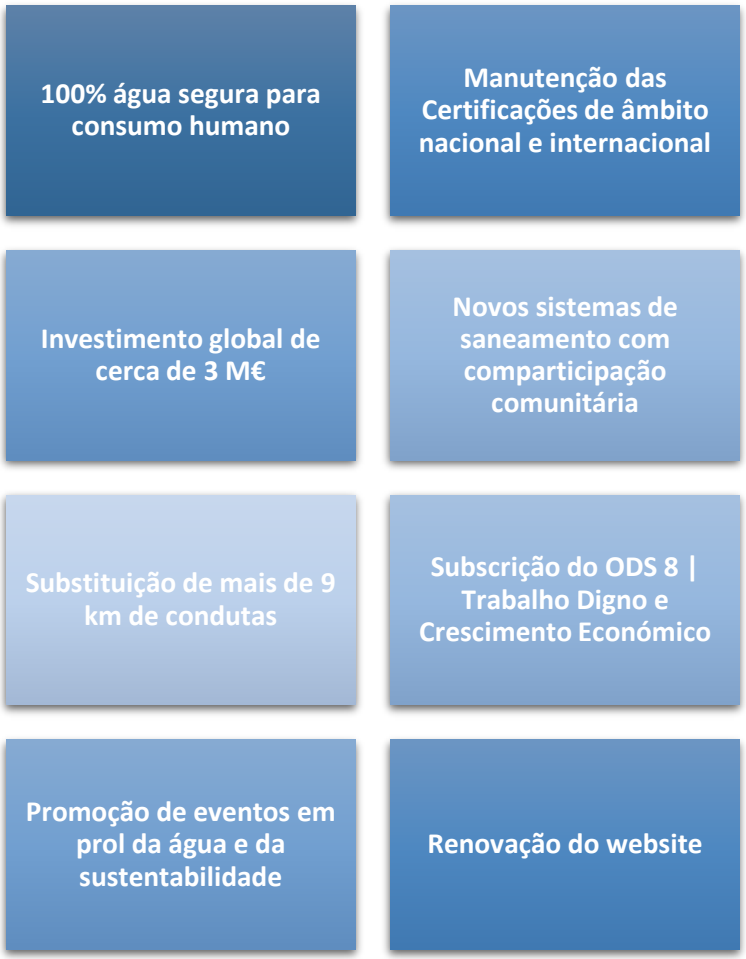


36,50%

Taxa de adesão ao débito direto

2.4 Em destaque no Ano 2025

Figura 3 – Ações em destaque no Ano 2025



COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

"*A sustentabilidade consiste em construir a pensar no futuro.*"
Renzo Piano

3 COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

3.1 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A Agenda 2030 é um plano de ação global, aprovada a 25 de setembro de 2015, pelos 193 Estados-Membros da Organização das Nações Unidas (ONU) que visa erradicar a pobreza, proteger o planeta e garantir a paz e a prosperidade. Estrutura-se em torno de **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, que integram desafios ambientais, sociais e económicos, os quais são desdobrados em 169 metas. Os 17 ODS têm como ambição "não deixar ninguém para trás" e assentam em torno de 5 princípios fundamentais:

- **Pessoas:** Erradicar a pobreza e a fome de todas as maneiras e garantir a dignidade e a igualdade
- **Prosperidade:** Garantir vidas prósperas e plenas, em harmonia com a natureza
- **Planeta:** Proteger os recursos naturais e o clima do nosso planeta para as gerações futuras
- **Paz:** Promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas
- **Parcerias:** Implementar a Agenda por meio de uma parceira global sólida

Num mundo onde os desafios de sustentabilidade são cada vez mais urgentes, a A.S. assume a responsabilidade de contribuir ativamente para nove ODS das Nações Unidas, sendo que o ODS8 foi subscrito em 2025:

Figura 4 – Nove Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) subscritos pela A.S.



3.2 Fatores ESG – Enquadramento à realidade da Águas de Santarém

A sigla ESG, acrónimo de *Environmental, Social and Governance* (Ambiental, Social e Governança), corresponde a um conjunto de critérios utilizados para avaliar o desempenho não financeiro das organizações, analisando o seu grau de compromisso com a sustentabilidade, a responsabilidade social e as boas práticas de governação.

Este enquadramento assume particular relevância no contexto das entidades gestoras de serviços de águas, como a Águas de Santarém, cuja atividade apresenta impactos diretos e indiretos nos domínios ambiental, social e económico, estando alinhada com vários dos ODS definidos pelas Nações Unidas no âmbito da Agenda 2030.

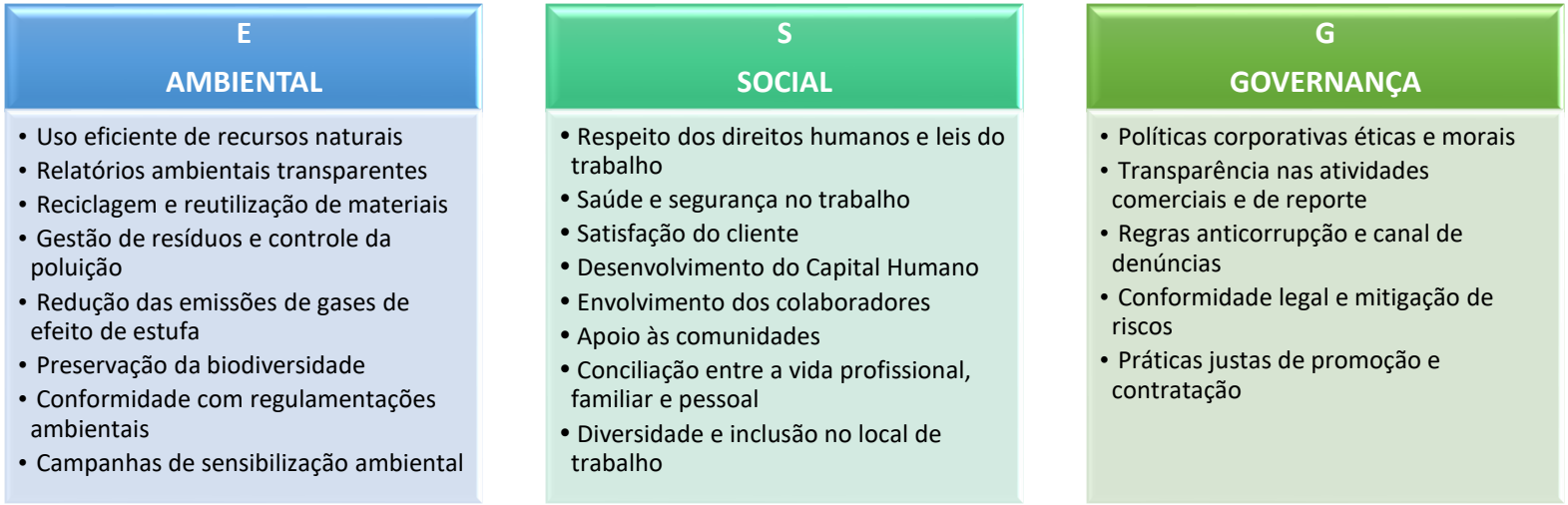
Na Águas de Santarém, a sustentabilidade faz parte do modo como a empresa gere, diariamente, a sua atividade. A integração dos princípios Ambiente, Social e Governança (ESG) reflete práticas concretas, alinhadas com os indicadores de gestão existentes e com os mecanismos disponíveis, tendo como objetivo garantir um serviço público de qualidade, responsável e orientado para o futuro.

Figura 5 – Dimensões ESG (Ambiente, Social e Governança)



3.3 Princípios do ESG

Figura 6 – Princípios ESG (Ambiente, Social e Governança)



Ambiental (E)

A preocupação ambiental está no centro da missão da A.S., estando, diretamente, ligada à gestão eficiente da água, à operação dos sistemas de abastecimento e saneamento e à redução dos impactos ambientais associados à atividade. Neste âmbito, a empresa aposta numa utilização responsável dos recursos hídricos, no acompanhamento do consumo energético das infraestruturas, numa gestão adequada dos resíduos produzidos e no cumprimento rigoroso da legislação ambiental. Paralelamente, promove práticas de prevenção da poluição e ações de sensibilização ambiental, contribuindo para a proteção do ambiente e para a melhoria contínua do seu desempenho ambiental.

Social (S)

No plano social, a A.S. valoriza as pessoas — colaboradores, utilizadores e comunidade — reconhecendo o papel central do capital humano e da proximidade com os munícipes. A atuação da empresa traduz-se na promoção de condições de trabalho seguras e adequadas, no cumprimento das normas laborais e de saúde e segurança, na aposta na formação e qualificação

dos colaboradores e na promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. A relação de proximidade com os utilizadores e a atenção à qualidade e continuidade do serviço reforçam o compromisso da Águas de Santarém enquanto prestadora de um serviço essencial à população.

Governança (G)

A governança da A.S. assenta em princípios de transparência, responsabilidade e respeito pelas regras aplicáveis ao setor. A empresa assegura o cumprimento das normas legais e regulamentares, presta informação clara às entidades reguladoras e às partes interessadas e adota procedimentos internos que promovem a ética, a integridade e a prevenção de riscos. Esta forma de atuação garante uma gestão responsável, alinhada com as boas práticas de governação e com a confiança dos munícipes e parceiros.

3.4 Articulação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável subscritos pela A.S.

A atuação da Águas de Santarém, considerada à luz dos seus indicadores médios e práticas em vigor, apresenta uma ligação direta a vários ODS, nomeadamente nos domínios da água potável e saneamento, saúde e bem-estar, trabalho digno, produção e consumo responsáveis, igualdade de género, ação climática e governação responsável, refletindo a integração progressiva dos fatores ESG na estratégia e na operação da empresa.

Figura 7 – ODS subscritos pela A.S. por dimensão ESG



3.5 Os 10 Princípios UNGC (United Nations Global Compact)

Neste relatório, procurámos, para além de ter uma participação ativa em prol do desenvolvimento sustentável, respeitar os 10 princípios do Pacto Global, que envolvem os direitos humanos e do trabalho, a proteção do ambiente e mecanismos anticorrupção.

Tabela 2 – Os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas

OS DEZ PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS	
ÁREA	**PRINCÍPIO**
Direitos humanos	**1:** As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente
	2: Garantir que eles não sejam cúmplices de abusos de direitos humanos
Trabalho	**3:** As empresas devem defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva
	4: A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório
	5: A abolição efetiva do trabalho infantil
	6: Eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação
Ambiente	**7:** As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais
	8: Empreender iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental
	9: Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente corretas
Anticorrupção	**10:** As empresas devem lutar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

INFORMAÇÕES GERAIS

"*No futuro, a sustentabilidade não será um custo de fazer negócios, mas a única forma de fazer negócios.*"
Michael Porter

4 INFORMAÇÕES GERAIS

Neste capítulo, abordaremos a empresa Águas de Santarém, dando a conhecer os pilares que estão na base da nossa atuação: o modelo de governo, a estrutura organizacional, onde estamos, bem como a estratégia de sustentabilidade e as certificações que reforçam o nosso compromisso com a sustentabilidade e as dimensões ESG.

4.1 Sobre a Águas de Santarém

VSME B1, C1

Na tabela infra são apresentados os principais dados relativos à empresa Águas de Santarém:

Tabela 3 – Dados relativos à Águas de Santarém

Nome formal	A.S. – Empresa das Águas de Santarém – EM, S.A.
Natureza Jurídica	EPMIR
Sede	Praça Visconde Serra do Pilar | 2000-093 Santarém (Distrito: Santarém, Concelho: Santarém, Freguesia: União de Freguesias da Cidade de Santarém)
País em que opera	Portugal
Objeto	Serviços municipais de abastecimento público de água para consumo humano e serviços municipais de saneamento de águas residuais urbanas, incluindo a gestão dos sistemas municipais de águas pluviais
CAE Principal	36002-R4 | Distribuição de água
CAE Secundário (1)	36001-R4 | Captação e tratamento de água
CAE Secundário (2)	37001-R4 | Recolha e drenagem de águas residuais
CAE Secundário (3)	37002-R4 | Tratamento de águas residuais
Total do Ativo	71.681.061,07 €
Volume de Negócios	11.657.457,70 €
Número de colaboradores	126

4.2 Modelo de Governo

VSME C1, C9

O modelo de governo adotado pela Águas de Santarém – assente em princípios éticos, de transparência e de boas práticas de gestão, e numa separação clara de poderes entre os diversos órgãos sociais –, é o modelo clássico, composto pela Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Fiscal Único.

MESA DA ASSEMBLEIA-GERAL

O órgão deliberativo da empresa é composto por um Presidente, um Secretário e um Suplente.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A A.S. é gerida por um Conselho de Administração, composto por um Presidente e dois Vogais, cujas competências se encontram definidas no Artigo 13º dos Estatutos da empresa. Em matéria de diversidade de género, o órgão de administração é composto em cerca de 67% por membros femininos, sendo os restantes 33% por membro masculino.

Tabela 4 – Membros do Conselho de Administração

	Ramiro Matos	Maria Manuela Dinis	Ana Luís
Cargo	Presidente do Conselho de Administração, desde junho de 2020	Vogal do Conselho de Administração, desde junho de 2024	Vogal do Conselho de Administração, desde janeiro de 2026
Sustentabilidade numa palavra/expressão	Eixo estruturante da visão para o futuro	Valor	Responsabilidade

FISCAL ÚNICO

A fiscalização da atividade compete a um Fiscal Único, que deve ser Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, que é o caso na A.S..

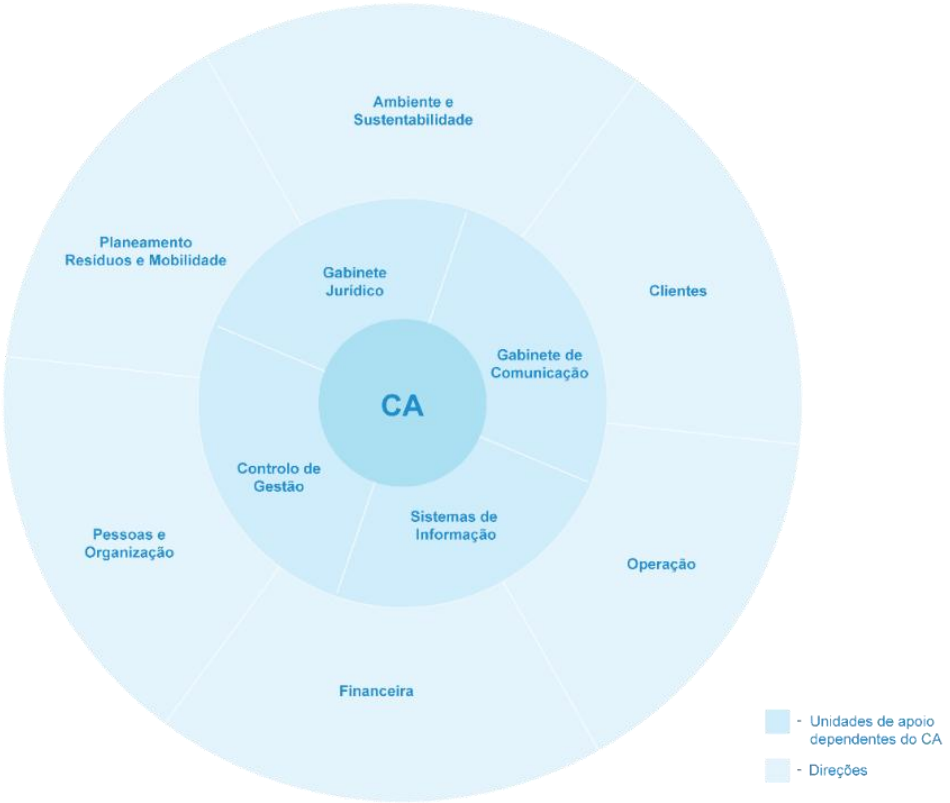
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O organograma circular – que a Águas de Santarém passou a adotar desde junho de 2024 – pretende evidenciar a cultura de colaboração, comunicação mais ágil, coordenação e maior flexibilidade na alocação e integração das pessoas, colocando em destaque as principais unidades orgânicas e a forma como estas se articulam entre si para garantir um funcionamento coeso, eficiente e orientado para a criação de valor para colaboradores, clientes e demais partes interessadas.

O modelo adotado demonstra como a empresa se articula para gerar valor e promover um funcionamento sólido, coerente e alinhado com os princípios da boa gestão.

Assim, a estrutura organizacional da A.S. passou a ter a seguinte representação visual, mais clara e intuitiva:

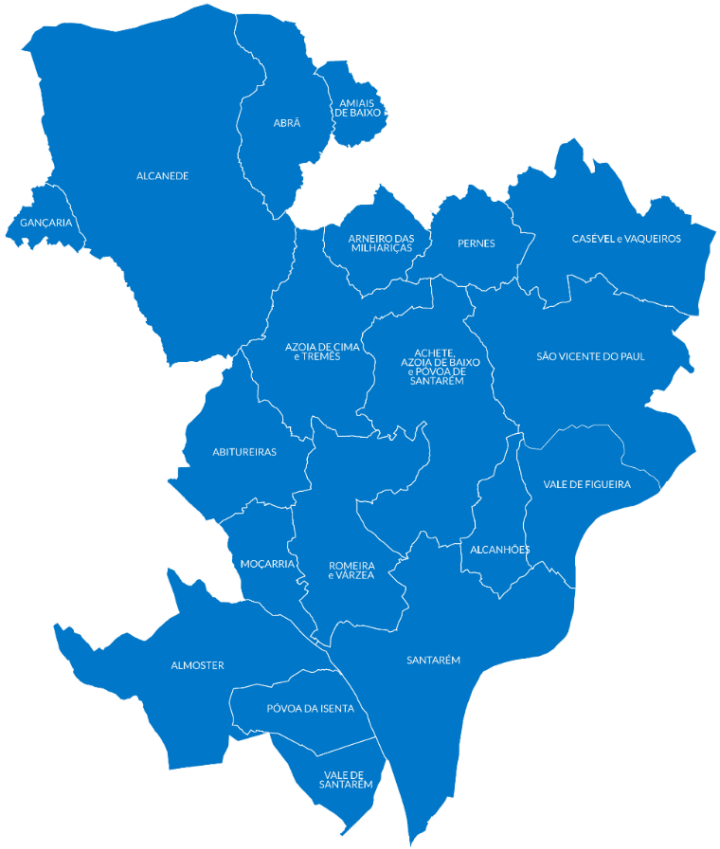
Figura 8 – Organograma



4.3 Onde estamos

O Concelho de Santarém encontra-se dividido em 19 freguesias, sendo que algumas delas foram agrupadas em uniões de freguesias na reorganização administrativa:

Figura 9 – Mapa com as Freguesias do Concelho de Santarém



4.4 Políticas

VSME B2

Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

Esta política foi desenvolvida tendo em conta as atividades e os objetivos da empresa Águas de Santarém.
A nossa atuação vai no sentido de prestar um serviço público de qualidade, orientado por princípios de eficácia de gestão, tendo em conta, a melhoria continua e a defesa dos valores de ordem social e ambiental, num quadro de sustentabilidade económica, financeira e técnica.
A política da qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho evidencia o comprometimento da empresa Águas de Santarém na manutenção do Sistema de Gestão Integrado.
Esta rege-se pelos seguintes princípios:

- Assegurar a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão Integrado;
- Promover o trabalho em equipa, valorização profissional, bem-estar e felicidade organizacional e consulta e participação de todos os colaboradores da empresa Águas de Santarém;
- Cumprir os requisitos normativos, bem como, os requisitos legais aplicáveis e outros que a organização subscreva;
- Garantir a distribuição de água para consumo humano com qualidade à população do município de Santarém;
- Assegurar a recolha e tratamento das águas residuais da população do município de Santarém, garantindo assim, a qualidade de efluentes rejeitados no meio hídrico;
- Avaliar e promover as necessidades e expectativas dos clientes, dos colaboradores, da comunidade e restantes partes interessadas;
- Definir e rever periodicamente os princípios, objetivos e metas, tendo em conta, os processos, impactes ambientais e os riscos laborais significativos, de modo a garantir a melhoria continua;
- Assegurar os meios adequados, de modo a prevenir lesões, ferimentos e danos para a saúde, contribuindo assim, para a proteção da saúde e segurança dos colaboradores e de toda a comunidade envolvente;
- Prevenir a poluição e racionalizar a utilização de recursos naturais, no sentido de minimizar os impactes ambientais.

Esta política é devidamente divulgada pelos colaboradores e restantes partes interessadas.
Por forma a concretizar estes princípios, a empresa Águas de Santarém conta com o envolvimento e participação dos seus colaboradores.

Nota: Estas Políticas encontram-se disponíveis no nosso website.

Política da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal e Bem-Estar e Felicidade Organizacional

Esta política foi desenvolvida tendo como objetivo a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal com vista ao bem-estar e felicidade organizacional.
A felicidade e o bem-estar de todos, contribuirá para prestar um serviço público de qualidade, orientado por princípios de eficácia de gestão, tendo em conta, a melhoria continua e a defesa dos valores de ordem social e ambiental, num quadro de sustentabilidade económica, financeira e técnica.
Neste seguimento, a Águas de Santarém compromete-se a seguir os seguintes princípios e valores:

- Definir e rever os objetivos de saúde e segurança, bem-estar e felicidade e promover medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal dos colaboradores da empresa Águas de Santarém, através de boas práticas laborais, apoio profissional, desenvolvimento pessoal, serviços e benefícios;
- Assegurar a monitorização e melhoria contínua da eficácia dos Sistemas de Bem-Estar e Felicidade, bem como da Gestão da Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal;
- Cumprir os requisitos normativos do sistema integrado de gestão, bem como, os requisitos legais aplicáveis e outros que a organização subscreva em matéria de conciliação, bem-estar e felicidade, atuação socialmente responsável através da subscrição dos ODS, nomeadamente os princípios e valores;
- Envolver de forma contínua, através de uma boa comunicação e meios adequados, todos os colaboradores e restantes partes interessadas, não desvalorizando as diferenças individuais;
- Proporcionar boas práticas laborais, apoio profissional e desenvolvimento pessoal e serviços e benefícios;
- Assegurar o respeito pelo princípio da igualdade e não-discriminação, responsabilização, trabalho com propósito, transparência, atuando de forma ética e respeitando as partes interessadas, subscrito no Plano de Igualdade de Género e no Acordo de Empresa (AE), onde está subscrito o Código de Ética.

Por forma a concretizar estes princípios, a empresa Águas de Santarém conta com o envolvimento, consulta e participação dos seus colaboradores.

Política Responsabilidade Social Alinhada com os ODS

Âmbito Responsabilidade Social Corporativa alinhada com os ODS nas atividades de serviços de captação, armazenamento, distribuição e controlo de água para consumo humano e recolha e tratamento das águas residuais no concelho de Santarém. **Política/Declaração de Intenções**. Esta política foi desenvolvida tendo como objetivo a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Pelas pessoas, pelo planeta e pela prosperidade, a empresa Águas de Santarém assume os seguintes compromissos:

- Cuidar, Poupar e Preservar;
- Promover o desenvolvimento sustentável, e ser transparente sobre o seu desempenho;
- Assegurar os recursos necessários para o bom desenvolvimento e melhoria contínua do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa alinhado com os ODS;
- Integrar os aspetos relacionados com o Sistema de Gestão em todos os processos estratégicos e operações da empresa;
- Cumprir os requisitos normativos, bem como, os requisitos legais aplicáveis e outros que a organização subscreva em matéria de RSC-ODS;
- Envolver de forma continua, através da comunicação e meios adequados, a todas as partes interessadas envolvidas no Sistema, da importância do cumprimento dos procedimentos, do alcance dos objetivos e das consequências do incumprimento;
- Gerir possíveis conflitos de interesses entre os objetivos estratégicos da empresa e do Sistema de Gestão.

De acordo com a Agenda 2030, a empresa Águas de Santarém subscreve os seguintes ODS:

- ODS 3 – Saúde de Qualidade
- ODS 4 – Educação de Qualidade
- ODS 5 – Igualdade de Género
- ODS 6 – Água Potável e Saneamento
- ODS 7 – Energias Renováveis e Acessíveis
- ODS 8 – Trabalho Digno e Crescimento Económico
- ODS 12 – Produção e Consumo Sustentáveis
- ODS 13 – Ação Climática
- ODS 14 – Proteger a Vida Marinha

Para que todos estes compromissos sejam concretizáveis, a empresa Águas de Santarém conta com o envolvimento de todos os seus colaboradores.

4.5 Certificações e Reconhecimentos

CERTIFICAÇÃO

A certificação é uma forma de traduzir, em resultados concretos, o nosso compromisso com a melhoria contínua e a sustentabilidade. A Águas de Santarém tem vindo a consolidar um sistema de gestão assente em normas reconhecidas, nacional e internacionalmente, que garantem o rigor dos nossos processos e reforçam a confiança dos nossos clientes e parceiros.

No âmbito internacional, a empresa Águas de Santarém tem implementado e mantém um sistema de gestão integrado de acordo com os referenciais normativos internacionais **ISO 9001 (Qualidade)**, **ISO 14001 (Ambiente)** e **ISO 45001 (Segurança e Saúde no Trabalho)** no âmbito das suas atividades de captação e distribuição de água para consumo humano bem como para a recolha e tratamento de águas residuais, bem como na Certificação internacional **LAC – Líder de Atendimento ao Cliente**, no canal presencial.

Figura 10 – Selo da Certificação ISO e Selo da Certificação LAC



No âmbito nacional, a empresa Águas de Santarém tem implementado e mantém um **Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal** na gestão das atividades de captação, armazenamento, distribuição e controlo de água para consumo humano e recolha e tratamento das águas residuais no concelho de Santarém, bem como na **Norma Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** e, também, na **Norma Sistema de Gestão do Bem-estar e Felicidade Organizacional**.

Figura 11 – Selos das Certificações NP 4552, RSC alinhada com os ODS e NP 4590



CERTIFICAÇÃO SCORING

A A.S. detém, também, a certificação SCORING, tendo sido considerada, em 2025, uma das **TOP 5% Melhores PME de Portugal**, pelo quinto ano consecutivo (Edição de 2025), e uma das **TOP 10 Melhores PME do Setor e da Região** (Edição 2024), distinções acessíveis a menos de 0,5% das PME nacionais, evidenciando a solidez e o rigor da nossa gestão global.

Figura 12 – Selos Certificação SCORING



RECONHECIMENTOS

Figura 13 – ERSAR | Selo de qualidade exemplar da água para consumo humano 2025



SELO DE QUALIDADE EXEMPLAR DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

Os Prémios e Selos dos Serviços de Águas e Resíduos (vertente das águas) são uma iniciativa da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), organizada em parceria com o Jornal Água & Ambiente, que visam distinguir, anualmente, as entidades gestoras que se destacaram pelo seu bom desempenho, no cumprimento de todos os requisitos legais de controlo da qualidade da água e, bem assim, na apresentação de resultados das análises sem desvios aos elevados padrões de qualidade.

Em 2025, a ERSAR distinguiu a Águas de Santarém com o "Selo de qualidade exemplar da água para consumo humano" atribuído às entidades gestoras de serviços de abastecimento público de água que, no último ano de avaliação regulatória, asseguraram uma qualidade exemplar da água para consumo humano. A A.S. atingiu a excelência na qualidade da água distribuída, garantindo 100% de água segura para consumo humano, resultado dos rigorosos controlos analíticos realizados.

4.6 Partes interessadas

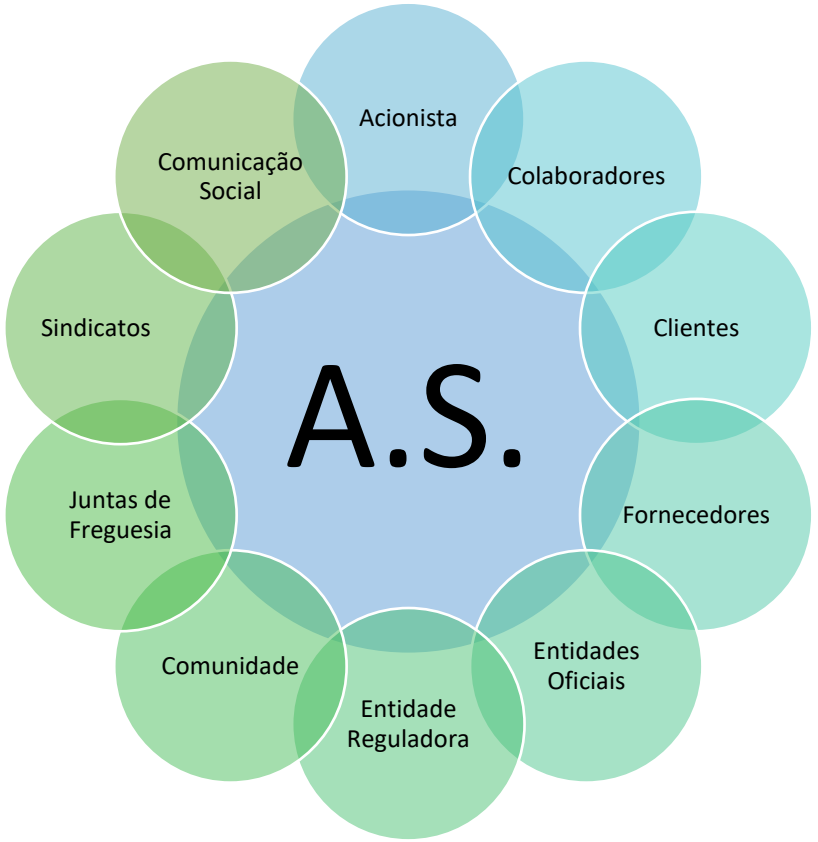
A gestão do relacionamento com as partes interessadas (*stakeholders*) é um pilar fundamental para a Águas de Santarém, enquanto prestadora de um serviço de interesse público.

A participação ativa das partes interessadas é essencial para a A.S., pois permite construir confiança, garantir transparência e promover relações duradouras com aqueles que, direta ou indiretamente, influenciam ou são afetados pela nossa atividade.

A cooperação ativa com os *stakeholders* permite, pois, compreender melhor as necessidades, expectativas e preocupações das partes, promover uma tomada de decisão mais informada, alinhando objetivos comuns e impulsionando a sustentabilidade.

A A.S. assume, assim, um compromisso de colaboração, no âmbito do desempenho da sua atividade, com as várias partes interessadas, comunicando com estes grupos de forma contínua e transparente, através de diversos canais, adaptados às características específicas de cada grupo.

Figura 14 – Partes interessadas



COMO COMUNICAMOS COM AS PARTES INTERESSADAS

A par do presente Relatório de Sustentabilidade – entre outros documentos –, e materializando o princípio da transparência, a A.S. comunica com as partes interessadas através de múltiplos canais, diretos e indiretos, conforme segue:

Tabela 5 – Canais de Comunicação com as Partes Interessadas / *Stakeholders*

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	PARTES INTERESSADAS / *STAKEHOLDERS*									
	INTERNOS		EXTERNOS							
	Acionista	Colaboradores	Clientes	Com. Social	Comunidade	Entidades Oficiais	Entidade Reguladora	Fornecedores	Juntas de Freguesia	Sindicatos
Ações de formação		✓								
Avaliação de fornecedores								✓		
Atendimento digital, telefónico e presencial			✓							
Atividades de educação ambiental		✓	✓		✓					
Campanhas de comunicação		✓	✓		✓					
Canais de reclamação		✓	✓		✓					
Canal de denúncias		✓	✓		✓			✓		
Conferências / Seminários		✓	✓		✓					
Inquéritos de satisfação		✓	✓							
Intranet		✓								
Notas de Imprensa				✓						
Redes Sociais	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reporte anual de Avaliação da Qualidade do Serviço (AQS) e contas							✓			
Reporte financeiro e não financeiro	✓					✓	✓			
Reuniões	✓	✓				✓		✓	✓	✓
Submissão e aprovação do Plano de Controlo da Qualidade da Água (PCQA)							✓			
Website oficial	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

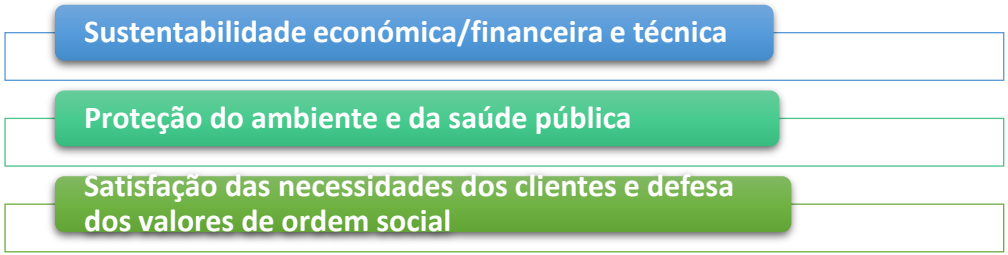
4.7 Estratégia de Sustentabilidade

VSME C1

VETORES ESTRATÉGICOS

Estes três pilares definem a visão estratégica da Águas de Santarém para garantir um serviço público de excelência. Eles orientam todos os investimentos, a gestão diária e o compromisso da empresa com o concelho, e, bem assim, com a Sustentabilidade.

Figura 15 – Vetores Estratégicos



Sustentabilidade económica/financeira e técnica

Focado na eficiência e na viabilidade a longo prazo, este vetor reforça a prioridade que a A.S. atribui à otimização de recursos, procurando minimizar os custos de exploração e garantir a estabilidade financeira; à eficiência técnica, apostando na modernização das infraestruturas e na redução das perdas de água na rede; bem como à transição energética, apostando em energias renováveis e eficiência energética.

Proteção do ambiente e da saúde pública

Este eixo garante a preservação dos recursos hídricos e o bem-estar da população, nomeadamente ao nível da qualidade da água, com um controlo apertado e monitorização contínua para assegurar água segura para consumo humano à população; ao nível da gestão de águas residuais, com o tratamento e devolução ao meio ambiente em conformidade com as normas ambientais; e ao nível da sustentabilidade ambiental, com a integração de princípios alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

Satisfação das necessidades dos clientes e defesa dos valores de ordem social

A A.S. coloca as pessoas e o seu bem-estar e o da comunidade no centro da atividade, em particular no apoio social, na defesa de tarifas justas e implementação de medidas que garantam o acesso à água para todos; na qualidade do atendimento, com o foco na melhoria da experiência do cliente, transparência e proximidade; assim como na responsabilidade social, promovendo campanhas de educação ambiental e sensibilização para o uso consciente da água.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

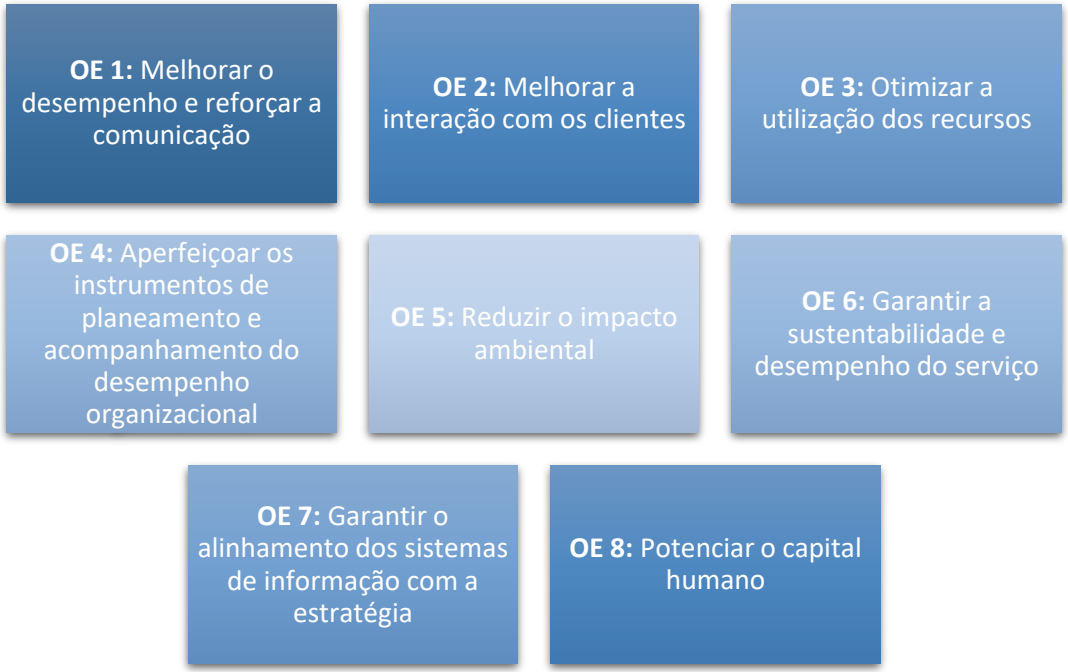
Os Vetores Estratégicos enquadram a definição dos oito Objetivos Estratégicos (OE) que estruturam a atuação da A.S. ao longo do período em análise, tendo estes sido assumidos como os Tópicos Materiais.

Os OE estabelecem um compromisso claro com as dimensões ESG, detalhadas no capítulo "Compromisso com a Sustentabilidade", representando, também, um compromisso, a longo prazo, com os diferentes *stakeholders*.

Esta visão orienta a empresa na modernização contínua, garantindo que a tecnologia e a eficiência caminham lado a lado com a sustentabilidade e a valorização das pessoas.

A avaliação dos OE, resulta da análise integrada dos objetivos operacionais (OO) e das ações e iniciativas associadas, desenvolvidas, ao longo do ano, pelas diferentes estruturas da A.S., sendo que os resultados apurados confirmam o cumprimento global dos OE definidos para o ano, com um grau de execução de 93%, o que evidencia a eficácia do planeamento estratégico, a adequação das opções de gestão e o forte envolvimento das equipas na concretização das ações e iniciativas previstas.

Figura 16 – Objetivos Estratégicos



O desempenho global muito positivo reforça o nosso compromisso com a sustentabilidade, a eficiência operacional, a qualidade do serviço prestado e a criação de valor para a comunidade.

4.8 Análise de Materialidade

A análise de materialidade permite identificar os temas mais relevantes para a A.S. e para as suas partes interessadas, assegurando que as prioridades estratégicas refletem as expectativas internas e externas, permitindo, assim, uma alocação mais eficiente de recursos e desenvolver estratégias de mitigação de riscos mais eficazes.

Tabela 6 – Análise de Materialidade

DIMENSÃO ESG	TÓPICO MATERIAL	LIGAÇÃO A				RELEVÂNCIA PARA	
		VSME	ESRS	PACTO GLOBAL	ODS	ÁGUAS DE SANTARÉM	*STAKEHOLDERS* EXTERNOS
AMBIENTAL	OE5: Reduzir o impacto ambiental	B3, B4, B5, B6, B7, C3, C4	E1, E2, E3, E4, E5	7, 8, 9		☑☑☑☑	☑☑☑☑
SOCIAL	OE2: Melhorar a interação com os clientes	B8, B9, B10, C5, C6, C7	S1, S2, S3, S4	1, 2, 3, 4, 5, 6		☑☑☑☑	☑☑☑☑
	OE8: Potenciar o capital humano					☑☑☑☑	☑☑☑☑
GOVERNANÇA	OE 1: Melhorar o desempenho e reforçar a comunicação	B11, C8, C9	G1	10		☑☑☑☑	☑☑☑☑
	OE 3: Otimizar a utilização dos recursos					☑☑☑☑	☑☑☑☑
	OE 4: Aperfeiçoar os instrumentos de planeamento e acompanhamento do desempenho organizacional					☑☑☑☑	☑☑☑☑
	OE 6: Garantir a sustentabilidade e desempenho do serviço					☑☑☑☑	☑☑☑☑
	OE 7: Garantir o alinhamento dos sistemas de informação com a estratégia					☑☑☑☑	☑☑☑☑

A A.S. tem como objetivo, em futuros reportes, a realização de uma nova análise de materialidade, de acordo com o método da dupla materialidade. Esse exercício constituirá um passo estratégico para alinhar as práticas de sustentabilidade da empresa às expetativas dos seus *stakeholders* e às crescentes exigências regulatórias, o qual servirá de base para a definição dos seus temas prioritários.

AMBIENTE

“Não existe plano B, porque não existe planeta B.”
Ban ki-moon

5 INFORMAÇÕES AMBIENTAIS

5.1 Ambiental em resumo

- 23,17% de água não faturada (19,85% se considerados outros volumes de água autorizados)
- 100% de cumprimento dos parâmetros com Valor Paramétrico (Água segura para consumo humano)
- 1.129,21 toneladas de lamas desidratadas e encaminhadas para compostagem
- 1.236,3 toneladas de resíduos produzidos, sendo 99,95% para valorização
- 1.188 tCO_2e de Pegada de Carbono corporativa (GEE)
- 95% de cumprimento no desempenho ambiental das ETARs
- Uso crescente de carros elétricos
- Realização de 1 Conferência, 1 Seminário e 16 Campanhas de sensibilização ambiental

Neste capítulo, apresentamos a forma como gerimos e mitigamos os impactos ambientais da nossa atividade, através de práticas que promovem a eficiência no uso de recursos, a redução de emissões, trabalhando, ativamente, para a preservação do planeta e para a construção de uma economia de baixo carbono.

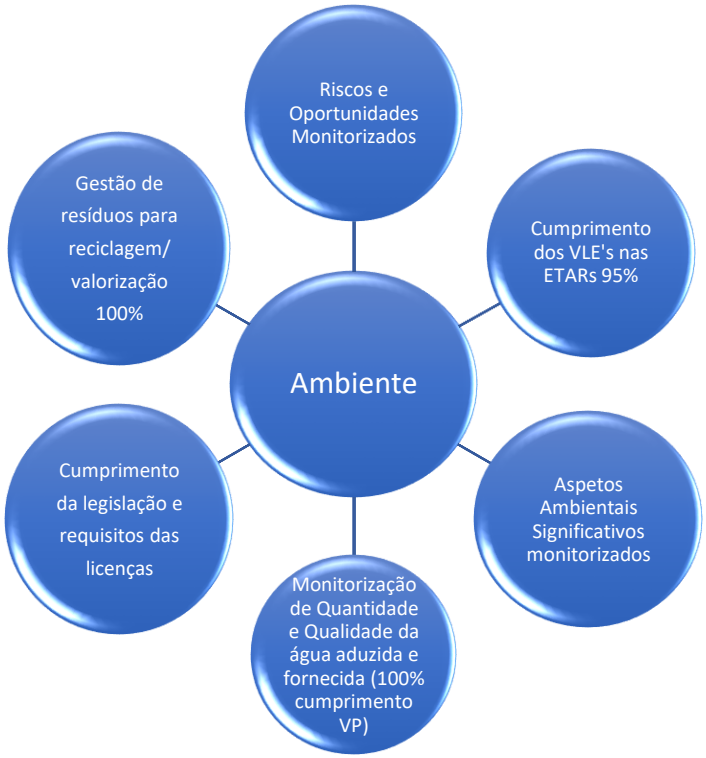
A análise de desempenho ambiental é uma ferramenta essencial para a gestão ambiental, pois permite medir, comparar e analisar o impacto da atividade da A.S. no ambiente. Esta abordagem baseia-se na utilização de indicadores ambientais, que ajudam a quantificar diversos aspetos, como consumo de recursos naturais, eficiência energética, emissões de poluentes e gestão de resíduos.

Adotar estas práticas não só minimiza o risco de multas e penalizações regulatórias, como, também, otimiza processos, reduz custos operacionais com desperdícios.

No âmbito da gestão ambiental, a A.S. pauta a sua atuação em diversas frentes, de que se destacam:

- Redução de perdas e de caudais indevidos
- Plano de Segurança da Água
- Controlo da qualidade da água
- Gestão remota e de Infraestruturas
- Avaliação do risco e impactes ambientais

Figura 17 – Processo – Ambiente



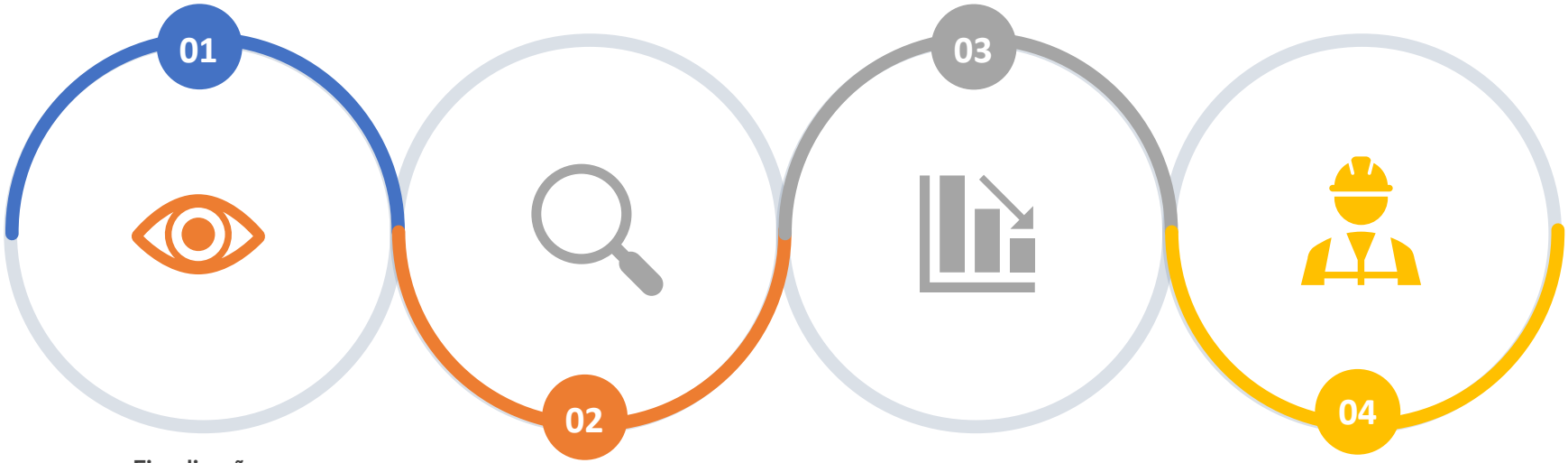
5.2 Recursos hídricos

VSME B6

ÁGUA ADUZIDA E ÁGUA NÃO FATURADA

Em 2025, a Águas de Santarém aduziu, às redes de abastecimento de água do concelho, um volume total de 6.001.060 m³, dos quais 5.864.233 m³ de água a partir de 40 captações de água subterrânea para consumo humano e 136.828 m³ de 5 pontos de entrega (2 EPAL, Aquanena, Câmara Municipal da Golegã e AdVT), o que corresponde a um aumento de cerca de 377 mil m³ face a 2024. Importa referir que a A.S. registou uma percentagem de água não faturada (ANF) de 23,17%. Quando considerados outros volumes de água autorizados, como por exemplo, consumos de bombeiros, de manutenção e/ou de totalizadores, obteve um valor final de perdas de água de 19,85%.

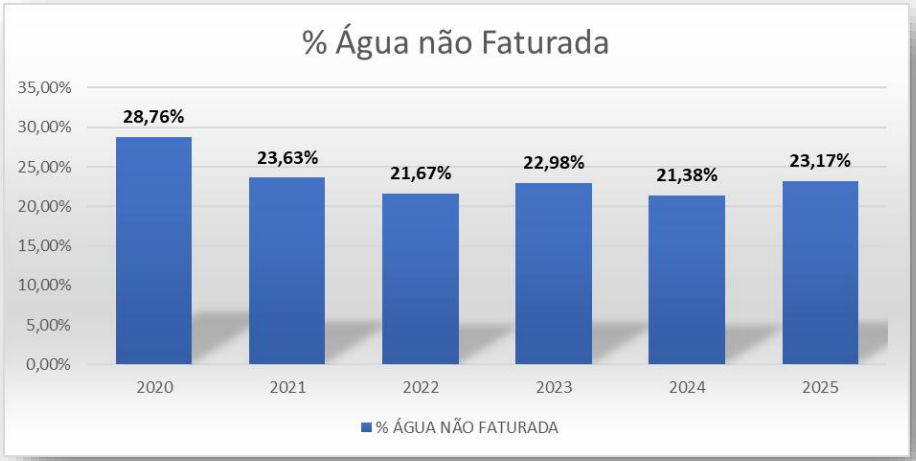
Para melhorar o seu desempenho em termos de indicadores de água não faturada e perdas de água, a A.S. adotou uma estratégia que assenta na fiscalização com meios próprios de modo a eliminar roubos de água e outras situações irregulares. Atualmente, a A.S. faz vídeoscopia de ramais de modo a despistar situações dúbias, faz pesquisa ativa de fugas com uma equipa interna e outra externa de modo a procurar roturas não visíveis. Todas as ZMC – Zonas de Medição e Controlo – estão munidas de equipamentos de telemetria onde, diariamente, são controlados os caudais. Isto permite-nos, também, fazer uma gestão de pressões na rede que leva à diminuição de perdas de água em possíveis roturas existentes. Por último, continua a ser feito um grande investimento na reabilitação de condutas e instalações.



Não obstante a evolução menos favorável na percentagem de ANF, a A.S. realizou um conjunto de ações benéficas para o seu desempenho operacional, de onde se destaca:

- Novos planos de manutenção – Criação e implementação de novos planos de manutenção e verificação das instalações;
- Novos planos de registo de operação da telegestão – Criação e implementação de plano de registos da telegestão de forma a melhorar a monitorização dos sistemas;
- Reforço e monitorização das análises cloro – Melhoramento dos procedimentos de cloragem e análise dos mesmos;
- Georreferenciação de intervenções – Início dos procedimentos de georreferenciação de roturas de conduta e ramal na Baseform;
- Monitorização de fugas em condutas elevatórias – Instalação de equipamentos e procedimentos para controlo de fugas em condutas elevatórias;
- Elaboração e publicação de manual de processos prediais – Criado um manual de processos prediais com o objetivo de clarificar e agilizar os processos relacionados com obras prediais;
- Seminário de Sistemas Urbanos de Drenagem Sustentável – Em maio de 2025, a A.S. organizou um seminário sobre Sistemas Urbanos de Drenagem Sustentável para a promoção de soluções ambientalmente mais sustentáveis, o qual juntou diferentes *stakeholders* do setor.

Figura 18 – Percentagem Água Não Faturada | 2020 a 2025



QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

A água distribuída pela A.S. é considerada segura para consumo humano e de excelência, cumprindo 100% dos parâmetros com Valor Paramétrico. Este desempenho resulta do estrito cumprimento da legislação nacional e da verificação contínua do cumprimento das rigorosas diretrizes da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Plano de Segurança da Água (PSA). A monitorização e o controlo rigorosos são a base para garantir a qualidade da água, prevenir contaminações e promover o uso eficiente deste recurso essencial, assegurando, assim, uma gestão sustentável dos recursos hídricos e a proteção da saúde pública.

GESTÃO E MONITORIZAÇÃO DAS ETARS

Nas 20 Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) que a A.S. mantém em funcionamento – todas devidamente autorizadas, com Licença Ambiental ou Título Único Ambiental válidos –, encontrando-se, assim, em conformidade com as exigências legais e ambientais em vigor; foram produzidas 1.129,21 toneladas de lamas desidratadas e encaminhadas a compostagem, valor inferior a 2024 em cerca de 12% (de 1.282,84 t para 1.129,21 t), o que ficou a dever-se a melhorias operacionais realizadas no sistema de desidratação das lamas na ETAR de Santarém. A totalidade das lamas geradas nas ETARs é valorizada, sendo encaminhada para processos de compostagem.

As descargas efetuadas no meio hídrico são objeto de análises regulares conduzidas por laboratório externo acreditado (Luságua), garantindo, assim, a fiabilidade e imparcialidade dos resultados, promovendo a proteção do meio ambiente e a transparência no processo de monitorização.

No desempenho ambiental das ETARs verificou-se um cumprimento de 95%, face aos 96,5% de 2024, cuja diminuição foi motivada, em particular, pelas afluências indevidas e pelo parâmetro Escherichia coli que, progressivamente, tem sido incluído na renovação de novas licenças.

Importa, igualmente, referir que se registou um aumento do volume de efluentes tratado, em 2025, de 4.288.852 m^3, quando comparado com os 3.757.248 m^3, em 2024, bem como foram reutilizados 7.601 m^3 de água residual tratada, utilizados para funcionamento e lavagens de equipamentos nas ETARs.

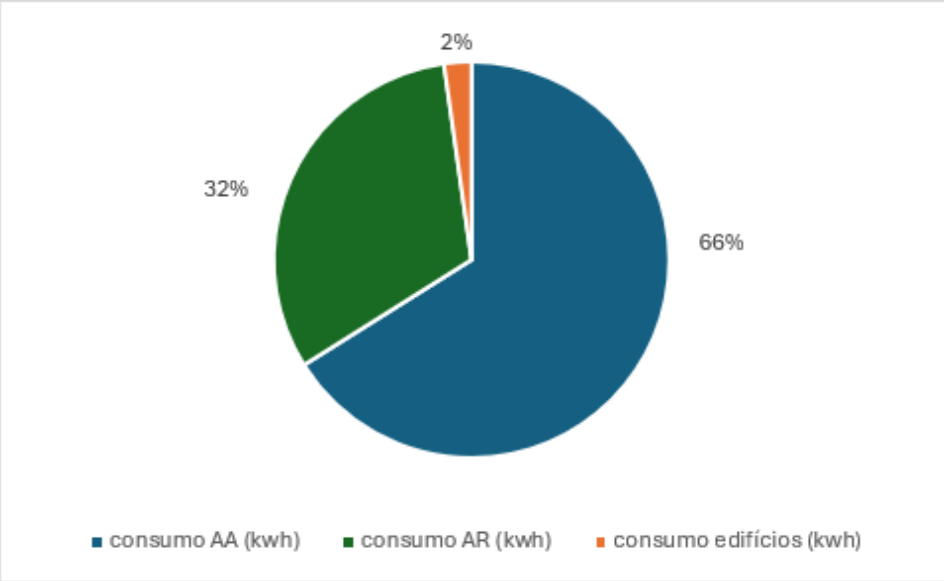
5.3 Eficiência Energética

VSME B3, C3

ENERGIA

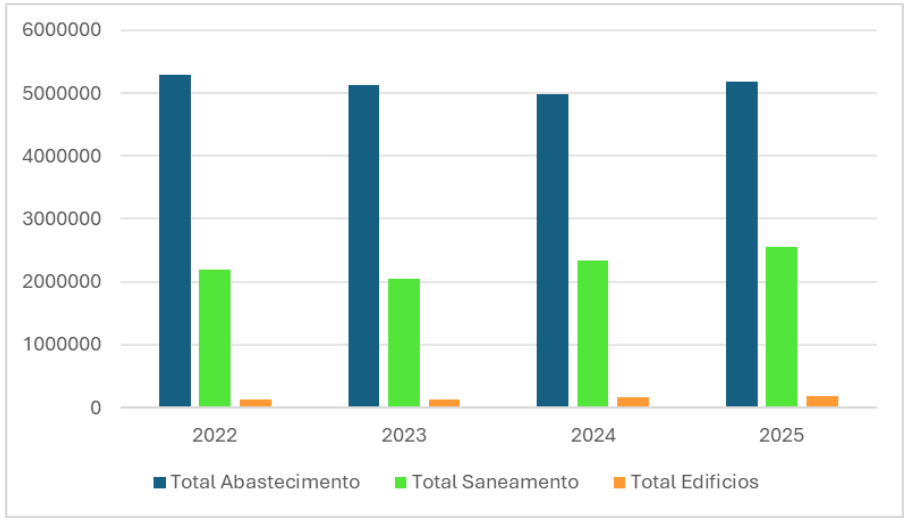
Em 2025, a atividade de abastecimento de água continuou a representar a principal parcela do consumo energético da Águas de Santarém, concentrando cerca de 66% do consumo total de energia da empresa, com 5 183 MWh consumidos. O saneamento correspondeu a aproximadamente 32% do consumo total, com 2 563 MWh, enquanto os edifícios administrativos e operacionais representaram apenas cerca de 2% do consumo energético global, totalizando 178 MWh. No conjunto das atividades da empresa, o consumo anual atingiu 7 924 MWh, correspondendo a um encargo de cerca de 1,18 milhões de euros.

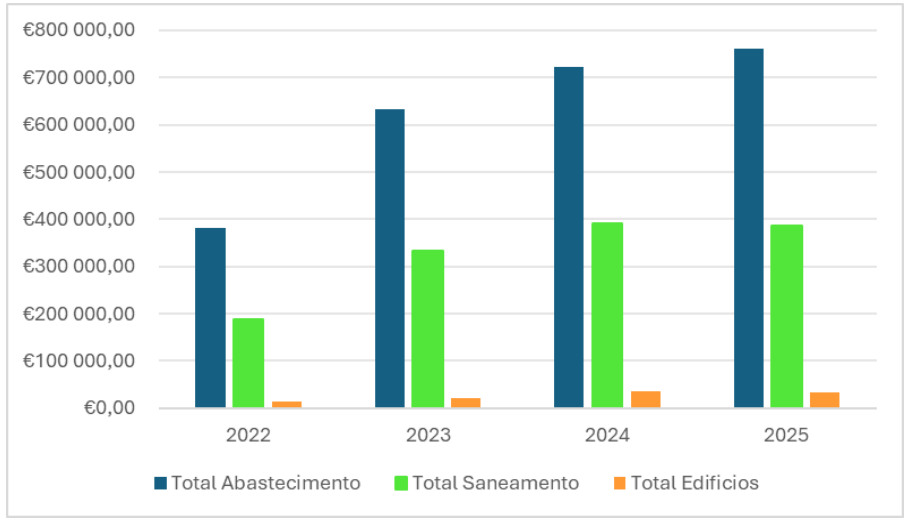
Figura 19 – Consumo anual de energia por setor (%)



Como se constata nos gráficos seguintes relativos ao último quadriénio, e apesar de o consumo de energia, por setor de atividade – abastecimento, saneamento e edifícios –, não registar grande variação, o respetivo custo de energia, por sua vez, evidencia um aumento significativo, o que impacta fortemente os custos de exploração.

Figura 20 – Consumo anual de energia por setor (kWh e €)

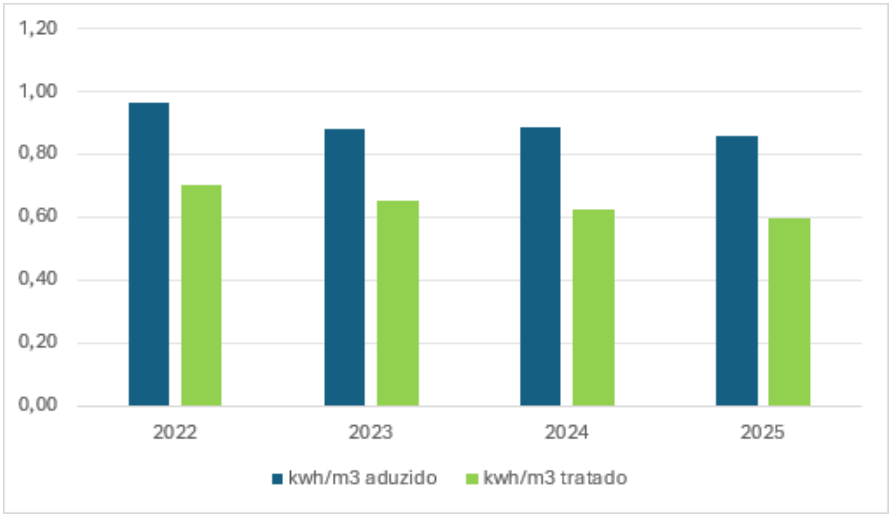


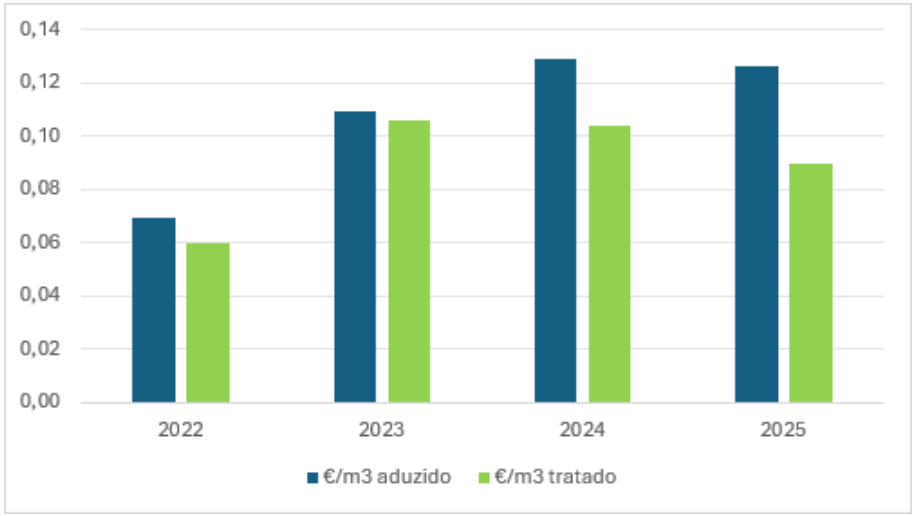


Para uma análise simples de eficiência energética, calculam-se os indicadores de custo e consumo de energia por volume de água captada e tratada, conforme gráficos infra. Como se observa, regista-se uma redução do indicador, o que revela uma maior eficiência energética dos sistemas.

A merecer destaque está a adoção de critérios de compras que têm em consideração a eficiência dos equipamentos, a adoção de esquemas de funcionamento que priorizam as captações de água mais eficientes e a otimização de tempos de funcionamento de equipamentos como medidas que contribuem para estes resultados.

Figura 21 – Consumo de energia por m³ de água captada ou tratada (kWh e €/m³)





Em 2025, a A.S. assumiu como prioridade a implementação de medidas de gestão energética, nas diferentes áreas de atividade, em particular a conclusão do processo de contratação de auditoria energética às instalações, edifícios e frota em exploração pela empresa. No ano transato, e em estrito cumprimento do Plano de Gestão de Energia da Águas de Santarém e do decreto-lei n.º 68A/2015, teve início a referida auditoria energética, que se prevê estar concluída em julho de 2026; a qual visa a otimização dos sistemas de abastecimento e saneamento em todas as suas componentes, a par da redução dos consumos em áreas específicas identificadas.

Para dotar este estudo de robustez, a A.S. tem investido, gradualmente, no aumento do número de pontos de medição dos consumos de energia e de volumes de água e água residual ao longo do processo. A monitorização dos consumos e custos de energia, bem como o acompanhamento da implementação das medidas planeadas constam do plano de gestão de energia e relatórios complementares.

Neste contexto, a eficiência energética global melhorou, refletindo um compromisso contínuo com a sustentabilidade e otimização dos recursos. Esperam-se ações e valores mais robustos, após a conclusão e implementação das medidas identificadas na auditoria energética.

EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

A pegada de carbono corporativa – impacto ambiental da atividade diária da A.S. – representa o total de gases de efeito de estufa (GEE) que gera, de forma direta e indireta, e que totalizou, em 2025, 1.188 tCO_2e.

Âmbito 1 – Emissões Diretas

As emissões diretas provenientes de fontes controladas pela A.S. contabilizaram apenas os combustíveis fósseis utilizados pela frota, já que não se verificaram outras fontes de energia estacionárias nem fugas de gases fluorados. O Gasóleo é responsável pela emissão de 100% das emissões de âmbito 1.

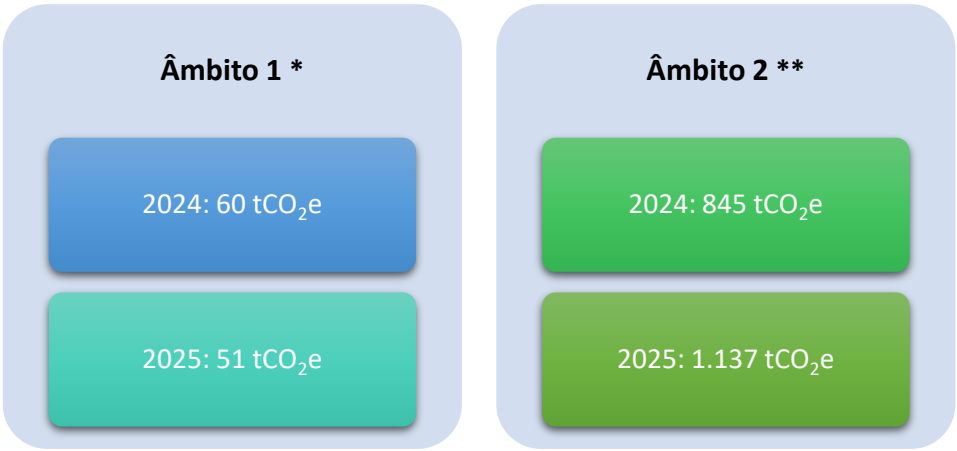
Âmbito 2 – Emissões Indiretas

No âmbito 2, que diz respeito às emissões indiretas associadas ao consumo de energia adquirida, estão incluídas as emissões relacionadas com o consumo de energia elétrica dos edifícios e da frota elétrica. A A.S. encontra-se empenhada na redução das suas emissões de carbono.

Âmbito 3 – Emissões – Cadeia de Valor

No cálculo da pegada de carbono da A.S., referente a 2025, as emissões de âmbito 3 foram desconsideradas.

Figura 22 – Gases de Efeito de Estufa | Âmbito 1 e Âmbito 2



* Fórmula de cálculo: tCO_2e = (Km percorridos x (gCO_2e emitido/Km))/1000000

** Fórmula de cálculo: tCO_2e = (KWh x (gCO_2e emitido/KWh))/1000000

INTENSIDADE CARBÓNICA

A intensidade carbónica da Águas de Santarém registou um aumento de 0,0841 em 2024 para 0,1019 em 2025, correspondendo a uma variação de, aproximadamente, 21,2%.

Este indicador traduz a relação entre as emissões de gases com efeito de estufa associadas à atividade da empresa e a unidade de referência utilizada para a sua medição, permitindo avaliar a eficiência carbónica das operações ao longo do tempo.

Tabela 7 – Intensidade Carbónica | 2024 e 2025

	2024	2025
Intensidade Carbónica *	0,0841	0,1019

* Total de Emissões Âmbito 1 e 2 (market-based) / Volume de Negócios* (kgCO2eq/€)
Calculado de acordo com o indicado na norma VSME (Parágrafo 31)

A evolução observada em 2025 pode resultar de diversos fatores operacionais, nomeadamente alterações nos consumos energéticos, aumento da atividade operacional, variações no mix energético utilizado ou, ainda, da incorporação de novas fontes de emissão no inventário de gases com efeito de estufa. Apesar do aumento registado, este indicador constitui uma ferramenta fundamental para monitorizar o desempenho ambiental da empresa e identificar oportunidades de melhoria.

A Águas de Santarém continuará a acompanhar a evolução da sua intensidade carbónica, reforçando medidas de eficiência energética, promovendo a utilização de energia proveniente de fontes renováveis e procurando reduzir, gradualmente, a pegada de carbono das suas atividades, em alinhamento com os seus compromissos de sustentabilidade e de mitigação das alterações climáticas.

A A.S. continua a trabalhar para reduzir estas emissões, alinhando-se com os objetivos climáticos globais e com as exigências dos clientes e parceiros. Este compromisso passa por reforçar, anualmente, o investimento em soluções mais limpas e sustentáveis, promovendo uma produção mais responsável e resiliente.

EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

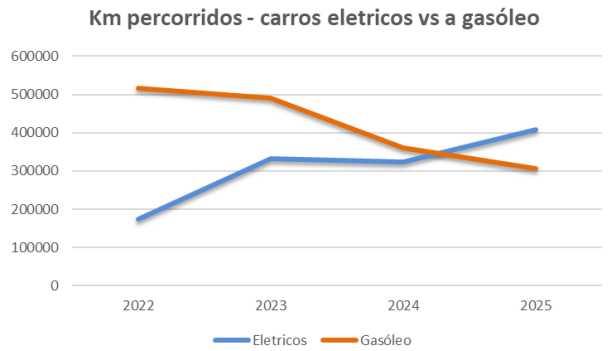
VSME B4

O uso crescente de carros elétricos tem ajudado a baixar o consumo de combustíveis fósseis e as emissões de CO_2, acompanhando o aumento dos quilómetros percorridos por veículos elétricos em relação a 2024.

De salientar que os equipamentos de limpa fossas têm um consumo de combustível que representa cerca de 30% do consumo total, contribuindo, significativamente, para as emissões.

Relativamente aos equipamentos de refrigeração existentes, estes usam, na sua maioria, gases com menor impacto no aquecimento global.

Figura 23 – Km percorridos – Carros elétricos vs. a gasóleo



5.4 Economia Circular

VSME B7

PROCESSOS DE COMPRA

A A.S. adota critérios ecológicos nos seus processos de compra, promovendo a aquisição de bens e serviços que minimizem os impactos ambientais ao longo do seu ciclo de vida. Sempre que possível, são privilegiados produtos com certificação ambiental, elevada eficiência energética, menor consumo de recursos naturais, materiais reciclados ou recicláveis e reduzida produção de resíduos. Esta abordagem contribui para uma utilização mais sustentável dos recursos, para a redução da pegada ambiental e para o cumprimento dos princípios das compras públicas ecológicas definidos pela Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas (ECO360).

Os critérios ecológicos são considerados na seleção de produtos e serviços, em conformidade com as orientações e requisitos estabelecidos pela legislação nacional em matéria de contratação pública sustentável. Desta forma, a organização reforça o seu compromisso com a proteção do ambiente, a economia circular e o desenvolvimento sustentável.

5.5 Gestão de Resíduos

VSME B7

A gestão de resíduos na nossa atividade é um processo, cuidadosamente, estruturado. Ao implementarmos práticas eficazes de gestão, asseguramos que o destino dos resíduos seja realizado de forma responsável, procurando, assim, minimizar os impactes negativos no meio ambiente e na saúde pública.

Em 2025, foram produzidas e encaminhadas 1.236,3 toneladas de resíduos para operadores licenciados, sendo que 99,95% do total teve como destino operações de valorização. As oscilações que se observam na figura 24 dependem, principalmente, das quantidades geradas de Resíduos de Construção e Demolição (RCD) com amianto, sendo que todos os resíduos gerados nas diferentes instalações da A.S., foram devidamente registados e submetidos na plataforma MIRR, assegurando a conformidade com os requisitos legais.

Figura 24 – % de resíduos para valorização | 2023 a 2025



Além disso, durante o acompanhamento das empreitadas, foi garantida a elaboração e implementação do Plano de Prevenção e Gestão de Resíduos de Construção e Demolição (PPG), bem como o acompanhamento ambiental em obra, de acordo com o PPG e com as exigências legais.

Os resultados refletem uma gestão eficiente dos resíduos produzidos e o compromisso da A.S. com práticas sustentáveis, promovendo a economia circular, a otimização dos recursos e a redução do impacto ambiental das suas atividades, ao mesmo tempo, que se assegura a conformidade legal em todas as fases do processo de gestão de resíduos.

5.6 Biodiversidade

VSME B5

Durante o período em análise, não foram identificados impactes ambientais significativos sobre habitats, espécies protegidas ou áreas classificadas resultantes da atividade da Águas de Santarém. A A.S. mantém o compromisso de assegurar uma gestão ambientalmente responsável das suas infraestruturas, contribuindo para a proteção das massas de água, das captações destinadas ao abastecimento público e dos ecossistemas naturais associados ao território onde opera.

5.7 Riscos Climáticos

VSME C4

A Águas de Santarém, enquanto empresa gestora de um bem essencial, reconhece a importância das alterações climáticas e da escassez hídrica, bem como os desafios estratégicos e operacionais que estas representam, nomeadamente na saúde e segurança dos seus colaboradores e nos custos operacionais.

Fenómenos climáticos extremos, como ondas de calor extremo ou cheias, sobrecarregam as infraestruturas da região. Agravadas pelo envelhecimento das redes – realidade desafiante no concelho –, estas condições levam a um aumento de roturas, perdas de água e interrupções no abastecimento, com o consequente aumento dos custos de exploração e de manutenção. A A.S. tem vindo a mitigar estes problemas através da implementação de planos contínuos de reabilitação estrutural e inovação tecnológica, fundamentais para a eficiência e qualidade do serviço prestado.

Recorde-se que o ano de 2025 ficou marcado por temperaturas anormalmente altas, vagas de calor intensas e fases de seca severa, tendo ficado registado como o quinto mais quente em Portugal continental desde 1931 e um dos três mais quentes a nível global. O país enfrentou seis ondas de calor e uma seca severa que se prolongou de julho a outubro, com destaque para um mês de agosto, particularmente, quente.

Merece, ainda, destaque o apagão ibérico de 28 de abril de 2025, que evidenciou a dependência energética das infraestruturas de captação, tratamento e distribuição de água, demonstrando como cortes de energia podem afetar, diretamente, a normalidade dos serviços essenciais no concelho e no país. Este apagão destacou, assim, a necessidade de fortalecer a gestão da continuidade operacional. Apesar de uma resposta eficaz que garantiu o abastecimento essencial, foram identificadas fragilidades, como falhas de comunicação, reservas limitadas e insuficiência de equipamentos de backup. Verificou-se a necessidade de reforçar recursos, padronizar procedimentos de emergência e melhorar a articulação com entidades externas. No seguimento desta aprendizagem implementaram-se medidas que se revelaram fundamentais para a resposta atempada e eficiente na tempestade Kristin, nomeadamente a implementação de um gerador permanente na Estação Elevatória de St.ª Catarina e ativação de redundâncias entre sistemas. Neste momento, a A.S. está em colaboração com a Proteção Civil de forma a atualizar e melhorar os procedimentos em situações de emergência, com especial enfase para projeto de redundância de comunicações em caso de falha das operadoras de comunicação.

5.8 Iniciativas em destaque

Acreditamos que o nosso compromisso com a sustentabilidade está, também, alicerçado com as iniciativas que promovemos. Em 2025, merecem destaque os seguintes eventos e campanhas:

EVENTOS



ESG e o Futuro da Água

A água é um recurso vital e limitado, cuja gestão sustentável é essencial para enfrentar os desafios ambientais e sociais impostos pelas alterações climáticas e pelo crescimento populacional. A integração dos princípios ESG no setor da água não só garante a preservação do recurso, mas, também, posiciona empresas e instituições como líderes na transição para uma economia mais sustentável.

A conferência – organizada em parceria com o ECO – visou promover o debate sobre inovação, políticas públicas e governança responsável, fundamentais para assegurar o acesso inclusivo e eficiente à água no futuro. Reunimos especialistas, decisores e *stakeholders* para fomentar parcerias estratégicas e impulsionar soluções colaborativas que alinhem as metas de sustentabilidade global com a realidade do setor hídrico.

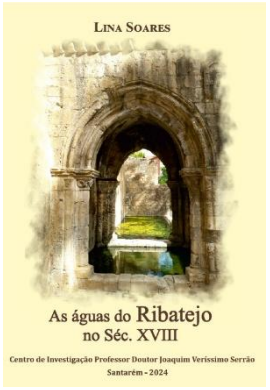


Seminário de Sistemas Urbanos de Drenagem Sustentável (SUDS)

A importância da eficiência e sustentabilidade no setor hídrico esteve em destaque numa iniciativa promovida pela Águas de Santarém, que reuniu especialistas, técnicos e representantes de entidades públicas e privadas para refletir sobre os desafios e soluções técnicas e inovadoras dos desafios ambientais atuais na gestão sustentável da água em meio urbano, de forma a promover a resiliência urbana e a proteção ambiental.

O evento teve como objetivo sensibilizar os projetistas para a adoção de medidas de controlo na origem, reduzindo os impactos da urbanização que contribuem para a prevenção de cheias e redução da carga poluente no escoamento superficial, de forma a atenuar os caudais e volumes de cheia, reduzir a carga poluente, lançada nos cursos de água e nas águas subterrâneas. A nível estético e ambiental, permite ainda, maximizar e valorizar a amenidade do espaço urbano e a biodiversidade.

CAMPANHAS DE SENSIBILIZAÇÃO PRESENCIAIS



As águas do Ribatejo no Século XVIII

A Águas de Santarém teve a honra de apoiar a obra "As águas do Ribatejo no Século XVIII", da autoria da Doutoranda Lina Maria Marques Soares, que foi apresentada ao público num dia repleto de simbolismo – Dia Mundial da Água – , o qual tem o propósito de chamar a atenção de todos sobre a importância da água e defender a gestão sustentável dos recursos hídricos.

Remonta ao Século XVIII, o estudo histórico das águas que a autora circunscreve a uma região localizada – o Ribatejo –, mas que, na realidade, tem uma dimensão global.

A obra convida a olhar para a água com outros olhos – não apenas como um bem essencial à vida, mas também como elemento identitário, cultural e histórico.



Pequenos Heróis, Grandes Mudanças

A propósito do Dia Nacional da água, e consciente do papel essencial da educação ambiental na construção de uma comunidade mais consciente e sustentável, a Águas de Santarém lançou a campanha "Pequenos Heróis, Grandes Mudanças", que chegou às escolas do 1.º ciclo com um livro que convidou os mais novos a aprender a proteger o planeta.

De forma divertida e educativa, a história mostra que cada escolha conta, desde o uso responsável da água até à gestão eficiente de resíduos no interior das nossas casas, apresentando mensagens sobre a proteção do ambiente, o uso eficiente da água e pequenos gestos do dia-a-dia que ajudam a promover a sustentabilidade.

A aposta na sensibilização das novas gerações é essencial para garantir que a preservação da água se torna um hábito comum e enraizado na sociedade, inserindo-se a iniciativa no conjunto de ações de educação ambiental que a A.S. tem vindo a desenvolver.

CAMPANHAS DIGITAIS

Alinhado com o nosso papel preponderante na valorização da água enquanto recurso vital e finito, a A.S. promoveu nas suas redes sociais, a par das iniciativas de carácter presencial, sete rubricas que promovem a consciencialização e sensibilização para este elemento que é tão essencial à nossa existência, divulgando boas práticas ambientais, alinhadas com os Objetivos Desenvolvimento Sustentável.

CAMPANHAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

No âmbito da ação conjunta que decorreu a nível nacional para assinalar abril como o mês para a prevenção dos maus-tratos infantis, a A.S. associou-se a esta causa nobre, colocando no seu edifício Sede, pelo quinto ano consecutivo, um laço azul, realizado com material reciclado que nos remete à "Campanha de Prevenção de Maus-Tratos na Infância".

Criamos, também, uma rúbrica digital "#OKSOLIDÁRIO" que divulga como é possível consignar1% do IRS para apoiar uma instituição do concelho de Santarém ou outra a nível nacional.

SOCIAL

"Pessoas não são apenas recursos a serem geridos, *mas fontes de inovação, criatividade e diferenciação estratégica."*
Gary Hamel

6 INFORMAÇÕES SOCIAIS

6.1 Social em resumo

- 3 acidentes de trabalho
- 97% de taxa de consultas de Medicina no Trabalho
- Entre 95% e 98% de taxa de participação dos colaboradores nos Inquéritos de Saúde e Segurança no Trabalho
- 5.670 horas de formação, com média de 45 horas/ano por colaborador
- Subscrição do ODS 8 - Trabalho Digno e Crescimento Económico
- Plano de Igualdade de Género
- Pacote de Benefícios/Condições Sociais
- 3,93% de índice global de satisfação do inquérito a clientes (numa escala de 1 a 5)
- 70 reclamações recebidas, com um prazo médio global de resposta de 6,9 dias

Neste capítulo, abordaremos a forma como a empresa Águas de Santarém cuida das suas pessoas, nomeadamente na aposta na atração e retenção de talentos qualificados, na saúde e segurança dos seus colaboradores e no compromisso com o bem-estar no ambiente de trabalho.

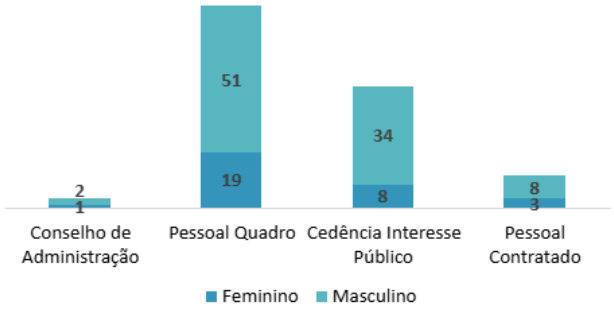
6.2 As nossas pessoas

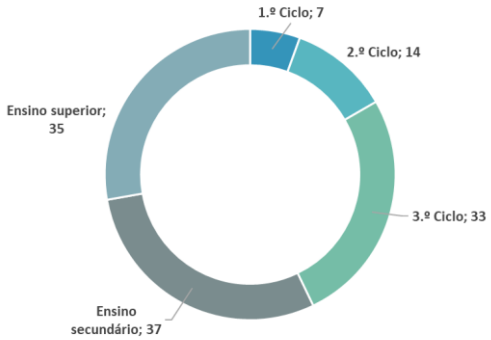
VSME B8, C5

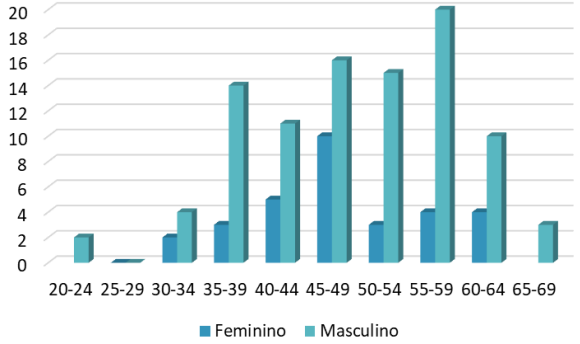
A Águas de Santarém mantém um olhar muito atento aos seus colaboradores, que são o centro e a base do cumprimento da sua missão de interesse público. Os colaboradores são a verdadeira força motriz, que, diariamente, com empenho, dedicação, competência e brio profissional, asseguram um serviço de qualidade e de excelência, que nos define.

Em 2025, a empresa contou com uma equipa de 126 colaboradores, cuja distribuição demonstra uma presença maioritariamente masculina (75%), que reflete, sobretudo, a realidade do sector; ao nível das habilitações literárias constata-se uma prevalência global do ensino secundário, seguida da licenciatura como o segundo nível de qualificação mais representativo, e uma idade média de 49 anos, com uma predominância em idades compreendidas entre os 55 e os 59 anos, conforme se ilustra nas seguintes figuras:

Figura 25 – Número de colaboradores por vínculo laboral, por nível de habilitação e por intervalo etário e sexo







Importa referir que a A.S. analisa o clima organizacional através do índice de felicidade entre os colaboradores, por meio de uma aplicação criada para o efeito, tendo este índice atingido, em 2025, 89,51%. Apesar de se tratar de um valor bastante positivo, verificou-se um decréscimo deste indicador, que pode ser reflexo de um conjunto de fatores internos, como processos de mudança organizacional, aumento das exigências operacionais ou adaptação a novos sistemas e métodos de trabalho, constituindo este resultado um ponto de partida importante para a definição de estratégias que promovam a satisfação, o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal, e a sustentabilidade do desempenho organizacional a médio e longo prazo.

6.3 Condições de trabalho e bem-estar dos nossos colaboradores

VSME B10

A gestão do nosso capital humano assenta em princípios basilares que visam garantir um ambiente de trabalho produtivo, equilibrado, humanizado e orientado para a criação de valor, nomeadamente:

- Compromisso com a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, assegurando condições equitativas de crescimento profissional
- Rejeição absoluta de qualquer forma de discriminação
- Promoção contínua do desenvolvimento e da valorização profissional
- Respeito pelo equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal, criando condições que favoreçam essa conciliação
- Cumprimento rigoroso dos princípios definidos no Código de Ética e Conduta, garantindo transparência, integridade e responsabilidade
- Observância plena da legislação aplicável e das regulamentações internas da Águas de Santarém

Conscientes da importância da família e da conciliação entre a vida profissional e pessoal, somos certificados pela Norma NP 4552, desde setembro de 2021, tendo sido a primeira empresa do distrito e a terceira do sector a nível nacional a obter tal distinção. A certificação foi o culminar de um projeto que traduz o empenho e a crença da A.S. de que a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal é o caminho para uma melhor organização, para o bem-estar de quem nela trabalha, com reflexo nas outras dimensões da vida de cada um. Continuamos, assim, apostados neste ciclo de melhoria contínua e na mudança cultural que exige convocar toda a sociedade a assumir um compromisso coletivo com medidas de impacto a curto, médio e longo prazo.

Merece, igualmente, destaque o facto de a A.S. ter sido a primeira entidade em Portugal a obter, em abril de 2024, a certificação no Sistema de Gestão do Bem-Estar e Felicidade Organizacional, de acordo com a norma NP 4590, a qual distingue organizações que demonstram excelência nas práticas de promoção do bem-estar e da felicidade no ambiente de trabalho, reforçando a satisfação e motivação das equipas e contribuindo para a produtividade e sustentabilidade organizacional.

No âmbito da Responsabilidade Social Corporativa, a A.S. demonstra possuir um sistema de gestão robusto, eficaz e alinhado com a Agenda 2030, tendo, em fevereiro de 2025, subscrito o ODS 8 – Trabalho Digno e Crescimento Económico, a acrescer aos oito ODS subscritos em junho de 2022, momento em que se tornou na primeira empresa certificada na norma Sistema de Gestão em Responsabilidade Social Corporativa alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Este alinhamento reforça a estratégia da empresa na promoção de condições de trabalho seguras, equitativas e orientadas para o desenvolvimento sustentável.

Figura 26 – Cadeia de Valor e ODS subscritos



Seguimos, assim, empenhados em fortalecer a nossa cultura, proporcionando um ambiente onde cada colaborador possa crescer, prosperar e viver os valores da Águas de Santarém.

6.4 Saúde e segurança no trabalho

VSME B9, C7

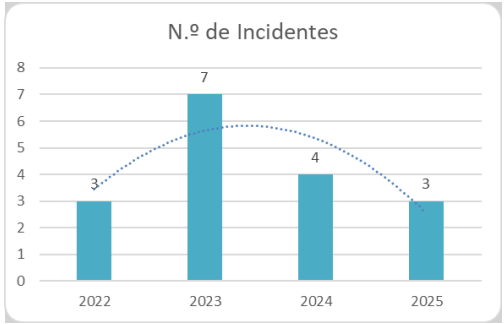
A saúde e a segurança das nossas pessoas é, desde logo, uma das principais prioridades da Águas de Santarém, e, por isso, é inegociável. Refletimos essa prioridade em todas as nossas ações, procurando agir de forma a preservar a vida e o bem-estar dos nossos colaboradores. No que diz respeito à Saúde e Segurança no Trabalho (SST), todas as atividades são, cuidadosamente, planeadas e executadas em conformidade com os requisitos internos e as exigências legais.

A A.S. disponibiliza um seguro de saúde que garante a todos os colaboradores, independentemente do vínculo contratual, o acesso a cuidados médicos de qualidade, extensível ao agregado familiar. Este benefício funciona, por um lado, como um complemento ao salário dos colaboradores, ajudando a reduzir os custos com cuidados médicos, e por outro como um fator de motivação, atração e retenção de talentos. A A.S. garante, igualmente, o acompanhamento regular da saúde do seu capital humano através do serviço de medicina no trabalho, com uma taxa de consultas de 97%.

Consideramos a saúde e segurança no trabalho essencial para a procura da melhoria contínua e da qualidade de vida. Comprometida em garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável, o bem-estar e a integridade dos colaboradores, cujo testemunho disso é a certificação ISO 45001, a A.S. tem implementadas práticas rigorosas nesta matéria, sendo exemplos a presença de técnicos de segurança em obra, a formação contínua adaptada às necessidades, a promoção de exercícios de simulacro com vista a preparar os colaboradores para emergências em situações reais.

Em 2025, verificaram-se 3 acidentes (2 com incapacidade superior a 3 dias e 1 sem baixa).

Figura 27 – N.º de Incidentes | 2022 a 2025



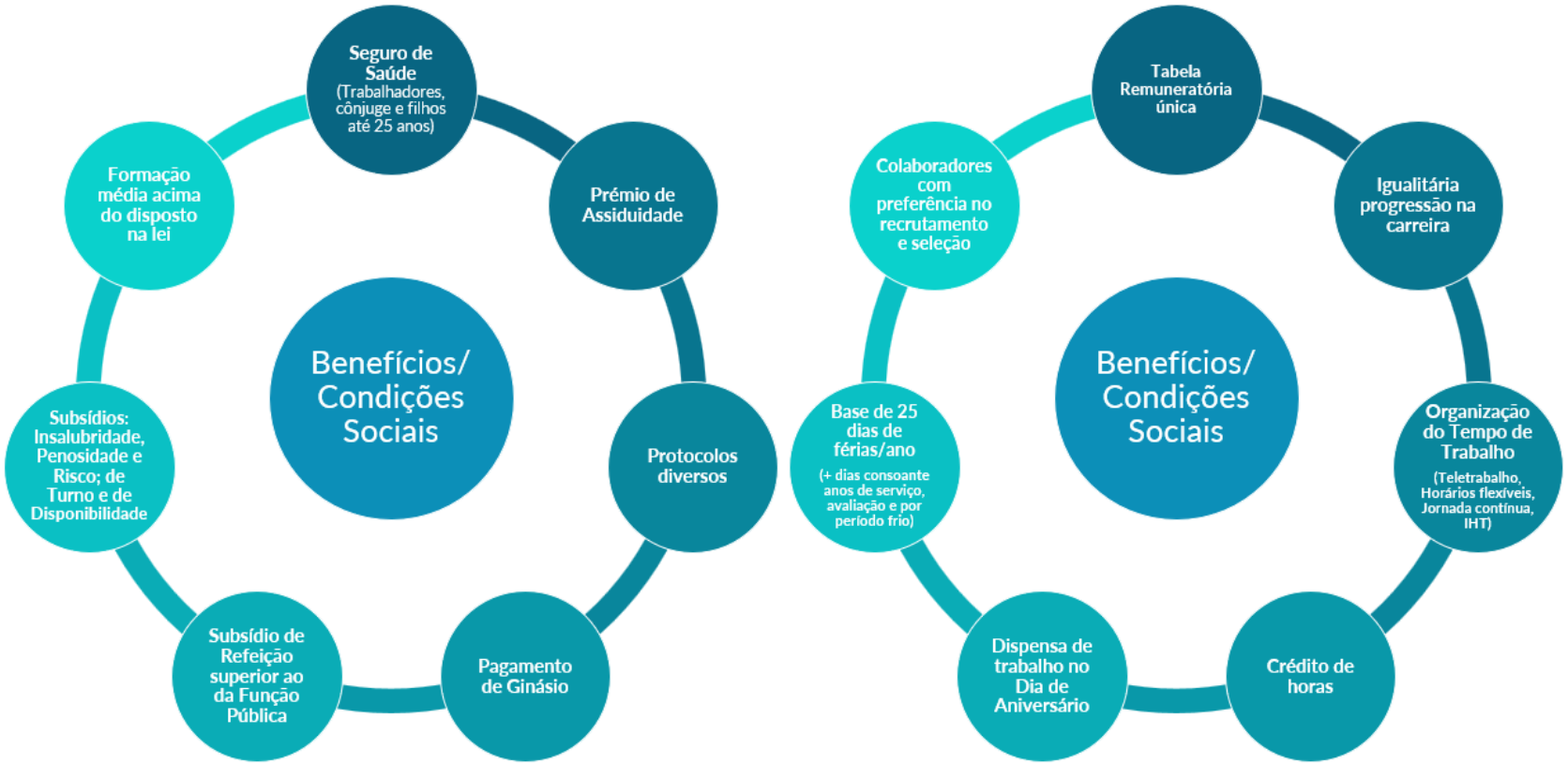
Ao longo do ano transato, foram aplicados diversos inquéritos de SST, com o objetivo de auscultar a perceção dos colaboradores quanto às condições de trabalho, práticas de segurança, níveis de formação e comunicação interna sobre riscos e medidas de prevenção. A forte participação nos inquéritos SST – entre 95% e 98% – reflete uma cultura preventiva consolidada na empresa, traduzindo um forte envolvimento dos colaboradores com estas temáticas e uma crescente maturidade organizacional nesta área.

6.5 Remuneração, Benefícios e Condições Sociais

VSME B10

A remuneração é complementada com um pacote de benefícios pensado para apoiar o bem-estar das equipas, que inclui, entre outros, a oferta de seguro de saúde, o pagamento do subsídio de alimentação em cartão pelo valor máximo legal e a atribuição de um prémio de desempenho anual, definido de acordo com a avaliação individual.

Figura 28 – Benefícios/Condições Sociais em vigor na A.S.



6.6 Igualdade, diversidade e inclusão

VSME C5, C6, C9

A política de recrutamento e seleção da A.S., alinhada com a sua visão estratégica e objetivos de sustentabilidade, é orientada pelos princípios da igualdade, não discriminação e igualdade de oportunidades para todos, independentemente do género, cultura, etnia ou religião, sendo a promoção da diversidade, equidade e inclusão, princípios estruturantes da nossa cultura organizacional, na convicção de que a cooperação entre pessoas com diferentes capacidades, aptidões, perspetivas e experiências é fundamental para o crescimento empresarial e para atrair e reter talento qualificado.

A A.S. mantém ativo o seu Plano para a Igualdade de Género, cumpre a legislação aplicável e assegura política remuneratória uniforme, isenta de discriminação, sendo que a publicação interna da tabela salarial reforça a transparência remuneratória.

6.7 Desenvolvimento do Capital Humano e Gestão de Talentos

VSME C6

É nosso objetivo garantir que todos os colaboradores desenvolvem competências necessárias para poderem alcançar o seu maior potencial. Esperamos da nossa equipa um desempenho de excelência e encorajamos a novas oportunidades e experiências laborais, quebrando barreiras, e garantindo a justiça e a igualdade.

Crescemos orgulhosos com a possibilidade de oferecer oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional que permitem a atração e retenção de talento. A taxa de rotatividade, de 7,72%, deve-se essencialmente a aposentações. Este contexto, aliado a uma antiguidade média de 15,5 anos, sugere estabilidade na permanência dos colaboradores na Águas de Santarém e é compatível com a sua satisfação em integrar a empresa.

A preparação da sucessão e a preservação do conhecimento operacional constituem prioridades para a continuidade do serviço, em alinhamento com o compromisso de renovação geracional assumido para o próximo ciclo. Neste âmbito, propõe-se desenvolver um levantamento das funções e dos conhecimentos críticos e das necessidades previsíveis de substituição,

que permita fundamentar o planeamento da sucessão. A dimensão e o calendário das saídas deverão resultar desse levantamento, não podendo ser determinados apenas pelos indicadores agregados apresentados.

Propõe-se, igualmente, estruturar mecanismos de transmissão de conhecimento, através do acompanhamento em contexto de trabalho, da formação interna e da documentação de procedimentos e da experiência acumulada.

FORMAÇÃO

VSME B10

A formação contínua dos colaboradores é uma prioridade estratégica, refletindo o compromisso com o desenvolvimento das suas competências e valorização profissional.

Neste âmbito, foram desenvolvidas e implementadas diversas iniciativas de capacitação em áreas essenciais ao desempenho das funções e ao desenvolvimento organizacional.

Figura 29 – Áreas da formação ministrada



A prioridade foi a de garantir que cada colaborador tivesse acesso a formação contínua, personalizada e alinhada com as exigências das suas funções, promovendo um ambiente de aprendizagem ativa e estimulando o aperfeiçoamento constante das competências individuais e coletivas.

Cientes de que o crescimento profissional é um motor de motivação e compromisso, e empenhados na valorização e qualificação do seu capital humano, em 2025, a A.S., com um investimento de 37.000 €, proporcionou cerca de 5.670 horas de formação em diversas áreas funcionais, a que correspondeu uma média anual de 45 horas de formação por colaborador – valor superior ao número de horas anuais obrigatórias por lei –, cuja elevada taxa de participação demonstra o reconhecimento interno de que a aprendizagem contínua é o fator essencial para alcançar competências técnicas, aumentando, significativamente, as oportunidades de mobilidade interna e progressão profissional.

6.8 Satisfação dos Clientes

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Os clientes são um ativo fundamental para a Águas de Santarém, sendo essencial a avaliação da sua satisfação para a melhoria contínua do desempenho do serviço.

A A.S. promove a recolha da opinião dos clientes através de inquéritos de satisfação, cujos resultados se traduzem em oportunidades para inovar, melhorar processos e elevar, continuamente, os padrões de excelência na qualidade do serviço prestado.

O Estudo de Satisfação de Clientes de 2025 confirma, à semelhança do anterior realizado em 2022, o bom desempenho global da empresa, com um índice global de satisfação de 3,93 (escala de 1 a 5), sendo, novamente, um dos principais pontos fortes da A.S. o atendimento, pelo profissionalismo, simpatia e disponibilidade dos colaboradores, em particular o do atendimento presencial. Com um elevado nível de satisfação encontram-se, também, os serviços de abastecimento de água, nomeadamente a qualidade e pressão da água e a baixa frequência de interrupções do serviço.

As novas dimensões de análise – a avaliação dos canais digitais e da consciencialização ambiental – demonstraram uma apreciação, globalmente, positiva dos meios digitais e uma elevada sensibilidade dos clientes às temáticas das alterações climáticas e da escassez hídrica.

RECLAMAÇÕES

A gestão de reclamações é um pilar estratégico fundamental para a sustentabilidade. Para além de ser uma prática simples de resolução de problemas, é uma oportunidade de estreitar a relação com o cliente, podendo resultar em melhorias significativas na satisfação dos clientes, o que impacta, diretamente, na reputação da empresa.

Em 2025, foram rececionadas 70 reclamações, menos 14 face ao período homólogo, cuja redução de cerca de 17% evidencia a eficácia das ações internas e da monitorização contínua dos processos. Com resposta dentro do prazo estabelecido, verificou-se um prazo médio global de resposta às reclamações de 6,9 dias, valor superior face ao ano anterior em cerca de 33%, cuja média foi de 5,2 dias.

NOVO WEBSITE A.S.

Em março de 2025, a A.S. deu mais um passo significativo na modernização dos seus serviços digitais com o lançamento do seu novo site, desenvolvido com foco na sustentabilidade e na experiência do utilizador. Com uma identidade visual renovada que potencia a essência da marca Águas de Santarém, o novo site apresenta um design mais contemporâneo e alinhado com as últimas tendências digitais e a forte evolução de hábitos comportamentais do consumidor. Este novo site representa, pois, um marco na transformação digital da empresa, e que tem em destaque a área de Sustentabilidade, que ganhou espaço no menu principal.

A nova plataforma, com um design moderno e intuitivo, reforça o compromisso da empresa com a inovação e a eficiência, disponibilizando uma nova funcionalidade que permite a celebração de contratos de fornecimento de água através de reconhecimento facial e inteligência artificial.

A grande novidade é a possibilidade de efetuar contratos de forma totalmente digital, eliminando a necessidade de deslocações presenciais e reduzindo o consumo de papel e burocracia, contribuindo, assim, para o reforço da sustentabilidade da atividade da empresa. Este avanço na tecnologia de reconhecimento facial insere-se na estratégia da empresa de apostar na digitalização e na sustentabilidade, promovendo soluções que aliam conveniência à responsabilidade ambiental.

6.9 Comunidade e Ação Local

Comprometidos com a responsabilidade social, a Águas de Santarém estabelece, ao abrigo do seu Regulamento – que tem como princípios orientadores a sustentabilidade, a utilidade social, a comparticipação, o planeamento e programação, a transparência, o equilíbrio, a isenção e a justiça –, as regras a que deve obedecer a concessão de apoios a atribuir às entidades sediadas no concelho de Santarém, cujo âmbito da sua atividade seja cultural, recreativo ou desportivo, tendo por base a necessidade de interligação da empresa e do serviço público por si prosseguido com a comunidade e o apoio de iniciativas sustentáveis e que promovam hábitos de vida saudáveis.

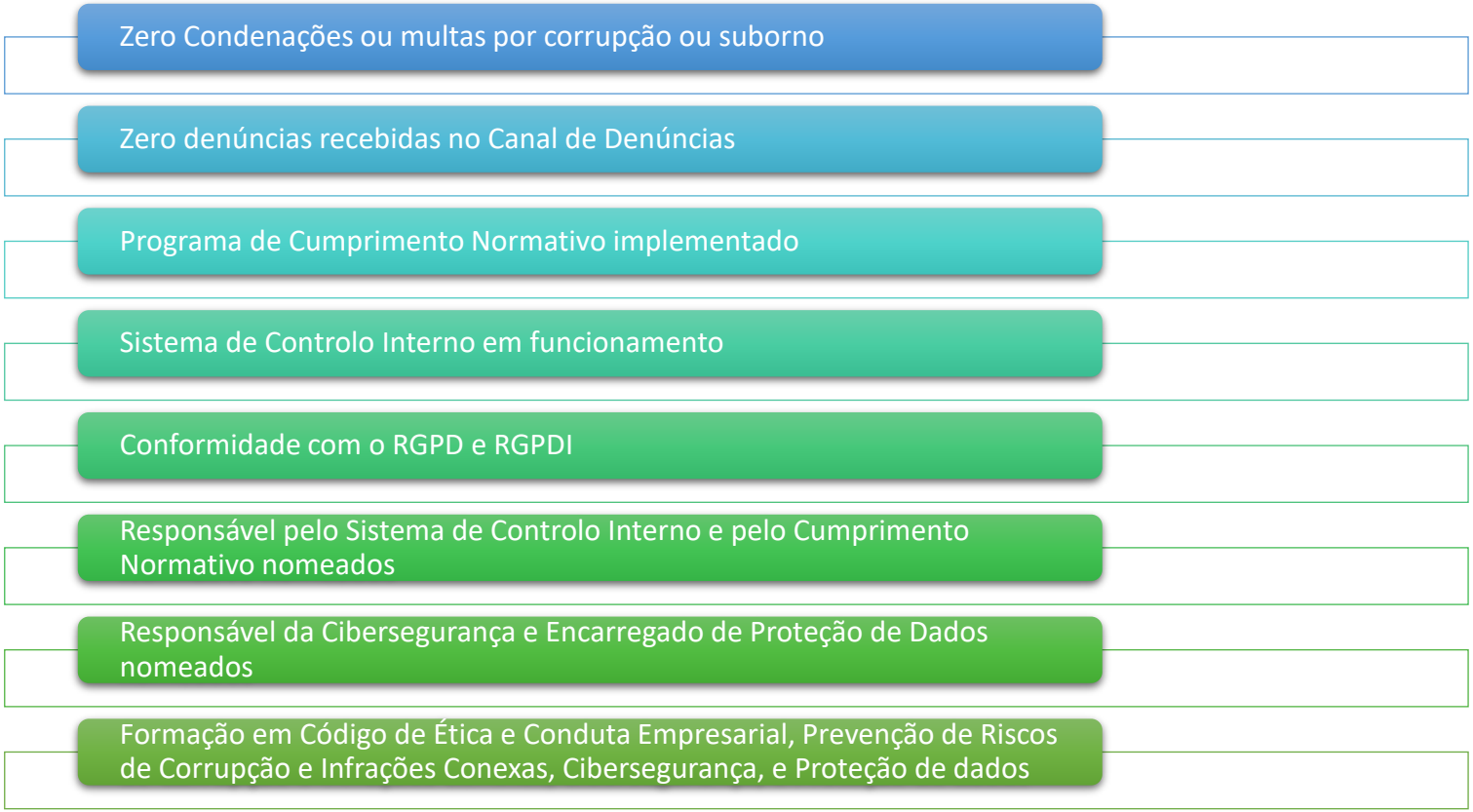
Neste âmbito, em 2025, a A.S. apoiou, no valor total de 6.900,00 €, instituições sociais, associações e iniciativas locais através de donativos, respondendo a solicitações específicas ou colaborando em ações que promovam o bem-estar da comunidade.

GOVERNANÇA

"Governança e sustentabilidade são duas faces da mesma moeda; não se pode ter uma sem a outra."
Paul Polman

7 INFORMAÇÕES DE GOVERNANÇA

7.1 Governança em resumo



Neste capítulo, abordaremos o desempenho económico e financeiro da Águas de Santarém, o modelo de ética empresarial, bem como as práticas em matéria de cibersegurança, privacidade e segurança de dados.

7.2 Desempenho Económico e Financeiro

VSME B1

A sustentabilidade da Águas de Santarém exige uma articulação permanente entre os compromissos ESG, a acessibilidade económica do serviço e a capacidade de financiar a renovação e expansão das infraestruturas. Em 2025, encontravam-se abrangidos pelo tarifário social 464 clientes. Considerando os encargos anuais de referência dos serviços de abastecimento de água e saneamento, o tarifário social representa um encargo de 95,61 €, face a 262,78 € no tarifário geral, o que corresponde a uma redução aproximada de 64%. Por referência a um rendimento médio disponível familiar de 51.395 € anuais, estes encargos representam, respetivamente, cerca de 0,19% e 0,51% do rendimento, evidenciando o contributo do tarifário social para a acessibilidade económica a um serviço público essencial. Importa referir que os indicadores de acessibilidade económica apresentados têm carácter provisório, por se basearem em dados submetidos à ERSAR e que se encontram ainda sujeitos ao respetivo processo de validação regulatória.

Esta dimensão social deve, contudo, ser conciliada com a sustentabilidade financeira e com as necessidades de investimento do serviço. Em 2025, a empresa concretizou um investimento de cerca de 2,87 milhões de euros e gerou um EBITDA de aproximadamente 4,70 milhões de euros, tendo encerrado o exercício com um resultado líquido de 52.970,46 €. Estes indicadores demonstram capacidade operacional, mas também uma margem final reduzida perante a dimensão dos investimentos necessários para a reabilitação das redes, redução das perdas de água, eficiência energética, adaptação climática e melhoria do tratamento de águas residuais.

Neste contexto, as metas ESG devem ser integradas no planeamento económico-financeiro plurianual, identificando, para cada objetivo, o investimento necessário, o calendário de execução, os ganhos operacionais esperados e as respetivas fontes de financiamento. O equilíbrio deverá assentar numa combinação sustentável entre geração de meios financeiros próprios, acesso a fundos comunitários e outros apoios ao investimento, recurso prudente a financiamento e evolução tarifária compatível com a recuperação dos custos, preservando, simultaneamente, os mecanismos de proteção dos clientes economicamente mais vulneráveis.

Tabela 8 – Indicadores da situação económico-financeira da A.S.

INDICADOR	2025	2024
Volume de Negócios	11.657.457,70 €	10.759.344,81 €
EBITDA	4.698.261,08 €	4.783.053,55 €
Margem EBITDA	40,3 %	44,5 %
Investimento	2.871.012,65 €	2.471.066,80 €
Resultado Líquido	52.970,46 €	54.504,29 €

7.3 Ética Empresarial

VSME B11

A integridade e a ética são pilares fundamentais da Águas de Santarém, orientando a sua atuação através de políticas de transparência, responsabilidade social, igualdade e sustentabilidade.

O compromisso da empresa reflete-se na adoção de práticas rigorosas e na disponibilização de documentos de suporte à governação e ao cumprimento normativo.

CONTROLO INTERNO E GESTÃO DO RISCO

A Águas de Santarém dispõe de um Sistema de Controlo Interno (SCI) que visa assegurar a fiabilidade da informação, a proteção dos ativos, o cumprimento das obrigações legais e a adequada gestão dos riscos organizacionais.

Importa referir que a A.S. dispõe de um Responsável pelo Sistema de Controlo Interno (RSCI), que assegura o cumprimento do Regulamento e Sistema de Controlo Interno, o qual integra diversos regulamentos, manuais e procedimentos aplicáveis às áreas financeira, contratação, compras, cadastro e inventário, viaturas e recursos humanos; permitindo identificar, avaliar e mitigar riscos suscetíveis de afetar o desempenho organizacional.

A monitorização periódica dos riscos identificados permite reforçar a resiliência da empresa e apoiar a tomada de decisão.

Compliance e Cumprimento Normativo

O cumprimento normativo constitui um elemento essencial da boa governação, contribuindo para a transparência, integridade institucional e confiança das partes interessadas.

O Decreto-Lei n.º 109-E/2021 de 09 de dezembro, em vigor desde 7 de junho de 2022, criou o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) e estabeleceu o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC). O RGPC é aplicável às pessoas coletivas com sede em Portugal que empreguem 50 ou mais trabalhadores e determina a adoção e implementação de um programa de cumprimento normativo – sob a responsabilidade de um Responsável pelo Cumprimento Normativo (RCN) –, o qual contempla código de ética, plano de prevenção de riscos, canal de denúncias, programa de formação e RCN.

A empresa promove uma cultura de integridade, ética e conformidade, assegurando o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e internos aplicáveis à sua atividade. Neste âmbito, dispõe de Responsável pelo Cumprimento Normativo, Código de Ética e Conduta Profissional, Canal de Denúncias e Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR).

Código de Ética

A Águas de Santarém preconiza – no seu Código de Ética, inserido no Acordo de Empresa – a prossecução dos seus objetivos no cumprimento de elevados padrões de conduta ética, baseados nos conceitos de desenvolvimento sustentável e responsabilidade social.

O desenvolvimento da atividade da A.S. é guiado por sólidos padrões éticos e de conduta, de respeito, integridade, transparência e respeito pelas normas, e que constituem os alicerces fundamentais que orientam a nossa forma de atuar:

- Respeito e promoção dos direitos humanos, preconizados na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores, instituídos pela Organização Internacional do Trabalho;
- Respeito pelas normas de segurança e saúde, assegurando um ambiente de trabalho seguro e saudável aos trabalhadores;
- Luta contra a discriminação, garantindo a igualdade de oportunidades a todos os trabalhadores atuais ou potenciais;
- Luta contra todos os tipos de corrupção, combatendo as práticas de suborno, influências ou abuso de poder;

- Erradicação de todas as formas de exploração, garantindo a não existência de trabalho forçado ou infantil;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente, controlando os impactos ambientais associados à atividade;
- Contribuição ativa para o desenvolvimento sustentável da empresa e da região.

Com o objetivo de assegurar que todos os colaboradores compreendem e seguem os princípios éticos estabelecidos, a A.S. disponibiliza formação nesta matéria, nomeadamente sobre o Código de Ética e Conduta Profissional e sobre o Acordo de Empresa, sendo cada colaborador responsável, individualmente, pelo cumprimento das obrigações neles descritas, pelo que, no exercício diário das suas funções, a sua conduta deve guiar-se, em todas as circunstâncias, pelos valores e princípios naqueles descritos.

CANAL DE DENÚNCIAS

A A.S. assegura a disponibilização de um canal de denúncias, no seu website, nos termos previsto no Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações (RGPDI), aprovado pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, com o objetivo de permitir a comunicação, exclusiva, de infrações ocorridas no âmbito da sua atividade.

Este canal é operado, internamente, para efeitos de receção e seguimento de denúncias e garante os princípios de independência, imparcialidade, sigilo, confidencialidade, anonimato e proteção de dados e ausência de conflitos de interesses no desempenho das funções.

Disponível no nosso website, qualquer parte interessada pode comunicar, através deste canal, irregularidades, condutas impróprias ou violações de normas éticas e legais, estando garantida a total confidencialidade na gestão das denúncias e a proteção contra qualquer forma de retaliação, não tendo sido registada nenhuma denúncia, desde a sua implementação em junho de 2022.

Este mecanismo integra o sistema de controlo interno e de prevenção da corrupção, contribuindo para uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade.

Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Dando cumprimento ao disposto no Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), criado através do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, a Águas de Santarém reconhece a relevância e o valor do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR), na gestão da prevenção e no combate à corrupção e infrações conexas e a utilidade na identificação e avaliação do risco associado, sendo, por isso, uma importante ferramenta de controlo e gestão do seu risco interno.

O PPR tem como objetivo a identificação das principais áreas e interlocutores de risco que, potencialmente, poderão ser sujeitos 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.

Em 2025, reflexo do compromisso coletivo em agir de forma íntegra e responsável, não se verificaram quaisquer condenações ou multas associadas a violações da legislação de anticorrupção e anti suborno.

Os Planos em vigor encontram-se, sempre disponíveis, no website da A.S. e no Portal do Colaborador.

Transparência e Prestação de Contas

A Águas de Santarém pauta a sua atuação por princípios de transparência e responsabilidade, promovendo a divulgação regular de informação relevante junto das partes interessadas através do seu website institucional, nomeadamente Relatório e Contas, Relatório de Governo Societário e, pela primeira vez este ano, o Relatório de Sustentabilidade.

7.4 Cibersegurança, Privacidade e segurança de dados

VSME B11

Cibersegurança

A Águas de Santarém reconhece a cibersegurança como um elemento relevante para a proteção da informação, para a continuidade das operações e para a confiança dos seus clientes, colaboradores e parceiros.

Durante 2025, a empresa prosseguiu iniciativas de reforço da segurança da informação, sensibilização dos colaboradores para os riscos cibernéticos e melhoria contínua das suas práticas de proteção de sistemas e dados.

A gestão dos riscos tecnológicos integra os processos de governação da organização, contribuindo para a resiliência operacional, para a continuidade dos serviços e para a proteção dos ativos de informação.

A empresa assegura o acompanhamento das matérias relacionadas com a segurança da informação, cibersegurança, privacidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS

A proteção rigorosa e a conformidade legal, como o cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) – diploma Europeu (EU 2016/679) que entrou em vigor a 25 de maio de 2018 e que determina as regras unificadas relativas à proteção, ao tratamento e à livre circulação dos dados pessoais das pessoas nos países da União Europeia – , são essenciais para manter a confiança das partes interessadas, tendo a Águas de Santarém nomeado um Encarregado de Proteção de Dados e promovido ações de formação nesta área.

A A.S. lida com informações sensíveis e confidenciais no âmbito da sua atividade, e como tal, compromete-se a adotar as melhores práticas para garantir a proteção de todos os dados que lhe são confiados, pelo que encara a privacidade e a segurança dos dados como uma prioridade absoluta.

A equipa da A.S. segue rigorosamente as normas de privacidade e segurança em conformidade com a legislação em vigor, assegurando que cada informação é tratada com a máxima discrição e protegida contra acessos não autorizados.

Para o cumprimento de obrigações contratuais e legais, a Águas de Santarém trata os dados pessoais dos seus clientes com a finalidade da gestão da relação contratual, gestão de inquéritos de satisfação, processo de recrutamento e gestão de candidaturas.

É, ainda, nosso compromisso a proteção e segurança dos dados pessoais dos utilizadores do nosso website. Os dados recolhidos são processados apenas para garantir a segurança e melhorar a experiência do utilizador, os quais dispõem de direitos sobre os seus dados, nomeadamente de acesso, retificação e eliminação, de acordo com a legislação europeia.

Abreviaturas

Na tabela seguinte identificam-se abreviaturas utilizadas que importa definir no contexto do presente documento:

Tabela 9 – Lista de Abreviaturas

ABREVIATURA	DEFINIÇÃO
A.S.	A.S. – Empresa das Águas de Santarém – EM, S.A.
AA	Abastecimento de água
AdVT	Águas do Vale do Tejo
ANF	Água Não Faturada
AQS	Avaliação da Qualidade do Serviço
AR	Águas Residuais
CAE	Código de Classificação de Atividades Económicas
CMS	Câmara Municipal de Santarém
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization
EE	Estação Elevatória
EM	Empresa Municipal
EFRAG	European Financial Reporting Advisory Group
EPAL	Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

EPMIR	Empresa Pública Municipal de Interesse Regional
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
ESG	Environment, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança)
ESRS	European Sustainability Reporting Standards
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
EU	European Union (União Europeia)
gCO_2e	Grama de Dióxido de Carbono Equivalente
GEE	Gases de Efeito de Estufa
ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização)
ISO 9001	Norma de gestão da qualidade
ISO 14001	Norma de gestão ambiental
ISO 45001	Norma de segurança e saúde no trabalho
km	Quilómetro
kWh	Quilowatt-hora
LAC	Líder de Atendimento ao Cliente
m^3	Metro cúbico
MENAC	Mecanismo Nacional Anticorrupção
MIRR	Mapa Integrado de Registo de Resíduos
MWh	Megawatt-hora

N.º	Número
NP	Norma Portuguesa
NP 4552	Norma de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal
NP 4590	Sistema de Gestão do Bem-Estar e Felicidade Organizacional
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OE	Objetivo Estratégico
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OO	Objetivo Operacional
PCQA	Plano de Controlo da Qualidade da Água
PME	Pequenas e Médias Empresas
PPG	Plano de Prevenção e Gestão de Resíduos de Construção e Demolição
PPR	Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PSA	Plano de Segurança da Água
RCD	Resíduos de Construção e Demolição
RCN	Responsável do Cumprimento Normativo
RGPC	Regime Geral de Prevenção da Corrupção
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RGPDI	Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações

RSC	Responsabilidade Social Corporativa
RSCI	Responsável do Sistema de Controlo Interno
S.A.	Sociedade Anónima
SCI	Sistema de Controlo Interno
SST	Saúde e Segurança no Trabalho
SUDS	Sistema Urbano de Drenagem Sustentável
t	Tonelada
tCO_2e	Tonelada de Dióxido de Carbono Equivalente
UN	United Nations (Nações Unidas)
UNGC	United Nations Global Compact
VSME	Voluntary Sustainability Reporting Standard for non-listed SMEs (Norma Voluntária de Relatórios de Sustentabilidade para PMEs)
ZMC	Zona de Medição e Controlo

ANEXOS

ANEXO 1 | Ações para a transição para uma economia mais sustentável

B2 - Práticas, políticas e iniciativas futuras para a transição para uma economia mais sustentável

C2 - Descrição de práticas, políticas e iniciativas futuras para a transição para uma economia mais sustentável

A identificação teve por base o Guia da EFRAG: "*C2 Supporting Guide - Excel - Examples and case studies*"

TÓPICO MATERIAL VSME	TÓPICO MATERIAL DA A.S.	AÇÕES	INDICADORES
DIMENSÃO AMBIENTAL			
Mudanças Climáticas	OE5: Reduzir o impacto ambiental	**Mitigação das mudanças climáticas: Eficiência energética** ▪ Substituição de iluminação convencional por sistemas LED), incluindo áreas com sensores de movimento ▪ Sensibilização dos colaboradores sobre hábitos diários de economia de energia e sobre o uso dos equipamentos energeticamente eficientes instalados ▪ Processo de contratação de auditoria energética **Mitigação das mudanças climáticas: Transporte de baixo carbono** ▪ Substituição da frota por soluções de mobilidade mais sustentáveis e fornecimento de carregamento para veículos elétricos no local	▪ % Cumprimento do desempenho ambiental das ETARs ▪ Consumo de Energia por Setor ▪ Consumo de Energia por m^3 de água captada ou tratado ▪ Total de emissões GEE – Âmbito 1 e 2 (Ton.) ▪ Intensidade Carbónica
Poluição		**Monitorização e gestão da poluição** ▪ Acompanhamento contínuo dos indicadores definidos no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental relacionados com os consumos energéticos, combustíveis, produção de resíduos, entre outros	▪ Km percorridos – Carros elétricos vs. a gasóleo ▪ Volume de efluentes tratado (m^3)
Recursos hídricos e marinhos		**Eficiência no uso da água** ▪ Instalação de equipamentos e dispositivos economizadores de água ▪ Reciclagem e/ou reutilização de água para fins não potáveis (limpeza) ▪ Manutenção contínua das infraestruturas de água **Gestão e monitorização dos recursos hídricos** ▪ Sensibilizar os colaboradores e a comunidade sobre práticas de uso responsável da água	▪ Volume de água aduzida ▪ % Água Não Faturada (Perdas de água) ▪ % Água Segura para Consumo Humano ▪ N.º de Ações de Sensibilização

Biodiversidade		**Proteção de habitats naturais** ▪ Compromisso de assegurar uma gestão ambientalmente responsável das infraestruturas, contribuindo para a proteção das massas de água, das captações destinadas ao abastecimento público e dos ecossistemas naturais	▪ Adoção de práticas conscientes da biodiversidade
Economia Circular		**Gestão de resíduos** ▪ Garantia da separação adequada de resíduos em escritórios e áreas de produção (Sensibilização dos colaboradores) ▪ Redução do consumo de materiais no local de trabalho (resmas de papel)	▪ Valorização dos resíduos gerados (Ton.) ▪ Formação interna de gestão de resíduos ▪ Redução de resmas de papel
DIMENSÃO SOCIAL			
Força de trabalho própria	OE8: Potenciar o capital humano	**Equilíbrio entre vida profissional e pessoal** ▪ Disponibilização de horários de trabalho flexíveis ▪ Disponibilização de benefícios de bem-estar **Saúde e segurança** ▪ Disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual aos colaboradores ▪ Implementação de medidas de Autoproteção aplicáveis às instalações, incluindo registos de segurança, manutenção preventiva de máquinas e equipamentos ▪ Realização de dois simulacros de incendio **Negociação coletiva** ▪ Monitorização do acordo coletivo de trabalho existente sobre as condições de trabalho **Comissões de colaboradores e direitos dos colaboradores à informação** ▪ Reuniões periódicas com os colaboradores ou seus representantes para discutir preocupações no local de trabalho ▪ Realização de inquéritos de satisfação regulares aos colaboradores **Diversidade, igualdade de género e não discriminação** ▪ Manutenção da imparcialidade em termos de género nas avaliações de desempenho, recrutamento, promoções **Formação e desenvolvimento de capacidades** ▪ Promoção da formação de todos os colaboradores através do desenvolvimento de um plano de formação anual	▪ N.º Colaboradores ▪ N.º Colaboradores por vínculo laboral ▪ % de Colaboradores por género ▪ N.º Colaboradores por nível de habilitação ▪ N.º Colaboradores por intervalo etário e por sexo ▪ % de Colaboradores em consulta de Medicina do Trabalho ▪ N.º de acidentes de trabalho ▪ % Participação nos Inquéritos SST ▪ N.º de Simulacros de incêndio ▪ ODS subscritos (ODS 8) ▪ Existência de Plano de Igualdade de Género ▪ Taxa de Rotatividade ▪ Antiguidade média ▪ N.º total de horas de formação interna ▪ Média de horas de formação por colaborador
Colaboradores na cadeia de valor		**Condições de trabalho e direitos de trabalho** ▪ Desenvolvimento e divulgação de políticas e procedimentos de prevenção da corrupção, identificadas no Código de Ética	▪ % Colaboradores com formação em Código de Ética e Conduta Profissional ▪ % fornecedores locais

		▪ Priorização de fornecedores locais com práticas de trabalho justas	
Consumidores e utilizadores finais	OE2: Melhorar a interação com os clientes	**Impactos para os consumidores e respetiva inclusão social** ▪ Garantia de que os consumidores não sejam discriminados com base em etnia, género, religião, entre outros	▪ Índice global de satisfação do Inquérito a clientes ▪ Média de resposta a reclamações (n.º de dias)
DIMENSÃO GOVERNANÇA			
Conduta empresarial	OE 1: Melhorar o desempenho e reforçar a comunicação OE 3: Otimizar a utilização dos recursos OE 4: Aperfeiçoar os instrumentos de planeamento e acompanhamento do desempenho organizacional OE 6: Garantir a sustentabilidade e desempenho do serviço OE 7: Garantir o alinhamento dos sistemas de informação com a estratégia	**Cultura corporativa** ▪ Declaração clara da missão e dos valores da A.S., bem como os princípios da empresa em relação à conduta empresarial ▪ Promoção de momentos de convívio e bem-estar entre os colaboradores **Gestão da relação com fornecedores** ▪ Verificação se os fornecedores possuem certificações e/ou rótulos na dimensão social e ambiental e dar preferência a fornecedores locais	▪ N.º de publicações nas redes sociais para reforço da comunicação ▪ Ação de convívio entre colegas e promoção da atividade física (Padel) ▪ Manutenção das certificações ▪ Valor total de donativos atribuídos ▪ N.º de denúncias ▪ N.º de incidentes de corrupção ▪ Revisão semestral das Diretrizes de comunicação de risco e de crise em Cibersegurança ▪ Reciclagem Formação presencial em Cibersegurança ▪ Análise do risco de ataques – Cibersegurança

A.S - Empresa das Águas de Santarém - EM, S.A.
Praça Visconde Serra do Pilar
Apartado 337 | 2001-904 Santarém | Portugal
T: +351 243 305 050
www.aguasdesantarem.pt

A.S. Águas de Santarém