



# Relatório de Boas Práticas de Governo Societário

Março de 2022

---

## ÍNDICE

1. Introdução .....	3
2. Sobre a empresa.....	5
3. Missão, Objetivos e Políticas da Empresa .....	6
4. Órgãos Sociais.....	8
I) Composição dos Órgãos Sociais .....	8
II) Funcionamento do Conselho de Administração .....	9
III) Remuneração dos membros dos Órgãos Sociais .....	9
5. Organização Interna .....	10
I) Estatutos e Comunicações .....	10
II) Controlo Interno e Gestão de Riscos.....	11
III) Instrumentos legislativos e regulamentares aplicáveis .....	14
IV) Sítio da Internet.....	16
6. Transações com as Partes Relacionadas .....	18
7. Sustentabilidade da Empresa nos domínios Económico, Social e Ambiental.....	19
I) Legislação e Outros Requisitos Aplicáveis.....	19
II) Satisfação .....	19
III) Prevenção da Poluição e Gestão de Recursos.....	20
IV) Segurança e Saúde do Trabalho .....	20
V) Formação e Competência.....	20
VI) Melhoria Contínua.....	20
8. Orientações e metas para o ano de 2022 .....	21

## 1. INTRODUÇÃO

As entidades públicas ou as entidades participadas por entidades públicas estão sujeitas ao dever de transparência no âmbito da sua atividade, devendo igualmente pautar a sua atuação por padrões de responsabilidade social, ambiental, ética e, bem assim, prosseguir de forma rigorosa uma política assente em boas práticas de governo societário.

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, passou a ser obrigatória a apresentação de um relatório anual de boas práticas de governo societário para todas as empresas públicas, nos termos do artigo 54º do referido Decreto-Lei.

Ora, considerando que a AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. é uma empresa intermunicipal, cujo capital é detido exclusivamente por Municípios, tem sido desde sempre prática da empresa o escrupuloso cumprimento dos princípios acima enunciados, havendo agora lugar a um tratamento mais sistematizado do conjunto de princípios, normas, procedimentos, regulamentos e demais instrumentos que foram ao longo do tempo aprovados e implementados, com vista a permitir a elaboração do Relatório acima mencionado.

Assim, este Relatório apresenta um conjunto de informação e elementos que vão de encontro ao preconizado no Decreto-Lei n.º 133/2013, definindo igualmente um conjunto de orientações e metas a serem prosseguidas no ano de 2022.

Como não poderia deixar de ser, é essencial recordar que o ano de 2021, tal como já havia sucedido em 2020, ficou marcado pela pandemia da COVID-19. Esta doença, que terá surgido no final de 2019 na China, galgou rapidamente fronteiras e transformou-se numa ameaça global, sob a forma de pandemia.

Em Portugal, como em muitos outros países do Mundo, foram tomadas medidas nunca antes vistas, tendo sido impostos vários confinamentos à generalidade da população, quer em 2020, quer em 2021, para além de diversas restrições à circulação, recolher obrigatório, entre outras.

Perante a incerteza, o desconhecimento da doença e o risco de contágio, foi necessário adotar medidas que assegurassem, sem margem para falhas, a continuidade dos serviços prestados pela AR.

Apesar deste ano de 2021 ser o segundo ano desta pandemia, continuaram a existir fortes restrições, tendo sido possível, tal como no ano anterior, encontrar soluções alternativas e com isso continuar a prestar um serviço de qualidade, contribuindo para salvaguardar a saúde pública.

Essa mesma capacidade de encontrar soluções foi aplicada aos mecanismos de governo da sociedade, garantindo o escrupuloso cumprimento dos normativos (internos e externos) aplicáveis a esta matéria.

## 2. SOBRE A EMPRESA

As entidades públicas ou as entidades participadas por entidades públicas estão sujeitas ao dever de transparência no âmbito da sua atividade, devendo igualmente pautar a sua atuação por padrões de responsabilidade social, ambiental, ética e, bem assim, prosseguir de forma rigorosa uma política assente em boas práticas de governo societário.

A AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A., é uma empresa intermunicipal, criada em dezembro de 2007, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e saneamento de águas residuais prestados aos municípios dos concelhos participantes no seu capital social, dotar esses concelhos de infraestruturas adequadas ao seu modelo de desenvolvimento, adaptar os padrões de qualidade dos serviços às boas práticas do setor e contribuir para a sustentabilidade ambiental do território onde atua.

O capital da empresa é detido a 100% pelos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas.

A estrutura do seu capital social é apresentada no quadro seguinte:

<b>Accionistas</b>	<b>Tipo de ações</b>	<b>Accionistas</b>	<b>Valor nominal por ação</b>	<b>N.º de Ações</b>	<b>% Capital</b>
Município Almeirim	Nominativas	2.123.786,00	2,00	1.061.893	15,45%
Município Alpiarça	Nominativas	742.268,00	2,00	371.134	5,40%
Município Benavente	Nominativas	2.258.936,00	2,00	1.129.468	16,44%
Município Chamusca	Nominativas	1.119.814,00	2,00	559.907	8,15%
Município Coruche	Nominativas	2.065.864,00	2,00	1.032.932	15,03%
Município Salvaterra de Magos	Nominativas	1.950.022,00	2,00	975.011	14,19%
Município Torres Novas	Nominativas	3.482.672,00	2,00	1.741.336	25,34%
		<b>13.743.362,00</b>		<b>6.871.681,00</b>	<b>100,00%</b>

A empresa desenvolve a sua atividade no regime de gestão delegada, por delegação dos Municípios acima identificados, e contava no final de 2021 com 185 trabalhadores, servindo uma população de aproximadamente 145.000 habitantes, que se traduz em cerca de 77.400 clientes, num território com 3.300 Km<sup>2</sup>, correspondente à totalidade dos concelhos acima identificados.

### 3. MISSÃO, OBJETIVOS E POLÍTICAS DA EMPRESA

A AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A., é a empresa responsável pela exploração e gestão dos Sistemas de Distribuição de Água e Drenagem de Águas Residuais dos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas.



A sua intervenção pauta-se por um elevado sentido de responsabilidade na proteção do ambiente e consequente sustentabilidade ambiental, tendo como Missão “assegurar um serviço de excelência que garanta o fornecimento contínuo de água com qualidade e a drenagem e tratamento de águas residuais dos cerca de 145 mil habitantes dos Municípios abrangidos”.

A missão da AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. integra ainda as ações de ampliação das infraestruturas necessárias à evolução e aumento gradual das zonas de cobertura dos serviços de águas e saneamento.

Atenta às necessidades e expectativas dos nossos utilizadores e Municípios, e de olhos postos na sustentabilidade técnico-económica, social e ambiental, queremos prestar um serviço de excelência, contemplando a qualidade, a inovação e a melhoria contínua dos nossos serviços.

Pretendemos igualmente acautelar a correta gestão dos recursos ambientais, salvaguardar a saúde pública e a melhoria da qualidade de vida nos concelhos servidos pela empresa.

Em suma, visamos o desenvolvimento da nossa organização, para que esta se torne uma referência a nível regional e nacional no setor de gestão de água e saneamento.

Em termos de objetivos estratégicos da empresa, podem destacar-se os seguintes:

- Aumentar a taxa de cobertura da população servida por rede de drenagem e ETAR de forma a atingir, tendencialmente, um valor de 80% nos Municípios servidos pela AR;

- Assegurar uma capacidade de armazenamento de água para um período de 48 horas em todo o sistema, o que significa mais do que duplicar a capacidade existente em 2008;
- Reduzir as perdas de água para os 20%, a médio prazo;
- Aumentar os níveis de eficiência na gestão do recurso ÁGUA;
- Prestar um serviço de alta qualidade, assegurando o cumprimento da legislação nacional e comunitária.

## 4. ÓRGÃOS SOCIAIS

### I) COMPOSIÇÃO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

São órgãos sociais da Empresa a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Fiscal Único, em conformidade com o definido no artigo 14.º dos seus Estatutos.

A composição da **mesa da Assembleia Geral** em 31/12/2021 era a seguinte

- Pedro Miguel César Ribeiro – Presidente
- Paulo Jorge Mira Lucas Cegonho Queimado – Secretário

Todos os membros designados para a mesa da Assembleia Geral assumiram funções não remuneradas.

A empresa assume um modelo de governo societário que assegura uma efetiva separação entre as funções de administração executiva e as funções de fiscalização, dando cumprimento ao disposto no art.º 30º e seguintes do regime jurídico do setor público empresarial.

Relativamente ao **Conselho de Administração**, a sua composição em 31/12/2021 era a seguinte:

- Francisco Silvestre de Oliveira – Presidente
- Fátima Catarina Gândara Gonçalves Costa Pinheiro Vale – Vogal
- Pedro Paulo Ramos Ferreira – Vogal

Também os membros do Conselho de Administração exercem funções não remuneradas.

A fiscalização da empresa é exercida por um **Fiscal Único** que neste caso é uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, designadamente, Martins Pereira, João Careca & Associados, SROC, Lda., representada por João Antonio Carvalho Careca, que tem como suplente Elsa Maria Trindade Gomes Câncio Martins.



As regras aplicáveis à nomeação e substituição dos membros dos Órgãos Sociais encontram-se definidas nos Estatutos da Empresa.

## **II) FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Os membros do Conselho de Administração reúnem-se regularmente, em regra com uma periodicidade quinzenal, tendo-se reunido vinte e quatro vezes em 2021. Neste ano, e tal como já havia sucedido em 2020, por força dos constrangimentos decorrentes da pandemia, a larga maioria destas reuniões foram realizadas através de meios telemáticos.

Quanto aos cargos relevantes exercidos, em simultâneo, pelos membros do Conselho de Administração, refira-se que estes, à semelhança dos membros da Mesa da Assembleia Geral, são Presidentes e / ou Vereadores de Câmara Municipal.

## **III) REMUNERAÇÃO DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS**

Conforme já referido anteriormente, todos os membros da Mesa da Assembleia Geral e do Conselho de Administração exercem funções não remuneradas.

A remuneração auferida pelo Fiscal Único em 2021 foi de 11.000,00 € (onze mil euros), acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

## 5. ORGANIZAÇÃO INTERNA

### I) ESTATUTOS E COMUNICAÇÕES

Os Estatutos da AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. foram aprovados por escritura em 13 de dezembro de 2007, aquando da constituição da empresa.

Houve após essa data três alterações aos mesmos:

- a primeira, na sequência de um aumento de capital e alteração da estrutura acionista da empresa, com a entrada do Município de Torres Novas e a saída do Município da Golegã, realizada através de escritura em 7 de julho de 2011;
- a segunda, com vista a adequar os Estatutos da Sociedade ao disposto na Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, através de escritura celebrada em 27 de fevereiro de 2013 e;
- a terceira, no ano de 2018, em simultâneo com um aumento de capital.

As eventuais irregularidades devem ser comunicadas ao superior hierárquico que as reporta à respetiva chefia, devendo em casos de maior gravidade ser comunicadas ao Conselho de Administração, com a maior brevidade possível. Todos os dirigentes estão sensibilizados para, em caso de eventual irregularidade ou ilegalidade, encetar todas as diligências necessárias para as comunicar ao Conselho de Administração, imediatamente, para que possam ser tomadas todas as providências no sentido da sua correção ou eventual reporte às entidades competentes.

A AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. tem um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas de acordo com a Recomendação n.º 1/2009 do Conselho de Prevenção da Corrupção, o qual foi objeto de revisão em 2014.

Para além deste Plano, foi igualmente aprovado em 2014 o Código de Ética e Conduta da Empresa.

No ano de 2015 foi elaborado e aprovado o “Manual de Acolhimento”, que visa sistematizar um conjunto de informação sobre a empresa, atividade prosseguida pela mesma, enquadramento legal, entre outros, de forma a permitir aos novos colaboradores da AR um acesso facilitado a informação relevante.

Acresce que, no âmbito das novas admissões, e para além deste Manual, é igualmente entregue aos novos colaboradores um exemplar do Código de Ética e Conduta bem como do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, para garantir que todos os elementos da empresa estão devidamente informados sobre as boas práticas que devem ser adotadas na prossecução das suas funções e, também, dos riscos e medidas a implementar na eventualidade da ocorrência de alguma das situações previstas naqueles documentos.

## **II) CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS**

A empresa dispõe de um conjunto de estratégias, processos, políticas e procedimentos definidos pelo Conselho de Administração, para garantir um desempenho eficiente e rentável da atividade, a disponibilidade de informação financeira e de gestão fiável e o mais completa possível e o respeito de todas as leis e regulamentos aplicáveis.

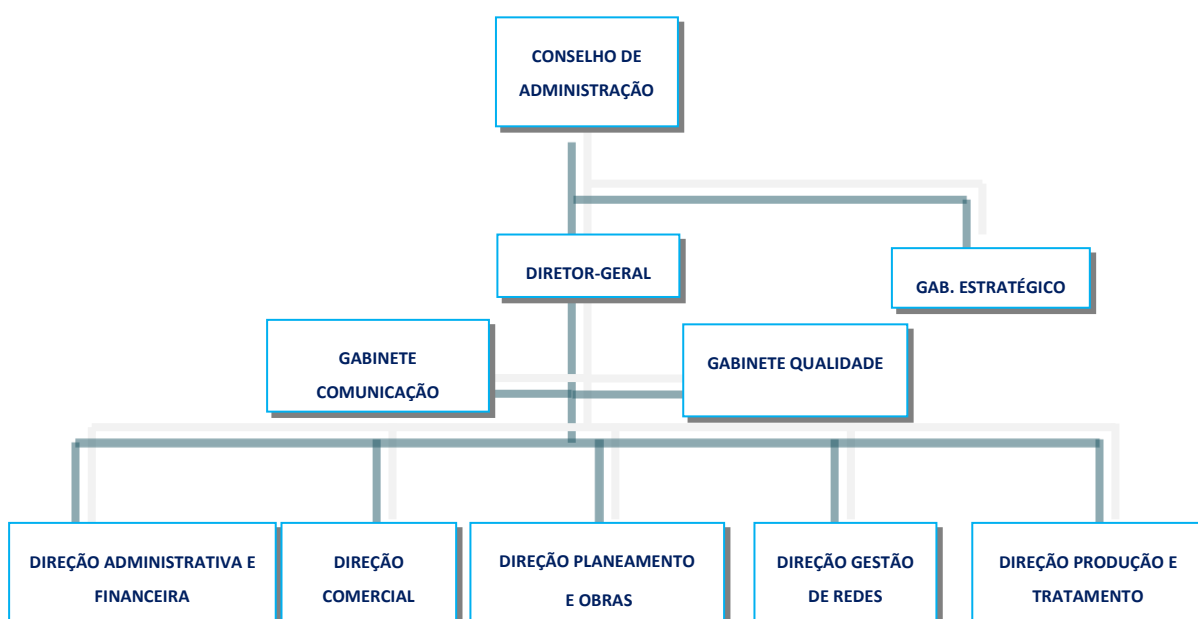
Desde o ano de 2009, em que teve início a atividade operacional da empresa, a AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. tem vindo a criar um conjunto de procedimentos relativos aos diferentes setores da empresa (financeiros, administrativos e operacionais), de forma a clarificar o seu modo de atuação e definir de forma clara e objetiva as boas práticas, que se pretende que sejam adotadas por todos os colaboradores.

Ao nível financeiro, para além da aplicação do Manual de Procedimentos para Controlo Interno, destacam-se as auditorias realizadas periodicamente pelo Fiscal Único, bem como o encerramento intercalar de contas que tem lugar no final do 1.º semestre de cada exercício.

Ao nível operacional, são realizadas ações de verificação periódica no âmbito da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho pela Técnica Superior de HSST, destacando-se a este nível o desenvolvimento

dos Planos de Segurança da Água e de Saneamento, processo que tem vindo a ser desenvolvido ao longo dos últimos anos. Este processo tem como objetivo permitir à empresa aumentar ainda mais os níveis de controlo e mitigação e riscos já existentes ao nível operacional.

As relações de dependência hierárquica e funcional da empresa estão expressas no organograma que se apresenta de



Ao nível dos riscos a que a empresa se expõe no exercício da sua atividade, identificam-se em seguida as unidades orgânicas responsáveis pela sua identificação e controlo:

- Risco financeiro – Direção Administrativa e Financeira
- Riscos comerciais – Direção Comercial
- Riscos legais – Todas as Direções
- Riscos operacionais e de HSST – Direções de Produção e Tratamento, de Gestão de Redes e de Planeamento e Obras

- Riscos de obsolescência de equipamentos e infraestruturas - Direções de Produção e Tratamento e de Gestão de Redes

Ressalva-se que o processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo, gestão e mitigação de riscos está atualmente a ser alterado, na sequência do desenvolvimento dos Planos de Segurança da Água e de Saneamento, bem como do desenvolvimento de um sistema de Gestão Patrimonial de Infraestruturas.

Relativamente ao processo de divulgação de informação financeira, refira-se que esta é comunicada nos prazos previstos a todas as entidades competentes. O Conselho de Administração publicita no sítio da internet da empresa toda a informação, com a periodicidade legalmente estipulada.

Como orientação interna, e atendendo ao setor de atividade em que se insere, a empresa tem desde o início prosseguido a sua atividade em conformidade com as recomendações da ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos), suportando os seus procedimentos internos nas orientações e pareceres emanados por aquela entidade, tendo em vista a implementação das boas práticas já definidas para este setor de atividade.

A empresa participa ativamente no sistema de reporte de indicadores da qualidade do serviço à ERSAR (os quais incluem também um vasto conjunto de informação económico-financeira), desenvolvendo procedimentos internos necessários à recolha exaustiva de toda a informação necessária, de forma fidedigna e estruturada, tendo em vista a produção de informação fiável. O reporte destes dados é efetuado anualmente, dentro dos prazos previstos, sendo também anualmente realizadas auditorias por parte da ERSAR, para validação de toda a informação reportada, destacando-se que os resultados dessas auditorias têm sido bastante positivos e motivadores de um processo evolutivo no seio da empresa.

Ao nível da análise e resposta a reclamações apresentadas pelos clientes, a AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. cumpre os aspetos preceituados na legislação em vigor, nomeadamente no Decreto-Lei nº 194/2009, articulando as suas decisões e respostas com a entidade reguladora. Os procedimentos desenvolvidos englobam a comunicação das reclamações através do portal eletrónico da ERSAR, criado para o efeito.

### III) INSTRUMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES APLICÁVEIS

Neste ponto faz-se uma referência sumária aos principais instrumentos legislativos e regulamentares (internos e externos à empresa) que são aplicados e seguidos no desenvolvimento da normal atividade da empresa.

De salientar que, como já acima mencionado, a AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A., na qualidade de entidade gestora do sistema de abastecimento de água, e águas residuais, regula a sua atividade pelas orientações e recomendações técnicas da ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos), para além dos demais aspetos legais.

Ao nível interno, destacam-se:

- Estatutos da Empresa;
- Contrato de Gestão Delegada;
- Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água nos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas – Regulamento n.º 406/2020, publicado em DR a 17 de abril de 2020;
- Regulamento do Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas nos Municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Chamusca, Coruche, Salvaterra de Magos e Torres Novas – Regulamento n.º 405/2020, publicado em DR a 17 de abril de 2020;
- Regulamento Interno da AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A., aprovado pelo Conselho de Administração em 7 de dezembro de 2009.

Relativamente a instrumentos externos à empresa, de salientar os seguintes:

- Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Locais – Lei nº 50/2012, de 31 de agosto, na sua redação atual;
- Regime Jurídico do Setor Público Empresarial – Decreto-Lei nº 133/2013, de 3 de outubro, na sua redação atual;

- Regime financeiro das autarquias locais e das entidades intermunicipais – Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, na sua redação atual;
- Código dos Contratos Públicos – Decreto-Lei nº 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual;
- Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas – Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua redação atual;
- Regime Jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos – Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação atual;
- Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Lei nº 23/96, de 26 de julho, com as respetivas alterações;
- Regime da Qualidade da Água destinada ao Consumo Humano - Decreto-Lei nº 306/2007, de 27 de agosto, na sua redação atual;
- Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais – Decreto-Regulamentar nº 23/95, de 23 de agosto, na sua redação atual;
- Decreto-Lei nº 236/98, de 1 de agosto, que estabelece as normas, critérios e objetivos de qualidade com a finalidade de proteger o meio aquático e melhorar a qualidade das águas em função dos seus principais usos, na sua redação atual;
- Regime aplicável à recolha, tratamento e descarga de águas residuais urbanas no meio aquático – Decreto-Lei n.º 152/97, na sua redação atual;
- Regime geral aplicável à prevenção, produção e gestão de resíduos - Decreto-Lei nº 178/2006, de 5 de setembro, na sua redação atual;
- Recomendação ERSAR nº 03/2011, referente à publicitação trimestral dos dados da qualidade da água destinada ao consumo humano;
- Recomendação ERSAR nº 02/2010, referente aos critérios de cálculo para a formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos;
- Recomendação ERSAR nº 03/2010, que descreve o procedimento para a colheita de amostras de água para consumo humano em sistemas de abastecimento;

- Recomendação ERSAR nº 01/2010, que define os conteúdos das faturas dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos prestados aos utilizadores finais;
- Recomendação IRAR nº 01/2009, recomendação tarifária;
- Regulamento n.º 594/2018 – Regulamento de relações comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, na sua redação atual.

#### IV) SÍTIO DA INTERNET

No sítio da internet da AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. ([www.aguasdoribatejo.com](http://www.aguasdoribatejo.com)) encontra-se divulgada toda a informação mencionada no art.º 43º da Lei nº 50/2012, de 31 de agosto e no nº 2 do art.º 61º do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de agosto, designadamente:

- Contrato de sociedade e Estatutos;
- Estrutura do Capital Social;
- Identidade dos membros dos órgãos sociais e respetiva remuneração auferida;
- Número de trabalhadores, desagregado segundo a modalidade de vinculação;
- Orçamento Anual, Plano Plurianual de Atividades e Plano Plurianual de Investimentos;
- Documentos de prestação anual de contas, designadamente o relatório anual do órgão de gestão ou administração, o balanço, a demonstração de resultados e o parecer do órgão de fiscalização;
- Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas;
- Pareceres do Fiscal Único, previstos no art.º 25º da Lei nº 50/2012;
- Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
- Contrato de gestão delegada;
- Regulamentos de serviço;
- Tarifários;
- Condições contratuais relativas à prestação de serviços aos utilizadores;



- Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;
- Informações sobre interrupções de serviço;
- Contactos e horários de atendimento.

## **6. TRANSAÇÕES COM AS PARTES RELACIONADAS**

As transações com as partes relacionadas (os Municípios participantes no Capital Social da empresa) são objeto de tratamento contabilístico adequado, nomeadamente através da desagregação de diversas contas do Plano de Contas utilizado (clientes, fornecedores, outros credores / devedores), de forma a permitir, com rigor e de forma transparente, traduzir de forma fiável a relação entre as partes.

De salientar que no Relatório de Gestão e Contas da empresa, nomeadamente no Anexo às Demonstrações Financeiras, são apresentados os dados relativos às relações financeiras existentes entre a empresa e as entidades públicas participantes.

## **7. SUSTENTABILIDADE DA EMPRESA NOS DOMÍNIOS ECONÓMICO, SOCIAL E AMBIENTAL**

A AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A., durante o cumprimento da sua missão, está ciente e atenta às necessidades e expectativas de todos os utilizadores e Municípios dos concelhos servidos.

Consciente da sua responsabilidade, no desempenho da nobre prestação de serviço público, pretende deste modo, manter uma estratégia organizativa sustentável e segura das suas atividades, acautelar a correta gestão dos recursos ambientais, salvaguardar a saúde pública e a melhoria da qualidade de vida nos vários concelhos abrangidos.

Neste sentido, a AR – Águas do Ribatejo, E.I.M., S.A. assume os seguintes compromissos:

### **I) LEGISLAÇÃO E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS**

Desenvolver todos os esforços, para cumprir os requisitos legais aplicáveis e outros requisitos voluntariamente subscritos, relativos à qualidade dos serviços, aos aspetos ambientais das suas atividades e à segurança e saúde dos seus colaboradores, incluindo a implementação das recomendações emitidas pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos – ERSAR.

### **II) SATISFAÇÃO**

Identificar os requisitos dos clientes e de todos os cidadãos abrangidos pelos seus serviços, superando sempre que possível as suas expectativas. Promover e avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados, a satisfação dos seus colaboradores, assim como, dos fornecedores de produtos e serviços.

### **III) PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO E GESTÃO DE RECURSOS**

Prevenir a poluição e gerir adequadamente a minimização dos impactes ambientais resultantes das suas atividades, com a utilização racional dos recursos renováveis e não renováveis, contribuindo ativamente para um futuro mais sustentável.

### **IV) SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO**

Promover um ambiente de trabalho seguro e saudável aos seus colaboradores e prestadores de serviços, com a identificação, controlo e eliminação sempre que possível, de todos os riscos profissionais, de acordo com os princípios de prevenção implementados na empresa.

### **V) FORMAÇÃO E COMPETÊNCIA**

Fomentar a motivação e participação de todos os colaboradores, na concretização dos objetivos assumidos, através do trabalho em equipa, da formação e da sensibilização contínua, adequando as suas competências às exigências da melhoria da qualidade dos serviços prestados, à minimização dos impactes ambientais e ao controlo dos riscos de segurança e saúde no trabalho.

### **VI) MELHORIA CONTÍNUA**

Melhorar continuamente a eficácia do seu sistema de gestão, definindo e dando a conhecer a todos os intervenientes, melhores procedimentos que permitam atingir todos os fatores de sucesso e o controlo das atividades desenvolvidas, bem como a adoção de melhores práticas, atendendo sempre ao bem-estar dos nossos clientes e colaboradores e a proteção do meio ambiente.

## 8. ORIENTAÇÕES E METAS PARA O ANO DE 2022

Dando sequência ao trabalho que tem vindo a ser realizado ao longo dos anos, e com vista a permitir à empresa melhorar ainda mais o seu desempenho no que se refere às várias dimensões daquilo que devem ser as Boas Práticas de Governo, o Conselho de Administração entende que, no decurso do ano de 2022, deverão ser prosseguidas as seguintes orientações, sem prejuízo de outras que possam vir a ser transmitidas aos serviços posteriormente:

- continuar a observar de forma escrupulosa, na atividade diária da empresa, os princípios enunciados no presente documento;
- continuar a aprofundar a monitorização do Plano de prevenção da corrupção e dos riscos de gestão, bem como do Código de Ética e Conduta, com vista a avaliar de forma rigorosa o seu cumprimento.

Salvaterra de Magos, 31 de março de 2022

O Conselho de Administração

O Presidente

A Vogal

O Vogal