

EPAL

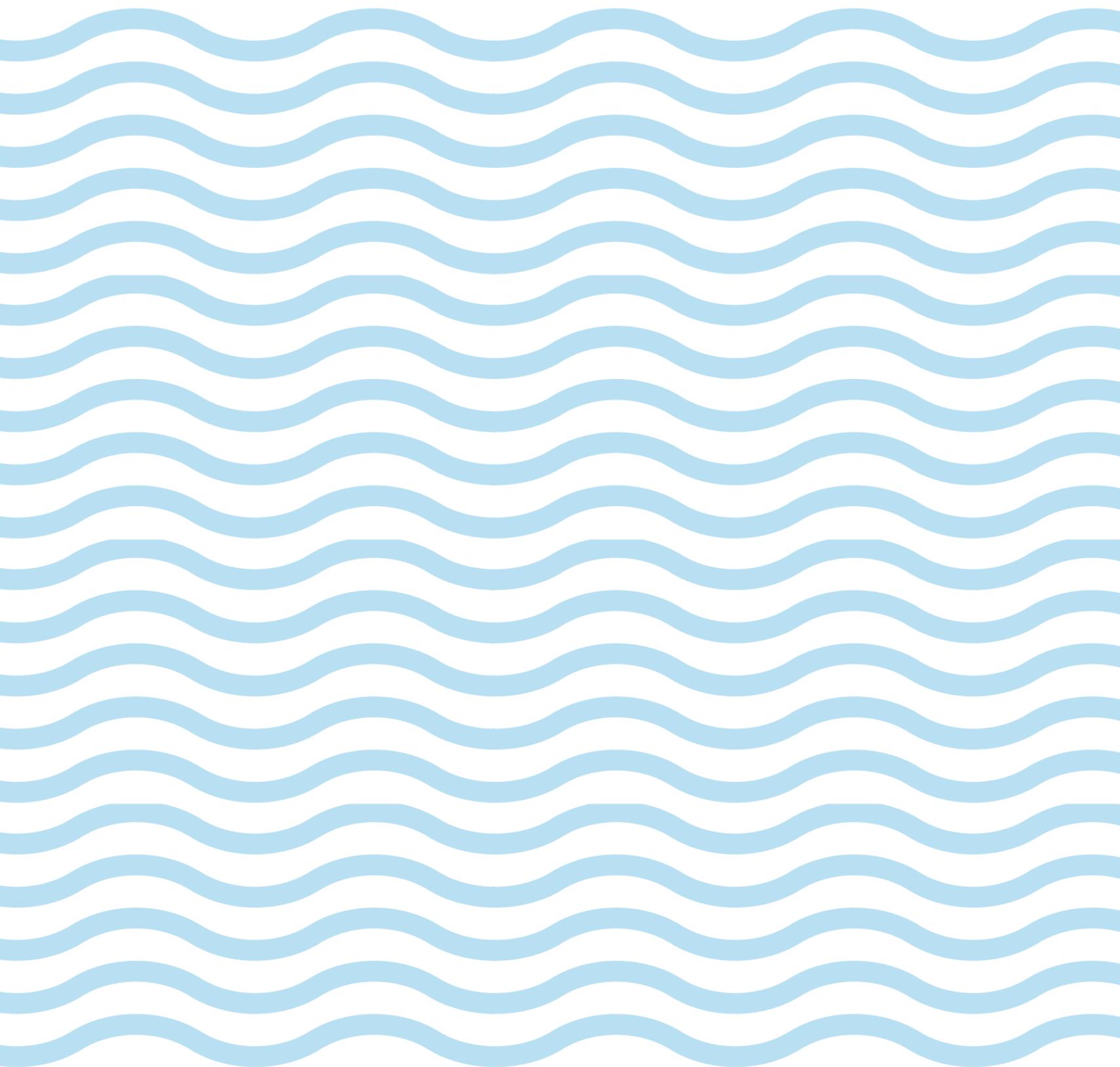
A história da sua

ÁGUA



EPAL

Grupo Águas de Portugal



<b>OLHAR PARA O PASSADO DE OLHOS POSTOS NO FUTURO</b>	2
<b>A ÚLTIMA DÉCADA</b>	14
<b>2012-2015</b>	17
SUSTENTABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO	18
VALORIZAÇÃO DO SABER, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	20
QUALIDADE, CONFIANÇA E SEGURANÇA	31
REABILITAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, PATRIMÓNIO E CULTURA	35
EPAL, O PAÍS E O MUNDO	37
<b>2015-2016</b>	41
REFORMA A NÍVEL NACIONAL NO SETOR DA ÁGUA	42
SEMPRE A CRIAR, RUMO AO PROGRESSO E À SUSTENTABILIDADE	44
ÁGUA DA TORNEIRA, A OPÇÃO MAIS AMIGA DO AMBIENTE	46
ECONOMIA CIRCULAR	48
<b>2016-2019</b>	51
EPAL E AS MUDANÇAS PROFUNDAS NO SETOR DA ÁGUA	52
APOSTAMOS NA FORMAÇÃO	54
A ÁGUA DA EPAL ESTÁ EM TODO O LADO. POR SI. PELOS SEUS CLIENTES. PELO PLANETA	58
RUMO À NEUTRALIDADE	67
MAIS INOVAÇÃO, MAIS INVESTIMENTO, MAIS TECNOLOGIA	69
TODOS PELO AMBIENTE. TODOS PELO FUTURO. TODOS PELO PLANETA. TODOS UNS PELOS OUTROS	79
A NOSSA ÁGUA É HISTÓRIA	88
<b>2019-2022</b>	91
SOMOS RESILIENTES. SOMOS TRANSFORMADORE	92
PELOS TRABALHADORES	95
APOSTAR NA FORMAÇÃO, APOSTAR NA ECONOMIA CIRCULAR É APOSTAR NO FUTURO	98
PORQUE A MELHOR ÁGUA VAI A TODO O LADO E NUNCA PÁRA DE CORRER	100
SOMOS EVOLUÇÃO	113
SUSTENTABILIDADE, ECONOMIA CIRCULAR E INCLUSÃO	117
PELA QUALIDADE DE VIDA DO AMBIENTE. PELO AMBIENTE	126
RECONHECIMENTO E ORGULHO	133
POR UM FUTURO SUSTENTÁVEL. PELO PLANETA. PELA COMUNIDADE. PELO PAÍS	141
<b>EPAL E A EVOLUÇÃO EM NÚMEROS</b>	154
<b>ENTREVISTA A JOSÉ MANUEL SARDINHA</b>	156

# Olhar para o passado de olhos postos no FUTURO

A EPAL tem sido sinónimo de persistência, inovação tecnológica, disrupção e confiança. Sendo vista, a nível nacional e internacional, como uma incubadora de ideias secular, o seu principal propósito é garantir o acesso a água de qualidade e em quantidade.

O percurso e evolução da EPAL foi sempre acompanhando a história e cultura da cidade de Lisboa e do País. A herdeira da CAL - Companhia das Águas de Lisboa, conseguiu resistir à passagem do tempo, desde a Implantação da República e revoluções que se sucederam, a 40 anos de Ditadura - Estado Novo - Revolução de Abril e período pós-revolução, passando também por todos os governos e períodos de grande instabilidade política, social e económica do Portugal Democrático até à atualidade, sem nunca perder o rumo. Sobreviveu a mais de século e meio de história pois procurou sempre dar resposta às necessidades da população portuguesa ao longo de várias épocas.

Hoje, prestes a fazer 155 anos desde a sua fundação em 1868, a Empresa Portuguesa das Águas Livres - a tão bem conhecida EPAL - é uma sociedade anónima de capitais públicos, detida pelo Grupo Águas de Portugal, sendo responsável pelo fornecimento de água a mais de 30% do território nacional, que equivale a um quarto da população portuguesa.



# SOBRE O SEU PERCURSO

## Da CAL à EPAL

A EPAL é sucessora da CAL - Companhia das Águas de Lisboa, concessionária do abastecimento de água à cidade de Lisboa, entre 2 de abril de 1868 e 30 de outubro de 1974, altura em que terminou o contrato de concessão.

As águas do Aqueduto das Águas Livres, cuja construção teve início em 1731 - uma obra complexa, bem pensada e com uma estrutura que resistiu ao grande terramoto de 1755 - abasteciam a população da capital, aprovisionando, através das ramificações do Aqueduto, chafarizes, casas nobres, os conventos e a indústria. Os aguadeiros andavam pela cidade e vendiam água em cântaros de barro, potes ou barris.

Mas, ao longo do século XIX, o caudal que vinha das nascentes em redor da cidade continuava a ser insuficiente para a abastecer.

O ano de 1852 marca a criação de uma rede domiciliária de água em Lisboa. Cinco anos depois aparece a primeira empresa privada com a missão de abastecer de água a cidade, que acaba por perder a concessão em 1863, num momento de plena crise de carência de água.

A CAL surge em 1868, como a concessionária de abastecimento de água a Lisboa.

Em 1880, era inaugurado o Aqueduto do Alviela com o objetivo de reforçar o abastecimento de água à capital. O sistema Alviela foi reconhecido como um dos melhores exemplos de engenharia hidráulica nacional.

Mas, anos depois, chegou uma altura em que era premente ampliar o aprovisionamento de água em Lisboa, para potenciar o seu desenvolvimento. A capital, bem como as zonas que a circundavam, enfrentavam o inevitável crescimento da população e do consumo e as possibilidades existentes não eram suficientes para colmatar o problema.

Em 1906 encetaram-se as primeiras conversações e estudos para o aproveitamento das águas do Tejo. Mas nada aconteceu nos quase 30 anos seguintes, embora o problema subsistisse. O abastecimento residencial ainda estava longe de ser generalizado, e se em Lisboa só chegava água a uma pequena parte da população, o resto do País continuava muito distante dessa realidade.



Em 1920, o consumo diário de água pelos portugueses não ultrapassava os 22 litros, em comparação com países mais desenvolvidos que, à época, consumiam 150 litros por dia.

O principal foco da década de 30 foram as grandes obras de captação e de abastecimento visando aumentar o acesso da população à água.

Em 1932 faz-se nova tentativa que, infelizmente, também não foi avante, independentemente de ter chegado a haver a celebração de um contrato para avançar com uma alternativa, entre a Companhia das Águas de Lisboa e o Estado Português. Mais uma vez não prosseguiu, tendo-se optado por aproveitar as águas subterrâneas dos aluviões do Tejo. Não era a solução ideal, pois a captação por poços revelava-se extremamente dispendiosa e, para além disso, a falta de água continuava a agravar-se.

É então que, em 1954, as vontades saem do papel e se executa a primeira estação-piloto, em Valada do Ribatejo, para estudar o processo de tratamento necessário para a água do rio Tejo.

Em 1963 é, finalmente, possível aproveitar a água do rio Tejo para o abastecimento a Lisboa. Ao mesmo tempo que aparece esta nova forma de ter mais água, nasce também a Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra que recebe, através de 2 condutas que saem de Valada, a água bruta que ali vai ser tratada. Ambas as instalações são hoje parte integrante e crucial do Subsistema Tejo.

Até à década de 70, a CAL mostrou-se incapaz de dar resposta às necessidades básicas da população portuguesa e acaba por perder o monopólio da rede de distribuição de água à cidade de Lisboa em 1973, passando este para as mãos de uma empresa pública através de um Decreto-Lei. Durante o processo de transição, o Decreto determinou que a Comissão de Fiscalização das Águas de Lisboa seria a entidade responsável pela gestão do serviço público, ficando encarregue de assistir às reuniões da administração, dando conhecimento sobre tudo o que se passava na empresa ao ministro das Obras Públicas, e de exercer a administração efetiva dos bens e serviços abrangidos pela concessão.

Chegando ao período de revolução – a Revolução de Abril –, a incerteza e controvérsia pautaram o futuro da Companhia das Águas de Lisboa e de Portugal. Sentia-se um grande descontentamento por parte dos Trabalhadores que se revoltaram contra os baixos salários, carência de produtos e altos dividendos, conduzindo, a 21 de maio de 1974, à ocupação da ex-CAL e na varanda do 2º piso via-se um cartaz: **“Democratização igual a Nacionalização; garantimos total abastecimento, garantimos livre saída e entrada dos trabalhadores reunidos na sede; exigimos saneamentos.”**

Neste sentido, a Comissão Coordenadora dos Trabalhadores exigiu, junto do Governo Provisório, a nacionalização da Companhia, a demissão dos administradores, bem como do engenheiro-chefe e

**Em 1920, o consumo diário de água pelos portugueses não ultrapassava os 22 litros, em comparação com países mais desenvolvidos que, à época, consumiam 150 litros por dia.**

do chefe dos serviços centrais e a nomeação dos quadros mais altos da Companhia por parte dos Trabalhadores.

Passou um mês desde que a CAL havia sido ocupada quando o Conselho de Ministros aprova a seguinte resolução:

**“Nos termos da cláusula XVIII do contrato do Governo com a CAL, [...] o Conselho de Ministros deliberou que o Governo assumisse, por intermédio da Comissão de Fiscalização das Águas de Lisboa, a administração e posse de todas as obras e águas da Companhia, sem prejuízo dos legítimos interesses dos acionistas [...]”**

Contudo, as pressões persistiam por parte da Comissão de Trabalhadores eo Governonomeouumanovacomissão defiscalização que levou ao fim da ocupação das instalações da CAL. E, é com o Decreto nº 553-A/74 de 30 de outubro que a CAL dá origem à EPAL – Empresa Pública das Águas de Lisboa – definindo, também, o regime legal a que ficava sujeito o serviço público de abastecimento. Agora, convertida a empresa pública e administrada livremente, embora sob a tutela do Governo, é em 1976 com o Ddecreto nº 116-A/76, que o Governo transfere para a EPAL todos os direitos e obrigações que pertenciam à Comissão de Fiscalização das Águas de Lisboa.

EPAL, mais do que uma empresa distribuidora de água à cidade, é um ativo estratégico do Estado.

## Década de 80 marcada com o Subsistema de Castelo do Bode

### O domínio da Engenharia

Em 1981, é aprovado o decreto fundador que a designou de Empresa Pública das Águas Livres, dando início a um período de

crescimento a nível internacional e nacional com o alargamento da sua importância no abastecimento de água a vários territórios, num total de 15 municípios. O aumento da sua área de influência exigiu a criação do Conselho de Representação dos Municípios constituído por dois representantes de Lisboa e um representante de cada município.

E é aí que se dá a abertura para o caminho da modernização e inovação da EPAL. Os pilares da cultura da Empresa estão no interesse público e na qualidade dos serviços, por isso a introdução das novas tecnologias priorizou sempre os serviços com maior interação com o público.

O conhecimento técnico, empírico e científico da Empresa faz parte da sua matriz e, sendo a sua principal atividade a captação e distribuição de água para a cidade de Lisboa e outros municípios, isso leva a uma constante necessidade de realização de grandes obras públicas, como é o caso da construção do Subsistema de Castelo do Bode.

Os estudos e o Subsistema de Castelo do Bode, com conclusão prevista em 1986, foram o grande empreendimento da EPAL dos anos 80. Considerada a grande obra da década, o motor que puxava a Empresa para um novo nível de desenvolvimento, e uma forma de afirmar a sua importância nacional como Empresa de gestão de uma utility estratégica.

Entretanto, durante o verão de 85, notícias sobre a escassez de água começam a fluir, e as primeiras páginas dos jornais questionam a qualidade da água e a segurança, com notícias sobre incidentes na Central Nuclear de Almaraz que seriam responsáveis pela potencial contaminação das águas do Tejo. Deste modo, denota-se um maior foco dos técnicos da EPAL na segurança e qualidade da água, que tem sido um fator de confiança e credibilidade ao longo dos tempos.

Nesse sentido, a EPAL começa a preocupar-se em fornecer mais informação técnica sobre a qualidade e segurança da água junto dos media e, para além disso, começou também a desenvolver inquéritos aos Clientes reforçando a relação de confiança junto dos mesmos.

E é no dia 4 de junho de 1987 que entra em funcionamento o Subsistema de Castelo do Bode, momento de confirmação da importância estratégica da EPAL e da sua equipa para o País.

Designada como a obra do século por técnicos, políticos e pelos media, é constituída pela albufeira de Castelo do Bode e respetiva torre de tomada de água, pelo túnel e condutas que ligam a Estação Elevatória à Estação de Tratamento da Asseiceira e pelas condutas adutoras, que terminam na Estação Elevatória de Vila Franca de Xira.

Havia um sentimento de grande euforia e orgulho após se ter superado uma missão exigente e imprescindível para garantir o

abastecimento de água, com qualidade e segurança, a Lisboa e aos concelhos que rodeiam a capital.

Aquando do seu arranque, o Subsistema compreendia uma extensão de 88 quilómetros e uma capacidade de 375 000 m<sup>3</sup>/ /dia. Passados mais de 30 anos, a sua capacidade de produção e transporte evoluiu para 750 000 m<sup>3</sup>/dia.

Hoje, 70% da água que a EPAL fornece a mais de 3 milhões de habitantes tem origem na albufeira de Castelo do Bode.

## Década de 90

Foi uma década de grande conturbação política e conseqüente instabilidade económica e social. Mas, mesmo assim, a EPAL manteve o seu percurso de Empresa pioneira, com um ADN forte e inovador que a caracteriza, rumo à modernização.

A hipótese de privatizar a EPAL nunca saiu de cima da mesa, o que gerava um clima de constante preocupação e descontentamento entre os Trabalhadores da Empresa. O município de Lisboa assume a EPAL como responsável por um **“bem social, escasso e vital, que toca a todos”** e, por isso, esta passa a ser alvo de maior atenção na esfera política.

Em 1991, as atenções viram-se para a expansão internacional e a água passa a ser vista como um mercado. E, em 1992, são apresentadas as linhas de orientação estratégica, contando com 140 objetivos entre os quais se encontram: reforço da atividade com melhoria da qualidade do serviço e da imagem da Empresa; definição e desenvolvimento de novas atividades; redimensionamento com reforço dos recursos humanos e reforço da situação económico-financeira.

## Empresarialização e Modernização

Os quadros dirigentes traçam uma meta para a empresarialização e modernização da Empresa pautada pelas novas tendências de mercado e os Trabalhadores desconfiam da mudança.

As intervenções dos dirigentes focam-se no know-how, enquanto o clima de desconfiança entre Trabalhadores se faz sentir relativamente a questões como: o redimensionamento dos Recursos Humanos, a motivação e os salários. Políticos começaram a ser convidados para dar o seu parecer face ao trabalho da EPAL como parte integrante da estratégia política nacional.

O conceito “Indústria da Água” ecoa após o sucesso das 3ªs Jornadas da Indústria da Água em 1992, tornando-se visível que a política da Água é uma das prioridades do Ministério do Ambiente.

**É recuperado o papel da EPAL como Empresa charneira na gestão ambiental de um bem vital como a água, sendo que a Lei da Água assume maior relevância na esfera política nacional e internacional, reforçando ainda mais a importância do papel da Empresa numa estratégia nacional para a água.**

Em maio de 93 é anunciada a integração da EPAL no grupo IPE - Investimentos e Participações do Estado e a criação, a breve prazo, de uma sub-holding, a Águas de Portugal SGPS, que integrará a EPAL e as participações nas empresas regionais em formação.

As questões da qualidade da água voltam a ser o foco principal das diretivas comunitárias e dos especialistas do setor.

É a própria administração da Empresa que afirma “**Não faz sentido o Estado perder o controlo de uma empresa como a EPAL**”, destacando ainda que “**o Estado português tem entre mãos um projeto extremamente ambicioso de reestruturação do abastecimento de água e do saneamento em Portugal, apoiando-se nos Fundos de Coesão. Os financiamentos deste Fundo destinam-se exclusivamente a despesas públicas. Ora o grande reservatório de know-how, de tecnologia é a EPAL**”.

Nesta altura, a empresariação e modernização da EPAL assumem as diretrizes da sua nova linha estratégica.

Neste contexto de grandes mudanças em direção à Modernização e Inovação da Empresa, entre julho e setembro de 1995, é aprovada nova estrutura organizacional da EPAL e nasce um novo modelo aplicado a todas as áreas.

É recuperado o papel da EPAL como Empresa charneira na gestão ambiental de um bem vital como a água, sendo que a Lei da Água assume maior relevância na esfera política nacional e internacional, reforçando ainda mais a importância do papel da Empresa numa estratégia nacional para a água.

Em 1995, com a entrada de novo governo, o tema Privatização é retirado de agenda.

A imagem e comunicação interna e externa da Empresa sofrem alterações acompanhando as tendências da Comunicação Global no mercado nacional e internacional. A EPAL começa a marcar presença em eventos culturais importantes da capital, como a Lisboa 94 e a Expo 98 e, também ela, cria um espaço de cultura para a cidade no Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras, a partir da criação de uma programação nas áreas da música e artes plásticas. Desta forma, a EPAL reforça o seu papel em atividades culturais e na vertente de Responsabilidade Social.

Com o objetivo de elevar a cidade a mercados internacionais, torna-se acionista da Agência para a Modernização Económica de Lisboa, SA, ficando responsável por desenvolver projetos relacionados com a modernização de algumas zonas da capital.

Na estratégia de negócio, a EPAL alarga a prestação de serviços aos municípios da Área Metropolitana de Lisboa e reforça parcerias com empresas de água e saneamento de âmbito regional.

Internacionalmente, viaja até Angola e Cabo Verde, para a partilha de conhecimentos e desenvolvimento de serviços e infraestruturas com as empresas congéneres, bem como para a formação profissional, prestada por técnicos da EPAL. Em 1998 abrem-se portas para o mercado brasileiro, colaborando na gestão de uma concessão.

## Qualidade e Inovação Certificadas

No final dos anos 90 o foco passa pela certificação e qualidade em todos os departamentos - começando pelos Laboratórios, equipamentos científicos de excelência, com vista à requalificação das infraestruturas e renovação de ativos humanos e técnicos. Durante anos sucessivos é eleita pela revista Exame a melhor empresa do ano no setor da água, eletricidade e gás.

A presença no mercado internacional exige reforço na formação profissional dos Trabalhadores da EPAL e contratação de recém-licenciados para os quadros da Empresa.

A Empresa surpreendeu os mercados internacionais com soluções engenhosas e inovadoras para problemas do dia-a-dia, com origem nos Trabalhadores. Equipamentos que ajudaram na otimização do tempo de intervenção e na eficácia dos serviços. Como consequência, houve que registar patentes mostrando-se ainda mais aberta a comportamentos de integração no mercado e consegue a certificação de vários serviços.

Destacam-se também os serviços de apoio ao Cliente, com a criação da Linha Verde para comunicação de leituras, com cobertura de 24 horas e pagamento da fatura da água por multibanco.

Em 1999, foram criadas as Lojas do Cidadão e a EPAL encontra-se na linha da frente dos serviços que abrem um balcão.

Internamente, verificam-se avanços tecnológicos na Telemetria - permite melhorar a gestão técnica do sistema de distribuição de água - e na Telegestão - novo sistema de gestão de Clientes e a informatização do cadastro do sistema de distribuição.

Com a preocupação de acompanhar os novos hábitos e necessidades dos seus Clientes, instalou contadores de água em bateria, de forma a prestar um melhor serviço.

A EPAL acompanha as novas tendências da sociedade e dá respostas mais eficazes.

Com o objetivo de liderar o mercado de utilities no setor onde opera, foca-se na contratação de consultores externos e na formação e qualificação em todos os departamentos, com apoios e fundos comunitários.

No contexto nacional, volta a assumir um papel de referência tanto ao nível da comunicação interna e externa, como também na implementação de uma nova estratégia centrada na gestão ambiental do ciclo da água.

É elaborado um plano de monitorização das descargas de águas residuais e outros resíduos da EPAL. A par deste projeto foi desenvolvido outro bastante inovador, em colaboração com o Instituto Superior de Agronomia, a utilização de lamas da ETA da Asseiceira como corretivo de solos agrícolas.

Métodos inovadores são aplicados na rede de condutas, pensados para fazer face a questões de eficiência ambiental e consumo sustentável da água. Atividades acompanhadas de grande campanha mediática de sensibilização ambiental para o uso eficiente da água.

No quadro internacional, o Projeto Indaqua, avança em 1999, ano marcado por um grande avanço tecnológico na Europa, integrando a EPAL um grupo que reunia 11 países para a realização de um case study, visando identificar as necessidades atuais e futuras da indústria da água na área das tecnologias de informação.

## Anos 2000

### Marcados por uma nova dimensão: Conhecimento com Valor

Reflexo disso é a constante aposta na modernização, certificação e internacionalização do Laboratório, introdução de mudanças na cultura da Empresa através das tecnologias de informação, na gestão documental e no foco do Conselho de Impacte Ambiental num Plano de Médio Prazo 2000-2006.

E este plano, fruto do trabalho dos consultores e da audição dos técnicos da Empresa, vem reforçar o papel enquanto ativo diferenciador, que tem como objetivos: execução de iniciativas e ações que contribuam para a inovação tecnológica, a modernização de redes e restantes condutas - reabilitação da rede de distribuição - e, para o equilíbrio físico-químico da água, garantindo a sua qualidade. A poupança da água - redução de desperdícios e consumo sustentável da água - e a prática de preços socialmente mais justos. Dentro desta estratégia está, também, a implementação do Plano de Gestão Integrada de Resíduos da EPAL, em resposta ao impacte de resíduos sólidos no solo, garantindo que todos os resíduos produzidos nos diversos recintos da Empresa tivessem acondicionamento e destino final adequados.

Este Plano revelou-se transversal. À luz dos dias de hoje reforça a visão, atualidade e a inovação face à altura.



O ano de 2000 arranca com a aplicação do Plano Qualidade Total, acompanhado por ações de formação profissional em todos os departamentos – **“Hoje melhor que ontem e amanhã melhor que hoje”**.

A estratégia de internacionalização vai até Malawi e Timor para a instalação e implementação do sistema Telegestão. Os técnicos da EPAL são requisitados para prestação de serviços e consultadoria.

Nesse mesmo ano entra em funcionamento o EPAL.NET, que tem como objetivos facilitar o acesso dos Clientes e disponibilizar informação sobre o ambiente e sustentabilidade. No recinto dos Olivais são instalados os primeiros contadores inteligentes da EPAL.

Pelo conhecimento acumulado de grande valor para a gestão e ordenamento do território onde opera, a EPAL publica o primeiro Manual de Redes Prediais, tratando-se de uma ferramenta crucial com impacto no trabalho diário de projetistas e seus colaboradores, técnicos responsáveis pela instalação das redes prediais e dos próprios instaladores.

Em 2001, a EPAL mantém-se na liderança da inovação ambiental e da indústria da água.

O ano de 2001 foi marcado pela entrada em funcionamento do Adutor de Circunvalação, considerada a primeira grande obra do século XXI, com uma extensão de 48 quilómetros. O novo Adutor veio proporcionar melhorias significativas no abastecimento de água aos concelhos da grande Lisboa, permitindo reforçar a segurança e a fiabilidade dos sistemas de abastecimento em funcionamento, aumentar a capacidade de transporte de água, passando a entregar diretamente a água aos concelhos limítrofes, sem que esse caudal passasse pela rede de distribuição da cidade de Lisboa. Estavam, assim, eliminadas as incontornáveis perdas nas condutas que, em alguns concelhos, atingiam os 30%, mas cuja média na região rondou, em 2000, os 17%.

A EPAL desenvolve o Sistema Integrado de Gestão de Clientes, para otimizar a gestão de Clientes através da capacidade de gerar dados estatísticos e informação mais personalizada, que tinha como principais objetivos: o aumento da velocidade na circulação de documentos, redução do uso de papel e a possibilidade da Empresa ter toda a informação necessária sobre o Cliente num só sistema computadorizado.

Entre 2002 e 2003, volta o assunto da possível privatização da EPAL.

Enquanto se discutiam este e outros temas no País, a EPAL manteve o seu serviço de excelência, com a concretização de um projeto que há muito havia sido idealizado: a inauguração da AREPAL – Associação de Serviço de Apoio Social a Reformados da EPAL.



É também de salientar a concretização, no final de 2002, do Projeto E – dar novas soluções tecnológicas na medição e telemetria – que leva a EPAL ao Congresso Metering Europe 2002, em Amesterdão. A medição das utilities assumia um valor estratégico, sendo a EPAL um modelo a seguir. Sentia-se uma grande necessidade de ter níveis mais eficazes de informação num setor cada vez mais dinâmico e exigente e a garantia de acesso aos mesmos constituía um desafio para o qual a EPAL estava particularmente qualificada.

A implementação de sistemas de Telemetria para monitorização dos Clientes, revelou-se um produto chave para o negócio de distribuição que abriu portas no mercado internacional e o reconhecimento entre players do mesmo setor.

No contexto internacional, os líderes mundiais expressavam o seu reconhecimento na valorização da missão levada a cabo por empresas do setor da água, tendo a ONU e a UNESCO lançado 2003 - Ano Internacional da Água Doce - e, para complementar este feito, o acesso à água passa a ser considerado um Direito Humano.

No quadro nacional, os membros do Governo reconhecem **“a importância e a particularidade extremas (...) da EPAL, que mais que prestar um serviço público, garante um Direito Humano.”**

Em 2004, no contexto nacional e internacional, a Empresa regista o reconhecimento dos padrões de qualidade em ações de manutenções e reparações técnicas complexas a sistemas de abastecimento de água por todo o País.

O sistema AQUAmatrix® – desenvolvido pela EPAL desde 1996 – foi instalado com sucesso na Águas de Moçambique para servir os Clientes de Maputo e de Matola.

Internamente, o sistema de informação continua o seu curso, e a internet, ao serviço das pessoas, ganha expressão nas novas funcionalidades do EPALnet (balcão digital para gestão dos contratos), que permite efetuar operações on-line com comodidade e segurança, disponível 24h, em qualquer dispositivo.

Através da realização de vários inquéritos sobre o Índice de Satisfação dos Clientes particulares e municipais, a EPAL obteve resultados impressionantes sobre a qualidade do serviço prestado e a qualidade da água da torneira, tendo-lhe sido atribuída cotação máxima – A 1+ – pela Companhia Portuguesa de Rating para as emissões em papel comercial.

## Mudança na Continuidade

É em 2004 que a EPAL passa a ter uma presença mais ativa e relevante nos media com campanhas de sensibilização ambiental.

Em 2006, é lançado um conjunto de projetos estruturais para a atividade da EPAL, entre eles o redimensionamento da rede de distribuição de Lisboa e intervenções ao longo do Sistema de Produção e Transporte, através da aplicação de um Plano de Investimento de 330 milhões de euros.

A monitorização, gestão e redução de perdas de água – fator de sucesso da EPAL – transforma-se numa missão, que vai impulsionar uma série de respostas inovadoras com potencial de aplicação noutros países, onde este problema persiste. Para cumprir com eficácia estes objetivos, o GMC – Grupo de Monitorização e Controlo, elaborou um projeto piloto, o Plano de Monitorização e Controlo para Combate às Perdas de Água, 2006-2009.

Neste sentido, a administração toma decisões em torno do seu objetivo último – a Gestão Integrada do Ciclo Urbano da Água – entre elas, o protocolo celebrado com a URBE - Núcleos Urbanos de Pesquisa e Informação, para apoiar os seus Clientes nos processos de abastecimento, o que possibilitou oferecer esclarecimentos gratuitos ao Cliente EPAL, aconselhamento e acompanhamento profissional, com o intuito de prevenir conflitos construtivos e urbanísticos que afetassem a fatura da água e, ainda, o acompanhamento de obras da Empresa.

Este período é pautado pela sustentabilidade da gestão do ciclo da água, o que vai exigir cada vez mais da EPAL na resposta aos desafios da cidade.

## Inovação e Desenvolvimento

Conhecimento com valor e gestão integrada no funcionamento dos serviços da EPAL, com recurso a novas tecnologias. Nesta altura, destacam-se pelo menos quatro sistemas tecnológicos de recolha e tratamento de informação com objetivos distintos, que se mantiveram até aos dias de hoje, e são eles: o AQUAmatrix®, Telegestão, o iMC, a Gestão de Ativos.

Regista-se, no período 2005-2009, que a Empresa se encontrava num posicionamento ótimo de estratégia que privilegiava a integração das medidas e do conhecimento, de forma a ganhar mais escala e mais valor no mercado da água a nível nacional e internacional.

## Ambiente e Biodiversidade

A missão da Empresa reflete-se na forma como são assumidos debates sobre temas emergentes como as Alterações Climáticas, Poluição de Oceanos e a execução de medidas para cumprir os acordos assinados no Protocolo de Quioto.

A EPAL desenvolveu projetos de relevância ambiental em parceria com o Instituto de Conservação de Natureza e Biodiversidade, como “A Berlenga Autossustentável” que arrancou em 2007, com o objetivo de transformar a ilha num Laboratório de Sustentabilidade. Este projeto passou por dotar a ilha de instalações de armazenamento de energia a partir de fontes renováveis, como a produção de água potável e tratamento de águas residuais e resíduos sólidos.

Em 2007, a EPAL cria uma parceria com o Instituto de Conservação da Natureza e da Biodiversidade e o Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente, assumindo o compromisso de desenvolver projetos concretos de investimento em medidas de proteção da Biodiversidade. As ações inseriam-se no âmbito do Plano de Conservação das Zonas Ribeirinhas e das Zonas Húmidas da Bacia Drenante à Albufeira de Castelo do Bode e, previa a identificação e caracterização biofísica detalhada dos sistemas aquáticos e o desenvolvimento de ações de promoção e conservação, bem como a prevenção de novos impactes ambientais negativos decorrentes da sua utilização. A EPAL assumia o financiamento do projeto, nomeadamente, os trabalhos de campo, as ações de sensibilização, prevenção e afluência junto dos diversos públicos, a execução das medidas de conservação e a monitorização dos resultados.

Na EPAL há um investimento no programa Novas Oportunidades – formação e qualificação de Trabalhadores – e sobretudo no maior envolvimento e financiamento de projetos com impacto ambiental positivo, seja ao nível da gestão da água seja na eficiência energética, privilegiando as energias renováveis em todo o ciclo.

Os projetos de valorização ambiental estão presentes nas ações de representação interna e externa da Empresa e nas parcerias e patrocínios. Assim, em 2008 a EPAL junta-se à Agência para a Energia e aposta nas energias renováveis, assinando o primeiro contrato de microprodução de energia elétrica, recorrendo a painéis fotovoltaicos instalados no recinto da Charneca – tecnologia fotovoltaica – para fornecer energia à EDP.

Com esta parceria, a EPAL elaborou auditorias energéticas e da qualidade do ar interior a realizar nos edifícios históricos, sob a sua tutela e, assim, começaram a ser emitidos certificados energéticos no âmbito do Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior nos Edifícios.

Em 2007, o 20º aniversário do Subsistema de Castelo do Bode coincide com obras entre a Quinta da Marquesa e a Central Elevatória de Vila Franca de Xira e, com a reabilitação de condutas da OTA, através da aplicação de metodologias inovadoras como o relining, com principal vantagem na minimização dos impactes ambientais. Como consequência, nesse ano, a EPAL recebe um prémio de Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos, cujo troféu tinha sido concebido pelo arquiteto Álvaro Siza Vieira a partir de materiais reciclados, no âmbito do projeto “Remade in Portugal”.

Assim, podemos afirmar que a reciclagem e a economia circular já constavam na agenda da EPAL.

## Mãos à obra no Portugal tecnológico

Período marcado pela valorização do triângulo ambiente, tecnologia e desenvolvimento económico, quando o Plano Tecnológico era assumido como uma prioridade pelo Governo, uma Empresa com as características e o histórico da EPAL era “**a estrela da companhia**”.

O avanço tecnológico tem expressão na participação da EPAL, como end-user, em diversas áreas de trabalho de vários projetos. A participação da EPAL em projetos de âmbito europeu configura também o reconhecimento do trabalho de décadas realizado pela Empresa e pelos parceiros internacionais.

A internacionalização ganha novos contornos com a participação colaborativa para a produção de conhecimento com parceiros europeus, em projetos globais replicáveis em diversas realidades, cofinanciados por fundos da União Europeia.

A participação da EPAL como empresa de referência nos fóruns científicos e técnicos continua em velocidade de cruzeiro durante 2009, com foco no tema da segurança da água para consumo público, tendo sido a Empresa anfitriã do workshop internacional W-SMART. Representantes de vários países discutiram a gestão da segurança da água, avaliação, investigação e tecnologia. Graças à EPAL, Lisboa tornou-se uma rota de conhecimento sobre uma utility estratégica, a água.

De 2005 a 2012, o período é caracterizado por obras significativas e de grande complexidade na cidade de Lisboa, com a substituição de condutas antigas, obras do metro e as intervenções na zona mais histórica. Mais uma vez estes desafios suscitaram a necessidade da EPAL encontrar soluções inovadoras. Por toda a cidade o sistema de distribuição e drenagem ia sendo substituído.

Neste período de obras e investimento, atravessava-se por uma grave crise económica e financeira à escala mundial mas, ainda, assim o novo Laboratório Central avança e, inaugurado em dezembro de 2010, torna a Empresa mais eficiente e capaz de fazer face aos desafios estratégicos.

Em 2014, a proposta da capital portuguesa apresentada pela EPAL alcança o título de melhor candidatura europeia para a realização do 9º Congresso Mundial da Água IWA.

## EPAL e a reestruturação do Setor da Água

Em 2015, a EPAL passou a ser responsável pela gestão delegada do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento de Lisboa e Vale do Tejo pelo Decreto-Lei nº 94/2015 de 29 de maio, que integrava 86 municípios.

O dia 30 de junho de 2015 ficava inscrito na história do setor da água como um dos mais importantes, dado que foi o dia em que se iniciaram as atividades de novas empresas, entre as quais a AdLVT – Águas de Lisboa e Vale do Tejo, iniciando-se igualmente a respetiva gestão delegada na EPAL. No caso da Águas de Lisboa e Vale do Tejo constituiu, pela sua dimensão, a maior operação de agregação alguma vez feita em Portugal, envolvendo diretamente oito empresas. À EPAL, a maior e mais antiga empresa do setor em Portugal e uma das principais referências mundiais, coube um papel muito importante, dado que lhe foi atribuída a gestão delegada do sistema multimunicipal de abastecimento e saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, o que envolvia na altura um universo na ordem de 1500 Trabalhadores, que se uniram em torno das suas reconhecidas competências para prestarem um serviço de excelência em todas as regiões e populações servidas.

A publicação do Decreto-Lei 94/2015, com a constituição da AdLVT e a atribuição da gestão delegada daquele sistema à EPAL, obrigou a alterar o organigrama da EPAL para acomodar as novas responsabilidades da gestão dos sistemas da Empresa (alta e baixa) e dos sistemas de Lisboa e Vale do Tejo (abastecimento e saneamento em alta).

Em 2017, o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento de Lisboa e Vale do Tejo, ao abrigo do Decreto-Lei nº 34/2017, de 24 de março, passou a adotar a denominação de Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Vale do Tejo, na sequência de um processo de cisão.

A concessão da exploração e da gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Vale do Tejo foi atribuída à AdVT – Águas do Vale do Tejo e à EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A, a sua gestão delegada.

Atualmente a área servida pela EPAL e AdVT abrange 87 municípios que ocupam uma área territorial correspondente a 33% do território continental português, servindo 3,5 milhões de habitantes. Esta solução, para além da coesão territorial, tem em vista gerar as eficiências necessárias à sustentabilidade económica, social e ambiental destes sistemas.

# A ÚLTIMA DÉCADA

INOVAÇÃO

SUSTENTABILIDADE

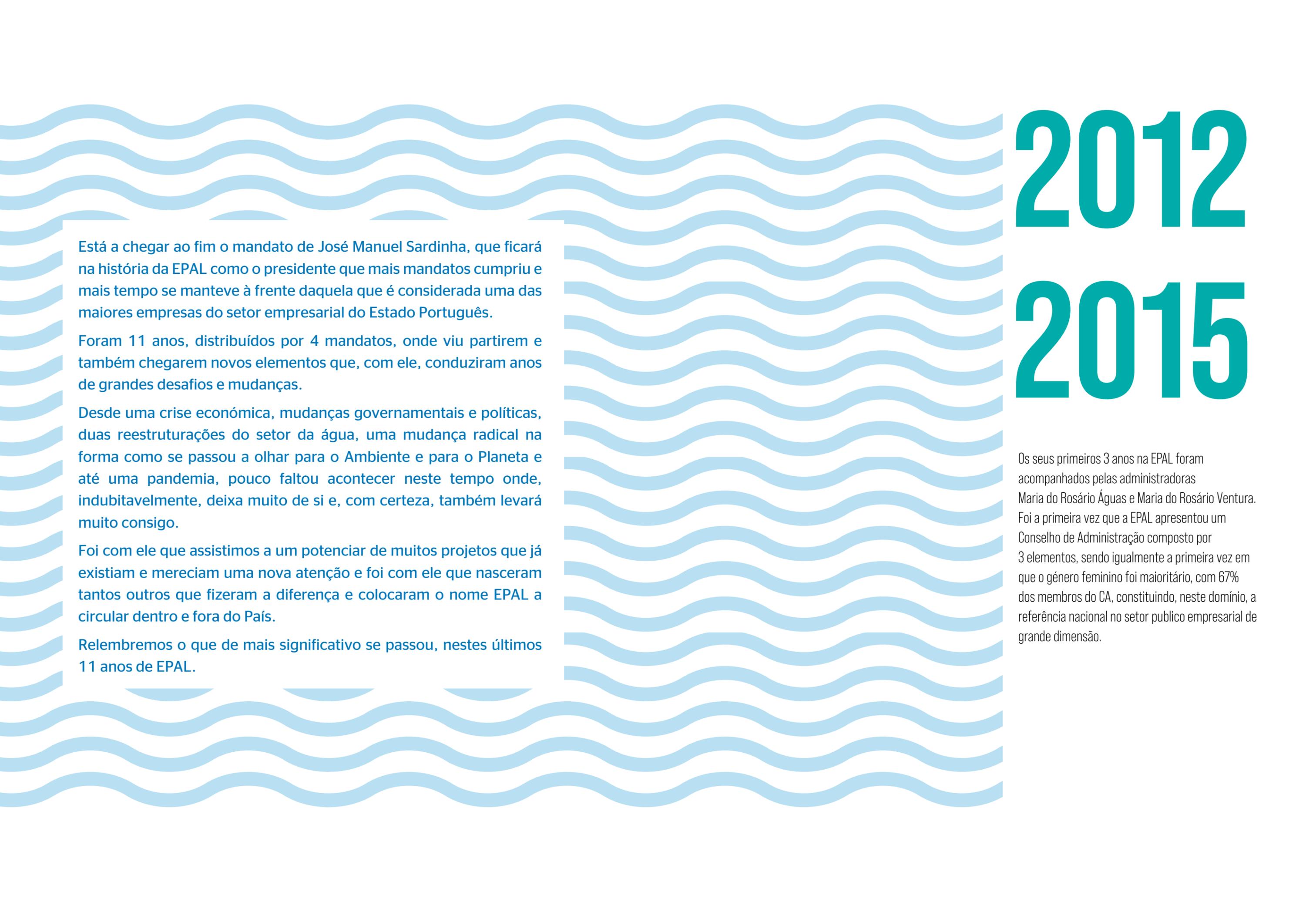
EFICIÊNCIA

AMBIENTE

ECONOMIA CIRCULAR

INCLUSÃO

RECONHECIMENTO



# 2012

# 2015

Está a chegar ao fim o mandato de José Manuel Sardinha, que ficará na história da EPAL como o presidente que mais mandatos cumpriu e mais tempo se manteve à frente daquela que é considerada uma das maiores empresas do setor empresarial do Estado Português.

Foram 11 anos, distribuídos por 4 mandatos, onde viu partirem e também chegarem novos elementos que, com ele, conduziram anos de grandes desafios e mudanças.

Desde uma crise económica, mudanças governamentais e políticas, duas reestruturações do setor da água, uma mudança radical na forma como se passou a olhar para o Ambiente e para o Planeta e até uma pandemia, pouco faltou acontecer neste tempo onde, indubitavelmente, deixa muito de si e, com certeza, também levará muito consigo.

Foi com ele que assistimos a um potenciar de muitos projetos que já existiam e mereciam uma nova atenção e foi com ele que nasceram tantos outros que fizeram a diferença e colocaram o nome EPAL a circular dentro e fora do País.

Relembremos o que de mais significativo se passou, nestes últimos 11 anos de EPAL.

Os seus primeiros 3 anos na EPAL foram acompanhados pelas administradoras Maria do Rosário Águas e Maria do Rosário Ventura. Foi a primeira vez que a EPAL apresentou um Conselho de Administração composto por 3 elementos, sendo igualmente a primeira vez em que o género feminino foi maioritário, com 67% dos membros do CA, constituindo, neste domínio, a referência nacional no setor público empresarial de grande dimensão.

# SUSTENTABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO

## Tarifa Familiar da Água

Criada a pensar nas famílias numerosas de Lisboa é um tarifário especialmente destinado a agregados familiares com 5 ou mais pessoas, repartido por 3 escalões de consumo.

Com esta tarifa pretende-se que os maiores consumos resultantes da dimensão do agregado familiar não sejam faturados aos escalões mais elevados.

Atualmente são apoiadas cerca de 2 500 famílias.



## Tarifa Social da Água

Foi em plena crise decorrente do resgate financeiro, em que a palavra de ordem era aumentar receitas e reduzir custos que a EPAL optou por prescindir de receita, concebendo e implementando o primeiro tarifário especial pensado para pessoas com carência económica e que se baseia num desconto sob o valor final da fatura mensal da água. Esta tarifa prevê descontos que podem ir até aos 93%

Atualmente são apoiadas cerca de 5 000 pessoas.

## Refundação e reativação do Fundo de Auxílio Carlos Pereira

Com origem nos anos 60, estava inativo. Resultava, inicialmente, de um donativo de um dos administradores da Companhia das Águas de Lisboa, que se destinava a apoiar Trabalhadores com carências e que era gerido pelos próprios Trabalhadores. Reconhecendo a sua função extremamente meritória, foi possível refundá-lo, procurando sensibilizar os familiares do fundador, para que voltassem a contribuir financeiramente para o Fundo. A família Queiroz Pereira, pela mão de Pedro Queiroz Pereira, neto de Carlos Pereira, que dá nome ao Fundo de apoio, teve essa visão e generosidade.

Hoje é um Fundo saudável, que apoia os Trabalhadores e que é gerido pelos Trabalhadores.

## EPAL Solidária

Numa ótica de responsabilidade social, desenvolviam-se ações de solidariedade, na altura do Natal, com o envolvimento de todos os Trabalhadores, e com um grupo de voluntários, para angariar bens, através das ofertas feitas pelos próprios Trabalhadores, para benefício de quem na comunidade mais necessitava de apoio.



# VALORIZAÇÃO DO SABER, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

## Inaugurada a **Academia das Águas Livres**

A inovação e a formação profissional caminham de mãos dadas. Falamos da importância do papel da Academia das Águas Livres, que tem dado um forte contributo para a formação de quadros internos e também para a formação e qualificação de técnicos de outras empresas do setor. A EPAL, na qualidade de entidade formadora certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho, procura responder às necessidades de um setor estratégico, que se encontra em permanente evolução e crescimento.

A Academia das Águas Livres foi criada pela EPAL, e inaugurada em 4 de outubro de 2013 e vai mudar de casa.

A funcionar até hoje no Recinto do Arco, a escola da EPAL cresceu muito nos últimos anos e, por isso, precisa de mais espaço e diferentes características.

É um dos projetos mais ambiciosos dos últimos tempos e representa uma nova centralidade da cidade de Lisboa, que será inclusivo e aberto à comunidade.

Um projeto com continuidade desde o seu nascimento e de que teremos novidades dentro em breve, já que a sua conclusão está prevista para 2024.

### Academia em 2022

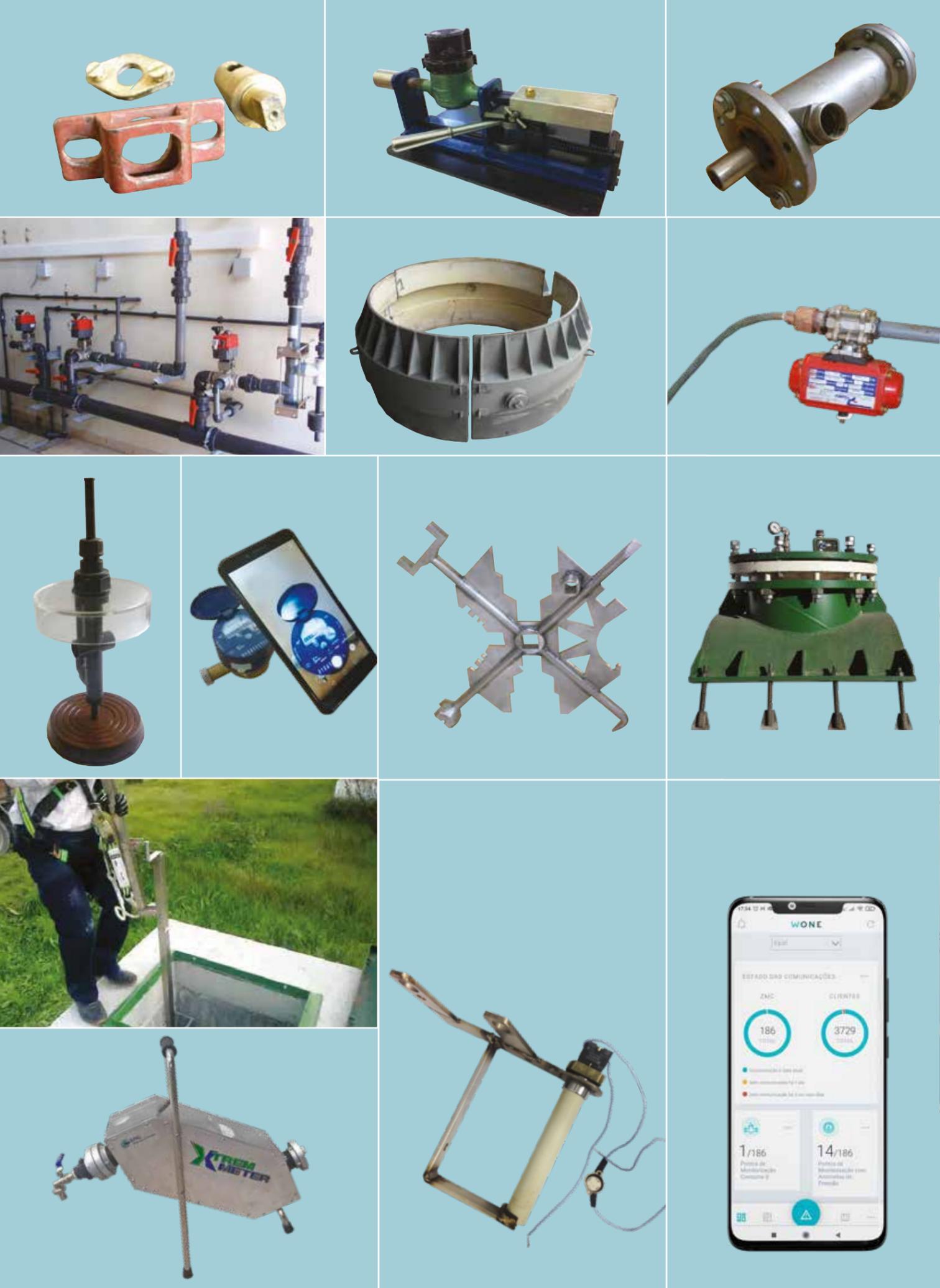
A Academia realizou em 2022, 64 cursos, num total de 89 ações de formação, em que participaram 1263 formandos, entre os quais 15 formandos angolanos, operadores da EPAL, EP de Luanda.

Destes, 31% são Trabalhadores da EPAL (incluindo AdVT), 29% provenientes de outras Empresas do Grupo Águas de Portugal e 40% correspondem a inscrições providas de entidades externas ou individuais.

O volume de formação realizada (nº de formandos x nº de horas de formação) foi de 27 117,50 horas.

Em 2022 foram realizadas 6 ações de cursos avançados, de que se destacam a Pós Graduação em Tecnologias e Gestão da Água, PERSA - Programa Avançado em Energias Renováveis no Setor da Água e Controlo de Perdas de Água em Sistemas de Abastecimento.





## EPALin - Prémio Inovação

A iniciativa EPALin - Prémio Inovação veio dar um incentivo à criatividade e inovação dos seus Trabalhadores, sendo espelho do profissionalismo e empenho característicos da Empresa. Caracteriza-se por ser um importante catalisador para o envolvimento de todos os Trabalhadores na busca da excelência, promovendo a participação na vida da Empresa e a sua capacidade de inovação.

Este importante concurso de talentos vai já para a sua 7.ª edição.

De destacar dois produtos 100% EPAL:

- a Chave Águas Livres (CAL), produto certificado e premiado, mereceu o prémio EPAL Inovação e Project Innovation Awards of the International Water Association (prémio IWA), na categoria pequenos projetos. A Chave Mestre das Águas apresenta várias



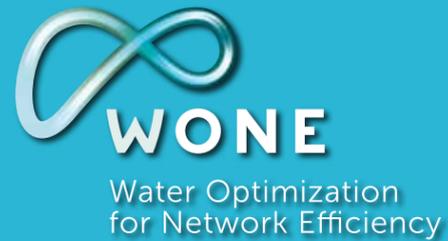
funcionalidades com diferentes aplicações nas manobras utilizadas em redes de águas e serviços de incêndio;

- o Guarda Jatos, tratou-se de mais uma invenção inovadora que permitiu, de forma simples e eficiente, proteger as instalações na eventualidade de cedência de juntas de borracha e, consistiu ainda, numa solução bastante competitiva em termos económicos, protegendo ativos de grande valor.



# WONE®

Melhor resultado de perdas de sempre na história da EPAL



Tecnologia orientada para o bem comum, sustentabilidade ambiental e crescimento económico são os três vetores de um triângulo virtuoso, que coloca a EPAL como empresa modelo de inovação inteligente a nível nacional e internacional. Na última década, a EPAL foi pioneira no setor da água e do saneamento, por estar sempre um passo à frente e apresentar soluções inovadoras, projetos de investigação e desenvolvimento IGD que têm vindo a dar resposta aos maiores desafios.

O Sistema WONE® - Water Optimization for Network Efficiency - é um sucesso a dar resposta ao controlo das perdas na rede, permite a monitorização da rede 24h por dia, a antecipação e deteção da mais pequena perda não visível, a priorização das intervenções, bem como o planeamento das reparações, com a óbvia redução de custos para todo o sistema. Em termos ambientais, garante uma maior eficiência no uso sustentável da água que resulta na redução da pegada ecológica, através da diminuição do consumo de energia, do uso de reagentes e de emissões de CO<sub>2</sub>.

Este sistema é suportado por uma aplicação informática desenvolvida a 100% pela EPAL e a sua implementação garantiu a redução do desperdício de água não faturada na Rede de Distribuição de Lisboa, de 23,5% em 2005 para 8% em 2015, colocando a EPAL na elite das entidades gestoras mais eficientes do mundo.

No ano de 2022, para além da EPAL e AdVT, existiram 13 Clientes externos com licenças ativas WONE® apenas com pontos de controlo (sem Clientes) integrados em ZMC. Foram ainda executados trabalhos pontuais de deteção de fugas e consultoria em 11 Clientes.

Ano	Comprimento da Rede Analisada (m)	PAZ		Volume Recuperado				Nº Roturas	
		Iniciados	Completados	m³/h	m³/dia	m³/ano (equivalente)	m³/ano corrente	Detetada	Reparada
2018	420 919	45	45	244	5 622	2 063 104	1 041 068	184	172
2019	879 888	92	101	540	12 391	4 521 181	2 411 112	454	414
2020	660 541	71	71	761	17 779	6 488 210	2 813 823	332	305
2021	787 219	90	91	471	10 907	3 981 645	2 497 587	439	411
2022	834 703	89	91	476	11 163	4 037 764	2 128 218	334	316



# CIDADES SUSTENTÁVEIS E EFICIENTES



Water Optimization for Network Efficiency

O WONE® é a solução inteligente da EPAL para a monitorização de redes segmentadas e para controlo ativo de perdas reais em redes de abastecimento



TECNOLOGIA QUE JÁ PERMITIU À EPAL E A OUTRAS ENTIDADES GESTORAS, UMA REDUÇÃO SIGNIFICATIVA DE PERDAS DE ÁGUA, REAGENTES E DE ENERGIA

CONTACTE-NOS!

SOMOS UM PARCEIRO COM PROVAS DADAS QUE PODE APOIAR A SUA ENTIDADE NA GESTÃO EFICIENTE DO RECURSO ÁGUA

EPAL | Departamento de Clientes, Produtos e Serviços | [wone.epal@adp.pt](mailto:wone.epal@adp.pt) | Tel. +351 213 251 396 | [epal.pt](http://epal.pt)

GLOBAL SOLUTION TO A GLOBAL WATER CHALLENGE



## Lançamento do **waterbeep**<sup>®</sup>

O waterbeep<sup>®</sup> é mais uma solução inovadora desenvolvida pela EPAL para uso dos portugueses, dando-lhes informação sobre o consumo de água e permitindo-lhes otimizar o uso da água nas suas casas, espaços comerciais, industriais ou escritórios. Para além disso, emite alertas via SMS ou email caso identifique um tipo de consumo de água que fuja do padrão habitual ou em caso de roturas, permitindo ao Cliente minimizar perdas e custos desnecessários em água.

O WONE<sup>®</sup> e o waterbeep<sup>®</sup> integraram o Smart Cities Portugal Roadmap, uma ferramenta de conhecimento e monitorização elaborada pela INTELI - Inteligência em Inovação, com o objetivo de identificar as melhores práticas de inovação e sustentabilidade no espectro das chamadas "smart cities".

O waterbeep<sup>®</sup> tem hoje cerca de 27 000 adesões e alguns dos seus Clientes de maior relevância são:

Ministério das Finanças  
Câmara Municipal de Lisboa  
Juntas de Freguesia (Santo António, Misericórdia, Carnide, Lumiar, Penha de França, Avenidas Novas, Parque das Nações, Areeiro, Marvila, Estrela e Campolide)  
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa  
Fundação Calouste Gulbenkian  
ANA Aeroportos  
CP  
Metropolitano de Lisboa  
Carris  
Transtêjo Soflusa  
CTT  
Universidade de Lisboa  
Universidade Nova de Lisboa  
ISCTE  
IST - Instituto Superior Técnico  
Luságuas Lisboa  
Hospital da Luz  
Santander  
Novotel Hotels  
Mercure Hotels  
Ibis Hotels  
El Corte Inglés  
Pingo Doce



**TECNOLOGIA**  
**PARA POUPAR**  
**ÁGUA**

## Lançamento do **myAQUA**®

Aplicação inovadora concebida pela EPAL para os seus Clientes que, só na semana de lançamento, teve 1 200 downloads.

Da orientação para o Cliente e foco na constante melhoria do serviço público, trata-se de uma aplicação móvel gratuita que tem como objetivo aproximar mais o Cliente da Empresa, dando benefícios inestimáveis a ambas as partes, sendo mais um canal de comunicação disponível a qualquer hora e em qualquer lugar. Esta aplicação permite ao Cliente consultar e gerir os seus dados de contrato, comunicar leituras de acordo com as suas preferências, consultar contas da água.

A EPAL apenas representa 17% do serviço total o que ilustra bem o sucesso da APP.

EMPRESA
EPAL
Águas do Alto Minho
Águas do Norte
Águas de Santo André
Águas de Cascais
Águas de Gondomar
Águas do Sado
Águas de Alenquer
Águas de Vila Real de Santo António
Águas da Figueira
Águas do Planalto
Águas da Azambuja
Águas do Lena
Águas da Teja
Luságua Lisboa
SIMAR Loures Odivelas
SMAS Vila Franca de Xira
SIMAS Oeiras e Amadora
Águas do Ribatejo
SMAS Castelo Branco
SMAS Torres Vedras
Águas do Interior Norte
EMAS Beja
AQUANENA

Total de Acessos  
cerca de  
**1,4 milhões**



Use o myAQUA para consultar faturas, comunicar a leitura do contador com validação online, aderir à fatura por e-mail, aceder às referências de pagamento e muito mais! myAQUA, a app gratuita da EPAL que torna tudo muito mais simples!



## EPAL desenvolve uma máquina para reparação de contadores

A EPAL assegura a gestão e manutenção do respetivo parque de contadores de água e de medidores de caudal, constituído atualmente por mais de 350 000 unidades, dando sequência à prática adotada, desde a sua fundação em 1868, pela Companhia das Águas de Lisboa. Herdeira deste conhecimento, a Área de Laboratório de Contadores congrega competências nos domínios da medição, gestão do parque, planeamento da manutenção, reparação, controlo metrológico e calibração de contadores mecânicos de água fria e de medidores de caudal electromagnéticos.

- Em 2022 foram faturados cerca de 32 mil euros relativos à prestação de serviços de calibração e ensaio de contadores de água e medidores de caudal.
- Os Clientes distribuem-se por todo o território nacional e, pela primeira vez, foram prestados serviços a um Cliente fora de Portugal, mais concretamente, sediado em Angola, que atua na área da Metrologia no continente africano.
- 48% do valor faturado corresponde a trabalhos prestados a entidades não diretamente ligadas ao setor da produção e abastecimento de água.
- Paralelamente aos serviços para Clientes externos, foram reparados pela Oficina e colocados disponíveis para verificação pelo Laboratório cerca de 13 mil contadores do Cliente interno EPAL.



QUALIDADE,  
CONFIANÇA  
E SEGURANÇA

## Curso

# Provas de Água

Um interessante curso que dá a conhecer a metodologia de determinação do cheiro e sabor da água para consumo humano e a qualidade da água distribuída pela EPAL, sensibilizando e incentivando o seu consumo.

Deixa esclarecidas as dúvidas mais frequentes acerca do sabor e cheiro da água através da degustação e as aulas são ministradas por um aquólogo da EPAL e, entre outros temas, aborda a definição e a perceção do cheiro e sabor de várias águas, educando o paladar e o olfato dos consumidores. No final, inclui a prova de águas provenientes de várias origens.



## Lançamento

## da garrafa reutilizável

# Fill Forever

O projeto de sensibilização e comunicação “Beba Água da Torneira” transformou-se numa campanha viral capaz de chegar a todo País. Este fenómeno só veio confirmar a influência que a EPAL tem sobre os portugueses, fruto da forte e credível imagem da Empresa, mas também da longa relação de confiança que foi criando com os Clientes.

O conceito “Fill Forever” – a garrafa com a água da torneira – quebrou tabus, uma garrafa leve, elegante, colorida, reutilizável e produzida a partir de materiais reciclados. Um produto que teve tamanho sucesso, por ser capaz de reunir todas estas características numa só peça, que traduz um estilo de vida mais eco-friendly e conseguiu conquistar as gerações mais novas, mais recetivas aos desafios ambientais. Este produto contém uma forte mensagem de inclusão social e acessibilidade, falando em especial, de pessoas daltónicas, pois foi aplicado o código ColorADD às garrafas – um sistema de identificação de cores premiado com a medalha de Ouro da Comemoração da Declaração Universal do Direitos do Homem – para que as “Fill Forever” fossem para todos.

Depois da edição original, várias outras se têm seguido, tendo sido recentemente lançada a edição Fill Forever Fauna, em vidro e com a representação de diferentes animais.

A Fill Forever foi já distinguida com o prémio iF Design Award, um dos prémios de design de maior prestígio a nível mundial, reconhecido internacionalmente há mais de 60 anos como um símbolo da excelência em design. O júri deste prémio avaliou cerca de 5 000 projetos provenientes de 53 países para determinar quais é que seriam merecedores do selo de excelência da iF.



# REABILITAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, PATRIMÓNIO E CULTURA

## Assinatura do contrato de empreitada de reabilitação e remodelação da Captação de Valada Tejo

Passados 55 anos após a entrada em funcionamento da ETA de Vale da Pedra, as perspetivas de evolução da qualidade da água bruta no rio Tejo num contexto de alterações climáticas – com redução dos caudais circulantes e aumento de eventos extremos – implicaram a necessidade de remodelar e reabilitar a ETA, não só para continuar a assegurar o cumprimento da legislação em vigor, no que diz respeito à qualidade da água para consumo humano, como para aumentar a resiliência global do sistema da EPAL e a sua capacidade de resposta aos expectáveis efeitos das alterações climáticas. Adicionalmente, a enorme longevidade desta instalação, tendo hoje mais de 50 anos ao serviço do País, o que só foi possível em resultado da excelência das equipas

de operação e manutenção da EPAL, não evitou a necessidade de modernização, quer do ponto de vista tecnológico, para assegurar a qualidade da água produzida, quer do ponto de vista dos meios que promovem a segurança dos seus Trabalhadores, sem esquecer a modernização ao nível da automação e da monitorização do desempenho de equipamentos/instalações.

O reconhecimento desta realidade levou a EPAL a anular um concurso de 40 milhões de euros com base em tecnologia importada e otimizar todo o processo com base em engenharia portuguesa o que levou à execução da “Empreitada de conceção/construção para a remodelação e reabilitação da ETA de Vale da Pedra”, pelo valor de 13 milhões de euros, sendo um importante projeto para assegurar a disponibilidade, em quantidade e qualidade, de água para consumo humano. Os principais pilares da intervenção são a introdução de novas etapas de tratamento, permitindo assim melhorar, quer a qualidade da água, quer a otimização energética, a melhoria das condições de funcionamento dos órgãos a manter e a reabilitação geral da instalação, com particular enfoque na melhoria do nível de segurança para os Trabalhadores.



## Renovado Museu da Água

Depois de mais de 20 anos sem qualquer intervenção, o Museu da Água dos Barbadinhos passa por uma requalificação.

O espaço foi modernizado, atualizado e dotado de um plano completo de acessibilidades.

Também, a Exposição Permanente foi renovada e atualizada, compreendendo quatro grandes temas que abordam a Água nas suas múltiplas formas e ligações: A Água no planeta Terra; História do abastecimento de Água; Água: ciência e tecnologia; Água: Educação e sensibilização ambiental.

Número total de visitantes  
**111 506**

Número de visitantes estrangeiros  
**28 222**

**MUSEU DA ÁGUA 2022**

Número de alunos/as visitantes  
**11 173**

Número total de visitas guiadas realizadas (todos os públicos)  
**840**

Atividades externas "Museu fora de portas" (seminários, exposições itinerantes e ações de sensibilização)  
**18 500**  
PESSOAS ENVOLVIDAS

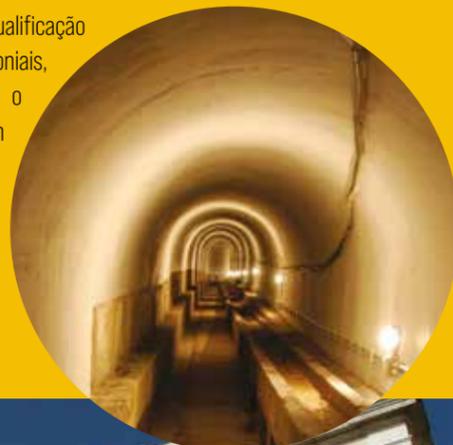


## Galerias Subterrâneas

A EPAL abriu o troço subterrâneo da Galeria do Loreto, com ligação entre a Rua das Amoreiras e o Miradouro de São Pedro de Alcântara, passando assim a ter o maior museu de Portugal.

Aos 400 metros de galeria visitável juntaram-se agora mais 1 200 metros ficando disponível, no total, um percurso de 1 600 metros.

A abertura do troço insere-se no âmbito do projeto de requalificação dos espaços patrimoniais, relacionados com o percurso da água em Lisboa, levado a cabo pela EPAL através do seu Museu da Água.

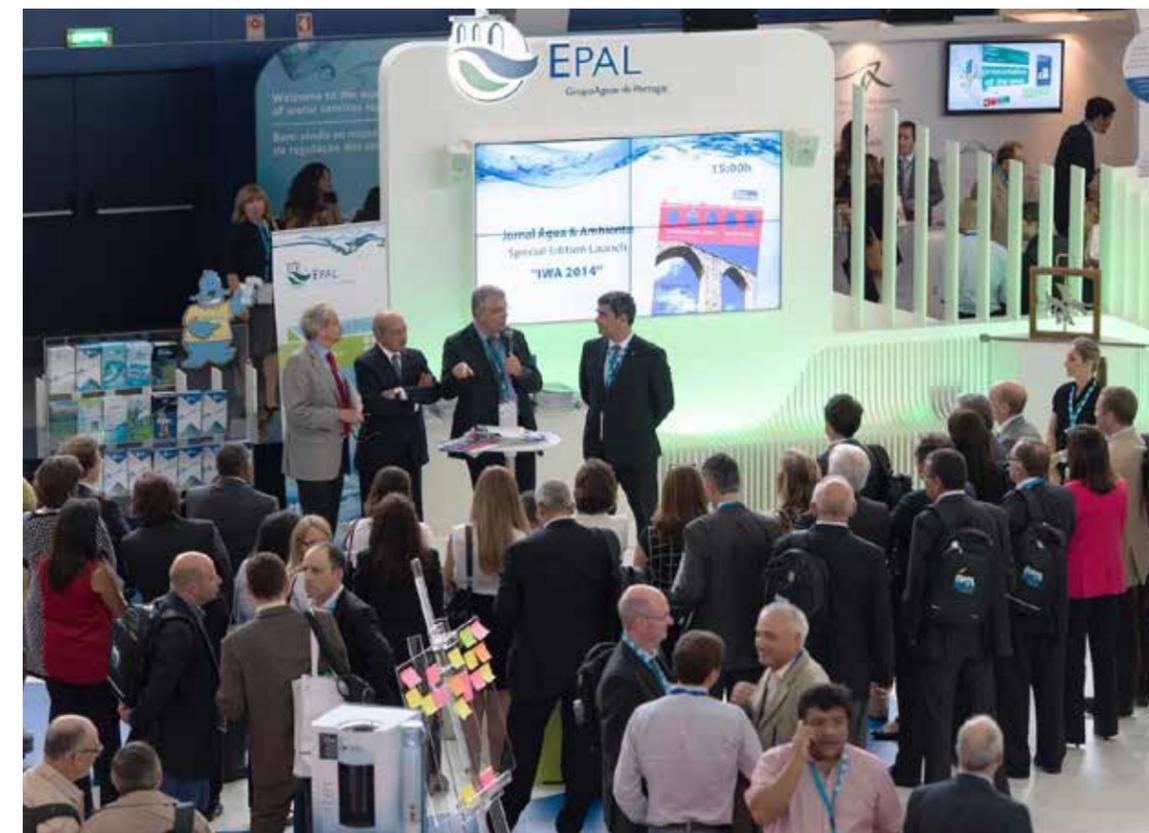
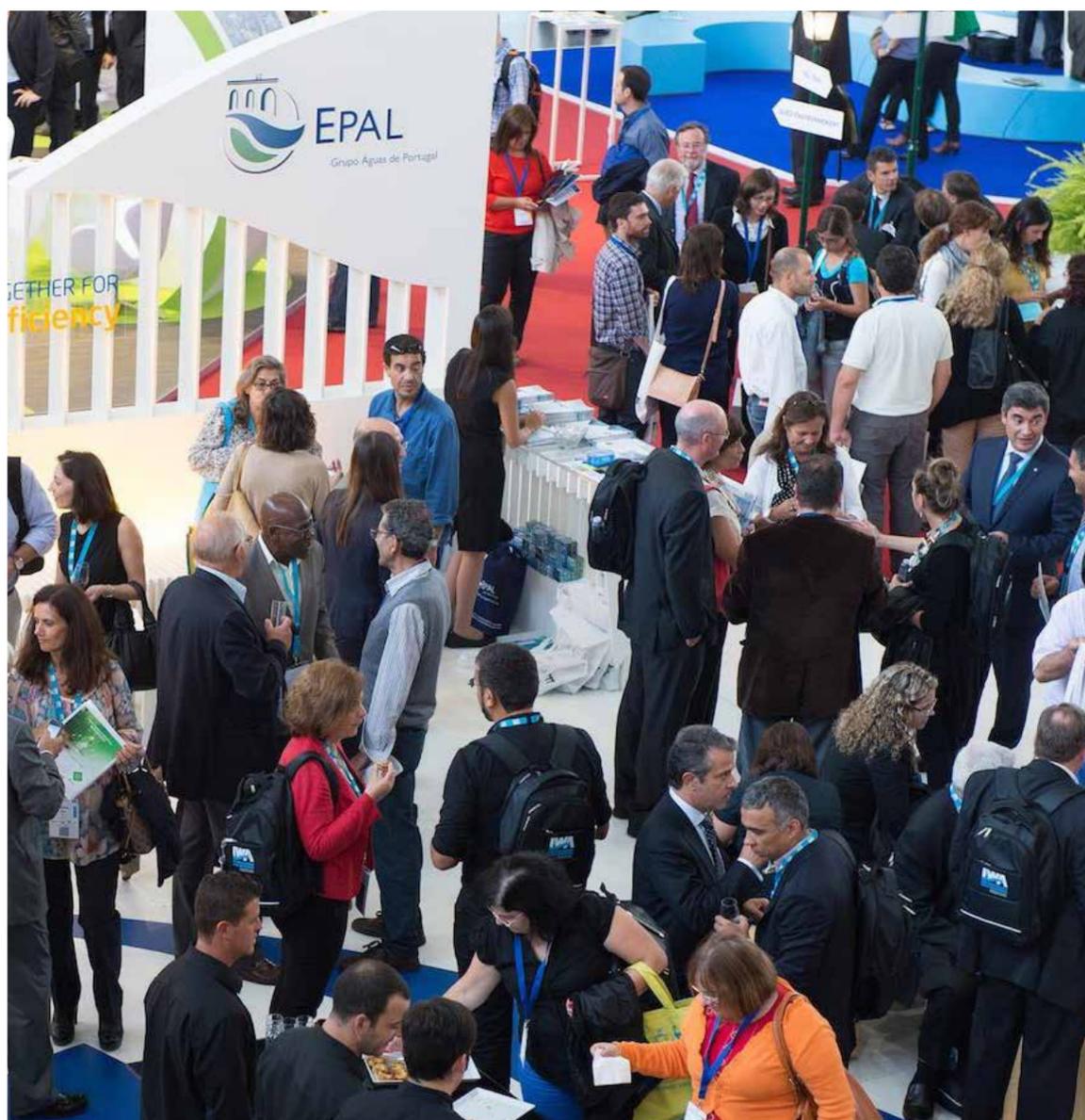


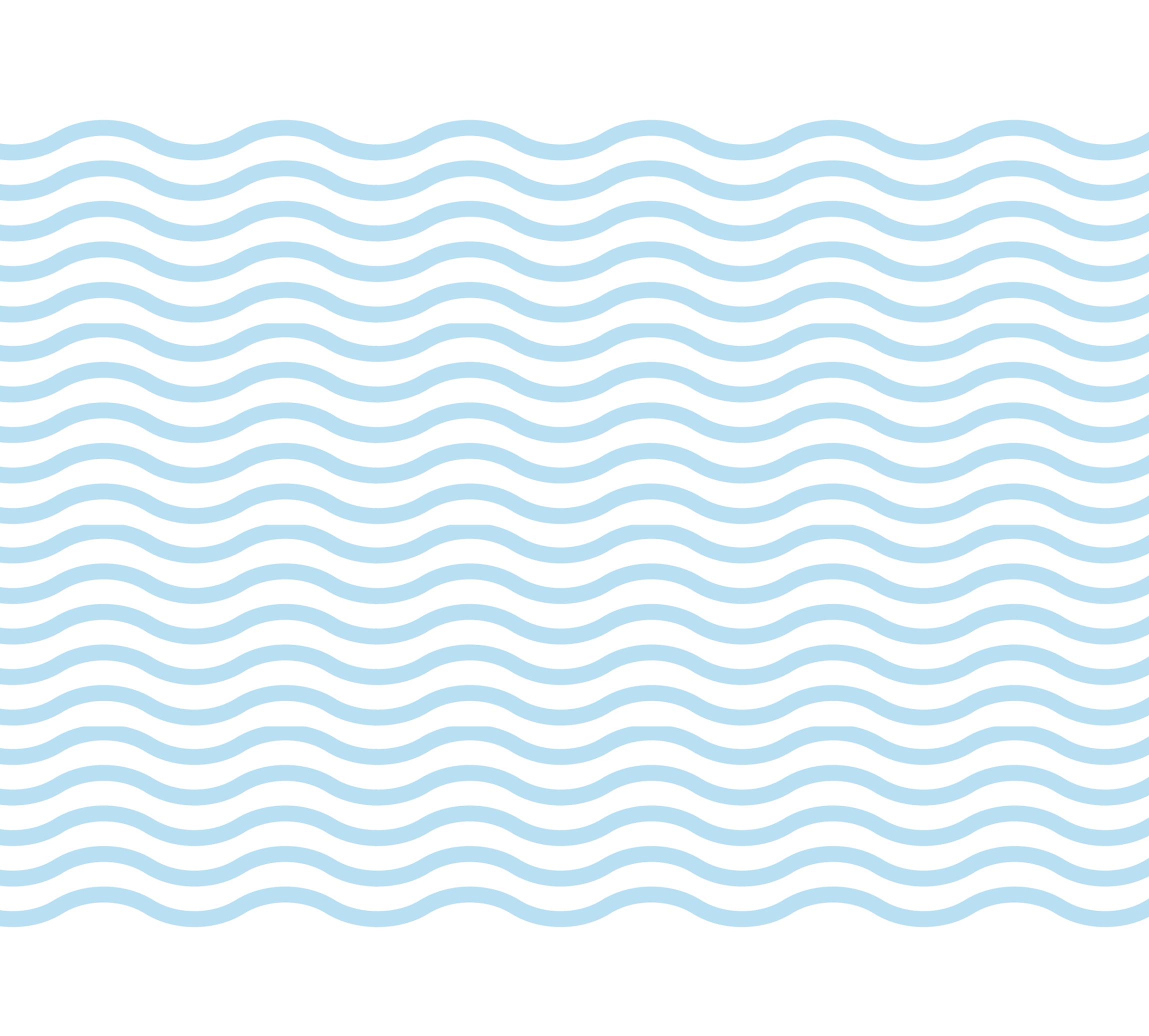
# EPAL, O PAÍS E O MUNDO



## Congresso Mundial da Água IWA

Em 2014, a proposta da capital portuguesa apresentada pela EPAL alcança o título de melhor candidatura europeia para a realização do 9º Congresso Mundial IWA, com o tema "Encontrar soluções para assegurar o futuro". O evento, que fez de Lisboa a capital mundial da água, mobilizou 5 500 participantes de 106 países e ficou marcado, por iniciativa da EPAL, por ser o primeiro congresso mundial da IWA, onde se usou exclusivamente água da torneira.





# 2015

# 2016

O mais curto de todos os mandatos. Deixa de ser composto por apenas 3 elementos, juntando-se ao grupo existente os administradores Luísa Branco e José Calmeiro, sendo o segundo mandato da história da empresa em que o género feminino representava 60% dos membros do conselho de administração.

# REFORMA A NÍVEL NACIONAL NO SETOR DA ÁGUA

## Reestruturação do setor das Águas

Estratégia que vai ao encontro do Plano Estratégico para o Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (PEAASAR 2007-2013), que defendia a reorganização do sistema de abastecimento de água e saneamento e visava encontrar um equilíbrio tarifário, resolver défices tarifários e de agregação de sistemas multimunicipais. Durante este período estava em curso uma reforma a nível nacional e que incidiu também na gestão da Empresa, que se focou no esforço da sustentabilidade económico-financeira.



SEMPRE A CRIAR,  
RUMO AO PROGRESSO  
E À SUSTENTABILIDADE

## Lançamento do **WattWater®**

O WattWater® é uma tecnologia 100% portuguesa, desenvolvida pela EPAL, com o objetivo de apoiar a otimização da gestão energética em Entidades Gestoras de abastecimento de água e saneamento de águas residuais.

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

Esta nova aplicação de gestão tem como principais vantagens: Automatizar a recolha e tratamento dos dados; Efetuar a correlação entre o consumo de energia, os seus custos e os volumes movimentados; Configuração de alertas, pelo utilizador, para qualquer variável.



**WattWater®**

Water Save **Energy**

# ÁGUA DA TORNEIRA, A OPÇÃO MAIS AMIGA DO AMBIENTE

## Inauguração do primeiro Pátio da Água

A EPAL inaugurou o Pátio da Água em 2016, associando-se às Festas da Cidade. O nº 14 da Av. da Liberdade abriu as suas portas à cidade para oferecer um copo de água da torneira de excelente qualidade, ao natural ou aromatizada, saciando a sede aos visitantes e turistas no verão. Pelo seu encanto, este local logo se tornou um ponto de referência da capital, tendo servido mais de 10 000 copos de água.

A aventura começou aqui e nunca mais parou.



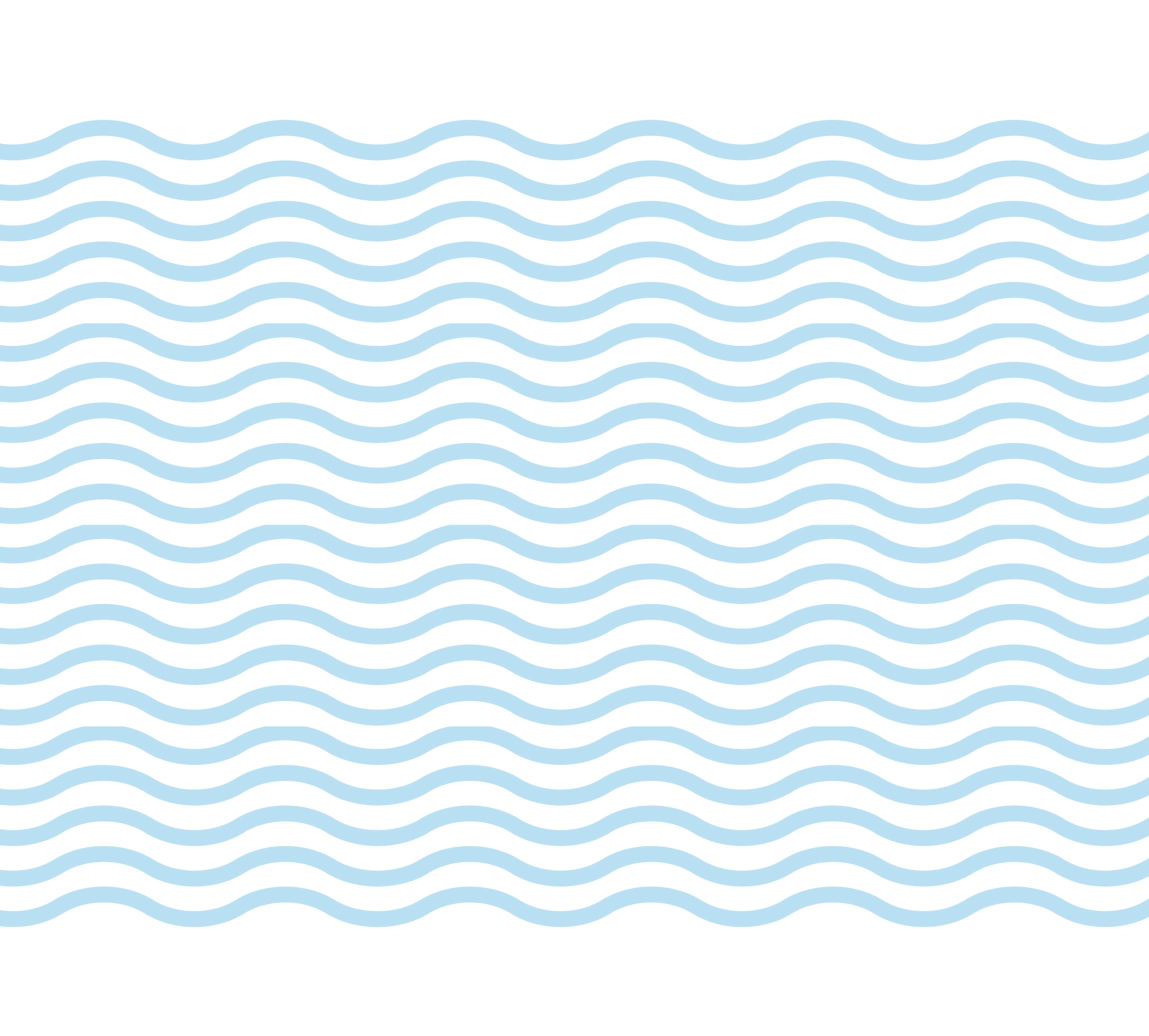
# ECONOMIA CIRCULAR

## Novo Parque de Lamas na Asseiceira

Os conceitos circulares de reutilização, restauração e renovação fazem cada vez mais parte do vocabulário, do espírito e da atuação diária da EPAL. Neste caminho de sustentabilidade, na senda de evitar ou minimizar o desperdício e de criar valor, a EPAL procurou uma solução que assegurasse critérios de sustentabilidade ambiental e económica, construindo assim um parque de lamas na ETA da Asseiceira, que veio permitir uma capacidade de gestão e qualidade dos materiais muito mais flexível.

Estima-se que, em Portugal, sejam produzidas cerca de 20 mil toneladas de lamas provenientes da filtragem de água para consumo humano, por ano, das quais 4 mil toneladas são produzidas na Estação de Tratamento de Água da Asseiceira, infraestrutura que faz parte do subsistema de Castelo do Bode e é responsável por 75% da água potável produzida pela EPAL, tratando a água captada na Albufeira de Castelo do Bode.





# 2016

# 2019

Após a nova reestruturação, novo Conselho de Administração. José Sardinha mantém-se como presidente, Luísa Branco como administradora e juntam-se Ana Sofia Silveira, Barnabé Pisco e Rui Lourenço.

# EPAL E AS MUDANÇAS PROFUNDAS NO SETOR DA ÁGUA

## Nova Reestruturação do setor com a criação da Águas do Vale do Tejo

Foi “preconizada a reversão das agregações nas empresas das águas, considerando que este processo – que visou a criação de novos sistemas multimunicipais e a das novas entidades gestoras dos mesmos – foi então unilateralmente imposto aos municípios”.

Assim nasce a Águas do Vale do Tejo que tem por missão a gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Vale do Tejo, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões servidas pelo sistema.

A Empresa tem por objeto social a exploração e gestão, em regime de exclusividade, do sistema municipal de abastecimento de água e saneamento do Vale do Tejo, por um prazo de 30 anos.

A gestão do sistema foi delegada na EPAL nos termos previstos no Decreto-Lei de constituição da sociedade.

Novas orientações estratégicas traçadas, a EPAL continuou o seu caminho de inovação, com incentivo e sucesso, privilegiando sempre o serviço público como garante do acesso à água de qualidade.

Atualmente a área servida pela EPAL e ADVT abrange 87 municípios que ocupam uma área territorial correspondente a 33% do território continental português e serve 3,5 milhões de habitantes. Esta solução para além da coesão territorial tem em vista gerar as eficiências necessárias à sustentabilidade económica, social e ambiental destes sistemas.

Legenda:

- Municípios servidos pela AdVT
- Municípios servidos pela EPAL
- Municípios servidos pela EPAL e pela AdVT
- Sede da EPAL
- Sede da AdVT



# APOSTAMOS NA FORMAÇÃO

## Primeira edição do curso de Pós-Graduação em “Tecnologias e Gestão da Água”

A Pós-Graduação em “Tecnologias e Gestão da Água” visa proporcionar o desenvolvimento sistemático de competências técnicas e de gestão, a quadros licenciados, orientadas para a criação de valor no setor da Água.

Pretende assegurar aos seus participantes uma sólida formação em tecnologias, gestão estratégica e liderança através de um corpo docente de exceção, que lhes confira os instrumentos e as capacidades para gerirem as suas organizações em ambiente de crescente complexidade e exigência.

Esta Pós-Graduação é um programa de caráter intensivo com uma estrutura inovadora que agrega uma componente eminentemente técnica com uma componente de gestão orientada para a visão estratégica do setor e para o desenvolvimento de capacidades avançadas de liderança e de criação de valor.

Os participantes do programa obtêm um diploma conjunto emitido pela Academia das Águas Livres, com a chancela de excelência da FCT NOVA School of Science & Technology e da NOVA School of Business and Economics da Universidade Nova de Lisboa e terão ainda a possibilidade de candidatar-se a um grau de mestre em Engenharia ou em Gestão, mediante a realização de provas complementares.

Importante sublinhar que o Curso vai já para a sua 8.ª edição.



# Primeira edição do “Programa Avançado Energias Renováveis no setor da Água”

O curso “Programa Avançado Energias Renováveis no Setor da Água” da Academia das Águas Livres da EPAL tem como objetivo proporcionar, de forma agregada e coerente, competências técnicas e de gestão no domínio das diversas energias renováveis, designadamente fotovoltaica, solar térmica, eólica, hídrica e biogás, a quadros licenciados, de um modo

orientado para as especificidades do setor e preparando os participantes para as oportunidades da transição energética e da descarbonização do mesmo.

Este programa está orientado para um contacto com as tecnologias de produção, transporte e armazenamento de energia renovável, na dimensão técnica e de gestão, focado nas oportunidades geradas pela integração do controlo operacional das instalações consumidoras de energia, na gestão de cargas e da produção de energia, na gestão de reservas de água maximizando o autoconsumo, e numa perspetiva de produção e consumo de energia, no ciclo urbano da água, que possa criar valor para as entidades gestoras e stakeholders.

Os participantes obtêm um diploma emitido pela Academia das Águas Livres de um Programa Avançado que conta com a chancela de excelência das seguintes entidades parceiras: AdP Energias, grupo Águas de Portugal, ADENE - Agência para a Energia, Instituto de Ciência e Inovação em Engenharia Mecânica e Engenharia Industrial (INEGI), Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência (INESC TEC), Instituto Superior Técnico (IST), Laboratório Colaborativo para as Biorrefinarias (CoLAB BIOREF), Lisboa E-Nova - Agência de Energia-Ambiente de Lisboa, Laboratório Nacional de Energia e Geologia (LNEG), NOVA School of Business and Economics (NOVA SBE), NOVA School of Science and Technology (FCT NOVA) e TÜV Rheinland.

No módulo de energia fotovoltaica, sujeito a avaliação (opcional), é ainda emitido, em caso de aprovação, um certificado, válido em toda a Europa, de “Integrated Solar Photovoltaic (PV) System Designer (TÜV)” pela TÜV Rheinland, habilitando os participantes a realizarem o dimensionamento de geradores fotovoltaicos com utilização da ferramenta PVSyst.

Ao longo do curso é desenvolvido um conjunto de trabalhos práticos, com base em dados e casos de estudo reais.

Este curso é reconhecido pelo Sistema de Acreditação da Formação Contínua para Engenheiros - OE+AcCEdE®, criado em 2014 pela Ordem dos Engenheiros Portugueses com o objetivo de garantir a qualidade da oferta formativa com interesse para os seus membros.



# A ÁGUA DA EPAL ESTÁ EM TODO O LADO. POR SI. PELOS SEUS CLIENTES. PELO PLANETA

## Lançamento da garrafa **Lisbon Soul**

A Lisbon Soul é outro produto que vem afirmar a excelência da água da torneira através de um design exclusivo. Desenhada pelo arquiteto Álvaro Siza Vieira, o seu design foi inspirado nas torres do Castelo de S. Jorge, capturando nas suas linhas elegantes a alma de Lisboa. Importante destacar que se trata de um produto 100% nacional, sustentável e diferenciador, resultante de uma parceria entre a EPAL e a Associação de Hotelaria de Portugal, para a promoção do ano do Turismo Sustentável.

# Lisbon SOUL

by EPAL



## Lançamento da Lisbon Tap Water Bottle

A Lisbon Tap Water é uma garrafa da EPAL de design moderno, sóbria e fácil de manusear que vai conquistar qualquer ambiente onde esteja presente, convidando todos ao consumo de água da torneira.

Subtil e absolutamente cristalina, apresenta-se em sintonia com a vida da capital em permanente dinamismo e à procura de soluções de sustentabilidade nas suas mais diversas atividades.

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

Por este motivo, apresenta um rótulo bilingue, de afirmação universal de um hábito sustentável e pretende passar essa mensagem na cidade e além-fronteiras.



## Lançamento da garrafa COOL

COOL - água "naturalmente fresca" é a garrafa da EPAL feita em barro, com manufatura e materiais 100% portugueses, que se apresenta em 4 versões exclusivas, em barro negro e em barro vermelho. Totalmente feita à mão, em olaria de roda, esta garrafa tem a qualidade única de conseguir refrescar a sua água da torneira, de forma ecológica, natural, e com consumo zero de energia.

Ao barro cabe a missão milenar, agora renovada, de refrescar a sua água da torneira de forma ecológica e com consumo zero de energia. À EPAL, cabe a missão de continuar a levar até si a melhor água.

## Exclusivamente Água da Torneira

Esta iniciativa consiste num desafio lançado às entidades em que a EPAL disponibiliza os recursos (jarros e garrafas) e suportes comunicacionais e, em troca, estas assumem o compromisso de consumirem exclusivamente água da torneira nas áreas comuns das suas instalações (salas de reuniões, coffee break e cantinas), sensibilizando milhares de pessoas para o consumo sustentável e sendo um valioso contributo para os ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Dirige-se a grandes públicos-alvo como o Estado e entidades oficiais, empresas, Hotelaria e Restauração, Centros de Congressos, Universidades, Escolas, IPSS, entre outras, tendo a sua maior representação no Estado, nas empresas e IPSS e na Hotelaria e Restauração.

Alcança atualmente 314 Entidades, entre as quais se destacam, por exemplo, a Presidência da República, a Câmara Municipal de Lisboa, a Direção-Geral de Saúde, o Hospital de Santa Maria, a ARS-LVT - Administração Regional da Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, a Universidade Nova de Lisboa, a RTP, a Rádio Renascença, a Fundação Champalimaud, a Caixa Geral de Depósitos, o Banco Alimentar e o Turismo de Portugal.



## Pátio da Água Água sobre Rodas

No ano em que Lisboa foi eleita Capital Verde Europeia 2020, a EPAL voltou a reforçar o seu contributo a Lisboa, uma cidade ambientalmente sustentável, através do lançamento de mais uma iniciativa inovadora que contribuiu para a redução de CO<sub>2</sub> e que promoveu o consumo de água da torneira.

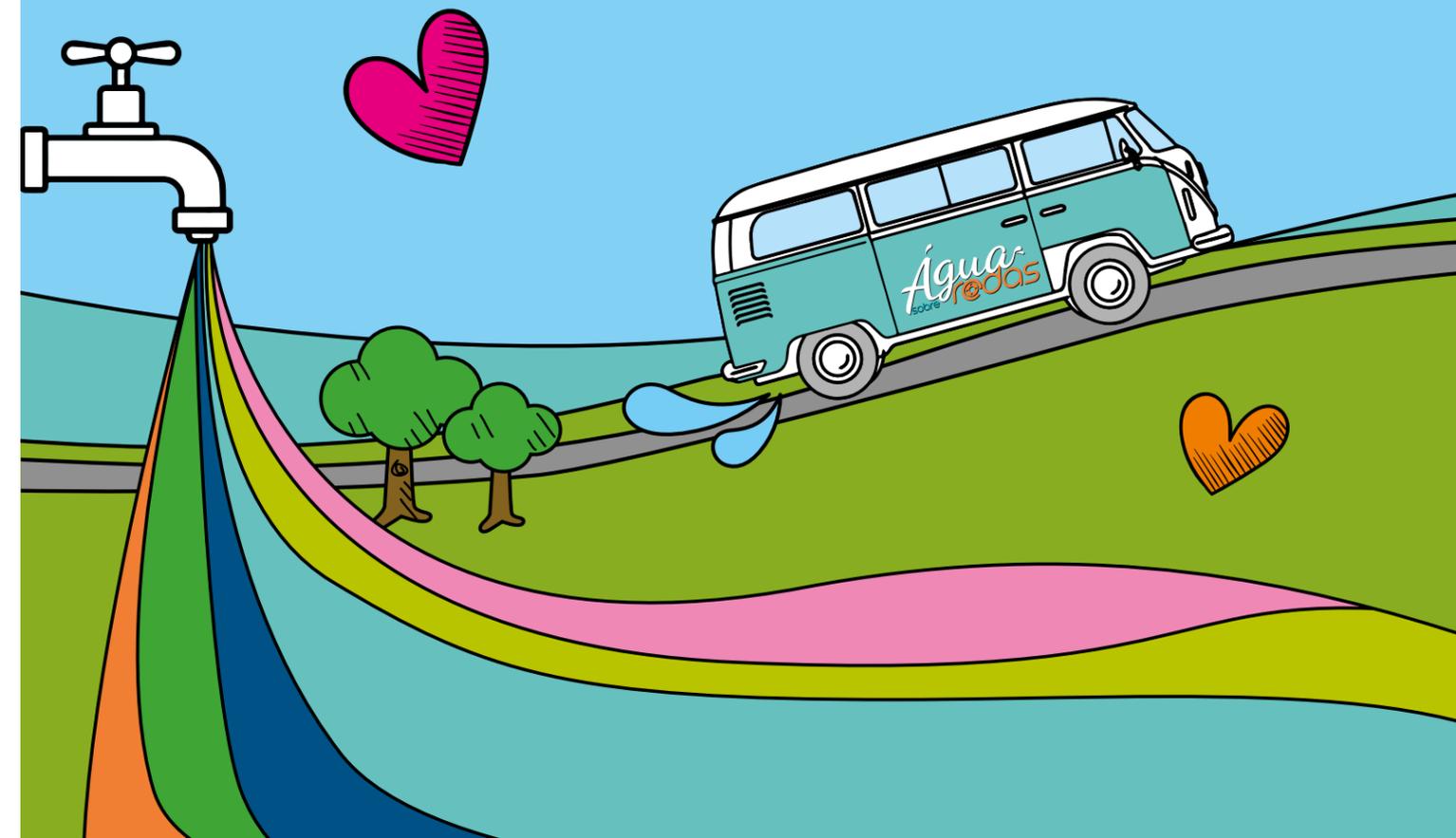
É assim que, em 2018, a EPAL, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e a Lisboa E-Nova, apresentou uma versão móvel do projeto denominada "Água sobre Rodas". A água da torneira andou à boleia de uma carrinha pão de forma que percorreu as principais artérias da capital portuguesa e ofereceu

34 mil copos de água da torneira durante os 3 meses de verão. Em paralelo, a Empresa promoveu um concurso fotográfico na rede social Instagram sob o tema "Eu bebo água da torneira", que reuniu centenas de fotografias a concurso sobre a promoção do consumo da água da rede pública.

Em 2019, o Pátio da Água arrancou pela primeira vez nas versões fixa e itinerante, totalizando cerca de 100 000 copos de água oferecidos. Em dezembro do mesmo ano, e até ao final de janeiro de 2020, e em parceria com a Delta, o Pátio da Água fixo (localizado na Avenida da Liberdade, 14) abriu portas ao "Water, Tea & Coffee Spot", oferecendo água, café e chá a todos os transeuntes desta Avenida.

Após um interregno por força da pandemia, em 2022, o Pátio regressou à cidade, associando-se à reconhecida marca de gelados Santini, oferecendo 5 000 picolinis – feitos com água da torneira – aos seus visitantes.

O já conhecido Pátio da Água voltará a abrir as suas portas brevemente, tanto na sua versão fixa como na itinerante, levando mais longe a mensagem da promoção da excelente qualidade da nossa água e do seu uso eficiente.



# Lisboa Capital Verde Europeia 2020

No ano em que Lisboa recebeu o galardão de Capital Verde Europeia 2020 – distinção onde foram valorizados, entre outros, o empenho na organização de uma cidade mais amiga da comunidade, bem como, o desenvolvimento de áreas como a eficiência energética e a boa gestão da água – nasceu o ambicioso projeto “Rede de Bebedouros de Lisboa”, projeto que é hoje um dos maiores investimentos da história da EPAL, em parceria com duas entidades de relevância institucional, nacional e ambiental, a pensar na comunidade onde está inserida.



# EPAL, A ÁGUA QUE ABRAÇA LISBOA



## Arranca projeto “Rede de Bebedouros de Lisboa”

Este projeto é fruto de uma parceria EPAL – Câmara Municipal de Lisboa – GEOTA (Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente), visa dotar a capital de uma rede de bebedouros mais modernos, inclusivos, com novas e modernas funcionalidades, e preocupações com os animais, num investimento total que ascende os 800 000 euros.

Os novos equipamentos urbanos para exterior reúnem três funções: a do bebedouro tradicional, a do dispensador de água que permite fazer refill de garrafas pessoais reutilizáveis e uma taça para animais, além de permitirem o acesso a pessoas com mobilidade reduzida.

O projeto-piloto foi concluído em 2021, com a instalação de 30 bebedouros em vários locais da capital. A segunda fase contempla mais 170 bebedouros e estará concluída até ao final do primeiro semestre deste ano. Já foram instalados 100 bebedouros.

Este é um dos projetos com maior impacto para Lisboa que se quer, cada vez mais amiga do ambiente, limpa, sustentável e com acesso fácil e gratuito à água da torneira, bem essencial à vida. Representa apenas um dos vários acordos de colaboração que estão a ser desenvolvidos, tendo sempre como mensagem principal o uso da água da torneira como a opção mais amiga do ambiente e sustentável e a importância da acessibilidade das pessoas à água, para redução da minimização dos impactes das alterações climáticas nas comunidades e na promoção da saúde de hábitos saudáveis.

Qualquer um destes bebedouros pode ser encontrado acedendo à app gratuita H<sub>2</sub>O Quality que, funcionando por georreferenciação, além de permitir aceder aos resultados da qualidade da água da torneira online no ponto de consumo, também ajuda o utilizador a encontrar o caminho até ao bebedouro mais próximo.



## Lançada fatura em litros

A partir de janeiro de 2019, as faturas da EPAL passaram a indicar o consumo de água em litros, tornando mais claro para o consumidor qual foi o seu consumo, de modo a que tenha assim uma consciência mais precisa de quanto pode poupar e, desta forma, contribuir para um uso responsável deste recurso cada vez mais precioso.

Com esta informação acerca do consumo, o Cliente pode analisar se está a consumir mais ou menos litros de água. O objetivo desta medida é incentivar o Cliente para a poupança da água, através de uma melhor gestão dos gastos que faz regularmente no seu dia-a-dia.

Logo que foi feita a primeira leitura calendarizada, ou que foi comunicada pelo Cliente, os litros exatamente consumidos passaram a fazer parte regular das faturas.



A PARTIR DE JANEIRO, A FATURA DA ÁGUA  
VAI FICAR AINDA MAIS COMPLETA. VAI  
PASSAR A CONTAR TAMBÉM EM LITROS.

# RUMO À NEUTRALIDADE

## Arranque do projeto

# 0% Energia

Nos últimos anos a questão energética ganhou maior relevância na estratégia de sustentabilidade da EPAL, que traçou como objetivo tornar-se energeticamente autossustentável, em 2025. Assim, nasce o projeto 0% Energia, através do qual a EPAL pretende alcançar a neutralidade de emissões, produzindo a sua própria energia a partir de fontes renováveis com a instalação de centrais de produção de energia hidroelétrica nas condutas de água, eólica e fotovoltaica. Este projeto vai retirar partido do armazenamento nos reservatórios

existentes, uma vez que será implementado em toda a área de influência da EPAL, reduzindo a exposição da Empresa ao mercado energético.

O Projeto 0% Energia, está a ser desenvolvido por uma equipa multidisciplinar da EPAL e conta com o apoio de empresas e instituições de referência, nomeadamente o Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência, o Instituto Superior Técnico e o Instituto de Ciência e Inovação em Engenharia Mecânica. Esta iniciativa representa a eliminação de 38 mil toneladas de emissão de CO<sub>2</sub>, e integra uma estratégia alinhada com os ODS das Ações Unidas e com o Roteiro Nacional de Baixo Carbono 2050. Importante referir que o setor da água é responsável por um consumo de energia elétrica superior a 1 000 GWh por ano, valor correspondente a 2% do consumo total de energia em todo o País.

MAIS INOVAÇÃO,  
MAIS INVESTIMENTO,  
MAIS TECNOLOGIA



## Lançamento do **Billmeter®**

O Billmeter® é mais um sistema inovador, inteligente, desenvolvido pela EPAL, destinado ao controlo ativo de perdas de água por submedição. Trata-se de uma aplicação informática pioneira que se assume como um reforço tecnológico no combate às perdas aparentes, que contribui para a gestão otimizada do Parque dos Contadores, aumentando a eficiência e rentabilidade do investimento.

A sua comercialização está em curso.

**A SOLUÇÃO TECNOLÓGICA QUE PROMETE  
REVOLUCIONAR O COMBATE ÀS PERDAS  
APARENTES JÁ CHEGOU!**

# billmeter

Uma solução Real para perdas Aparentes

Aplicação pioneira de combate às perdas por erros de medição que permite classificar os contadores pelo potencial de recuperação de água não faturada prevendo o tempo ótimo de serviço no final do qual se recomenda a sua substituição.



**maior equilíbrio entre a água fornecida, medida e faturada**

### CONTACTE-NOS

O Billmeter® 100% EPAL e 100% nacional, é uma ferramenta essencial à gestão e otimização do Parque de Contadores das Entidades Gestoras.

Lançado

## **waterbeep® local**

São várias as modalidades que a ferramenta waterbeep® tem e que vão ao encontro das diferentes necessidades dos seus utilizadores.

O waterbeep® local disponibiliza às Entidades Gestoras e aos Municípios informação sobre o volume de água consumida, permitindo-lhes acompanhar a sua evolução de forma mais rigorosa. Inclui a emissão de alertas, sinalizando consumos de água diferentes do habitual e ainda possíveis fugas de água ou roturas, permitindo às Entidades Gestoras e aos Municípios minimizar as perdas de água.

**waterbeep® local**  
Smart efficiency.

**Controlo de consumos de água  
Control del consumo de agua  
water usage control**

Relembremos as outras modalidades:

**waterbeep plus**  
Smart efficiency.

**waterbeep pro**  
Smart efficiency.

**waterbeep premium**  
Smart efficiency.

**waterbeep home**  
Smart efficiency.

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

Os parâmetros dos alertas são pré-definidos pela Entidade Gestora de Água especificamente para cada local, podendo ser personalizados pelo Cliente a qualquer momento.

## Lançada a app **H<sub>2</sub>O Quality** Pioneira a nível mundial no setor da água

Qualidade e confiança são o motor sociológico para o sucesso da aplicação H<sub>2</sub>O Quality. Trata-se de uma aplicação gratuita e pioneira no setor da água a nível mundial que funciona por georreferenciação, que permite que qualquer pessoa aceda aos resultados da qualidade da água do local onde se encontra em tempo real, com informação atualizada em português e inglês. Pode ainda visualizar no mapa a localização dos bebedouros perto do sítio onde está, para encher a sua garrafa reutilizável "Fill Forever" e saber onde a pode adquirir. Complementarmente, pode consultar informação mais detalhada sobre as origens da água da EPAL, as diversas fases de tratamento e o controlo da qualidade da água.



## Inauguração do Novo Centro de Comando no Parque das Nações

O Centro reúne num espaço da EPAL no Parque das Nações, em Lisboa, as operações e intervenções da Empresa, estando também preparado para gestão de eventos de crise e de emergência.

Monitoriza tudo o que se passa na rede de abastecimento, ao nível de parâmetros quantitativos, volumes em circulação, e diversos parâmetros de qualidade da água, funcionando 24 horas por dia nos 365 dias do ano.

O novo Centro permite uma gestão mais eficiente dos sistemas

de distribuição de água e pode, em caso de crise e de emergência, ajudar outras entidades gestoras.

Existem mais de cinco mil variáveis online, mais de cinco mil parâmetros a ser monitorizados online nos diversos pontos de abastecimento. Além disso, permite fazer intervenções na rede com comando remoto, como abertura e fecho de válvulas, de portas e de equipamentos. Adicionalmente, é a partir daqui que se coordenam as equipas no terreno, para fazerem intervenções na rede.

O novo Centro de Comando Central prevê a possibilidade de integrar a gestão da vertente saneamento ou de outras vertentes inerentes ao sector (por exemplo, no âmbito de parcerias com a APA – Agência Portuguesa do Ambiente), no sentido de potenciar as suas excelentes condições e desempenhar uma missão supra EPAL, com um cariz mais abrangente e transversal.



## Inauguração da ETAR do Entroncamento

Inaugurada em janeiro de 2017, com capacidade para tratar as águas residuais produzidas pelos cerca de 25 mil habitante-equivalente do município, a nova infraestrutura é dotada com novas valências de tratamento, permitindo a melhoria da qualidade do efluente tratado e também reutilizar as águas residuais para usos internos.

A nova ETAR vem permitir a desativação da anterior infraestrutura, integrada aquando da constituição do sistema multimunicipal, contribuindo desta forma para melhorar as condições socio-ambientais da região, com efeitos na qualidade dos meios hídricos, na qualidade de vida das populações locais e nas condições de saúde pública.

O investimento executado é de cerca de 3,3 milhões de euros, sendo 70% participado pelo POVT 2007-2013 no âmbito do QREN.

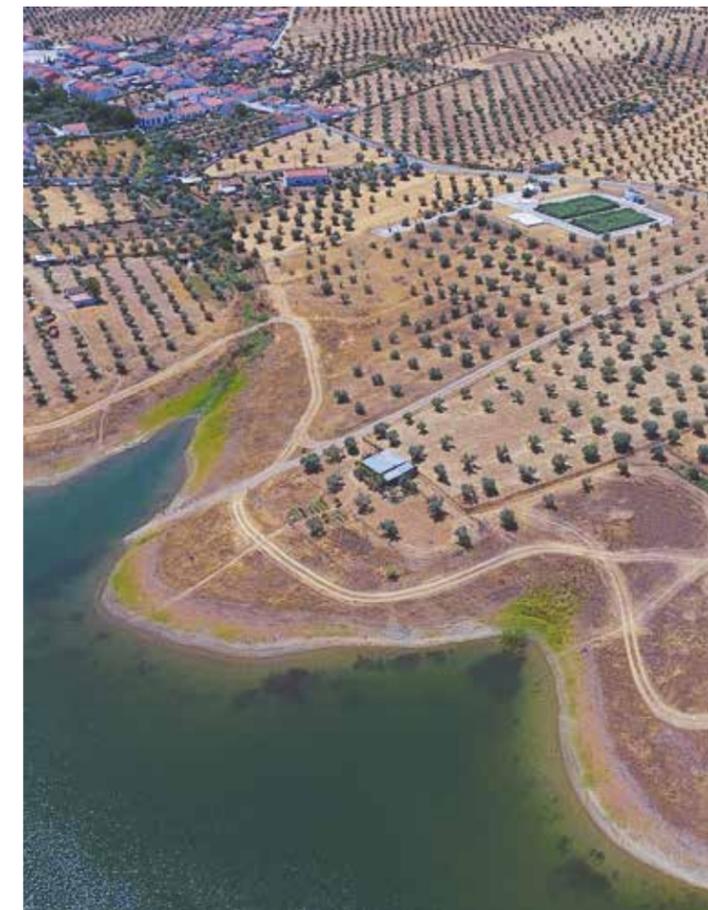


## Duas novas ETAR para Portel

Em julho de 2017, inauguram as duas novas Estações de Tratamento de Águas Residuais de Alqueva e de Amieira, no concelho de Portel, na sequência da conclusão da “Empreitada do Sistema de Saneamento do Concelho de Portel – Reabilitação/ /Construção das ETAR de Portel, Amieira e Alqueva e respetivas Estações Elevatórias e Sistemas Intercetores”, cujo investimento ascendeu a cerca de 1 milhão de euros, tendo sido financiada em 70% pelo POVT/QREN, e que inclui ainda a reabilitação da já existente ETAR de Portel.

A ETAR de Amieira serve 513 habitante-equivalente, tem uma capacidade de tratamento de 89,3 m<sup>3</sup>/dia e representa um investimento de 385 162,42 euros. Já a de Alqueva, serve 444 habitante-equivalente, tem uma capacidade de tratamento de 54,5 m<sup>3</sup>/dia e representa um investimento de 342 105,88 euros.

Também a ETAR de Portel foi alvo de uma reabilitação que representou um investimento de 227 815,76 euros.



## Renovação da ETA de Vale da Pedra

A empreitada, concluída em 17 de dezembro de 2018, arrancou em janeiro de 2016 e, no dia 23 de março do mesmo ano, foi colocada a primeira pedra.

Terminada a empreitada, há uma “nova” ETA, que vê remodeladas e reformuladas as suas etapas de tratamento, mantendo o conceito de duas linhas de tratamento que, assim, garantem com maior nível de segurança o cumprimento da legislação em vigor, no que diz respeito à qualidade da água para consumo humano. No âmbito desta intervenção, destaca-se a

substituição do anterior subprocesso de oxidação por cloragem, pelo subprocesso de ozonização, estando ainda incluídas remodelações ao nível das etapas de floculação, decantação, filtração e reagentes. Também foram reabilitados os circuitos de compressão, visando simultaneamente otimizar os consumos energéticos. Os reservatórios de água filtrada também foram beneficiados, de forma a reduzir os volumes de perdas de água, tendo ainda sido implementadas significativas melhorias ao nível da automatização do processo de produção de água e da rede elétrica interna do recinto de Vale da Pedra.

A Empreitada da ETA de Vale da Pedra foi candidatada a apoio financeiro por parte do POSEUR, com um financiamento de 50%. O contrato de “Empreitada de conceção/construção para a remodelação e reabilitação da ETA de Vale da Pedra”, foi celebrado com o consórcio GRAVINER/EFACEC pelo valor de 12 858 250,10 euros, valor cofinanciado em 50% pela União Europeia, através do Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos, no âmbito do Portugal 2020. Foi considerado o maior investimento da EPAL dos últimos tempos.



## Inauguração da obra de remodelação e ampliação da ETAR de Proença-a-Nova

Inaugurada em janeiro de 2019. Uma intervenção com um investimento total de cerca 514 000,00 euros. A antiga ETAR de Proença-a-Nova encontrava-se a funcionar desde 2006, tendo sido dimensionada para servir uma população de 2 234 habitante-equivalente, e um caudal médio afluente de 326 m<sup>3</sup>/dia, encontrando-se subdimensionada face às condições de afluência atuais.

A ETAR de Proença-a-Nova passou agora a ser dimensionada, quer em termos hidráulicos quer em termos processuais, para

tratar um equivalente populacional de 4 650 habitantes, com um caudal médio diário em tempo seco de 584 m<sup>3</sup>/dia.

## Construção das ETAR de Barbacena e S. Vicente

Em janeiro de 2019 surgem mais duas Estações de Tratamento de Águas Residuais: a ETAR de S. Vicente, que serve os 714 habitante-equivalente da freguesia com o mesmo nome, tem uma capacidade de tratamento de 111 m<sup>3</sup>/dia e representa um investimento de 357 000 euros; a ETAR de Barbacena, que serve os 768 habitante-equivalente da freguesia de Barbacena, tem uma capacidade de tratamento de 120 m<sup>3</sup>/dia e representa um investimento de 380 500 euros.



TODOS PELO AMBIENTE  
TODOS PELO FUTURO  
TODOS PELO PLANETA  
TODOS UNS PELOS  
OUTROS

# Inaugurado Laboratório da Água na Kidzania

As campanhas, atividades e lançamentos de produtos e serviços só são possíveis graças à excelente qualidade da água da EPAL que permite, com total confiança, segurança e transparência, apresentá-la e apelar ao seu consumo exclusivo.

A EPAL realiza análises a mais de 25 mil amostras de água, por ano, colhidas em cerca de 1500 pontos representativos de todo o sistema de abastecimento, nas quais são realizadas mais de 300 mil análises.

Os resultados destas análises evidenciam a excelente qualidade da água fornecida pela Empresa “em alta” aos municípios e distribuída aos consumidores diretos na cidade de Lisboa e o cumprimento da legislação em vigor.

E como o futuro é das crianças e porque sabemos que não há melhores agentes ativos no que diz respeito à defesa do Planeta e partilha de boas ações, quisemos ir mais além inaugurando um Laboratório da Água na Kidzania.

Este espaço tem muito a oferecer à comunidade educativa, sendo uma oportunidade ímpar para que, nas visitas de estudo, os alunos tenham uma experiência educativa única.

A atividade inicia-se com uma formação sobre o Ciclo Urbano da Água, com a visualização de um filme. Depois, os jovens técnicos analisam uma amostra de água para avaliar a presença do cloro e os valores de pH, com o intuito de verificarem se tudo se encontra dentro dos parâmetros adequados ao consumo humano. Segue uma prova de cheiro e sabor a quatro amostras de água, para que compreendam, na prática, que a água pode ter, ocasionalmente, sabor e cheiro devido a diversos fatores. Beber água com mais satisfação é algo que também aprendem através de algumas dicas que lhes são apresentadas no final da atividade.

Com a presença do Laboratório de Água da EPAL na KidZania, a nossa Empresa pretende consciencializar para a importância e segurança do consumo de água da torneira junto do público-alvo e das suas famílias, assim como, promover a adoção de atitudes ambientalmente responsáveis.



## Laboratórios da EPAL em números (2022)

### N.º de parâmetros analisados - 264

#### N.º de amostras/determinações/propostas

Item	PCQA EPAL	PCQA AdVT	Cientes internos	Cientes externos	TOTAL
N.º de Amostras	13 895	5 492	3 781	2 477	<b>25 645</b>
N.º de Determinações de parâmetros	204 108	84 732	30 293	11 167	<b>330 300</b>
N.º de Pontos de amostragem	1 960	1 713	-	-	<b>3 673</b>
Água segura (%)	99,29 em baixa 99,72 em alta	99,63	-	-	-
N.º de propostas de prestações de serviços externos			<b>67</b>		
Faturação de Clientes externos				<b>133 278,97 euros</b>	



# Educação Ambiental

A Educação Ambiental já tinha um caminho percorrido, de forma muito interessante.

Mas, é em 2017 que a Educação Ambiental, muito particularmente junto do público escolar, entra numa velocidade cruzeiro não parando até aos dias de hoje.

A Empresa tem estabelecidas várias parcerias com diversos municípios e outros stakeholders, que permitem desenvolver ações de sensibilização e participar em eventos de dias temáticos.

Com o Programa “Educação Ambiental em ação”, a EPAL e a AdVT, através da realização de sessões de sensibilização e educação ambiental e workshops, realizados em sala de aula ou ao ar livre, chegam até ao público escolar das suas áreas de atuação, desde o ensino pré-escolar ao secundário, falando do Ciclo Urbano da Água, do recurso natural e escasso, do uso eficiente, da proteção do ambiente e de toda a biodiversidade.

Também dá a conhecer as suas instalações operacionais (ETA, ETAR e Laboratório Central), proporcionando visitas guiadas por técnicos, para que se percebam, ao vivo, as diferentes fases de tratamento, quer da água para consumo, quer da água residual e o controlo laboratorial rigoroso que conduz a uma água segura e de excelente qualidade.

Mesmo durante o verão a Empresa não perde a oportunidade de sensibilizar promovendo, anualmente, 12 ações em praias fluviais, onde os veraneantes, adultos, jovens e crianças, podem participar em jogos sobre a Água. Nos programas de OTL – ocupação de tempos livres, durante as interrupções letivas, a EPAL também está presente e não perde a oportunidade de sensibilizar de um modo lúdico.

Diversos projetos foram desenvolvidos, alguns com o apoio do Fundo Ambiental, tais como o AquaeXperience (em parceria com a ADENE) e EPAL – Corrente pela Água (duas edições). O objetivo foi sempre a partilha de boas práticas para um uso eficiente da água, sensibilização para desperdício zero da água e de todos os recursos naturais, comportamentos e ações sustentáveis.

Foram celebrados Protocolos de Cooperação Estratégica para aumento do valor ambiental da Empresa e promoção



da Sensibilização Ambiental, com 4 Organizações Não Governamentais do Ambiente Quercus, Liga para a Proteção da Natureza, GEOTA e Zero, e mais tarde com a ABAE. Desde 2019 que a EPAL/AdVT decidiu ser parceira e apoiar o



CineEco Seia, o mais antigo festival de ambiente do País e um dos mais antigos do mundo, que é um evento cultural sem fins lucrativos, com realização ininterrupta há 28 anos e uma iniciativa do Município de Seia.



# Operação Tejo 2018

A Operação Tejo 2018 consagrou-se num caso de enorme sucesso e um motivo de orgulho para todos os intervenientes, superando todos os objetivos definidos. A EPAL, juntamente com a Agência Portuguesa do Ambiente e o Ministério do Ambiente, encontrou uma solução inovadora para a melhoria geral da qualidade da água, por um ambiente melhor, numa intervenção de remoção de lamas do rio Tejo, junto às Portas de Ródão.

Operação concluída, seguiu-se a secagem das lamas, durante a qual o volume de sedimentos diminuiu significativamente. As lamas desidratadas foram encaminhadas para valorização, como é exemplo a fertilização de solos agrícolas, uma vez que as análises despistaram a presença de resíduos perigosos, como metais pesados, hidrocarbonetos e pesticidas.



## EPAL e Águas do Vale do Tejo em missão de ajuda humanitária em Moçambique

Em março de 2019, Moçambique foi fortemente atingido pela passagem do ciclone Idai. Muitas vítimas a lamentar, milhões de pessoas afetadas, não só neste país africano, como também no Zimbabué e no Malawi e um rasto de destruição e sofrimento que para sempre ficarão na memória de todos nós.

Das muitas vulnerabilidades que resultam de uma catástrofe desta natureza, as relacionadas com a água e saneamento são, seguramente, das mais urgentes e prioritárias.

Consciente de que a sua ajuda faria a diferença na vida dos sobreviventes de Moçambique, um grupo de técnicos da AdP Internacional, da EPAL e da Águas do Vale do Tejo, integraram a Missão de Ajuda Humanitária e prestaram serviço no restabelecimento de água, na cidade da Beira. O Ministério do Ambiente de Portugal, através destas empresas, fez ainda chegar uma Estação de Tratamento de Água Móvel. A ETA serve 300 famílias alojadas numa área sem água tratada, com riscos elevados de proliferação de doenças com origem hídrica. Em paralelo, foram também realizadas outras campanhas de ajuda. O Grupo AdP associou-se ao projeto de apoio humanitário e fez chegar 5 000 mochilas com bens essenciais para Moçambique.



## Projeto “Juntos Somos + Solidários”

Dando continuidade às ações de solidariedade já desenvolvidas anualmente, foi apresentado um projeto de solidariedade mais abrangente, atendendo à dimensão geográfica da atualidade, EPAL/AdVT, e que não se restringisse à época natalícia, continuando a envolver todos os Trabalhadores.

Desde 2016, já foram realizadas 19 campanhas, que beneficiaram utentes de mais de 20 instituições de solidariedade social, onde se incluem também instituições que apoiam e abrigam animais, porque estamos todos juntos neste nosso Planeta.





18.<sup>a</sup>  
ação



JUNTOS  
SOMOS  
+ solidários

Eis-nos chegados à décima oitava ação da Campanha de Solidariedade da EPAL e da Águas do Vale do Tejo, que tem um período de doações de **15 a 26 de setembro**.

Os bens recolhidos terão como destino as associações que acolhem, alimentam e acarinhos os inúmeros animais que não têm lar nem família e assim, no mês de outubro, em que se comemora o **Dia do Animal**, vamos contribuir para a melhoria das condições de vida desses animais.

Podem ser entregues os seguintes artigos:

- alimentação sólida para cães e gatos;
- alimentação húmida para cães e gatos;
- coleiras para cães e gatos;
- trelas;
- cobertores e mantas;
- camas para animais;
- brinquedos para animais;
- soro fisiológico e compressas;
- medicamentos para animais ou para humanos, desde que se possam administrar aos animais;
- desparasitantes internos e externos;
- areia para gato;
- produtos de limpeza geral (sempre muito pedidos pelas Associações para limpeza das instalações).

Temos vários locais onde podemos fazer as entregas. No quadro abaixo saiba quais os **colegas voluntários nos diversos locais**.

**Juntos, conseguimos!**

# A NOSSA ÁGUA É HISTÓRIA

**EPAL  
faz**

**150  
anos**

A EPAL fez 150 anos no dia 2 de abril de 2018 e a comemoração de tão importante data não se esgotou num único dia. Foi, exatamente por esse motivo que, desde o primeiro dia do ano até ao último, decorreram inúmeras iniciativas para celebrar o aniversário.

Começou com uma homenagem aos Trabalhadores que completaram 40 ou mais anos ao serviço da EPAL. Seguiu-se o lançamento de um Selo Postal comemorativo, em parceria com os CTT, bem como, a operação de obliteração do selo com o carimbo e fechou-se em grande com uma festa, na Mãe d'Água das Amoreiras, para todos os que contribuíram para que a EPAL chegasse a este marco, como uma empresa de referência e de sucesso a nível mundial. Juntaram-se mais de seis centenas de pessoas, entre Trabalhadores no ativo, reformados, gestores de hoje e de ontem, ministros e ex-ministros, numa noite que ficará, para sempre, na memória de todos.

Foi ainda lançada uma campanha no multibanco que apelava ao consumo consciente de água e difundido na televisão um filme que lhe mostra como a água da EPAL vive em todos nós. A estrondosa campanha de outdoors que acordou a cidade no primeiro dia do ano; os núcleos do Museu da Água abertos gratuitamente, todos os fins-de-semana; concertos nos espaços culturais; os

Peddy Papers que tiveram uma enorme adesão da comunidade foram algumas das iniciativas que marcaram a data.



**Sabe por onde andou a água em Lisboa?**

**caminhos da água**  
PEDDY PAPERS

Junte a sua família e amigos e venha desvendar os segredos dos Caminhos da Água

**19 Peddy Paper**  
A palmilhar o subterrâneo  
22 março/18h30

Não perca esta oportunidade e inscreva-se já!

Inscrições gratuitas  
[www.caminhosdaagua.pt](http://www.caminhosdaagua.pt)

**EPAL, 150 ANOS**  
A água que faz florescer a vida

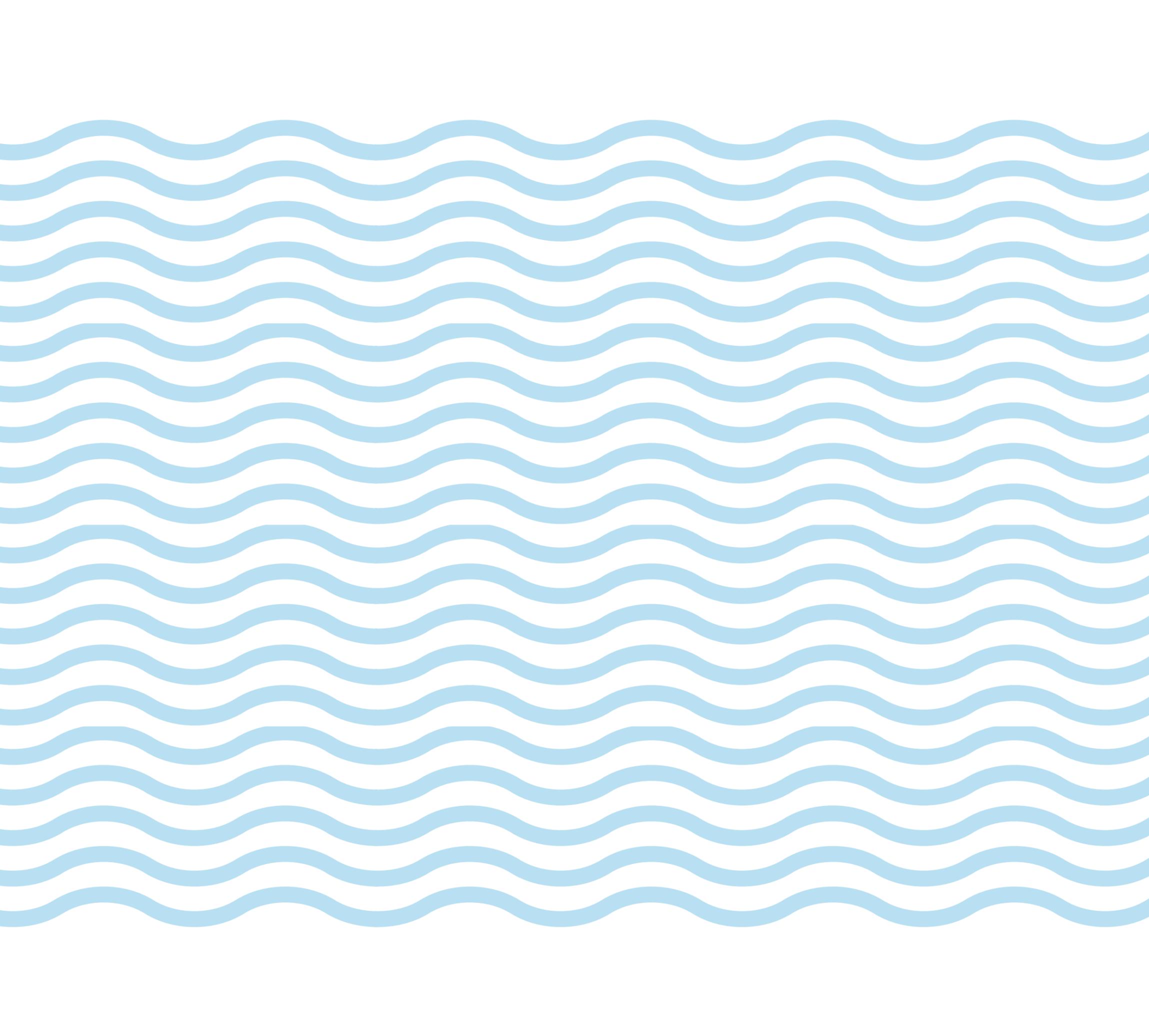
Que gera a beleza do verde,  
o colorido dos seres vivos,  
em todas as estações do ano.

**H2O SKY LOUNGE**  
mini café concerto

**ZARCO**  
abril 18h00

**H2O SKY LOUNGE**  
Av. da Liberdade

**ZARCO**  
27 abril 18h00



# 2019

# 2022

José Sardinha continua à frente da Empresa e foi também nomeado vice-presidente do Grupo AdP – Águas de Portugal. Luísa Branco passa a vice-presidente da EPAL e Telma Correia junta-se ao Conselho, composto ainda por Barnabé Pisco e Rui Lourenço.

# SOMOS RESILIENTES SOMOS TRANSFORMADORES

## COVID-19 EPAL bem preparada

Desde a primeira hora que a EPAL organizou uma série de medidas preventivas de forma a posicionar-se antecipadamente e, assim, minimizar os riscos de contágio e, naturalmente, proteger os seus Trabalhadores, Clientes e outras entidades.

Foi preparado um Plano de Contingência que é um documento onde está planeada, preventivamente, a atuação perante a pandemia, através de um conjunto de linhas orientadoras.

Numa primeira fase foram implementadas algumas medidas, nomeadamente no que diz respeito a ajustes nas atividades de atendimento ao público, no funcionamento da Academia das Águas Livres e do Museu da Água. Enquanto as lojas continuaram abertas e a funcionar, os postos dos Trabalhadores foram equipados com proteções acrílicas. Também os refeitórios sofreram mudanças no seu normal funcionamento. Houve, logo no início, a preocupação de alargar os horários de funcionamento, bem como, criar turnos para o seu acesso. A higienização recorrente dos espaços também passou a fazer parte das rotinas. Mais tarde, a EPAL instituiu formas alternativas de trabalho, incluindo o recurso ao trabalho remoto e à suplência preventiva de algumas equipas. Foram disponibilizados computadores portáteis e VPN para o trabalho remoto e ainda definidas e divulgadas regras de forma a garantir o distanciamento social dos Trabalhadores das infraestruturas. Solução alcoólica, máscaras, viseiras foram adquiridos e distribuídos. Quando as lojas foram encerradas, bem como, todos os serviços que obrigam a contactos com o público, a EPAL imediatamente comunicou de forma ativa junto dos seus Clientes, os diferentes canais que têm à disposição para evitar que saíssem da segurança das suas casas. Também informou que não seriam efetuados cortes de água e todos os impactos decorrentes destas mudanças seriam minimizados. Trabalhadores de algumas equipas foram colocados em regime de prontidão operacional, para assim aumentar a resiliência das atividades da Empresa perante eventuais acontecimentos.

Tanto a EPAL como a AdVT passaram por grandes mudanças. Foi necessário um enorme esforço de todos os Trabalhadores para que, em momento algum, se deixasse que a pandemia prejudicasse ou afetasse negativamente a missão das Empresas. Foi um orgulho perceber que todos responderam a este desafio, possivelmente o maior das suas vidas profissionais, com muito empenho, resiliência, espírito de equipa e grande profissionalismo.

Têm nas suas mãos uma das tarefas mais poderosas e dignificantes. Levar água com qualidade e quantidade a milhões de pessoas também elas a passarem por várias dificuldades e

que não podiam, nem deviam, ser sobrecarregadas com mais problemas.

No meio de tudo, não faltou a capacidade de ser solidário. Desde bens alimentares, material informático, material de proteção individual, numerário, a EPAL e a AdVT contribuíram de forma bastante ativa no sentido de amenizar os problemas deixados pelo vírus.

Também a educação ambiental não parou. Claro está que, tal como em todas as áreas da Empresa, em 2020 houve necessidade de pensar numa nova abordagem para continuar todo este trabalho, único modo de continuar a dar resposta às solicitações de ações sobre a temática Água. Assim, foi delineada uma nova estratégia, com novos conteúdos digitais, para que através das mais diversas plataformas pudessemos continuar a importante missão de educar para a sustentabilidade.

E porque numa parámo em época de confinamento, não foi esquecida a nossa atuação, a EPAL/AdVT continuou a receber solicitações das escolas e municípios das áreas de atuação das duas empresas.

**COVID-19**

**Regras de utilização dos refeitórios e bares**

- Ao utilizar este espaço, não fique mais do que o tempo necessário
- O uso da máscara é obrigatório em todos os espaços fechados de utilização comum
- Respeite a lotação do espaço
- Mantenha uma distância de segurança de, pelo menos 2 metros
- Lave ou desinfete as mãos à entrada e saída, antes e depois de comer ou beber
- Adote medidas de etiqueta respiratória e evite tocar no nariz, olhos e boca aquando da utilização dos equipamentos da copa
- Respeite os turnos de acesso ao refeitório e respetivos períodos de limpeza e desinfeção
- Mantenha as mesas e cadeiras onde as encontrou
- Não partilhe comida, nem objetos pessoais
- Respeite os circuitos de circulação definidos

O cumprimento destas recomendações é a melhor forma de minimizar os riscos para todos. Contamos com a sua colaboração. Adote comportamentos responsáveis e conscientes.

# Educação Ambiental pós confinamento

Para os mais pequeninos, encontrou-se uma forma de falar da biodiversidade e da sua importância, do Ciclo Urbano da Água, de sensibilizar para o uso eficiente da Água e ensinar tudo aquilo que não se deve deitar para o cano, tendo começado em modo online. Ação em forma de conto, baseada no 1º volume da coleção “O Planeta é a nossa Casa”.

Em 2021, é lançada a Campanha de Saneamento “Não vá ao engano! Lixo não é no cano!”, com o intuito de promover uma mudança de comportamentos. A AdVT lança esta campanha de sensibilização e educação ambiental, com um projeto-piloto em parceria com os Municípios de Portalegre, Borba, Fornos de Algodres e Proença-a-Nova, com vista a firmar um compromisso de boas práticas para cuidar do ambiente e dos recursos hídricos em que todos são convidados a colaborar rumo a uma Cidadania Ambiental e Participativa.

E em 2022, promoveu junto da comunidade escolar dos 4 municípios-piloto, o Concurso de ideias “Não vás ao engano! Lixo não é no cano!”.

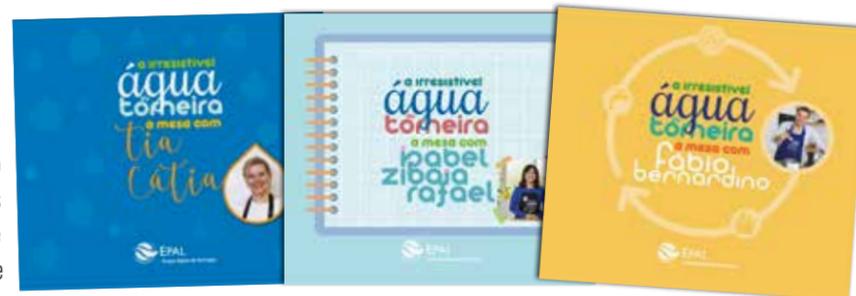
Ações e atividades com ONGA - Organização Não Governamental de Ambiente - continuaram, com o objetivo de educar para a proteção dos ecossistemas e da biodiversidade e todas elas visam sensibilizar crianças, jovens e população em geral, para a importância da água, dos recursos naturais e de toda a biodiversidade.

Assim, foram realizadas ações de plantações, limpezas de ribeiras e praias fluviais, saídas de campo para público escolar e Trabalhadores EPAL/AdVT e suas famílias, apadrinhamento de animais selvagens (não se limitando a Empresa a apoiar financeiramente a recuperação desses animais, mas envolvendo Trabalhadores e seus familiares mais novos), realização de oficinas de verão para os mais novos, ciclos de webinars sobre sustentabilidade, participação e apoio no projeto “O Mar começa Aqui, o Mar começa em ti”, um desafio Eco-Escolas, produção de pequenos vídeos destinados às Redes Sociais.

O Laboratório da Água da EPAL, na KidZania, desde a inauguração em outubro de 2017 até ao final de 2022, acolheu 43 000 crianças que desenvolveram a atividade que o espaço oferece.

Diversos projetos continuaram a ser desenvolvidos, como “Circular Por Natureza - Promover boas práticas de reaproveitamento alimentar contra o desperdício”, que contou com o apoio do Fundo Ambiental e o mais recente, ainda a decorrer, “A irresistível Água da Torneira à mesa com... Chefs Circulares”, tendo como ponto de partida o desafio a alunos dos cursos de hotelaria e restauração, os Chefs do futuro, de 5 estabelecimentos de ensino da área de atuação da EPAL. O objetivo é sempre a partilha de boas práticas para um uso eficiente da água, sensibilização para desperdício zero da água e de todos os recursos naturais, comportamentos e ações na ótica de uma Economia Circular.

Edição de 3 livros da coletânea “A irresistível água da torneira mesa com...”, que contou com a participação dos conhecidos Tia Cátia, Isabel Zibaia Rafael e Fábio Bernardino.



Em 2023, o quarto será com 24 receitas dos Chefs do futuro, alunos de cursos de restauração, de 5 estabelecimentos de ensino da área de atuação da EPAL. Sempre na luta contra o desperdício de água e alimentos.

Em 2022, foram cerca de 7 000 as crianças/jovens que participaram nas ações desenvolvidas em estabelecimentos escolares e OTL.

Para 2023 e apenas até março, estão agendadas inúmeras ações, até porque em março celebramos a Água e prevemos que durante este ano alcancemos, no mínimo 100 ações de sensibilização, apenas junto do público escolar.



# PELOS TRABALHADORES

## Lançamento do OnPocket

Foi em pleno cenário de pandemia que a EPAL lançou uma nova app. Desenvolvida em tempo recorde, revela, uma vez mais, a extraordinária capacidade adaptativa da Empresa aos diferentes contextos. A ideia da criação desta app teve na sua origem um projeto premiado pelo EPALin, o concurso que premeia a inovação dentro da Empresa. Face ao surgimento da Covid-19, que veio alterar o dia-a-dia de todos os portugueses, o seu desenvolvimento, efetuado pela DSI - Direção de Sistemas de Informação, foi tido como prioritário. Tal como o nome indica, a expressão "OnPocket", refere-se a algo que passa a estar disponível "no bolso", ou seja, de forma imediata. Podemos aceder, rapidamente e fora do habitual local de trabalho, a algumas das informações mais consultadas pelos Trabalhadores.

Em tempo de pandemia, pudemos efetivamente afirmar que esta aplicação foi e continua a ser um elemento dinamizador da comunicação entre todos. Apesar de conter muita informação, a sua utilização é extremamente simples e intuitiva, o que facilita o processo de navegação na mesma.

A qualquer momento e onde quer que esteja, o Trabalhador pode pesquisar e consultar os contactos de todos os colegas, seja o número de telefone fixo, telemóvel ou endereço de email.

Pode também aceder às notícias publicadas na Intranet, bem como, localizar no mapa os diversos recintos e infraestruturas da EPAL e da AdVT e saber a sua georreferenciação; reportar situações/problemas que verifique na Empresa, ainda com a possibilidade de anexar fotografias; consultar os menus dos refeitórios; visualizar vídeos e streamings sempre que haja conteúdos da EPAL para transmitir em direto; aceder a publicações EPAL, tais como o Relatório e Contas, Relatório de Sustentabilidade, Jornal "Águas Livres", entre outros.

Uma app que está em permanente atualização.



## Acordo de Empresa e Acordo Coletivo de Trabalho

Assinados os acordos de valorização salarial para os Trabalhadores abrangidos pelo Acordo de Empresa da EPAL e pelo Acordo Coletivo de Trabalho do Grupo Águas de Portugal.



# APOSTAR NA FORMAÇÃO, APOSTAR NA ECONOMIA CIRCULAR É APOSTAR NO FUTURO

## EPAL transforma lamas em novas matérias-primas e reagentes sustentáveis

A EPAL obteve a aprovação, pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA), do pedido de desclassificação de resíduo das lamas de ETA (Estação de Tratamento de Água) produzidas nos diversos polos. Este subproduto do tratamento de água, ao abrigo do Regime Geral de Gestão de Resíduos, passa a poder ser valorizado como reagente e matéria-prima no tratamento de águas residuais e na indústria cerâmica e comercialmente transacionável para estes fins.

As direções da EPAL envolvidas neste projeto, com o apoio dos parceiros NOVA FCT e do Centro de Tecnologia de Cerâmica e do Vidro, têm vindo a desenvolver, desde há vários anos, diversos estudos, testando possíveis aplicações para os novos reagentes e matérias primas sustentáveis, tendo por base os pressupostos referidos.

Na EPAL/AdVT são produzidas atualmente cerca de 10 mil toneladas de lamas, o que representa mais de 50% das lamas produzidas no País. A desclassificação de resíduo, agora obtida, representa um passo determinante em termos de sustentabilidade e, prevê-se, para breve, que esta desclassificação possa incentivar e fomentar a compra verde no setor das obras públicas promovendo a economia circular em todo o setor da água.



CURSO TÉCNICO ESPECIALIZADO

## ESPESSAMENTO DE LAMAS DE ETAR



## Novo curso “Espessamento de Lamas de ETAR”

O Grupo Águas de Portugal explora um universo de mais de 1 000 ETAR - Estações de Tratamento de Águas Residuais, onde se processa um conjunto complexo e sucessivo de atividades, conducente ao tratamento das águas residuais, que permita a sua reutilização ou devolução segura ao meio recetor.

A grande maioria das ETAR dispõe de linhas de tratamento da fase sólida que incluem Espessamento de Lamas quer na forma gravítica, mecânica, ou até por flotação, atividade essencial para garantir o correto funcionamento das etapas a jusante, bem como minimizar o custo associado.

Assim, face à importância desta etapa, a Academia das Águas Livres concebeu mais um inovador curso, dirigido a técnicos de operação, organizado e estruturado por uma equipa técnica de reconhecida experiência e capacidade no domínio do tratamento de águas residuais.

Um estudo interno recente demonstrou que a operação da etapa de espessamento tem margem para melhorar e maximizar a captura de valor, reforçando as boas práticas, repondo ou até suplantando os valores de projeto em termos de eficiência processual, reduzindo, sobretudo, custos energéticos, quer na bombagem, quer no aquecimento de lamas e na desidratação.

# PORQUE A MELHOR ÁGUA VAI A TODO O LADO

## Campanha “Aqui Bebo Água da Torneira”

Uma mensagem que não pára e assume diferentes formas para que se faça ouvir.

A mais recente foi o projeto em parceria com a Zomato, em que a EPAL desafiou os restaurantes de Lisboa a disponibilizarem água da torneira aos seus Clientes, sensibilizando para um consumo mais sustentável, bem como para a redução da utilização de garrafas de plástico.

No ano em que Lisboa foi Capital Verde Europeia e, no âmbito do projeto da EPAL em prol da economia circular, a coleção “Aqui bebo Água da Torneira” disponível na app da Zomato, apresentou os restaurantes que aceitaram o desafio. Para o efeito, foram disponibilizados jarros e garrafas de vidro EPAL aos restaurantes.

Esta nova coleção arrancou com um conjunto de mais de 30 restaurantes, podendo os consumidores tomar as suas decisões de consumo, tendo por base a informação de quais são os restaurantes que promovem o consumo de água da torneira e a disponibilizam, premiando os espaços que adotam estas boas práticas ambientais.

Este projeto teve como parceiros a Câmara Municipal de Lisboa, o Turismo de Portugal, a ZERO e a Lisboa E-Nova.



## Lançamento

# Jarro Gota

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

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

Com uma pega que nos faz pensar numa gota, encontra-se também presente nesta peça exclusiva uma alusão aos jarros de louça que se usavam nos lavatórios antigos de quarto, nomeadamente no bico que apresenta uma silhueta mais orgânica e curvilínea.

Depois do sucesso do Jarro Gota Original (verde), chegaram 7 novas cores para acolher a melhor água.

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

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

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

Tratando-se de um jarro de mesa, com a diversidade e riqueza de todos estes pormenores estéticos, fica implícita a ideia de que a água da EPAL está presente em todos os momentos da vida e da família.

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

**EPAL e Bordallo Pinheiro**

**Na mesa dos portugueses há mais de um século**



jarro  
gota

## Lançamento

# Jarro PURA

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

À mais pura e transparente água, juntou-se o mais puro e transparente dos vidros.

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

O PURA é totalmente manufacturado e verdadeiramente único e original.

Tal como a água e as suas gotas, não há dois jarros iguais, o que reforça o carácter exclusivo de cada peça.

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

Também a água que lhe servimos tem por trás os melhores profissionais que fazem dela digna da sua confiança.

Assim como a água, o vidro tem a característica de não esconder, de se expor, de se mostrar e de se revelar, deixar-se atravessar pela luz, não ocultando o que está atrás de si.

**Pura como a nossa Água**  
**Pura para a sua Água**



## Lançamento da Fill Forever Fauna, em vidro

A garrafa Fill Forever, originalmente em PET, surge numa edição em vidro, 100% nacional e eternamente reciclável, que mantém a imagem que a acompanha desde o seu nascimento.

Nesta edição, é também lançada a coleção Fill Forever Fauna com a representação de 20 animais diferentes, apresentando-se como mais uma opção, sendo que, o seu propósito se mantém inalterado.

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

É só escolher o seu animal preferido e beba água da torneira com a melhor companhia.



# Bicas com História

Integra 4 chávenas de café que representam os núcleos do Museu da Água da EPAL e coloca em destaque as duas bebidas mais consumidas no mundo, água e café, lançando o convite para conhecer a história e o património da Água. O café é a segunda bebida mais consumida no mundo, depois da água que ocupa o primeiro lugar.

Esta coleção resulta de uma parceria entre a EPAL e a Vista Alegre, duas marcas intimamente associadas à História e à vida cultural portuguesas. A simbiose perfeita entre o café e a história da água na cidade de Lisboa.

Sensibilizar e promover as boas práticas rumo à sustentabilidade ambiental são princípios que orientam as iniciativas da EPAL dirigidas à comunidade com o objetivo de evidenciar o Valor da Água e o seu papel verdadeiramente essencial na vida de todos nós. A EPAL conta com todos para fazermos este caminho lado a lado.



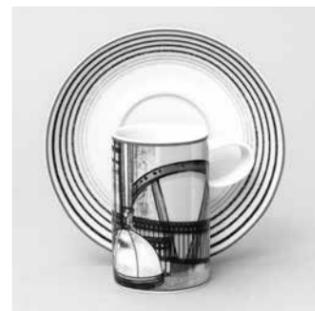
## Bicas com História

Coleção de chávenas da EPAL e Vista Alegre

A simbiose perfeita entre o café e a história da água na cidade de Lisboa, numa representação que coloca as duas mais famosas bebidas em destaque



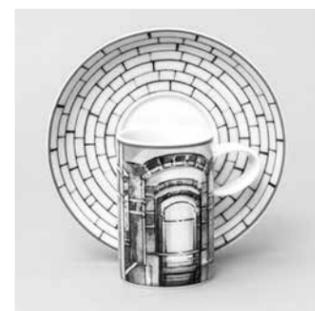
Aqueduto das Águas Livres



Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos



Reservatório da Mãe d'Água das Amoreiras



Reservatório da Patriarcal

As chávenas podem ser adquiridas:

- Mãe d'Água das Amoreiras, na Praça das Amoreiras, 10
- Lojas EPAL – Edifício Sede e Loja do Cidadão (Laranjeiras), em Lisboa

## Bule AQUA NOVA

Mais do que um hábito alimentar, beber chá é um ritual de bem-estar presente em todos os momentos do nosso dia-a-dia, contribuindo para que nos sintamos bem, reconfortados e hidratados.

O gesto de juntar ervas à água quente e aguardar que os aromas se libertem é um ritual milenar apreciado por milhões de pessoas. Os chás, extraídos da planta *Camellia sinensis*, as tisanas, infusões de ervas medicinais, e os blends, misturas de chás, frutas, especiarias e flores, são consumidos em larga escala, encontrando-se entre as bebidas com maior sucesso a nível mundial.

Remontando a um passado longínquo, a plantação do chá teve origem na China e estendeu-se, depois, ao Japão e à Coreia e, mais tarde, a outros países asiáticos, como a Índia. Depois, chegou à Europa pela mão dos Portugueses, que o trouxeram consigo no regresso das suas viagens pelo oriente, como um bem exótico e de luxo.

Embora se atribua à Companhia Holandesa das Índias Orientais a difusão massiva do chá, foi pelo cunho pessoal de uma princesa Portuguesa do século XVII – Dona Catarina de Bragança – que o seu consumo ganhou tradição, vindo a tornar-se a bebida da moda, primeiro em Inglaterra, e depois na Europa do século XVIII, marcando os hábitos e costumes de gerações ao longo de séculos.

De regresso a Portugal após a morte do marido, a rainha-consorte de Inglaterra seria a tutora do seu sobrinho-neto,

D. João V, mentor da construção do Aqueduto das Águas Livres. Sendo uma bebida muitíssimo apreciada na Lisboa antiga, certamente confeccionada com a água que chegava à cidade através do Aqueduto das Águas Livres, não poderíamos deixar de lhe prestar uma homenagem com o novo Bule AQUA NOVA da COSTA NOVA.

Marca com duas décadas de existência, a COSTA NOVA vai buscar a sua inspiração ao mar. O mesmo mar, em lato sensu, por onde navegámos e descobrimos as plantações de chá no outro lado do mundo.

O novo bule, que recebe agora o medalhão icónico ilustrativo do Aqueduto das Águas Livres, pretende ser também uma ode simbólica ao mar e a uma das obras de arquitetura mais emblemáticas e que mais contribuiu para o desenvolvimento da capital.

As peças da marca COSTA NOVA são em grés, feitas a partir dos melhores recursos naturais no País, e incorporam materiais reciclados (argilas e vidrados), diminuindo o uso de capital, energia e recursos naturais na sua manufatura. São também produzidas num sistema de monocozedura a elevada temperatura, que reduz o consumo energético e as emissões de gases para a atmosfera. Mas a EPAL quis ainda ir mais longe nesta parceria.

O Bule AQUA NOVA é uma peça pioneira feita em grés reciclado, a partir da matéria-prima que constitui uma marca própria – o Eco Gres®, tornando-a ainda mais eficiente e ecológica, incorporando totalmente a circularidade do reaproveitamento.

Esta nova peça dá à sua mesa uma nova inspiração, aliando a história, a água e o chá num ritual milenar, agora com uma peça que reflete ainda mais a sustentabilidade ambiental para um futuro mais promissor.

# AQUA NOVA

Para o ritual mais reconfortante do seu dia



## A nova Garrafa da EPAL da autoria do arquiteto Eduardo Souto Moura

O gesto de consumirmos água da torneira, é um dos comportamentos mais sustentáveis que podemos ter. Ao optarmos pela água da torneira estamos, logo à partida e como tantas vezes é repetido, a diminuir a produção de resíduos plásticos.

Foram muitas e variadas as garrafas que a EPAL tem lançado nos últimos tempos com o principal propósito de incentivar o consumo de água da torneira, onde quer que se esteja, de a tornar a opção número um, produto seguro, de confiança e a opção mais sustentável.

Garrafas reutilizáveis, portáteis, de mesa, de mesa de cabeceira, direcionadas para eventos e figura presente de todas as salas, de todas as instituições/entidades públicas e privadas, são para todos os gostos e necessidades.

A EPAL tem feito nos últimos anos uma Campanha muito ativa sobre o consumo de água da torneira. Explicando de uma forma simples e transmitindo confiança no produto, rapidamente se juntaram ao desafio de consumo exclusivo de água da torneira mais de 300 aderentes que, nos seus espaços, servem apenas água da rede, a opção mais amiga do ambiente e mais económica.

Seguindo todos estes pressupostos, decidiu a EPAL criar um conjunto de garrafas de autor e afirmar a excelência da água da torneira da cidade de Lisboa através de peças de design exclusiva, concebidas por vencedores do Prémio Pritzker, galardão que presta homenagem a personalidades que se distingam mundialmente na área da Arquitetura.

Começou com a Garrafa Lisbon Soul do arquiteto Álvaro Siza Vieira, segue agora com a Garrafa Alma Mater, do arquiteto Eduardo Souto Moura, e pretende continuar a mesma linha, atravessando fronteiras e lançando o mesmo desafio a outros prestigiados Pritzker espalhados pelo Mundo.

A nova peça resultou do desafio, lançado pela EPAL ao Arquiteto Eduardo Souto Moura, de desenho e conceção de uma garrafa para Água da Torneira numa perspectiva de sustentabilidade ambiental, desafio este que foi aceite pelo prestigiado arquiteto vencedor de um Prémio Pritzker, galardão que presta homenagem a personalidades que se distingam mundialmente na área da Arquitetura.

A peça exclusiva, que recebeu o nome de ALMA MATER, pretende valorizar a água de excelente qualidade distribuída pela rede pública, apelando ao consumo deste bem universal, acessível e ecológico, contribuindo para um ambiente mais limpo para todos.

Para a EPAL, uma garrafa de vidro com este cunho tão distinto, é mais um exemplo do enorme talento português que temos para mostrar ao País e ao mundo, e da reafirmação da excelente água da torneira distribuída, que cumpre os mais rigorosos padrões de qualidade, e da sua intrínseca responsabilidade ambiental.

A garrafa ALMA MATER é produzida pelo Depósito da Marinha Grande, nome de referência no setor nacional do vidro. Apresenta-se numa caixa de cartão branca, igualmente assinada pelo autor, invocando a transparência e cristalinidade da água.

A ALMA MATER presta homenagem à abundância da Mãe Natureza, ao ciclo da água, ao ciclo da vida, à transformação por que tudo passa, sensibilizando para a necessidade da circularidade das nossas ações e comportamentos. Só com um uso consciente poderemos continuar a usufruir das dádivas da Natureza e assegurar a nossa continuidade neste Planeta.



# ALMA MATER

by EPAL

A NOVA GARRAFA DA EPAL COM ASSINATURA DE EDUARDO SOUTO MOURA

Uma peça que invoca a Natureza e tudo o que ela nos dá e que nos permite continuarmos a nossa caminhada nesta magnífica passagem que é a vida.



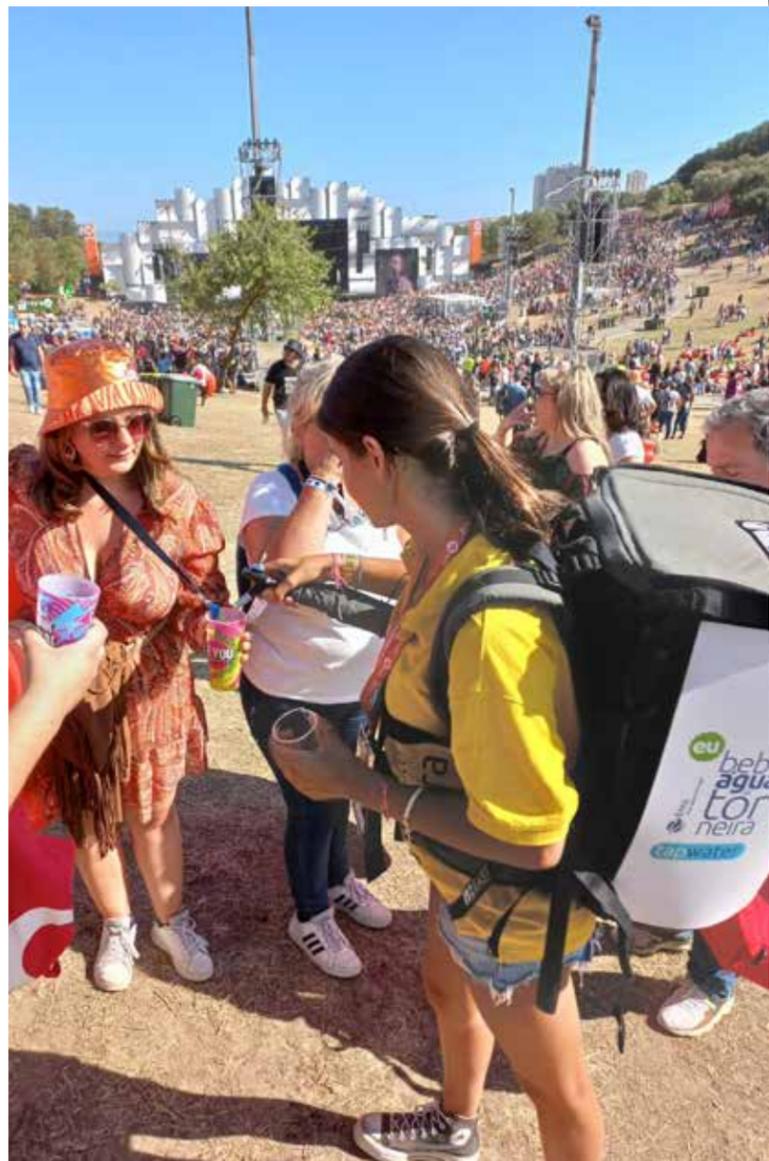
A GARRAFA ALMA MATER PODE SER ADQUIRIDA:

Lojas EPAL | Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos | Reservatório Mãe d'Água das Amoreiras  
Aquaduto das Águas Livres | Site Loja Casal Mistério

## Participação em eventos icónicos da Cidade com bebedouros e Aguadeiros

Em 2022 mereceu destaque a participação da EPAL no Rock in Rio, onde a EPAL esteve, pela primeira vez, com a oferta de água da torneira através de aguadeiros e de bebedouros, iniciativa que foi recebida com o maior agrado por parte dos públicos.

Foram, também, disponibilizados bebedouros "Eu bebo Água da Torneira" em grandes eventos da capital com milhares de pessoas como no Meokalorama, na Conferência dos Oceanos, na exposição Evulution do Bordalo II e no evento "Dia Combate ao Desperdício" - Movimento Unidos Contra o Desperdício, da AdP, assegurando a oferta permanente de água da torneira e uma forte presença da marca EPAL.



## A EPAL nas Redes Sociais

Nos últimos anos, as redes sociais começaram a multiplicar-se, conquistando cada vez mais utilizadores. Com um grande consumo de conteúdos nestas plataformas, as empresas encontraram uma oportunidade de ouro para divulgar toda a sua atividade.

A EPAL não foi exceção e continua a trilhar o seu caminho nestas plataformas, com uma estratégia focada na produção de conteúdos de qualidade e que vão ao encontro das necessidades do nosso público-alvo, estando cada vez mais próxima do Cliente. Estas são algumas das perguntas que fazemos para definir ou adaptar a estratégia digital da Empresa e conhecer o caminho mais acertado a seguir: O que queremos comunicar? Que Redes Sociais o nosso público-alvo utiliza? Que tipo de conteúdo a nossa audiência quer ver? Quem é que nos pode ajudar nesta missão? Colaboradores, parceiros ou influenciadores?

A Empresa tem páginas no Facebook, LinkedIn, Instagram e Youtube, onde, para cada canal, definiu objetivos distintos, segmentou o seu público-alvo, delineou uma estratégia para alcançar estas pessoas e, em função das informações anteriores, escolheu as métricas e KPIs (Key Performance Indicator) principais para analisar os resultados.

A EPAL é responsável pela distribuição de água, o produto essencial à vida. No entanto, a proposta de valor para a

estratégia digital das redes sociais, vai muito para além desta questão, com a abordagem de temas como: Importância da água no dia-a-dia de todos; Sensibilização para o consumo de água da torneira, como a opção mais sustentável; Excelência da qualidade da água da rede pública, que deve ser consumida com confiança na certeza de ser um produto que cumpre todos os requisitos legais; Divulgação de projetos e ações de educação ambiental; Dicas de uso eficiente, sendo a água da torneira um bem escasso, é fundamental o seu uso regrado; Divulgação dos produtos e serviços da EPAL.

São implementadas diversas ações e campanhas que abordam os temas mencionados anteriormente, com o objetivo de sensibilizar de forma criativa e impactante os nossos seguidores. De realçar que uma parte do conteúdo partilhado nas redes sociais é desenvolvido internamente, pela equipa responsável pela gestão das redes sociais com a colaboração essencial da área de produção gráfica, e outros conteúdos são parcerias com Entidades ou Projetos que a Empresa considera importante implementar.

A página de Facebook da EPAL, para além de uma plataforma essencial para a partilha dos conteúdos mencionados anteriormente, tem demonstrado ser uma excelente ferramenta de interação com os nossos Clientes, refletindo-se também num aumento significativo de mensagens e comentários dos nossos seguidores aos posts que publicamos.

Entidade	LinkedIn	Facebook	Instagram
EPAL	20 281	44 621	3 747
Thames Water	68 412	27 572	7 269
Veolia North America	67 503	1 600	2 700
Canal de Isabel II	18 820	9 537	3 953
Aigües de Barcelona	6 181	93 782	1 647
Sydney Water	50 227	42 801	7 821
Eau de Paris	16 809	13 557	3 341
Waternet Amsterdam	21 727	9 600	Não tem página



# SOMOS EVOLUÇÃO

## AQUAmatrix®

E depois de já terem sido apresentados os muitos serviços, é imperativo assinalar o crescimento do AQUAmatrix®.

O AQUAmatrix® foi concebido e desenvolvido com o objetivo de dar resposta às necessidades da Empresa, no que respeita à gestão comercial, uma vez que as soluções existentes no mercado não satisfaziam as exigências da EPAL.

As características funcionais e técnicas deste sistema, criado por uma equipa com enorme experiência no setor da água, assim como a sua versatilidade, depressa desencadeou um interesse por parte de outras Entidades Gestoras, que viram no AQUAmatrix® uma ferramenta de gestão de grande qualidade, que cobria todos os processos e atividades da Gestão Comercial, e de apoio à decisão, que constituem fatores diferenciadores deste sistema. O processo de aquisição para utilização do sistema AQUAmatrix®, é, face à natureza da maioria das Entidades Gestoras Nacionais, efetuado maioritariamente, em concorrência, através do recurso a Concursos Públicos, ao abrigo do Código da Contratação Pública.

O sucesso do AQUAmatrix® decorre não só pela experiência da EPAL, mas das muitas Entidades Gestoras que optaram por esse sistema, e partilham os seus resultados e melhorias no serviço prestado aos seus Clientes, com as suas congéneres. De forma a garantir a satisfação dos Clientes AQUAmatrix®, a "evolução" é uma preocupação constante na equipa AQUAmatrix®, encontrando-se em curso uma migração tecnológica, de forma a dotar a suite aplicacional dos novos paradigmas tecnológicos, e criando funcionalidades a nível do multilingua e multimoeda, com vista a dar resposta às solicitações dos mercados internacionais, que vão para além dos países de Novo AQUAmatrix® língua oficial portuguesa.

**No final de Fevereiro 2023 o AQUAmatrix® apresenta uma quota de mercado nacional de 45,96% com 2 528 066 milhões de Clientes finais em Portugal, considerando o universo 5 500 000 Clientes.**

**A nível internacional o AQUAmatrix® está implementado em 4 municípios de Angola, Ilha de Santiago e Ilha do Maio em Cabo Verde o, que perfaz cerca de mais 150 000 Clientes finais.**

**Neste momento está presente em 44 entidades gestoras de Água, Saneamento e Resíduos, com a responsabilidade na gestão comercial de 102 municípios em Portugal e 11 municípios nos Países de Língua Portuguesa.**

## UNIVERSO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS INOVADORAS À MEDIDA DO SEU NEGÓCIO!

Visão a 360°

Interface com  
todos os Sistemas

100% Modular  
e Customizável

Mobilidade  
Integrada

# AQUA<sup>®</sup> matrix

upgrading business innovation



EPAL

Grupo Águas de Portugal

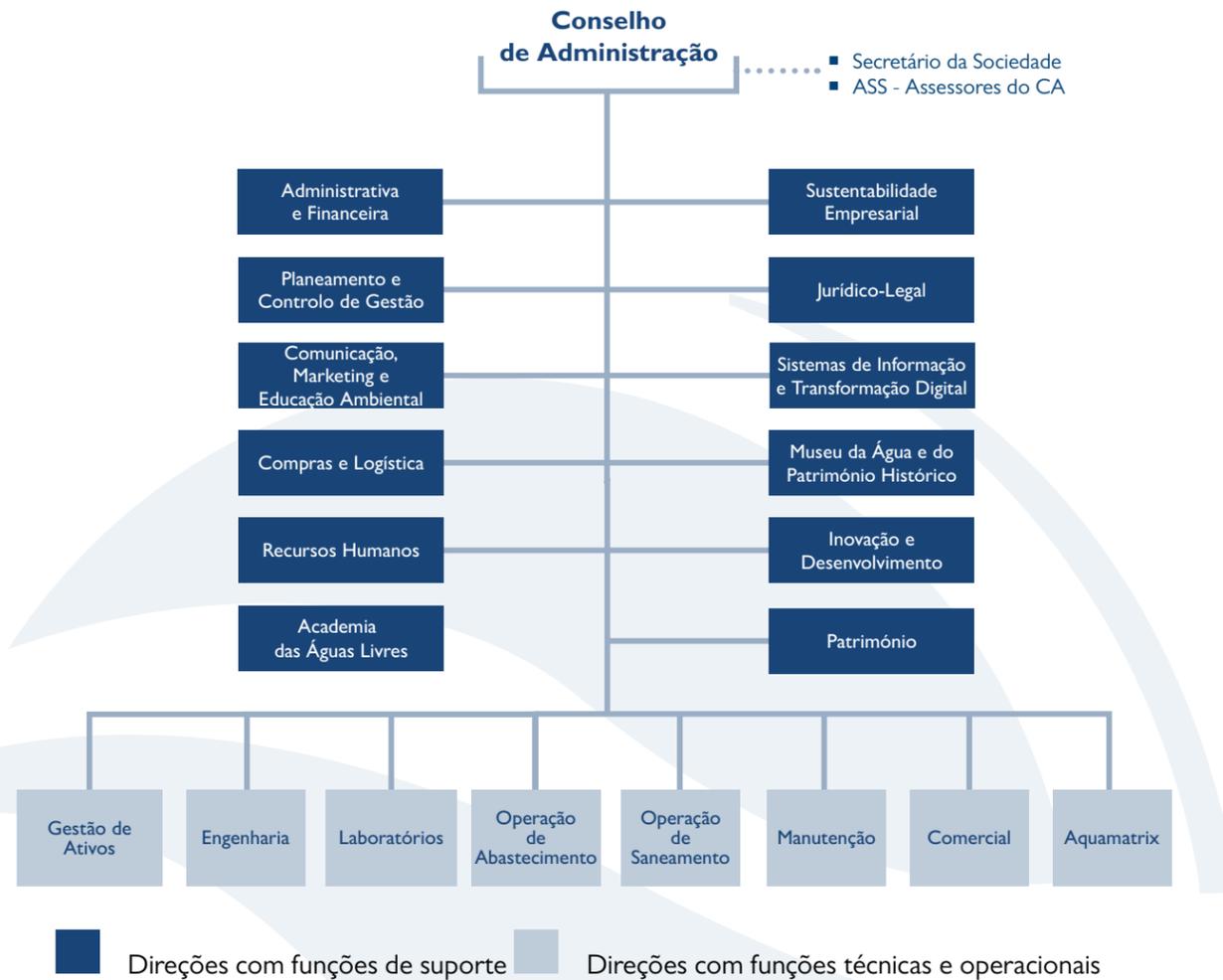
### Contacte-nos!

Dezenas de entidades gestoras já beneficiam do Aquamatrix® para aumentarem a eficiência operacional e a qualidade do serviço prestado aos clientes.

[epal.pt](http://epal.pt)

## Reorganização da estrutura orgânica

Foi anunciada a nova estrutura orgânica da Empresa. A DOS - Direção de Operações de Saneamento deixa de estar integrada na DOA - Direção de Operações de Abastecimento, e surgem 3 novas direções: a da Academia das Águas Livres, a do AQUAmatrix e a do Património.



# SUSTENTABILIDADE, ECONOMIA CIRCULAR E INCLUSÃO

# Poupe Água hoje para ter amanhã

A 15 de fevereiro de 2022, segundo dados do Instituto Português do Mar e da Atmosfera, 91 % do território estava em seca severa e extrema, sendo as regiões nordeste e sul as mais afetadas, nomeadamente alguns locais dos distritos de Bragança e Castelo Branco.

Neste sentido, a EPAL e a AdVT receberam, por parte do município de Mêda, um pedido de ajuda para dar resposta à situação de seca vivida na região da Beira Interior, especialmente nos municípios servidos pela Albufeira de Ranhados e que apresentava volumes abaixo da média para essa altura do ano.

A captação na Albufeira de Ranhados é da responsabilidade da AdVT, que serve o concelho de Mêda através da ETA de Ranhados. Contudo, a água potável é vendida à AdNorte - Águas do Norte que, através de pontos de entrega, a faz chegar aos municípios de São João da Pesqueira, Vila Nova de Foz Côa e uma freguesia no município de Tabuaço. Assim, foi apresentado o "Plano de Ação para a Gestão Eficiente do Abastecimento de Água a partir do Subsistema de Ranhados", pelas equipas da EPAL/AdVT e AdNorte, aos representantes dos municípios de Mêda, São João da Pesqueira, Vila Nova de

Foz e Côa e Tabuaço, visando dar resposta urgente à situação de seca que se vivia nos quatro municípios.

Equipas da EPAL/AdVT e da AdNorte, em parceria com os municípios, deram início ao processo de redução de perdas nas redes de abastecimento de água municipais, através da identificação, no terreno, de roturas existentes e da sua imediata reparação, dotando, em simultâneo, os municípios de capacidade, presente e futura, de monitorização das suas redes em tempo real.

Paralelamente, foi desenvolvida uma campanha de sensibilização para a poupança e uso eficiente da água a ser lançada nos quatro municípios em simultâneo. Sob o mote "Poupe água hoje para ter amanhã. Não gaste mais do que precisa" a campanha apela à mudança de comportamentos, no sentido de pouparmos água e fazermos um uso racional deste recurso tão precioso.

Cientes da situação complexa que Portugal estava a atravessar, a EPAL e a AdVT resolveram disponibilizar a Campanha de Sensibilização para a poupança e uso eficiente da água, aos 87 municípios servidos em Alta, que são simultaneamente acionistas e Clientes, reforçando a parceria entre a EPAL e a AdVT e os mesmos. Também as 27 entidades gestoras, que atuam na área de abrangência, foram consideradas na campanha.

Em poucos dias, houve uma pronta adesão dos municípios. Além da AdNorte, parceira nesta campanha desde o início, também as restantes empresas do Grupo Águas de Portugal aderiram, divulgando-a junto dos seus municípios, passando a mesma a ter um cariz nacional e contando também com o apoio da APA - Agência Portuguesa do Ambiente.



# Não deixe que esta seja a gota d'água

**Poupe hoje para ter amanhã**



Grupo Águas de Portugal

epal.pt



/EPALaguaslivres



/epal\_lisboa

# EPAL 0%: da visão à sua concretização

**Até ao final do ano, o valor do investimento supera os 55 milhões de euros.**

Decorreu uma sessão de apresentação pública do “EPAL 0% - Neutralidade Energética”, seguida da cerimónia de assinatura de 3 contratos que reforçam o compromisso da Empresa rumo à neutralidade energética.

O Programa EPAL 0% irá permitir que a EPAL alcance a neutralidade energética em todas as suas operações, através de um mix integrado de soluções tecnológicas: ações de eficiência energética, produção da sua própria energia a partir de fontes renováveis com instalação de centrais de produção de energia hidroelétrica, eólica e fotovoltaica, instalação de microrredes, digitalização e operações de storage nos reservatórios de água.

O desenvolvimento deste Projeto obriga à implementação de medidas que se estima que venham a atingir cerca de 83 milhões de euros, pressupondo um consumo de energia elétrica de 136 GWh/ano.

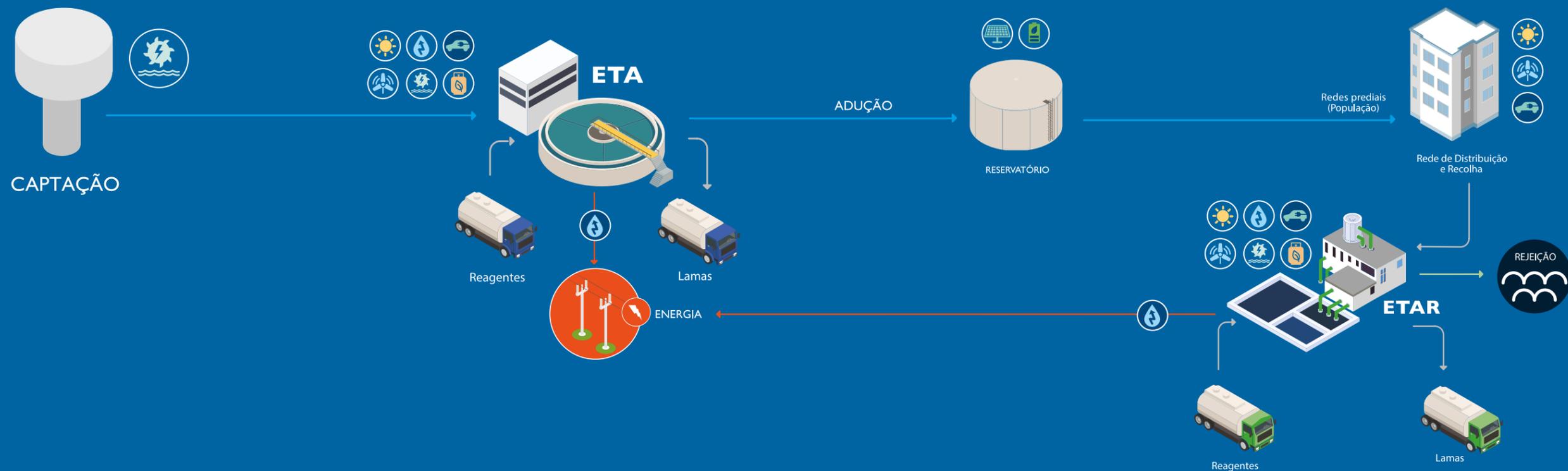
Os contratos agora firmados são relativos às empreitadas:

- “Empreitada de Conceção/Construção da Unidade de Produção de Energia Elétrica de Fonte Foto Voltaica para autoconsumo da

Captação de Valada- Tejo (850 KW AC) e da unidade de produção de Energia elétrica de Fonte Fotovoltaica para autoconsumo da ETA de Vale da Pedra (650 KW AC), incluindo serviços de Operação e Manutenção”. A empreitada será adjudicada ao Consórcio MANVIA/IMAGE4ALL”, constituído pela empresa MOTA-ENGIL ATIV - Gestão e Manutenção de Ativos, S.A., anteriormente denominada “MANVIA - Manutenção e Exploração de Instalações e Construção, S.A.”, e pela empresa IMAGE FOR ALL - Eficiência Energética, Comunicação e Imagem, Lda, no valor de 1 947 345,75 euros;

- “Empreitada de Conceção/Construção para instalação de Infraestruturas de telemetria e Criação do Centro de Controlo de Energia e de Emissões (CCEE), e Serviços associados”, adjudicada à “SIEMENS, S.A.” por 3 249 875,00 euros;
- “Empreitada de Conceção Construção da Duplicação do canal de água bruta, da unidade de produção para autoconsumo constituída por gerador de energia elétrica de fonte hídrica (100 kW AC) e gerador de energia elétrica de fonte fotovoltaica (600 kW AC) da ETA de Asseiceira e interligações em média tensão, incluindo serviços de operação e manutenção”, adjudicada à “EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.” no valor de 3 920 714,48 euros.

Programas como o EPAL 0% demonstram a consistência e o compromisso das equipas da EPAL face aos desafios da descarbonização energética e trazem claros benefícios ambientais e económicos, para além do aumento da resiliência de todo o sistema de abastecimento face às alterações.



## Lançamento do projeto



Foi apresentado publicamente o projeto Make a Circular Wave, que contou com as presenças de presidentes e representantes das Instituições de Solidariedade Social parceiras da EPAL. Sandra Pestana, diretora da associação CAIS, Susana Henriques, da CERCILisboa e Orlando Borges, presidente da direção da APCL, falaram sobre o projeto e a importância da sua colaboração.

Na cerimónia esteve também presente Joana Sobral, professora da ETIC - Escola de Tecnologias, Inovação e Criação, cujos alunos foram responsáveis pelo design da linha de merchandising sustentável.

A Secretária de Estado da Inclusão encerrou a sessão, realçando o importante papel da EPAL e apresentando-a como um bom exemplo a seguir.

O projeto Make a Circular Wave é uma ideia simples mas excepcional, que concilia a vertente educativa, artística e ambiental com a vertente social, de forma verdadeiramente inclusiva. Aos materiais obsoletos da EPAL foi dado um novo propósito com o lançamento do concurso de ideias "Design Circular por Natureza", na ETIC - Escola de Tecnologias, Inovação e Criação, estimulando os jovens a criarem merchandising sustentável. Depois, a EPAL deu-lhes forma, em parceria com instituições de solidariedade como a CAIS Porto, a CERCILisboa e a APCL - Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, proporcionando aos utentes a possibilidade de produzirem as propostas criativas vencedoras.

As peças produzidas neste âmbito são um candeeiro e jogos tradicionais. O Candeeiro "Quantos Queres" é feito de origamis que foram construídos a partir de folhas de livros obsoletos e a embalagem é uma caixa de cartão reciclado desaproveitado.

A coleção de jogos tradicionais possui ilustrações ligadas aos conceitos da Água, Circularidade e aos Monumentos da EPAL. Conta com um Baralho de Cartas e um Dominó, estando ainda previstos um jogo Damas/Xadrez e um jogo da Memória. Os jogos são concebidos a partir de papel reciclado, lonas, cartão e folhetos em desuso.

Desenvolveu-se ainda com a CAIS Porto um projeto paralelo de criação de cadernos em papel reciclado e capa com recortes em forma de gotas de água, feitos de papel em desperdício na EPAL e lápis revestidos com folhetos infantis obsoletos.

Em complemento, a EPAL obtém bens de responsabilidade social feitos por pessoas em situação de vulnerabilidade, estimulando a criação de valor para as instituições e contribuindo para aumentar o sentimento de pertença e valorização social dos seus utentes. São exemplos a parceria com a SEMEAR, na aquisição de produtos alimentares, com a Fundação LIGA, na aquisição de bases para copos em cerâmica, com a APSA - Associação Portuguesa da Síndrome de Asperger, na aquisição de individuais de mesa e com a APPACDM - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, na aquisição de estojos de lápis com desperdícios de tecido e sua incorporação em novas peças.

E, certamente, não ficaremos por aqui!

É objetivo da EPAL ser cada vez mais sustentável e levar as suas mensagens a cada vez mais pessoas que, por sua vez, também passem a divulgá-las, criando assim uma espécie de corrente da água onde todos se movem com o mesmo objetivo. Esse objetivo é termos um Planeta onde seja bom viver, que se mantenha sustentável para as futuras gerações, com água de qualidade e em quantidade, pois sem água não há desenvolvimento, não há vida.

A sua aposta, cada vez mais forte, nas ações de sensibilização ambiental, com um serviço cada vez mais eficiente e inclusivo, continuará a fazer desta Empresa um exemplo que orgulha o nosso País e que manterá sempre a comunidade e as pessoas como a sua principal prioridade em cada passo que der, em cada novidade que criar, em cada inovação que implementar, em cada escolha que fizer, pois só assim defenderemos um bem - a água - que tem que ser, cada vez mais, uma causa de todos nós, sem exceção.

A EPAL espera servir de inspiração a tantas outras empresas portuguesas, públicas ou privadas, bem como, ao cidadão individual, no sentido de implementarem e seguirem políticas de inclusão social e de apoiarem projetos que promovam o trabalho artístico de pessoas com deficiência e estimulem a capacidade ocupacional de pessoas em situação de vulnerabilidade, dando voz a causas que têm de ser, cada vez mais, de toda a comunidade.

Esperamos que as iniciativas promovidas pela EPAL sejam um exemplo e que muitos outros se unam por um futuro mais promissor e sustentável nas suas diversas vertentes.



## Comunicação em formatos acessíveis

Com o acompanhamento técnico do INR - Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, foi apresentada a coleção de receitas acessível a pessoas com deficiência, pretendendo sensibilizar a comunidade para a necessidade de fazer chegar a informação a todos e contribuir para uma sociedade mais inclusiva.

O projeto conta com a parceria da ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal, do SERVIIN - Portal do Cidadão Surdo e da APCB - Associação de Paralisia Cerebral de Braga.

A EPAL conta também com a Fundação LIGA, a APCL - Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, a CERC Lisboa e a APSA -

- Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger, para a partilha e divulgação desta iniciativa.

As descrições e as imagens dos mesmos foram adaptados para escrita pictográfica e os vídeos em língua gestual portuguesa.

Importa realçar que a EPAL já disponibiliza a fatura em Braille, o folheto de "Informações Úteis" na gestão do contrato em Braille, e implementou também o serviço único e diferenciador do Serviin, que permite à comunidade surda comunicar em língua gestual com a EPAL através de vídeo chamada.

A EPAL irá dar continuidade às suas iniciativas de comunicação em multiformato com o objetivo de conseguir levar a mensagem do Valor da Água ao maior número de públicos possível.



# PELA QUALIDADE DE VIDA DAS POPULAÇÕES PELO AMBIENTE

Realizado um conjunto de obras em instalações da Águas do Vale do Tejo que, para além de muito contribuírem para a qualidade de vida das populações e para a proteção do meio ambiente, são projetadas para atingir níveis de qualidade compatíveis com a atual legislação em vigor.

## Inauguração da obra de remodelação e ampliação da ETAR de Oliveira do Hospital

Inaugurada em julho de 2019, uma obra que representa um investimento de cerca de 659 mil euros, cofinanciados em 85% pelo POSEUR. A antiga ETAR de Oliveira do Hospital, que se encontrava a funcionar desde 2008, foi dimensionada para servir uma população a 11 753 habitante-equivalente e um caudal médio de 1549 m<sup>3</sup>/dia, encontrando-se subdimensionada face às atuais condições de afluência.

Após esta intervenção, a ETAR passou a estar dimensionada, quer em termos hidráulicos quer em termos processuais, para tratar um equivalente populacional de 17 750 habitante-equivalente, e um caudal médio diário, em tempo húmido, de 2 625 m<sup>3</sup>/dia. A infraestrutura, além de servir a sede do concelho, trata também

as águas residuais de Aldeia de Nogueira, Nogueira do Cravo, S. Paio de Gramaços e Catraia de S. Paio.

## Arranque da ETAR do Torrão

A ETAR do Torrão arrancou no final do primeiro semestre de 2019. Investimento de cerca de 1 270 000,00 euros, cofinanciado em 85% pelo POSEUR, que se destinou a garantir a ampliação da ETAR para uma capacidade de 10 000 habitante-equivalente, um caudal médio de 664 m<sup>3</sup>/dia e o caudal de ponta, em tempo húmido, de 69 m<sup>3</sup>/h. Serve parte da cidade da Guarda, bem como a freguesia de Vale de Estrela.

O investimento tem por objetivo contribuir para a estratégia definida no PENSAAR 2020 - "Uma nova estratégia para o setor de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais", nomeadamente para a redução da poluição urbana nas massas de água, por forma a assegurar a proteção do ambiente em geral e das águas superficiais e costeiras em particular, dos efeitos nefastos das descargas das águas residuais urbanas.

## ETAR de Ortiga e beneficiação do sistema de abastecimento de água da freguesia de Ortiga

No segundo semestre de 2019 assiste-se ao arranque da ETAR de Ortiga. A freguesia de Ortiga viu beneficiado o seu sistema de abastecimento de água potável, numa empreitada que rondou os 640 mil euros. A obra, juntamente com a construção da nova ETAR, tem um custo de conceção e construção de cerca de 594 mil euros, pretende reforçar a qualidade do abastecimento de água e melhorar a qualidade de vida da comunidade ortiguense no que toca ao saneamento básico.



## Empreitada de Conceção- -Construção das ETAR de Monte do Trigo, Santana, Vera Cruz e São Bartolomeu do Outeiro

Esta empreitada, consignada em fevereiro de 2020, representa um investimento de cerca de 2,4 milhões de euros, e a sua concretização prevê a construção de 4 ETAR nas povoações de Monte do Trigo, Santana, Vera Cruz e São Bartolomeu do Outeiro. Com vista ao tratamento adequado para cumprimento dos níveis de qualidade exigidos pelo normativo nacional e comunitário em vigor, em especial da diretiva 91/271/CEE do Conselho de 1 de maio para as águas residuais produzidas nestas localidades.

## Reabilitação do Sistema de Abastecimento de Água a Penamacor

Iniciado em setembro de 2020 e com conclusão prevista para 2023, representa um investimento de 2,3 milhões de euros e irá traduzir-se na construção de uma conduta de abastecimento de água com uma extensão com cerca de 20 quilómetros, e terá um importante papel na fiabilidade e resiliência do subsistema da Meimoa que abastece o município de Penamacor. Esta intervenção permitirá aumentar a fiabilidade e minimizar significativamente a redução de perdas de água no subsistema da Meimoa. O abastecimento será totalmente gravítico, contribuindo para os objetivos do projeto ZERO do Grupo Águas de Portugal, que tornará as suas empresas energeticamente autossustentáveis.

## Reforço do sistema de abastecimento de água ao distrito de Évora

Em outubro de 2020, falamos de 1,8 milhões de euros de investimento na construção da conduta que liga o sistema da EDIA (Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva,



S.A) à ETA do Monte Novo, cumprindo o previsto no contrato de concessão para as origens de água deste subsistema.

O subsistema de abastecimento de Monte Novo, que abastece os Municípios de Évora, Reguengos de Monsaraz e Mourão tinha como origem uma captação em torre na albufeira do Monte Novo, assim como, outras captações subterrâneas de menor dimensão. Com esta intervenção, passa a dispor de uma origem alternativa, aumentando assim a resiliência do sistema e qualidade do serviço prestado aos municípios.

## ETAR de Rio de Moinhos

No final de 2021 é concluída a conceção-construção desta ETAR. Tratou-se de um investimento total de 1 831 323,62 euros, tendo a comparticipação do POSEUR em 892 500 euros. No início do ano arrancaram duas empreitadas de obras públicas, a “Empreitada de Construção do Sistema Intercetor de Rio de Moinhos” e a “Empreitada de Conceção/Construção da ETAR de Rio de Moinhos”, que estão já em fase de conclusão. A empreitada do sistema intercetor é composta por duas estações elevatórias, a EE de Barro Branco e a EE de Rio de Moinhos, respetivas condutas e emissários, que permitem recolher e transportar o efluente da aldeia do Barro Branco, Talisca e povoação de Rio de Moinhos, até à nova ETAR. A ETAR de Rio de Moinhos foi dimensionada para uma população de 3 500 habitante-equivalente.

## Ligações Técnicas dos Subsistemas de Saneamento de Aguiar da Beira - - Subsistema do Eirado

Em abril de 2022 dá-se a execução das ligações técnicas destes dois subsistemas. Representa um investimento de cerca de 1,1 milhões de euros. A obra beneficiou o município de Aguiar da Beira, concretamente as populações do sistema do Eirado, para fazer face a situações de deficiente encaminhamento e tratamento de águas residuais urbanas, com consequências ao nível da saúde pública e da contaminação dos solos e recursos hídricos que existiam nas freguesias do Eirado, soute de Aguiar da Beira e Valverde.

## Conduta adutora Vale de Estrela-Famalicão da Serra

Em junho de 2022 é colocada em serviço esta conduta adutora. Representa um investimento de cerca de 400 mil euros no

sistema de abastecimento ao município da Guarda. Inclui a construção de uma conduta de abastecimento de água com cerca de 10 quilómetros, a reabilitação de seis reservatórios (Vale de Estrela, Corujeira, Trinta, Meios, Fernão Joanes e Famalicão da Serra), tendo um importante papel na melhoria da fiabilidade e qualidade do serviço de abastecimento ao município da Guarda, incluindo ao nível da sua operacionalidade e segurança.

## ETAR de Carreiras e Figueira e Barros, Valongo e Alagoa

No segundo semestre de 2022, dá-se a conclusão da remodelação destas ETAR. Esta empreitada, que representa um investimento de cerca de 1,2 milhões de euros, previu a construção de quatro Estações de Tratamento de Águas Residuais nas povoações de Carreiras (Portalegre), Figueira e Barros e Valongo (Avis) e Esperança (Arronches). Foi ainda intervencionada a ETAR de Alagoa (Portalegre), que beneficiou da construção de leitos de secagem.

As ETAR de Carreiras e Figueira e Barros tratarão um equivalente populacional de 550 e de 350 habitante-equivalente, respetivamente. As ETAR de Valongo e Esperança tratarão um equivalente populacional de 300 (Valongo) e 500 habitante-equivalente (Esperança).

As obras em muito contribuíram para a melhoria de vida das populações dos concelhos de Portalegre, Avis e Arronches.

## Conduta Adutora de Abastecimento de Água a Adurão, Carregal e Dornelas do Zêzere - Pampilhosa da Serra, no município de Pampilhosa da Serra

Ainda no segundo semestre de 2022, assiste-se à conclusão da construção desta conduta adutora. Representa um investimento 817 312,00 euros, permitindo a melhoria do abastecimento de água às povoações de Adurão, Carregal e Dornelas do Zêzere, maximizando o uso da ETA de Santa Luzia e eliminando as origens de água destes sistemas autónomos.

## Abastecimento à Mendacha a partir da EPAL (Choromela)

E também ainda no segundo semestre de 2022, esta obra que representa um investimento de 1,8 milhões de euros. No que respeita ao serviço de abastecimento de água permitiu melhorar a resiliência e funcionamento do sistema da Mendacha, optando por um recurso a origens diferentes (nomeadamente água proveniente da EPAL), consoante a qualidade e quantidade da água bruta em cada momento. Incluiu a execução de cerca de 6 quilómetros de condutas, a construção de uma Estação Elevatória na Choromela e a reabilitação (em parte) dos Reservatórios da Mendacha e da Choromela. No que respeita ao serviço de saneamento, permitiu assegurar a ligação da rede (em baixa) já construída e com ligações de uma parte da povoação da Pedreira, no concelho de Tomar, à ETAR do subsistema da Pedreira, melhorando o sistema de gestão e tratamento dos efluentes gerados.

## Empreitada de conceção- -construção da ETAR do Carvoeiro e ETAR de Valhascos

Consignada em novembro de 2022, esta empreitada é uma intervenção localizada na área de intervenção do Médio Tejo, abrangendo os municípios de Mação e Sardoal. A obra representa um investimento de cerca de 1,5 milhões de euros.

A empreitada contempla a construção das ETAR de Carvoeiro e Valhascos, situadas nos concelhos de Mação e Sardoal,

respetivamente, visando garantir o tratamento eficiente das águas residuais destas povoações, protegendo o ambiente e a saúde pública.

## A nova ETAR de Presa

Em dezembro de 2022 entra em exploração a nova ETAR de Presa, localizada junto à praia fluvial de Rosa Mana, na localidade de Presa, freguesia de Alcaravela, concelho do Sardoal.

Concebida para tratar um caudal máximo diário de 77,5 m<sup>3</sup>, esta instalação representou um investimento de cerca de 342 000 euros por parte da Águas do Vale do Tejo, constituindo uma considerável melhoria na eficiência e capacidade de resposta no tratamento das águas residuais da população daquela freguesia do concelho de Sardoal.

## Conclusão da Remodelação da ETA do Caia, II fase- -reabilitação da linha antiga

Localizada no concelho no Elvas, esta intervenção do primeiro semestre de 2023, representa um investimento de cerca de 1,5 milhões de euros, e permite dotar a ETA do Caia existente com uma capacidade nominal de produção de água tratada de 700 m<sup>3</sup>/h, em conformidade com os objetivos de qualidade estabelecidos no DL 306/207, de 27 de agosto.

Cumulativamente, com o presente investimento, conclui-se o sistema de abastecimento do Caia, possibilitando a melhoria, a fiabilidade do serviço e a resiliência do tratamento face à deterioração da qualidade da água bruta e das alterações climáticas. Abrange cerca de 55 mil habitantes.



## Empreitada de Reabilitação da Conduta Telheiras – Calçada de Carriche

A EPAL iniciou a empreitada de “Reabilitação da Conduta Telheiras – Calçada de Carriche”, adjudicada à empresa Oliveiras Empreiteiro, S.A., que contempla a total substituição de uma das principais condutas no abastecimento de água à cidade de Lisboa, num investimento total de 4 milhões e 700 mil euros.

Com esta empreitada, a EPAL pretende garantir a fiabilidade do sistema de abastecimento de água, assim como garantir futuras intervenções em outras condutas igualmente importantes no abastecimento à cidade de Lisboa.

**EPAL**  
Grupo Águas de Portugal

**Estamos a trabalhar para que a água que chega à sua torneira seja sempre...  
... sustentável em todo o seu caminho**

**Reabilitação da Conduta Calçada de Carriche**

A EPAL vai dar início à empreitada de “Reabilitação da Conduta Telheiras - Calçada de Carriche”, que contempla a total substituição de uma das principais condutas de abastecimento de água à cidade de Lisboa, num investimento total de cerca de 4 milhões e 700 mil euros.

Com esta empreitada a EPAL pretende garantir a fiabilidade do sistema de abastecimento de água, assim como futuras intervenções em outras condutas igualmente importantes no abastecimento a Lisboa.

A EPAL lamenta os incómodos causados e apela à compreensão dos automobilistas, sugerindo que optem por vias alternativas sempre que possível.

# RECONHECIMENTO E ORGULHO

# Prémios EPAL 2010-2022



## ERSAR

Prémio "Qualidade de água para consumo humano"  
 APCE  
 Prémio para Jornal "Águas Livres"  
 Prémio para "A memória da Água" - exposição multimédia do Museu da Água  
 Menção Honrosa para "Abertura da Galeria do Loreto"  
 Menção Honrosa para "Viagens da Gotinha"  
 Menção Honrosa para "Brochura a EPAL e a Biodiversidade"  
 Menção Honrosa para Relatório e Contas 2009  
 Menção Honrosa para Relatório de Sustentabilidade 2009

## SEGD Global Design Awards

Prémio de Mérito para "Design do Laboratório Central"

## APDA/ENEG

Tubo de Ouro para "WONE®"  
 Menção Honrosa para a campanha "Vamos dar o litro contra a fome"

## ERSAR

Selo de Conhecimento das infraestruturas de rede dos serviços de água  
 Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano

## Green Project Awards

Prémio para "WONE®"

## APCE

Prémio para "Relatório de Sustentabilidade"  
 Prémio para "Roteiros de visita para o Museu da Água"  
 Mérito para Relatório e Contas 2011  
 Mérito para livro "Galerias e Chafarizes do Aqueduto"  
 Mérito para campanha "Beba Água da torneira... é de confiança"  
 Mérito para a campanha "Confiança na água nos hotéis da cidade de Lisboa"

## Wex Global Awards for Innovation

Prémio para "WONE®"



## IF Design Award

Prémio para "Fill Forever"

## APCE

Prémio para "Projeto de Requalificação da Estação Elevatória a Vapor dos Barbadinhos"  
 Mérito para livro "Barbadinhos do Vapor ao Museu"  
 Mérito para site EPAL  
 Mérito para campanha "Foca BEEP, sabes poupar água?"  
 Mérito para campanha "Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente."  
 Mérito para "Congresso IWA movido a água da torneira"

## NOS

Prémio para "waterbeep®"  
 TripAdvisor  
 Certificado de Excelência para Aqueduto das Águas Livres e Mãe d'Água das Amoreiras

## APOM

Prémio Instituição para EPAL

## Green Project Awards

Menção Honrosa para a campanha "Leve a água da torneira consigo. Leve no preço. Leve no ambiente."

## APDA/ENEG

Tubo de Ouro para "Garrafa Lisbon Soul"  
 Menção Honrosa para "Estratégia da EPAL para adaptação às alterações climáticas"

## ERSAR

Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano (em alta e em baixa)  
 Selo de Qualidade em Abastecimento Público de Água (em alta)  
 Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano (gestão delegada da AdVT)

## IWA

Prémio de Mérito Profissional para Patrícia Duarte da DGA

## APEE

Diploma de Reconhecimento para "Juntos Somos + Energia"  
 Diploma de Reconhecimento para "Pátio da Água"

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

## APCE

Prémio para o "Caderno de candidatura ao Congresso IWA"  
 Mérito para Jornal "Águas Livres"  
 Mérito para "Blogue do Museu da Água"  
 Mérito para "Livro 20 anos de arte"  
 Mérito para "Boletim Contador d'Água"  
 Mérito para "Exposição EPAL e a Biodiversidade"  
 Mérito para "Água na Rede"

## APOM

Prémio para "Contador d'Água"

## APOM

Prémio para "Melhor Serviço Educativo e Extensão Cultural - Museu da Água"  
 Menção Honrosa para "Bem público, valor público - os valores ambientais no Museu da Água da EPAL", tese de mestrado de Margarida Filipe  
 Movimento Arte Contemporânea  
 Prémio para Museu da Água

## APCE

Mérito para "O projeto de Louis-Charles Mary para distribuição de água na cidade de Lisboa-1856"  
 Mérito para "Água para Todos"  
 Mérito para "Campanha Uso Eficiente da Água"  
 Mérito para Relatório e Contas 2010  
 Mérito para Relatório de Sustentabilidade 2010  
 Mérito para Jornal "Águas Livres"  
 Mérito para E-newsletter "Água na Rede"

## Green Project Awards

Prémio para "Bem público, valor público - os valores ambientais no Museu da Água da EPAL", tese de mestrado de Margarida Filipe

## ERSAR

Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano

## APCE

Mérito para "Intranet"  
 Mérito para Jornal "Águas Livres"  
 Mérito para campanha "Vamos dar o litro contra a fome"  
 Mérito para "Curso Prova de Águas"

## IWA

Prémio para "WONE®"  
 Prémio para "Chave Águas Livres"  
 Menção Honrosa para a metodologia "Gestão do Risco Futuro"  
 European Business Awards  
 Menção Honrosa para "WONE®"

## Green Project Awards

Prémio para "waterbeep®"

## Ordem dos Engenheiros

Troféu para "WONE®"

## APEE

Menção Honrosa para "Fill Forever"

# Prémios EPAL 2010-2022



**APEE**  
Prémio para "Operação Tejo 2018"

**ERSAR**  
Prémio de Excelência dos Serviços de Água  
Selo de Qualidade em Abastecimento Público

**APDA/ENEG**  
Tubo de Ouro para "Missão Moçambique"

**PT Global Water Awards**  
Prémio para "Projeto BINGO"

**APCE**  
Prémio para "Água sobre Rodas"  
Portugal Digital Awards  
Prémio para "H2O Quality"

**APCER**  
Selo Covid Safe

**APEE**  
Menção Honrosa para "Educação Ambiental em ação"

O ano em que a EPAL 2 recebeu mais distinções, nas suas diferentes áreas:

**Prémios Verdes Visão+AdP**

Prémio para "Rede de Bebedouros de Lisboa"

**ERSAR**

Prémio de Excelência do Serviço Público de Abastecimento de Água ao Consumidor  
Selo (2020) de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água ao Consumidor  
Selo (2020) de Qualidade para o Uso Eficiente da Água  
Selo (2021) de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água ao Consumidor

**APDA/ENEG**

Tubo de Ouro para "Educar para a Proteção dos Ecossistemas e da Biodiversidade"  
Tubo de Ouro para "Comunicar para Todos - parcerias para a comunicação multiformato"

**APCE**

Prémio para "Aqui bebo Água da Torneira"

**ERSAR**

Selo de Qualidade para o Uso Eficiente da Água  
Selo de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água ao Consumidor

**APEE**

Prémio de Estratégia de Responsabilidade Social e Sustentabilidade  
Menção Honrosa para "EPAL Liga-se a causas que têm de ser de todos"  
Menção Honrosa para "Impacto das Redes Sociais"  
Menção Honrosa para "Parcerias com Organizações Não Governamentais do Ambiente (ONGA)"  
Menção Honrosa para "Chefs Circulares - Água Circular por Natureza"

**APDSI/Transformação Digital**

Prémio para "WONE®App"

2018

2019

2020

2021

2022

**ERSAR**

Prémio de Excelência da Qualidade do Serviço de Abastecimento Público  
Selo de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água (em alta e em baixa)

**APEE**

Prémio para "Doação de Estação de Tratamento Móvel"  
Menção Honrosa para H2O Quality  
Menção Honrosa para "Laboratório da Água da EPAL, na KidZania"  
Menção Honrosa para "Água da torneira em Movimento para Todos"  
Menção Honrosa para "Exclusivamente Água da Torneira"

**ERSAR**

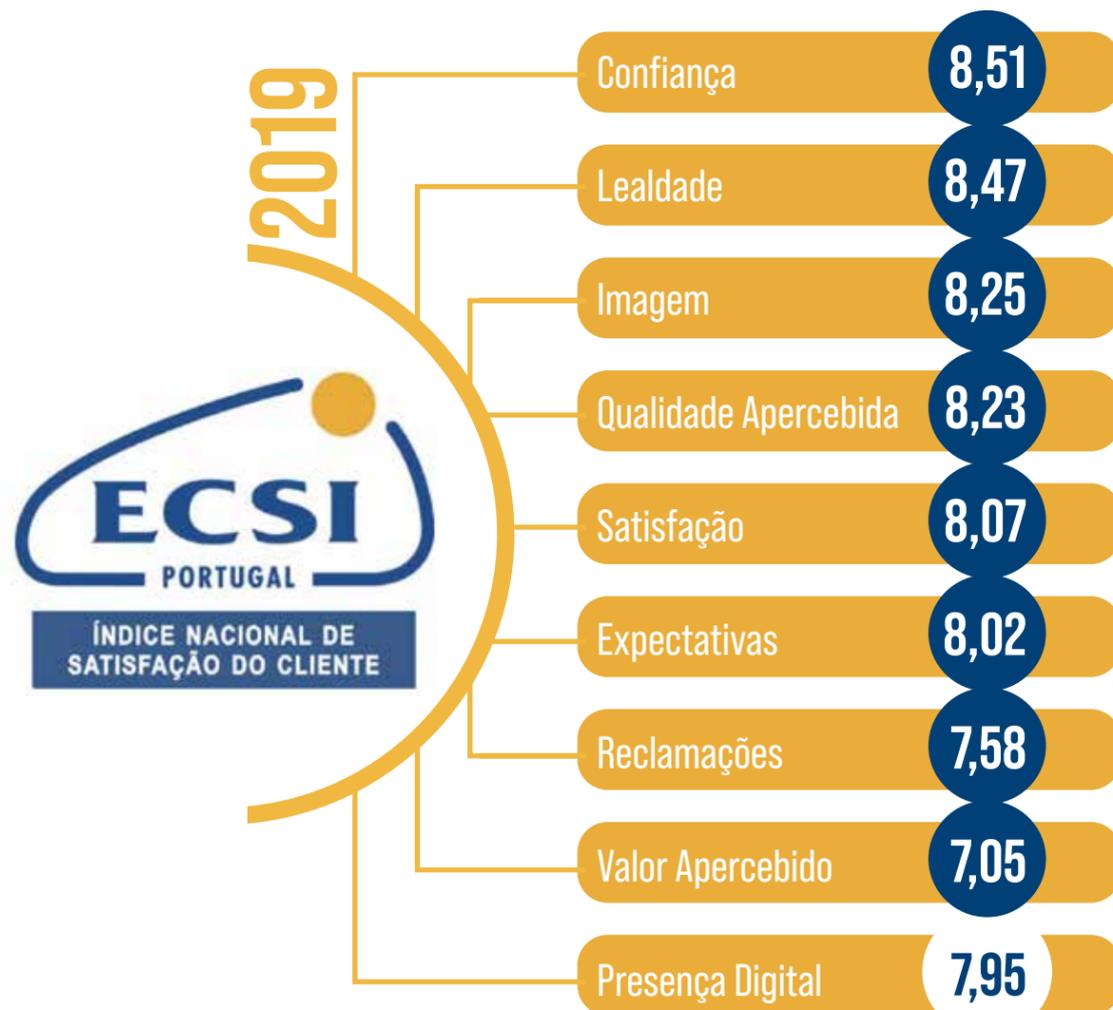
Selo de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água (em alta e em baixa)

## Estudo de Satisfação de Clientes

A EPAL participou no estudo de satisfação de Clientes ECSI durante cerca de uma década, tendo registado nos últimos anos uma subida da classificação na generalidade das dimensões em análise, associadas à qualidade do produto e serviço prestados, como sejam a Imagem, Expectativas, Qualidade Apercebida, Satisfação, Confiança e Lealdade, passando para classificações genericamente em torno de 7 para em torno de 8 numa escala de 10 e evidenciando, portanto, uma avaliação muito positiva por parte dos seus Clientes.

Em 2019, a EPAL registou uma subida sem igual e classificações nunca antes alcançadas, naquele que foi o estudo mais exaustivo que é efetuado para o Setor da Água. Nesse ano, as notas obtidas elevaram a EPAL a um patamar de reconhecimento e valorização pelos seus Clientes sem precedentes, alcançando os melhores resultados de sempre. A EPAL conquistou a classificação máxima na nova variável, “Presença Digital” pela primeira vez analisada neste estudo, alcançando o 1º lugar, à frente de todas as Entidades Gestoras.

Em virtude deste acréscimo nos critérios em análise, a EPAL foi subindo sucessivamente no pódio e atingiu o 2º lugar no ranking, com valores muito próximos do vencedor.



Escala de avaliação de 0 a 10

Em 2021, o ECSI deu lugar ao estudo BECX – Best European Customer Experience, posicionado na Melhor Experiência do Cliente, na concretização das suas expectativas e na aproximação a uma empresa ideal. O estudo passou a incluir novas variáveis e as classificações reposicionaram-se para se centrarem genericamente entre 7 e 8 numa escala de 10.

Em 2022, a EPAL registou notas elevadas e um aumento na generalidade dos critérios. Neste ano, a EPAL aproximou-se ainda mais da posição cimeira, afirmando a sua liderança com o 1º lugar no ranking do Setor em 3 dimensões: nos “Canais de Contacto”, com uma pontuação de 8.0 e superior em todos os critérios, comprovando a satisfação dos Clientes com a sua diversidade, comodidade e eficácia, nos “Incidentes” e

no “Esforço” (ex aequo com o vencedor) para resolver os problemas do Cliente, refletindo o agrado com o serviço prestado e com a interação na resolução dos assuntos. Nesta 2ª edição do BECX, a EPAL subiu na generalidade das variáveis. A “Qualidade do Produto/Serviço” é a dimensão melhor classificada, refletindo o peso dos critérios com maior valorização como a “Adequação dos meios de pagamento”, o “Abastecimento de Água”, a “Fiabilidade do produto e do serviço” e a “Qualidade global”. Os Clientes avaliaram também positivamente o “Profissionalismo do Atendimento”, a “Qualidade das Instalações” e as “Intervenções domiciliárias”, bem como a “Disponibilidade de canais para a resolução das necessidades” e onde o Cliente refere “Sentir-se bem tratado”.



Escala de avaliação de 0 a 10



- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO/IEC 27001
- ISO 45001
- ISO 50001
- ISO 55001

2016/SGE.n.0014  
2018/GA.0004  
2022/GI.0072



POR UM FUTURO  
SUSTENTÁVEL  
PELO PLANETA  
PELA COMUNIDADE  
PELO PAÍS

# Projetos em curso

Foram publicamente apresentados os diferentes projetos que se encontram em curso e têm na sua génese a cidade, a comunidade, a sustentabilidade ambiental, o Planeta e o futuro.

Foi principal objetivo mostrar o caminho que a EPAL tem traçado no sentido de, cada vez melhor, servir a comunidade com água de qualidade e em quantidade, ao mesmo tempo que reforça o seu compromisso com a neutralidade energética e a mitigação dos efeitos das alterações climáticas.

A água e a EPAL sempre foram parte da vida dos lisboetas e foi à sua volta que a comunidade se organizou. Hoje, a água e a EPAL assumem uma Missão acrescida. A de se posicionarem, em todas as vertentes, ao lado das pessoas, de lhes proporcionarem bem-estar, uma vida mais saudável, momentos de descontração e harmonia familiar.

Com o desenvolvimento destes novos projetos, a EPAL coloca à disposição da comunidade, locais onde podem usufruir de uma vida mais completa, livre e feliz, ao mesmo tempo que coloca as pessoas, a sustentabilidade ambiental, o Planeta e o futuro, na base de tudo o que faz.



## Sobre os Projetos

# Projeto Bebedouros de Lisboa

## A sua água em qualquer ponto da cidade

A EPAL, enquanto entidade responsável pela exploração e gestão da distribuição de água à cidade de Lisboa, não poderia deixar de associar-se à relevante distinção para a cidade "Lisboa Capital Verde Europeia" e, assim, participar por via da sensibilização, na construção de uma cidade mais amiga das pessoas, mais verde, mais sustentável.

É assim que nasce o projeto "Rede de Bebedouros de Lisboa".

A cidade está a receber novos bebedouros, num total de 200, mais modernos e inclusivos, que permitirão beber água da torneira onde quer que se encontre.

Os bebedouros podem ser utilizados por crianças, adultos e pessoas com mobilidade reduzida, disponibilizando também água para animais de estimação de forma higiénica e segura.

Para além destas funcionalidades, os bebedouros oferecem ainda a possibilidade de fazer o refill de garrafas reutilizáveis, contribuindo, assim, para a diminuição de plásticos.

A nova rede de bebedouros permite o livre acesso ao consumo de água da rede pública, a todos aqueles que o desejem fazer e qualquer um deles poderá ser encontrado acedendo à app H<sub>2</sub>O Quality.

O Projeto dos novos bebedouros contribui para uma cidade que se quer, cada vez, mais limpa e sustentável.

## Projeto Aqueduto e Galerias subterrâneas

### Os caminhos da água

A água transportada pelo Aqueduto das Águas Livres, ao chegar a Lisboa, era conduzida aos cerca de 30 chafarizes, colocados em diversos pontos da cidade, em especial na zona ocidental, através de uma rede constituída por cinco galerias, maioritariamente subterrâneas, com cerca de 12 quilómetros de extensão.

Um dos percursos que mais agrada a comunidade é a travessia do Aqueduto das Águas Livres. Lisboaetas, pessoas vindas de todo o País e muitos turistas oriundos dos 4 cantos do mundo, têm no seu roteiro de viagem, aquele que é considerado um dos mais emblemáticos monumentos.

Por enquanto, o caminho ainda não pode ser totalmente percorrido mas, brevemente, todo o percurso monumental do Aqueduto das Águas Livres, poderá ser visitado.

Depois da tão famosa travessia do Vale de Alcântara, será possível fazer todo o troço do Aqueduto geral, até à emblemática Mãe d'Água das Amoreiras.

Quanto às galerias subterrâneas e seguindo o sucesso do Loreto, o objetivo final é tornar as restantes visitáveis, sendo que a do Rato é já a primeira.

#### Galeria entre a Mãe d'Água das Amoreiras e o Chafariz do Rato

Esta Galeria é particularmente relevante no âmbito das atividades do Museu da Água na medida em que inicia num dos seus núcleos principais, o reservatório da Mãe d'Água, e termina no chafariz do Rato, interligando-se aqui com a restante malha de Galerias subterrâneas, designadamente a Galeria do Loreto.

#### Galeria entre Casa do Registo e Arco de São Mamede (parte da galeria da Esperança)

Esta Galeria, designada por Galeria da Esperança, tem acesso de montante através da Galeria do Loreto, com entrada pela Casa do Registo ou pelo Chafariz do Rato, e desenvolve-se até ao Chafariz da Esperança, na Avenida D. Carlos I, com uma extensão total aproximada de 1 470 metros.

No entanto, a partir da zona do Arco de São Mamede a secção torna-se mais estreita e posteriormente encontra-se interrompida, pelo que a reabilitação incidirá, nesta fase, apenas

no troço inicial da Galeria, até ao Arco da Rua de São Mamede, numa extensão de 480 metros.

#### Galeria entre Chafariz das Terras e Chafariz das Janelas Verdes (subtroço da Galeria das Necessidades)

A localização deste subtroço da Galeria das Necessidades potencia o seu interesse museológico pois termina no Chafariz das Janelas Verdes, no Largo Dr. José Figueiredo, muito próximo do Museu Nacional de Arte Antiga e, a montante, no Chafariz das Terras, é possível visualizar a interrupção da Galeria, na Av. Infante Santo, fruto da expansão da cidade.

#### Galeria do Loreto entre o Jardim São Pedro de Alcântara e o Largo de São Carlos

Este troço tem cerca de 730 metros de extensão e desenvolve-se no subsolo de uma zona histórica da cidade de Lisboa, ruas de São Pedro de Alcântara e da Misericórdia, Largo do Chiado e saída no largo de São Carlos.



## Projeto Reabilitação Chafarizes

### Património com água

É evidente o importante papel que a água desempenha como modelador da cidade.

É inegável a importância que os chafarizes tiveram na vida da população e na própria organização da cidade. Foi exatamente a necessidade do acesso à água que os fez surgir. Sempre tiveram uma função vital, exigindo grande esforço e recursos.

Os chafarizes possuíam ainda uma componente ornamental, importante para a valorização do poder central e local.

O progresso e o desenvolvimento tecnológico levaram a que hoje sejam equipamentos que se converteram em monumentos. Já

não cumprem a função para a qual foram criados, mas continuam a ser importantes enquanto elementos da imagem da cidade e, naturalmente, elementos que continuam a contar uma parte da mais importante história de Lisboa.

É por isso, da maior importância devolver-lhes a imponência que outrora tiveram.

A fase 1 incluiu a conservação e restauro de três chafarizes (já estão intervencionados Rato, Intendente e Garridas), dos dezassete chafarizes a intervir.

Este projeto concebe a conservação e restauro de toda a estrutura dos Chafarizes, incluindo fornecimento de elementos perdidos ou gravemente deteriorados ao longo dos anos.

Recolocação em funcionamento da rede de alimentação de água, permitindo que os mesmos voltem a cumprir com a função para a qual foram construídos, tendo em conta a sustentabilidade ambiental de uma utilização regrada da água disponível.



## Projeto reabilitação Lago do Príncipe Real

### A água faz o lago

O Jardim do Príncipe Real, ou Jardim França Borges, com um área de 1,2 hectares, foi concebido segundo o gosto romântico inglês e organizado à volta de um grande lago octogonal com repuxo. Esse lago é o teto do Reservatório de Água da Patriarcal que, para além de abastecer o jardim fazia a ligação com diversos chafarizes de Lisboa: Século, Loreto e S. Pedro de Alcântara.

É da maior importância devolver a água ao lago já que é ela que lhe confere a sua existência. Sem água não há lago.

Assim, a EPAL volta a encher de água e vida, um dos mais importantes jardins de Lisboa, com um projeto que prevê a reabilitação do lago.

Como medida de poupança de água, funcionará em circuito fechado de água.

## Projeto Reabilitação Reservatório da Penha de França

Uma vista única de 360° sobre Lisboa

O Reservatório da Penha de França vai ser reabilitado.

O Reservatório da Penha de França construído entre 1929 e 1932 e desativado há várias dezenas de anos, vai ganhar uma nova vida, expondo-se renovado e pronto para receber a comunidade para uma visita.

Este será, sem dúvida, um dos locais a visitar na cidade de Lisboa por todos os turistas, dado as suas características e as suas novas valências, uma experiência única e um espaço onde a arte, o convívio e a liberdade se juntam.

## Projeto Aqueduto das Águas Livres

### Regresso às origens

Completamente desativado desde 1973, no Aqueduto das Águas Livres deixou de correr água e nos anos 80 passou a receber pessoas. Foi aberto ao público para visitas, sendo hoje parte integrante do património histórico/cultural da EPAL.

Mas ela vai voltar a correr. Tal como ontem, a água vai passar pelo Aqueduto rumo a uma cidade mais sustentável, a um Planeta mais verde, a um futuro mais promissor.

Vai nascer o projeto onde o ambiente, a economia, a comunidade, o património e a cultura se juntam com o mesmo propósito.



## Projeto Fotovoltaicos

### 0% Energia

Começámos com Castelo do Bode e Vale da Pedra a seguir o caminho da água de abastecimento com menor pegada carbónica, com a instalação de painéis fotovoltaicos.

O EPAL 0% Energia não tem parado de crescer com o objetivo de tornar a EPAL uma empresa 100% autossuficiente em energia, não só através desta importante medida mas de muitas outras que inspiraram o Grupo Águas de Portugal e todas as suas empresas a seguirem o mesmo rumo.

Já em fase de adjudicação estão os primeiros fotovoltaicos em recintos da EPAL, em Lisboa. O Parque das Nações será o primeiro, com a instalação de 650 kW em painéis na cobertura dos telheiros do parque de estacionamento.

Mais tarde, serão ainda instalados mais 500kW.

Um dos reservatórios de Telheiras será o passo seguinte. Uma primeira instalação de cerca de 500 kW, ficando preparado o caminho para uma segunda fase de mais 500 kW.

A União Europeia assume cada vez mais a redução do consumo de energia e a eliminação do desperdício energético como uma questão determinante para a sua política energética e a EPAL posiciona-se como uma das suas preconizadoras.



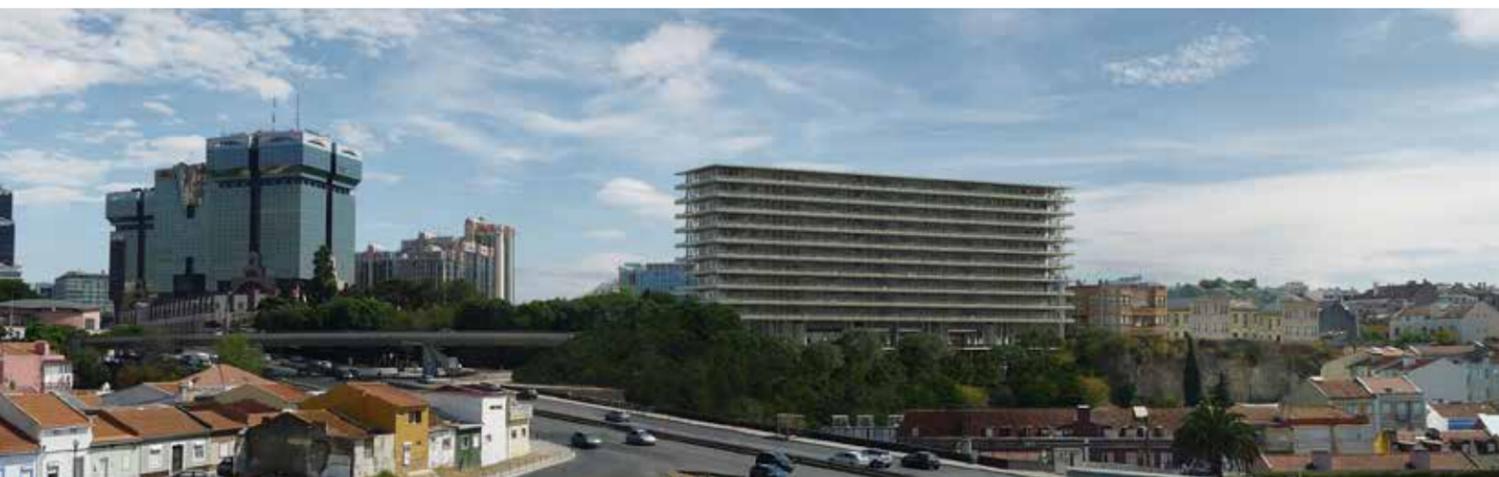
## Projeto Edifício Amoreiras

### Requalificação e Valorização

Campo de Ourique é um dos bairros com mais identidade de Lisboa. E é exatamente aqui que vai nascer o Projeto Edifício das Amoreiras.

Uma solução arquitetónica desenvolvida no âmbito de um concurso público lançado pela EPAL em colaboração com a Ordem dos Arquitetos, para um novo edifício na Rua José Gomes Ferreira e que se encontra em fase de licenciamento.

O novo edifício das Amoreiras e suas valências serão um convite àquela zona da cidade e muito contribuirá para a requalificação e valorização da mesma.



## Projeto Residências para estudantes Águas de Portugal

### Investir na Educação dos Jovens

Atendendo à necessidade de intervenção no edifício do Pátio do Tronco, seguiu-se uma lógica de não aumento da volumetria nem área de construção, mas considerando a reformulação integral do seu interior.

A proposta visa a criação de dois tipos de unidades de alojamento (20 unidades), localizadas nos pisos superiores, e ocupação do piso térreo, com ligação ao Pátio do Tronco, com as valências comuns deste tipo de infraestruturas (recepção, zona de estar, cozinha, lavandaria, etc.).

O objetivo é que estas residências possam ser utilizadas por cerca de 30 estudantes de outros pontos do País, nomeadamente filhos de Trabalhadores das empresas do Grupo.



# Projeto Nova Academia

## Cultura da Água

A Academia das Águas Livres foi criada pela EPAL e inaugurada em 4 de outubro de 2013.

A funcionar até hoje no Recinto do Arco, a escola da EPAL cresceu muito nos últimos anos e, por isso, precisa de mais espaço e de uma nova casa.

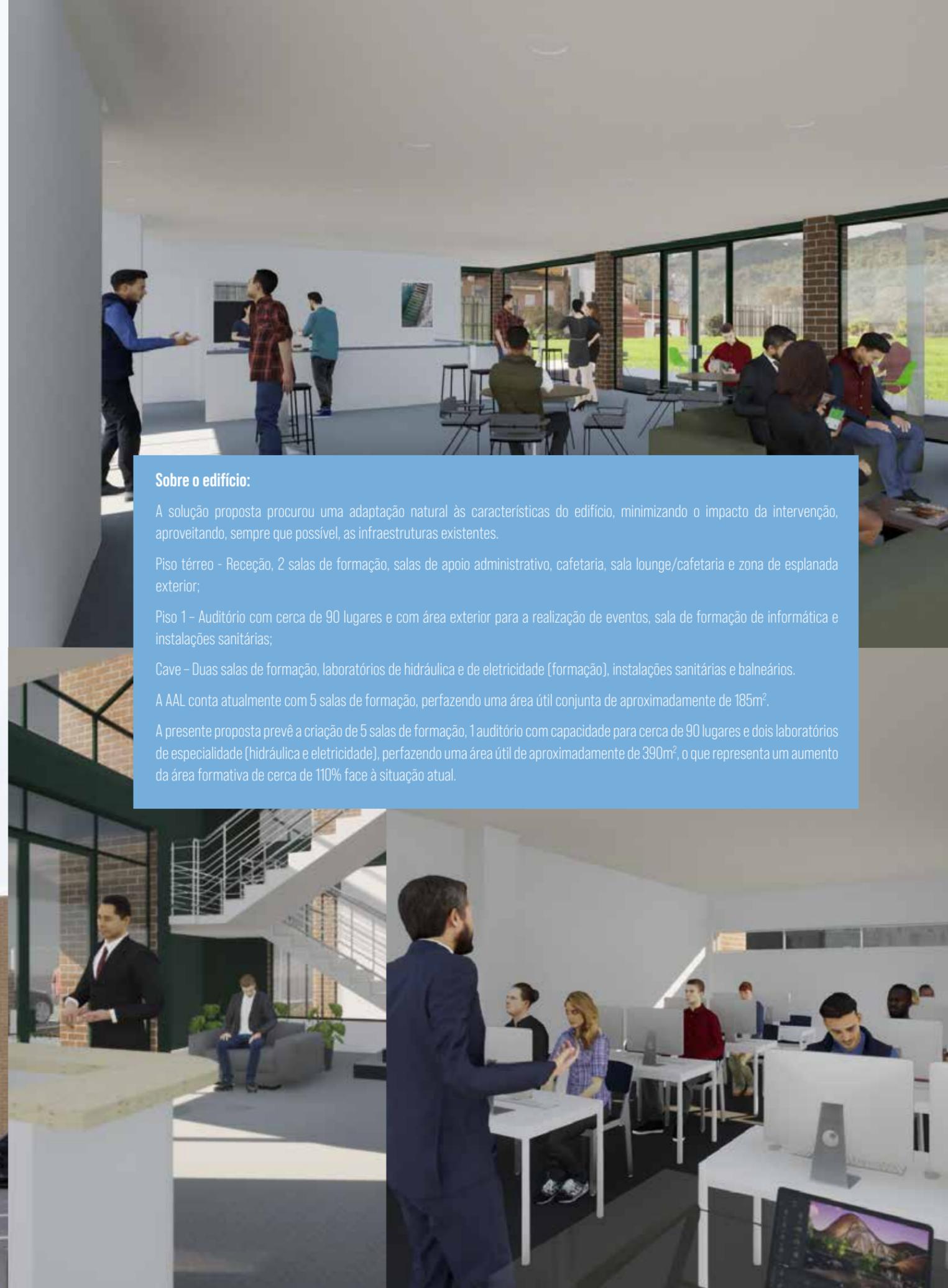
Apresentamos-lhe a Nova Academia das Águas Livres da EPAL. Um dos projetos mais ambiciosos dos últimos tempos.

Uma nova centralidade da cidade de Lisboa, o novo espaço da Academia será inclusivo e aberto à comunidade.

Para além dos espaços de formação, locais para eventos e de um esplêndido auditório com vista sobre Monsanto, terá ainda um restaurante e cafetaria com esplanada.

Um plateau para exposição temporária de obras de arte urbana com visibilidade quer do interior quer do exterior do recinto; estacionamento coberto; espaço para prática de desportos exteriores, com balneários no edifício principal e, ainda uma zona para pequenas feiras/exposições temporárias, valorizando temáticas ambientais e de sustentabilidade.

São estas algumas das ofertas que a Nova Academia terá para usufruto de todos quantos queiram aqui passar bons momentos.



### Sobre o edifício:

A solução proposta procurou uma adaptação natural às características do edifício, minimizando o impacto da intervenção, aproveitando, sempre que possível, as infraestruturas existentes.

Piso térreo - Recepção, 2 salas de formação, salas de apoio administrativo, cafetaria, sala lounge/cafetaria e zona de esplanada exterior;

Piso 1 - Auditório com cerca de 90 lugares e com área exterior para a realização de eventos, sala de formação de informática e instalações sanitárias;

Cave - Duas salas de formação, laboratórios de hidráulica e de eletricidade (formação), instalações sanitárias e balneários.

A AAL conta atualmente com 5 salas de formação, perfazendo uma área útil conjunta de aproximadamente de 185m<sup>2</sup>.

A presente proposta prevê a criação de 5 salas de formação, 1 auditório com capacidade para cerca de 90 lugares e dois laboratórios de especialidade (hidráulica e eletricidade), perfazendo uma área útil de aproximadamente de 390m<sup>2</sup>, o que representa um aumento da área formativa de cerca de 110% face à situação atual.

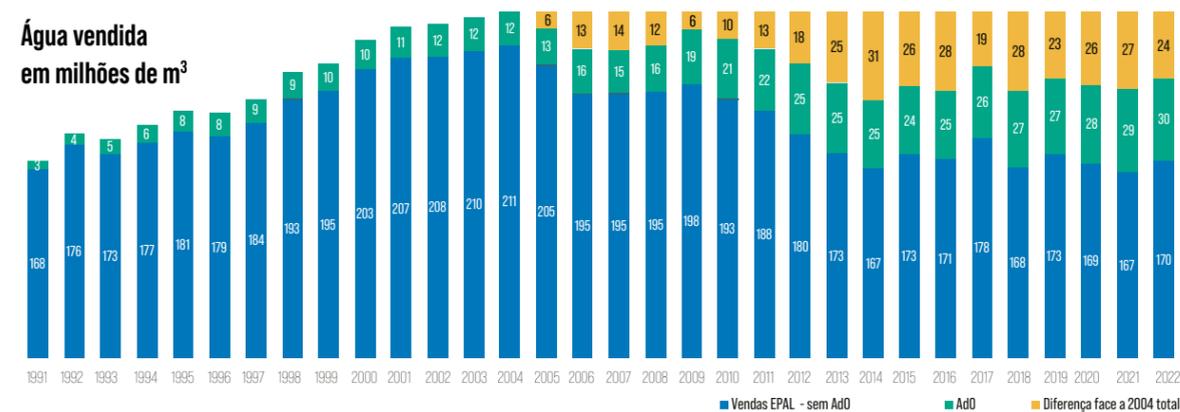
# EPAL e a evolução em números

## Resultados financeiros dos últimos 10 anos

A gestão implementada permitiu obter resultados que excederam o registo histórico de 155 anos da Empresa.

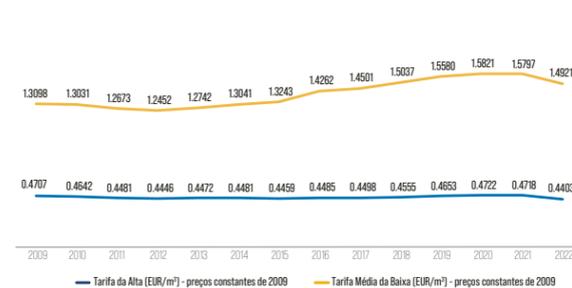
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
VN (M€)	144,2	143,1	142,0	143,9	151,0	159,3	158,2	167,0	161,2	160,5	170,0
Resultado Bruto (M€)	60,0	55,4	75,9	66,1	68,6	72,1	69,0	75,2	65,6	70,0	82,5
Estado (M€)	16,2	15,5	21,8	19,0	18,9	22,0	19,8	22,7	18,7	20,3	24,4
Resultado Líquido (M€)	43,9	40,0	54,0	47,1	49,7	50,1	49,1	52,5	47,0	49,7	58,0
Distribuição Acionista (M€)	35,1	32,0	29,7	25,9	25,7	40,1	39,3	42,0	37,6	39,7	46,4

## Água vendida em milhões de m<sup>3</sup>



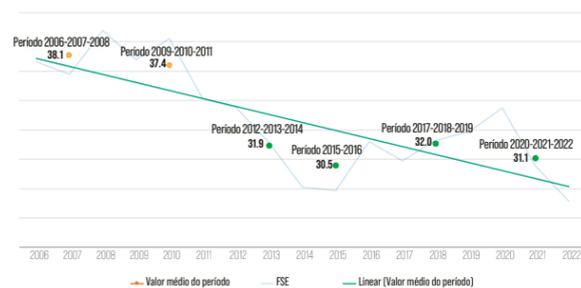
## Evolução das tarifas

Tarifas - Preços Constantes de 2009 (EUR/m<sup>3</sup>)



## Evolução FSE (Fornecimento e Serviços Externos)

Evolução FSE (MEur) Preços Correntes



## Barnabé Pisco, um Homem que marcou todos os que com ele privaram

Durante este último mandato, tivemos a triste notícia do falecimento de Barnabé Pisco, vogal executivo do Conselho de Administração da EPAL.

“Este é o texto que não queríamos escrever. Deixou-nos, recentemente, o nosso colega e amigo Barnabé Pisco. Começamos por endereçar à sua família e amigos as mais sinceras e sentidas condolências. Todavia, as nossas palavras não serão melancólicas, nem tampouco tristes, mas antes uma sentida celebração da sua vida. Sabemos que esta era a forma que gostaria que o relembrassemos. O Barnabé tinha um orgulho imenso de ser Trabalhador da EPAL e de poder ser parte integrante do crescimento e valorização do Setor da Água. Quadro da Empresa desde 1997 assumiu em 2016 a função de vogal executivo do Conselho de Administração da EPAL, SA e da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, SA e, atualmente, era vogal do CA da EPAL. Era, pois, um Homem da “Casa”, na verdadeira acepção da palavra, distinção que ostentava orgulhosamente. Alcançou, em vida, a 3 de novembro, os 25 anos ao serviço da EPAL e, mesmo já não estando entre nós na habitual cerimónia que a Empresa promove anualmente, convidámos a sua esposa para receber o seu presente. Esse seria o seu desejo e fizemo-lo cumprir com a entrega simbólica da nossa bandeira, que tanto lhe dizia.

Não é difícil descrevermos o Barnabé: um profissional de excelência, homem bom, gentil, amigo do seu amigo, alegre, de sorriso fácil e com um sentido de humor aguçado e muito peculiar. Era um homem de pessoas, gostava de conversar com todos os que com ele se cruzavam e tinha sempre uma história para contar e um conselho para dar. Há pessoas que deixam a sua marca - e que nos marcam - e o Barnabé fê-lo tanto nas nossas vidas, como na vida e história da Empresa. Quem bem o conhecia, sabia que era um homem sonhador, detentor de um poder imaginativo - e sonhador - características que transpunha para a sua vida pessoal e profissional. Podíamos dar muitos exemplos, mas tomemos a localização da nova Academia, hoje uma realidade, e que partiu de uma ideia sua. O Barnabé deixou-nos, mas o seu legado permanecerá connosco e a sua vida fará parte da nossa história e memória. Até sempre, Barnabé!



**“Aqueles que passam por nós, não vão sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.”**

**Antoine de Saint-Exupérie**

**O Conselho de Administração**

## José Manuel Sardinha

### 1. Que balanço faz destes 11 anos como presidente da EPAL?

Neste período, a EPAL cresceu e afirmou-se enquanto referência nacional e uma das principais referências internacionais.

Cresceu e modernizou-se como nunca sucedera na sua longa história, assumindo a gestão delegada da Águas do Vale do Tejo. Hoje, tem atividade da fronteira ao litoral, do Douro ao Guadiana, do Abastecimento ao Saneamento, passando pela Reutilização.

Assumi-se como o líder na transição digital, com inúmeros produtos e serviços inovadores, alguns dos quais já são líderes de mercado.

Assumi o seu papel de liderança no domínio da sustentabilidade económica, batendo sucessivos recordes de resultados, com criação de valor para Portugal, como atestam as contas da Empresa.

Assumi-se como o líder em termos de sustentabilidade ambiental, inovando na produção de energia verde, exemplo que está a ser seguido por muitos, inovando também na produção de consumíveis essenciais, como reagentes verdes, e na circularidade do ciclo urbano da água, ou na gestão integrada dos recursos hídricos.

Assumi-se ainda como uma das principais referências em termos de responsabilidade social, quer seja na implementação de tarifários sociais, quer seja na implementação de medidas de acesso universal ao recurso, ou de inclusão social, com inúmeros projetos de referência, ou em termos de projetos de educação ambiental e escolar.

Assumi-se como a principal reserva nacional de conhecimento e de capacidade de atuação perante eventos extremos, como o que ocorreu com o surto de legionella, ou como o que ocorreu em resultado do forte evento de poluição no Tejo, cuja resolução foi confiada à EPAL e reconhecida em termos internacionais como um exemplo de excelência.

Assumi-se como uma das principais referências mundiais na preservação e divulgação de património histórico, mediante investimento nas infraestruturas históricas da cidade de Lisboa, como os chafarizes ou as infraestruturas do Museu da Água, criando parcerias de valor para a



comunidade e Trabalhadores, como a refundação de um instrumento histórico, o Fundo Carlos Pereira, de apoio aos Trabalhadores da EPAL, com o precioso apoio da família Queiroz Pereira.

Assumi-se como o líder na promoção do produto de excelência que é a água da torneira, mediante inúmeras iniciativas, colocando centenas de entidades a aderir ao consumo de água da torneira como medida racional e ambiental, lançando coleções de garrafas para todas as situações e comunidades, desde as soluções portáteis, às soluções institucionais, ou a iniciativas únicas a nível mundial como a coleção de garrafas desenhadas, em exclusivo, por arquitetos Pritzker, fabricadas por artesãos portugueses.

Assumi-se também como o líder na vertente de reforço de capacitação dos Trabalhadores e quadros do setor, papel que é hoje reconhecido internacionalmente, mediante a criação da Academia das Águas Livres, com inúmeras iniciativas inovadoras e integradoras, reconhecidas por inúmeras entidades nacionais e internacionais.

Assumi-se ainda como o principal motor do grupo Águas de Portugal e do próprio setor da água, passando a partilhar, em termos nacionais e internacionais, as suas reconhecidas competências.

Hoje a EPAL tem capacidade para fazer tudo o que pretender.

### 2. O que fica por fazer?

A questão não é o que fica por fazer, pois fiz tudo o que tinha para fazer.

A questão é se a Empresa está, agora, muito mais bem preparada e posicionada para alcançar novas realizações.

E a resposta é sim. Está mais bem preparada do que alguma vez esteve em toda a sua história!

E isso nota-se, quer em termos das suas capacidades técnicas, das capacidades de inovação, de superar desafios, e também em termos de capacidade financeira. Está mais forte do que nunca.

Mas, sobretudo, a EPAL dotou-se, nestes últimos anos, da ambição e da capacidade para chegar mais longe.

### 3. Antevisão do futuro da EPAL e do setor.

A EPAL tem 155 anos de história cheia de sucessos em todas as situações, quer fosse enquanto empresa 100% privada, quer enquanto empresa 100% pública; quer durante a Monarquia, quer durante a República; na ditadura e na democracia; durante duas guerras mundiais e também durante uma guerra colonial.

Por isso, tenho a certeza que, no futuro, será capaz, não só de honrar esse passado de sucesso, mas também de superar essas realizações com novos e muitos sucessos em Portugal e pelo mundo fora, pois as suas enormes competências e responsabilidades enquanto Empresa de referência, assim o determinam.

E, para isso, está melhor preparada do que alguma vez esteve.





A EPAL defende um caminho que segue as melhores práticas internacionais, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável, preservando o recurso natural de que depende - a Água - e o ambiente. Os valores fundamentais da sociedade assentam na sustentabilidade dos recursos naturais, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde atua.

Da EPAL poderão sempre contar com uma aposta forte nas ações de sensibilização ambiental, com um serviço cada vez mais eficiente e inclusivo. Podem contar com todos os Trabalhadores e Trabalhadoras para continuarem a fazer desta Empresa um exemplo que orgulha o País e que mantenha o reconhecimento internacional. Uma EPAL que manterá sempre a comunidade e as pessoas como a sua principal prioridade em cada passo que der, em cada novidade que criar, em cada inovação que implementar, em cada escolha que fizer, pois só assim defenderemos um bem - a Água - que tem de ser, cada vez mais, uma causa de todos nós.

