



Relatório & Contas

2021





Relatório & Contas

20  
21



# Índice

Mensagem do Presidente .....	6
------------------------------	---

## O Grupo

Síntese de indicadores (consolidados).....	10
Quem somos.....	13
História.....	14
Gestão do ciclo urbano da água .....	20
Organização do Grupo AdP .....	22
Eventos de relevo .....	27
Prémios e reconhecimentos .....	30

## O Negócio

Linhas estratégicas .....	34
Contexto macroeconómico.....	36
O abastecimento e o saneamento em Portugal.....	40
Enquadramento regulatório.....	43
A energia no Grupo AdP .....	48
Atividade de abastecimento e saneamento.....	55
Outras atividades .....	76
Sustentabilidade .....	84
Recursos humanos .....	98
Sistema de controlo interno e controlo do risco.....	104
Análise económica e financeira.....	114
Eventos subsequentes .....	131
Perspetivas futuras .....	131
Considerações finais.....	133
Proposta de aplicação de resultados .....	134
Relatório do Administrador não Executivo .....	135
Anexo I – Cumprimento das orientações legais.....	137

## As Contas

Demonstrações financeiras consolidadas .....	162
Relatório e Parecer do Conselho Fiscal.....	251
Certificação Legal de Contas .....	256
Relatório do Auditor Externo .....	263
Demonstrações financeiras separadas .....	272
Relatório e Parecer do Conselho Fiscal.....	319
Certificação Legal de Contas .....	327
Relatório do Auditor Externo .....	331

# Mensagem

**“Todo este enquadramento fundamenta o propósito por todos assumido no Grupo Águas de Portugal de fazer a diferença na vida das pessoas, comprometidos que estamos em prestar um serviço público essencial à vida humana, à saúde pública e à preservação do ambiente.”**

Água, patrocinadora da vida! Este é o lema, simples e conciso, que melhor define o mais precioso dos recursos. Uma evidência que não carecia de ser enfatizada não fosse a água ser tão presente quanto invisível no nosso quotidiano. Daí que apenas em circunstâncias excepcionais sejamos induzidos a redescobrir o valor da água. Foi assim que, no contexto das preocupações suscitadas pela saúde pública e pelas alterações climáticas, a água tenha emergido como grande protagonista em 2021.

Com maior ênfase no início do ano, ao vivenciarmos os momentos mais dramáticos da pandemia, recaia na água a função primordial na quebra das cadeias de contágio. Em contraste, noutras regiões do mundo, por ausência de sistemas de tratamento, a água persiste como o principal veículo de transmissão de doenças.

O fator diferenciador consiste mesmo na robustez das infraestruturas, processos e competências, valências que tanto permitem garantir água segura para consumo humano nas torneiras, como o seu subsequente reencaminhamento para o meio recetor, em condições de preservar o meio ambiente e a regularidade dos ecossistemas.

Na fase terminal do ano, seja por via do apelo global à reversão de políticas e comportamentos por oportunidade da cimeira do Clima de Glasgow, seja pelas consequências mais imediatas do ano hidrológico, a escassez de água ou o seu destrutivo excesso voltaram a estar no topo da atenção.

Todo este enquadramento fundamenta o propósito por todos assumido no Grupo Águas de Portugal de fazer a diferença na vida das pessoas, comprometidos que estamos em prestar um serviço público essencial à vida humana, à saúde pública e à preservação do ambiente. Também relevante para a economia local, a coesão regional e o desenvolvimento sustentável.

Contamos com o saber e a experiência de mais de 3 500 profissionais que integram um sistema multipolar de competências críticas no setor da água, ancorado em 19 empresas implantadas em Portugal e noutras geografias. Em parceria com os Municípios, servimos 8 milhões de consumidores e contribuímos para o bem-estar de todos os cidadãos.

Asseguramos com os mais elevados padrões de exigência as funções de abastecimento de água e de tratamento das águas residuais, operando uma rede de infraestruturas de dimensão equivalente ao dobro do perímetro do planeta.

Portugal encontra-se entre os melhores desempenhos da Europa no que respeita à qualidade da água de abastecimento, à cobertura dos serviços de saneamento e às externalidades positivas na saúde pública, no ambiente e nas águas balneares.

Por parte de instituições multilaterais são veiculadas continuadas solicitações à capacidade de resposta nacional para acorrer

a situações de emergência ou de assistência técnica na concretização de planos de modernização dos serviços de águas em vários continentes.

O Grupo Águas de Portugal evidencia uma boa situação económica e financeira, o que confere estabilidade às empresas no desenvolvimento da atividade e fundamentalmente as capacita para a realização dos planos de investimento imprescindíveis à eficiência, reabilitação e expansão das infraestruturas. Permite ainda corresponder adequadamente aos novos desafios que se colocam ao setor, inerentes à transição ecológica e digital.

No ano 2021, o volume de investimento realizado aumentou 25% relativamente a anos anteriores, tendo atingido 155 milhões de EUR. Para um volume de negócios consolidado de 725 milhões de EUR e dispondo de uma capacidade de geração de meios libertos brutos superiores a 50%, o EBITDA corresponde a um múltiplo de endividamento inferior a 4 (anos), indicador manifestamente robusto numa indústria de capital intensivo e de perfil relativamente estável, no largo horizonte dos períodos de concessão.

No ano findo, o resultado líquido consolidado ascendeu a 83 milhões de EUR, o que representa uma evolução positiva a assinalar num contexto de substancial redução do referencial de mercado para a fixação da remuneração acionista das entidades gestoras dos sistemas multimunicipais. Acresce considerar idêntica evolução favorável nos desvios de recuperação de gastos, totalizando 59 milhões de EUR.

Cabe aqui uma menção de apreço muito especial às trabalhadoras e aos trabalhadores de cada uma das empresas do Grupo, reconhecendo o seu elevado sentido de missão e inextinguível empenho em circunstâncias complexas e exigentes, como as que se verificaram durante a situação de pandemia.

No quadro de incerteza que marca o tempo em que vivemos e perante os desafios sociais com que nos deparamos, os portugueses continuarão a contar com um referencial de estabilidade no Grupo Águas de Portugal, cada vez mais coeso, mais robusto e de maior utilidade social.

É grande a nossa responsabilidade e firme o nosso compromisso.



**José Furtado**

*Presidente do Conselho de Administração*

# O Grupo

**“No quadro de incerteza que marca o tempo em que vivemos e perante os desafios sociais com que nos deparamos, os portugueses continuarão a contar com um referencial de estabilidade no Grupo Águas de Portugal, cada vez mais coeso, mais robusto e de maior utilidade social.”**

*in Mensagem do Presidente*

**AGUAS DE  
PORTUGAL**



# Síntese de indicadores (consolidados)

## Elementos económico-financieros

	MEUR			
	2018	2019	2020	2021
Volume de Negócios <sup>(1)</sup>	657,9	691,5	715,3	<b>725,2</b>
Desvio de Recuperação de Gastos (DRG)	(15,5)	(38,1)	(55,4)	<b>(58,9)</b>
Volume de Negócios com DRG	642,4	653,4	660,0	<b>666,3</b>
Resultado Operacional <sup>(2)</sup> (RO)	165,3	160,9	142,7	<b>141,3</b>
EBITDA <sup>(3)</sup>	343,0	365,7	374,1	<b>378,9</b>
Resultados Financeiros	(26,8)	(30,4)	(23,4)	<b>(18,0)</b>
Resultado Líquido do Exercício <sup>(4)</sup>	87,3	83,1	78,6	<b>83,3</b>

(1) Não inclui o valor do rédito de construção (IFRIC 12), nem o DRG | (2) Resultados antes de juros e impostos

(3) RO + Amortizações + Provisões + Perdas por Imparidades e Reversões – DRG – Subsídio ao Investimento - Rédito/Gastos Construção (IFRIC 12)

(4) Atribuível à SGPS

	MEUR			
	2018	2019	2020	2021
Ativos de Exploração (Líquido) <sup>(1)</sup>	4 568,5	4 542,3	4 470,6	<b>4 413,8</b>
Investimento (incremento) <sup>(2)</sup>	133,8	144,2	128,9	<b>155,8</b>
Dívida de Clientes <sup>(3)</sup>	348,3	276,4	297,8	<b>267,1</b>
Total do Ativo	6 141,9	6 137,0	6 138,6	<b>6 120,0</b>
Dívida Financeira <sup>(4)</sup> Total	1 924,2	1 842,9	1 793,2	<b>1 707,9</b>
Dívida Financeira – Líquida <sup>(5)</sup>	1 797,4	1 671,9	1 514,0	<b>1 363,4</b>
Dívida Financeira Líquida/EBITDA <sup>(5)</sup>	5,2	4,6	4,0	<b>3,6</b>
Subsídios ao Investimento	1 563,3	1 523,1	1 484,0	<b>1 445,3</b>
Capital Próprio <sup>(6)</sup>	1 589,2	1 650,0	1 707,2	<b>1 770,5</b>
Interesses que não controlam	312,8	316,6	321,8	<b>327,6</b>

(1) Ativos Intangíveis + Ativos Tangíveis + Ativos sob Direito de Uso + Propriedades de Investimento | (2) Investimento deduzido de Ativos sob direito de uso

(3) Referente apenas a valores faturados de água e saneamento | (4) Empréstimos + Passivos de Locação com entidades financeiras

(5) Dívida Financeira Total - Disponibilidades | (6) Inclui interesses que não controlam

	MEUR			
	2018	2019	2020	2021
Estrutura Financeira <sup>(1)</sup>	1,2	1,1	1,0	<b>1,0</b>
Solvabilidade <sup>(2)</sup>	0,7	0,7	0,7	<b>0,7</b>
Autonomia Financeira <sup>(3)</sup>	0,5	0,5	0,5	<b>0,5</b>
Crescimento do Volume de Negócios <sup>(4)</sup>	5,0%	5,1%	1,4%	<b>1,4%</b>
Margem EBITDA <sup>(5)</sup>	52,1%	52,9%	52,3%	<b>52,3%</b>
ROCE antes de Impostos <sup>(6)(7)(8)</sup>	5,3%	5,8%	6,5%	<b>6,5%</b>

(1) Dívida Bancária /Capital Próprio | (2) (Capital Próprio + Subsídios)/Passivo | (3) (Capital Próprio + Subsídios)/ Ativo | (4) Líquido de DRG e IFRIC 12

(5) EBITDA/Volume de Negócios líquido de DRG | (6) EBIT <sup>(7)</sup>/ Capital Empregue <sup>(8)</sup> | (7) RO - DRG

(8) Ativo Líquido Total - Passivo Curto Prazo - Subsídio Investimento - DRG - Imposto Diferido Ativo

## Dados de atividade

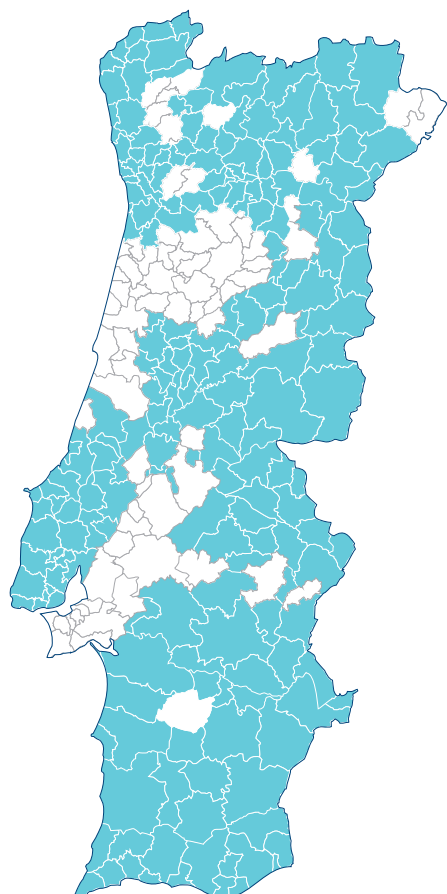
	Unid.	2018	2019	2020	2021
Volume de Água Produzida	M m <sup>3</sup>	578,8	597,3	597,2	599,4
Volume de Água Adquirida	M m <sup>3</sup>	14,6	22,3	25,8	15,5
Volume de Água Distribuída <sup>(1)</sup>	M m <sup>3</sup>	69,9	71,5	74,6	79,3
Volume de Água Faturada	M m <sup>3</sup>	592,4	613,9	618,6	620,3
Volume de Água Residual Tratada	M m <sup>3</sup>	514,1	498,1	518,5	512,6
Volume de Água Residual Faturada <sup>(2)</sup>	M m <sup>3</sup>	484,3	491,0	503,2	507,8
Número de Colaboradores <sup>(3)</sup>	n.º	3 290	3 308	3 499	3 589

(1) Inclui água distribuída pela EPAL, AdSA, AdRA, AdNorte e AdAM

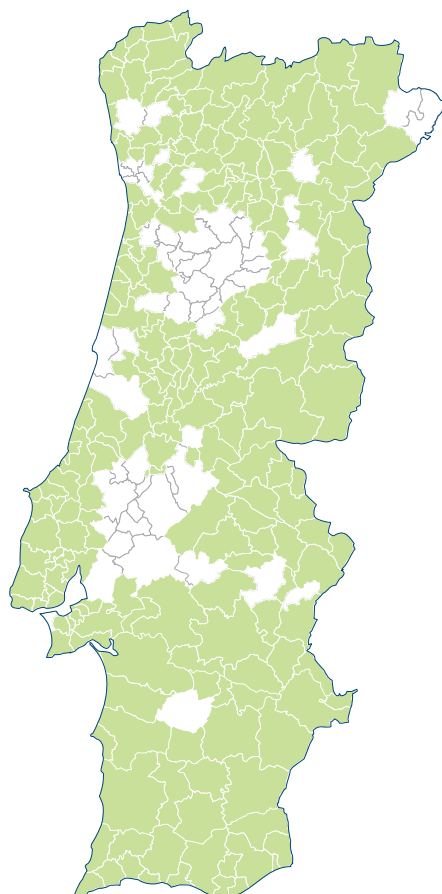
(2) Inclui o efeito da faturação de rendimentos tarifários

(3) Colaboradores no ativo + colaboradores com contrato suspenso (a 31.12)

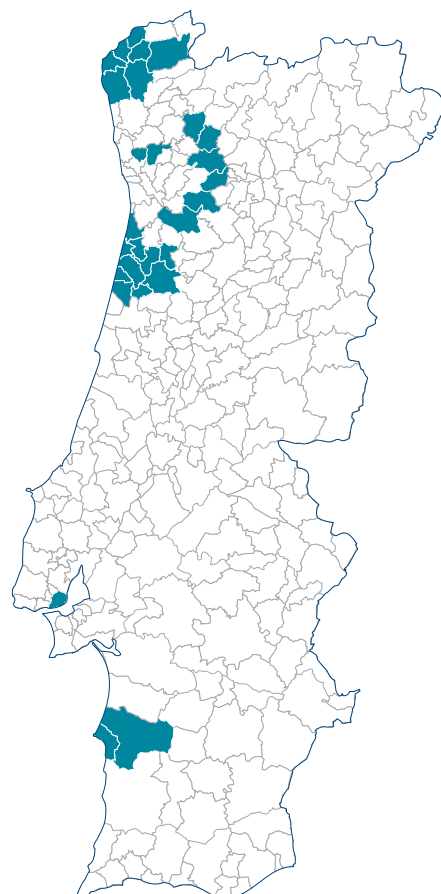
### ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM ALTA



### SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS EM ALTA



### ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO EM BAIXA





## Quem somos

Constituída em 1993 para responder, com eficácia, aos grandes desafios do setor do ambiente, a AdP – Águas de Portugal, SGPS, S.A., (AdP, designação do Grupo; ou AdP SGPS, designação da empresa separada) é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, gestora de participações sociais, cuja principal atividade é a gestão, através das subsidiárias, do ciclo urbano da água, operando vários sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, em alta e em baixa, em Portugal continental, em regime de concessão, de parcerias ou de gestão delegada.

O nosso propósito é “FAZER A DIFERENÇA NA VIDA DAS PESSOAS”.

## Visão

Ser um dos mais eficientes e sustentáveis operadores internacionais na gestão da água, pelo enfoque na excelência do serviço ao cliente, na inovação, na resiliência, na neutralidade energética e carbónica e na economia circular.

## Missão

Construir, explorar e gerir sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental com um elevado grau de competência, capaz de responder, com eficácia e eficiência, aos grandes desafios que se colocam, em Portugal e no Mundo, no setor do ambiente.

## Compromissos

Pela função estruturante que assume no setor do ambiente, contribuindo de modo decisivo para a gestão dos recursos disponíveis no País e para a prossecução de políticas públicas e objetivos nacionais no domínio do ambiente, com impactos transversais a todas as atividades humanas, o Grupo AdP assume os seguintes compromissos com a sociedade na prossecução da sua missão:

- Sustentabilidade na utilização dos recursos naturais e preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida.
- Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental.
- Equidade no acesso aos serviços básicos.
- Promoção do bem-estar através da melhoria da qualidade de vida das pessoas.

## História

Constituição da CAL – Companhia de Águas de Lisboa, concessionária do abastecimento de água à cidade de Lisboa até 1974, ano em que foi substituída pela EPAL – Empresa Pública das Águas de Lisboa. Em 1991, é transformada em sociedade anónima de capitais integralmente públicos, passando a denominar-se EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A. (EPAL).



Constituição da AdP, integrada no IPE – Investimentos e Participações Empresariais, SGPS, S.A., a que é atribuída a responsabilidade pelo desenvolvimento dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, tendo-lhe também sido transmitida a totalidade do capital social da EPAL.

Criação dos primeiros sistemas multimunicipais de abastecimento de água: Norte da Área do Grande Porto, Sul da Área do Grande Porto, Área da Grande Lisboa, Barlavento Algarvio e Sotavento Algarvio [Decreto-Lei n.º 379/93, de 5 de novembro].

Criação do Sistema Multimunicipal de Saneamento da Costa do Estoril e constituição da SANEST. A EPAL ficou responsável pelo Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água à Área da Grande Lisboa.

Conclui-se a aprovação, pela União Europeia, das primeiras candidaturas ao Fundo de Coesão, que permitiram levar a cabo os necessários investimentos em infraestruturas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais.



Constituição da Aquapor - Serviços, S.A. (Aquapor), empresa vocacionada para a participação no mercado dos Sistemas Municipais e para apoiar a intervenção do Grupo nos mercados internacionais, privilegiando os países de expressão portuguesa, como Angola, Brasil, Cabo Verde e Moçambique.

Concretização da primeira operação de financiamento da AdP junto do Banco Europeu de Investimento (BEI).

Criação do Sistema Multimunicipal de Saneamento da Ria de Aveiro.

1868

1993

1995

1996

1997

1998

Primeira participação da Aquapor, em consórcio com empresas privadas, num concurso de concessão de sistema municipal para exploração e gestão do sistema municipal de água e saneamento (Figueira da Foz).

Intensificação da atividade nos mercados internacionais, com a participação em empresas no Brasil (EBAL e Prolagos) e em Moçambique (Aquatec).

1999

Criação do Sistema Multimunicipal de Saneamento do Rio Lis.

Angariação, em consórcio internacional, da concessão do abastecimento de água às cinco principais cidades de Moçambique, dando origem à concessionária Águas de Moçambique. Entrada no mercado cabo-verdiano, com a aquisição, em consórcio com a EDP, da maioria do capital social da Electra, empresa de eletricidade e água.

2000

Integração da Empresa Geral do Fomento, S.A. (EGF) no Grupo AdP, como *sub-holding* para a área dos resíduos.

Criação de mais três sistemas multimunicipais de saneamento: Baixo Cávado e Ave, Algarve e Grande Porto.

Fusão das empresas Águas do Barlavento Algarvio e Águas do Sotavento Algarvio e constituição da Águas do Algarve.

Criação dos primeiros Sistemas Multimunicipais Integrados de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais: Zêzere e Côa, Norte Alentejano, Oeste e Minho-Lima e constituição de três das respetivas concessionárias (Águas do Zêzere e Côa, S.A., Águas do Minho, S.A. e Lima e Águas do Oeste, S.A.).

Início do projeto de cooperação em Timor-Leste.

2001

Criação da AdP - Águas de Portugal Internacional - Serviços Ambientais, S. A., (AdP Internacional), com a missão de gerir os negócios do Grupo AdP fora do território nacional.

Criação de novos sistemas multimunicipais integrados de abastecimento de água e saneamento de águas residuais (de Trás-os-Montes e Alto Douro e de Raia, Zêzere e Nabão) e do Sistema Multimunicipal de Saneamento do Tejo e Trancão.

Constituição da Águas de Santo André, S.A., concessionária do Sistema de Captação, Tratamento e Distribuição de Água para Consumo Público, de Recolha, Tratamento e Rejeição de Efluentes e de Recolha, Tratamento e Destino Final de Resíduos Sólidos de Santo André, anteriormente gerido pelo Instituto da Água.

Aquisição da Luságua - Gestão de Águas, S.A. pela Aquapor, que se torna líder do mercado das concessões privadas.



2002

Conclusão do processo de desativação, encerramento e recuperação ambiental de cerca de 300 lixeiras pela EGF.

Criação do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Vale do Ave.

Aquisição de 55% do capital social da AQUASIS – Sistemas de Informação, S.A. (AQUASIS), empresa de sistemas de informação desenhados para o setor da água.

2003

Criação do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Centro Alentejo.

2004

Criação do Sistema Multimunicipal de Saneamento de Águas Residuais da Península de Setúbal.

Criação do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Baixo Mondego-Bairrada.

2005

É publicada a Lei da Água, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva Quadro da Água. É também neste ano que Portugal vive uma situação de seca sem precedentes, tendo a AdP colaborado no desenvolvimento e implementação de uma ampla campanha de sensibilização para a utilização racional da água e minimização dos efeitos da seca.

2007

Reorganização do Grupo AdP no sentido de uma concentração na gestão de sistemas multimunicipais de água e resíduos, iniciando-se a alienação da Aquapor e de outras empresas dedicadas a atividades complementares em mercados internacionais.

Início dos estudos, pelo Grupo AdP, relativos aos projetos de integração das baixas para um conjunto de mais de 150 municípios, incluindo nomeadamente a definição do estado dos sistemas municipais, o plano de investimentos, o cronograma associado e os volumes de negócio estimados.

Internacionalização na área dos resíduos, através de consórcio da EGF com a empresa moçambicana Neoquímica, a ganhar o concurso para a recolha dos resíduos produzidos na zona urbana de Maputo, Moçambique.

2008

Alienação da Aquapor e outras empresas em atividades não core (Recigroup e Electra).



2009

É criado o novo modelo para a gestão integrada do ciclo urbano da água assente na celebração de contratos de parceria entre o Estado e as autarquias, e estabelecidas as primeiras parcerias: na região de Aveiro, envolvendo 10 Municípios e tendo a AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A. como entidade gestora, e na região do Alentejo, envolvendo 21 Municípios e tendo a AgdA – Águas Públicas do Alentejo, S.A. enquanto entidade gestora.

Criação do Sistema Multimunicipal de Saneamento do Grande Porto.



2010

Criação do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Noroeste por fusão dos sistemas multimunicipais de abastecimento de água do norte da área do Grande Porto e de abastecimento de água e de saneamento do Minho-Lima e do Vale do Ave.

Constituição da sucursal da AdP Internacional em Angola (AdP Angola).



A água de todos,  
na vida de cada um.



2012

Inicia-se um conjunto de reformas territoriais, organizacionais, de regulação e de financiamento do setor da água em geral, tendo em vista assegurar a continuidade, universalidade, qualidade e sustentabilidade na prestação destes serviços públicos essenciais.

Criação do Plano Integrado de Eficiência Energética do Grupo AdP (PEPE) pela AdP Energias.

2013

É estabelecida a Parceria Pública entre o Estado Português e oito Municípios para a criação do Sistema de Águas da Região do Noroeste e atribuição à Águas do Noroeste da gestão da Parceria.

2014

São publicados os novos estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) e a lei para a fatura detalhada para os serviços de águas e resíduos. É aprovado o Programa Operacional da Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos (PO SEUR) 2014-2020, instrumento da Estratégia Europa 2020 para o domínio da Sustentabilidade e Uso Eficiente de Recursos.



É aprovado o Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais (PENSAAR 2020).

É legislada a reorganização territorial dos sistemas de abastecimento e saneamento em alta do Grupo AdP, por via de um processo de agregação em sistemas de maior dimensão que leva à criação de três empresas, Águas do Norte, S.A., Águas do Centro Litoral, S.A. e Águas de Lisboa e Vale do Tejo, S.A.

Constituição da AdP Guiné-Bissau e da AdP Cabo Verde.

Venda de 95% do capital social da EGF.

Aprovação, em Assembleia-Geral de acionistas, da criação de quatro empresas adicionais, por cisão da Águas do Norte e da Águas de Lisboa e Vale do Tejo, com base em critérios de eficiência, de equidade e de solidariedade entre sistemas.

Entrada em operação das empresas Águas do Douro e Paiva, S.A., SIMDOURO - Saneamento do Grande Porto, S.A., Águas do Tejo Atlântico, S.A. e SIMARSUL- Saneamento da Península de Setúbal, S.A..

Alienação da participação remanescente (5%) no capital social da EGF.

Assinatura de Acordo Coletivo de Trabalho com os sindicatos afetos à CGTP-IN e à UGT estabelecendo condições relativas nomeadamente a salários, carreiras, subsídios e organização do trabalho nas empresas do Grupo AdP ainda não abrangidas por acordos coletivos de trabalho. Aprovada a dissolução da MIESE - Vila Real/Alijó - Sistemas Energéticos a Biomassa, Lda.

Alienação da participação de 55% no capital social da AQUASIS.

Celebração do 25.º aniversário da AdP SGPS.

Celebração do 150.º aniversário da EPAL.

Inauguração do Centro de Educação Ambiental "Água a 360º" do Grupo AdP em Lisboa.

2015

2016

2017

2018

2019

As faturas das empresas do Grupo AdP com serviço direto ao consumidor final passaram a indicar o consumo de água em litros visando promover a consciência acerca do consumo de água e sensibilizar para o seu uso racional.

Estabelecimento da parceria entre o Estado Português e sete Municípios para a criação do Sistema de Águas do Alto Minho e atribuição da sua exploração e gestão à nova empresa do Grupo AdP Águas do Alto Minho, S.A.

Atribuição da gestão de três barragens a empresas do Grupo AdP (Azibo, Apartadura e Odeleite-Beliche) com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 160/2019, de 24 de outubro.

2020

Definição do Quadro Estratégico de Compromisso do Grupo AdP para o triénio 2020 – 2022.

Lançamento do Programa ZERO visando atingir a neutralidade energética nas operações nacionais e internacionais do Grupo AdP, com produção de energia 100% renovável, até 2030.

Reorganização do Centro Corporativo do Grupo AdP e reconversão da empresa de prestação de serviços partilhados para AdP Valor, assumindo por missão impulsionar a inovação estratégica e a economia circular.



2021

Estabelecimento da produção e fornecimento de Água para Reutilização (ApR) como uma atividade principal de serviço público essencial.

Conclusão do projeto-piloto COVIDetect com vista à criação de um sistema de alerta precoce da presença do vírus SARS-CoV-2 nas águas residuais para contribuir para melhorar a resposta face a eventuais novos surtos da doença.

Lançamento da Estratégia de Inovação 360°, assumindo a inovação como vetor de agilização e aceleração do Compromisso do Grupo AdP para a década e definindo o caminho do Grupo AdP na evolução de paradigma necessária para responder aos novos desafios societais.

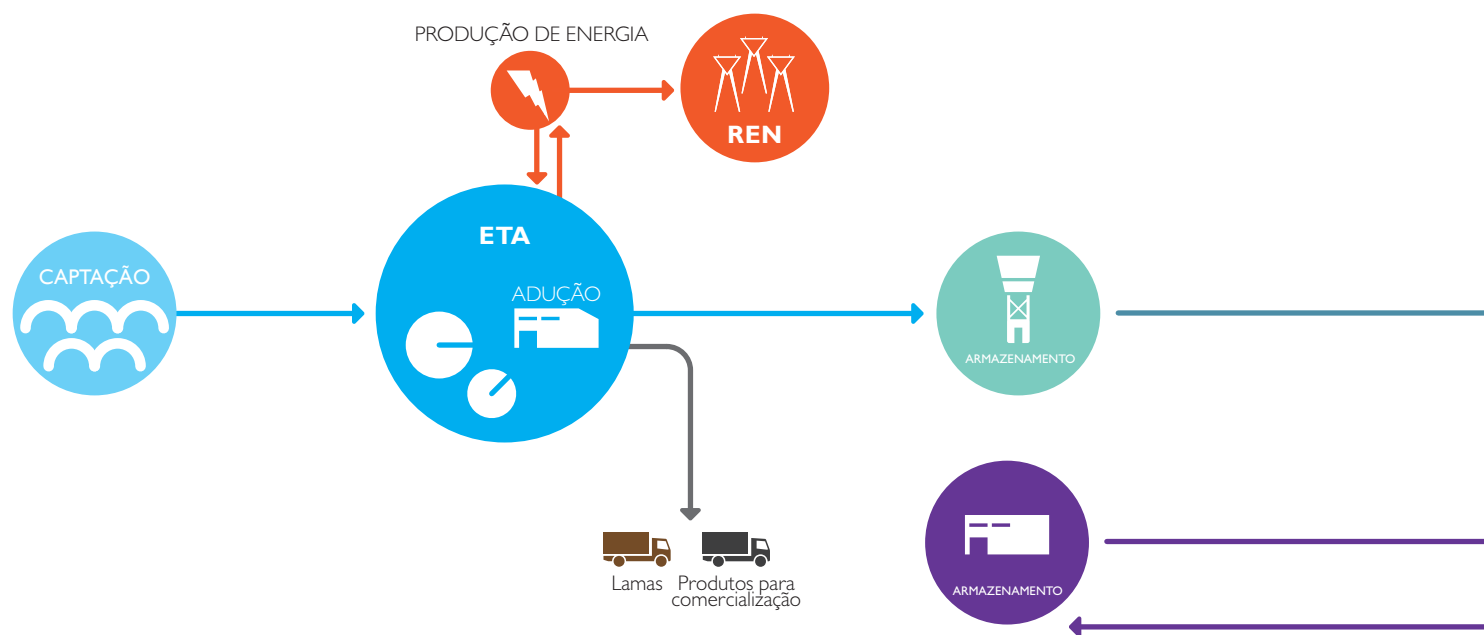
Sistematização do Compromisso de Integridade do Grupo AdP, reforçando o modelo de governação assente nos mais elevados padrões éticos, na transparência, responsabilidade e na excelência das práticas de gestão pública.



# Gestão do ciclo urbano da água

O Grupo AdP, através das suas subsidiárias, tem uma presença alargada no território continental, de norte a sul, tendo como principal atividade a gestão integrada do ciclo urbano da água, compreendendo todas as fases, desde a captação até à reciclagem e reutilização, passando pelo tratamento e a distribuição de água para consumo público, a recolha, o transporte, o tratamento e a rejeição de águas residuais urbanas e industriais.

A eficiência hídrica e a energética são objetivos estratégicos do Grupo no contexto da gestão da escassez de água e adaptação às alterações climáticas e da promoção da economia circular, destacando-se a produção de água para reutilização (ApR) e valorização de subprodutos resultantes dos processos de tratamento das águas, de que são exemplo as lamas e nutrientes, e o aproveitamento energético dos ativos e dos recursos endógenos, designadamente do biogás das digestões anaeróbias e instalação de equipamentos de produção de energia de fonte solar nas infraestruturas.



## Captação

Recolha de água, superficial ou subterrânea, no meio hídrico. Pode incluir a atividade de elevação.



## ETA - Estação de Tratamento de Água

### Tratamento

Correção das características físicas, químicas e bacteriológicas da água, de forma a torná-la adequada para o consumo humano.

### Adução

Transporte de água em alta, podendo incluir as atividades de elevação e de armazenamento.



### Produção de energia

Produção de energia elétrica de fontes hídrica, eólica e fotovoltaica.



## Armazenamento

Armazenamento de água de forma a assegurar a continuidade de funcionamento da(s) rede(s) de abastecimento.



## Armazenamento

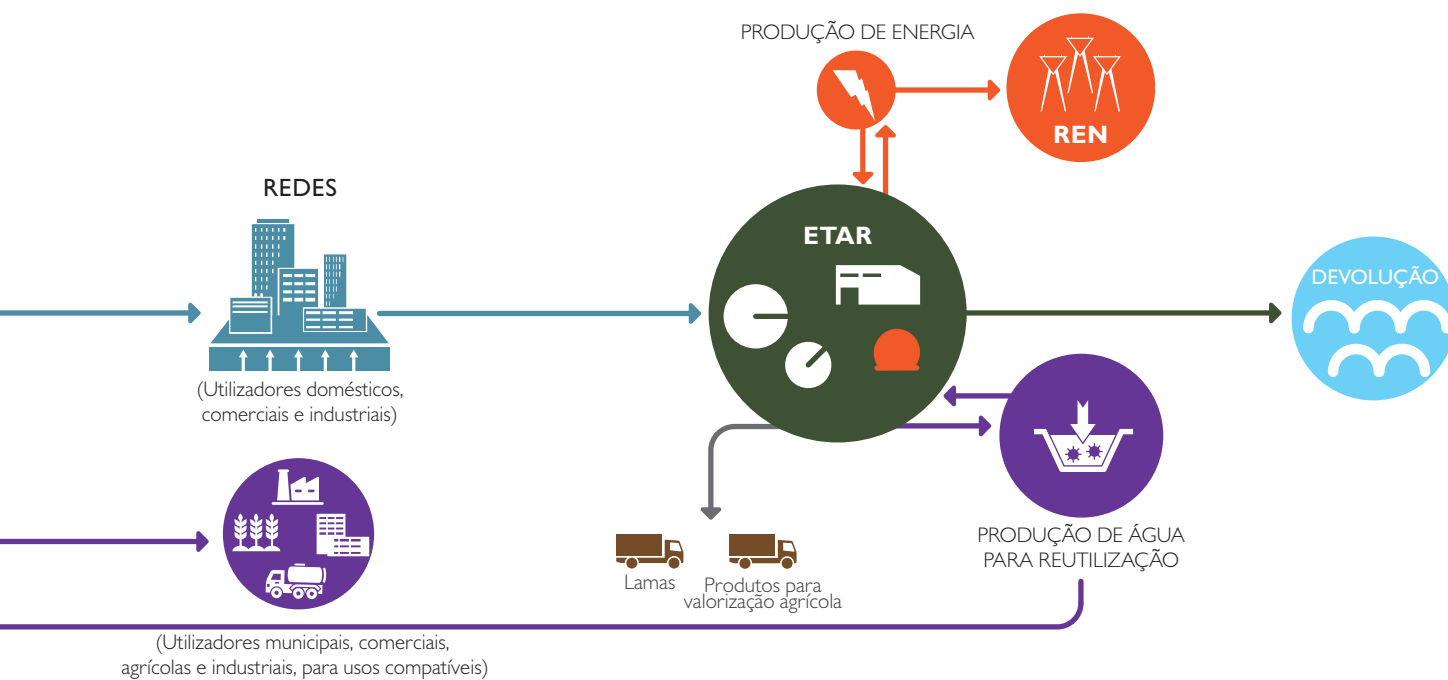
Armazenamento de água para reutilização.

ALTA

BAIXA

Estas empresas subsidiárias, quando consubstanciam parcerias entre o Estado e os Municípios, podem assumir os modelos de sociedades concessionárias de sistemas de titularidade estatal (sistemas multimunicipais) ou de sociedades gestoras de sistemas municipais em regime de parceria pública, sendo o capital social maioritariamente detido pela AdP SGPS, em representação do Estado.

O Grupo AdP opera ainda (i) na área das energias renováveis com o objetivo de maximizar o aproveitamento do potencial energético dos seus ativos e dos recursos endógenos, e (ii) em mercados internacionais, através da prestação de serviços em associação com parceiros locais ou empresas portuguesas do setor.



## REDES

### Distribuição

Distribuição de água pelos utilizadores em quantidades e pressão adequadas às necessidades. Pode incluir a atividade de elevação.

### Recolha

Recolha de águas residuais produzidas. Pode incluir a atividade de elevação.

### Transporte

Transporte das águas residuais desde o ponto de recolha até às unidades de tratamento de águas residuais. Pode incluir a atividade de elevação.

BAIXA



## ETAR - Estação de Tratamento de Águas Residuais

### Tratamento e Valorização

Correção das características físicas, químicas e biológicas tendo em consideração o destino final da água residual tratada. Valorização de subprodutos dos processos de tratamento (valorização energética das lamas, produção de água para reutilização, reciclagem de nutrientes, etc.)



### Produção de água para reutilização

Produção de água para reutilização para usos internos e usos externos.



### Produção de energia

Produção de energia elétrica através da valorização energética do biogás resultante da digestão anaeróbia de lamas, de fontes hídrica, eólica e fotovoltaica.

ALTA



## Devolução

Devolução ao meio hídrico das águas tratadas que não são reutilizadas.

# Organização do Grupo AdP

## Estrutura acionista

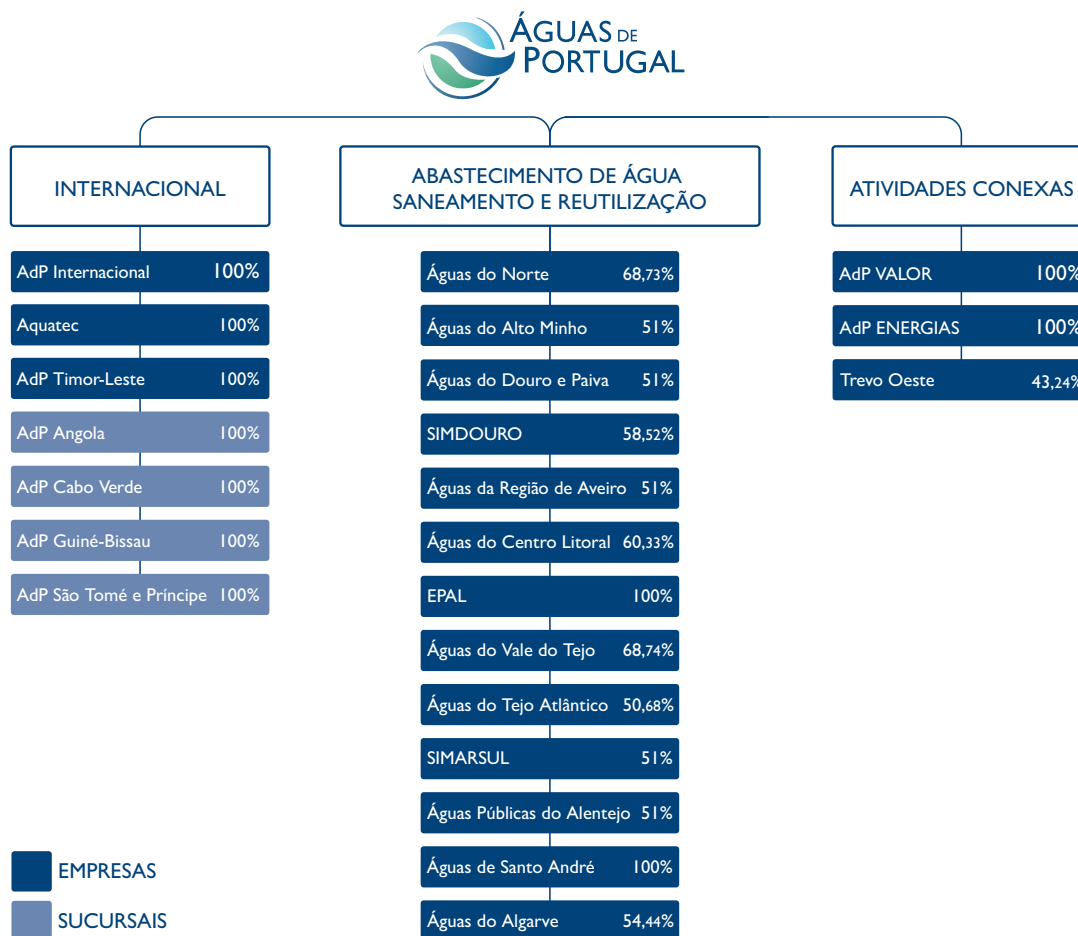
A estrutura acionista da AdP – Águas de Portugal, SGPS, S.A., tem a seguinte repartição:



A função acionista é assegurada pela Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A. (81%) e pela Caixa Geral de Depósitos (19%).

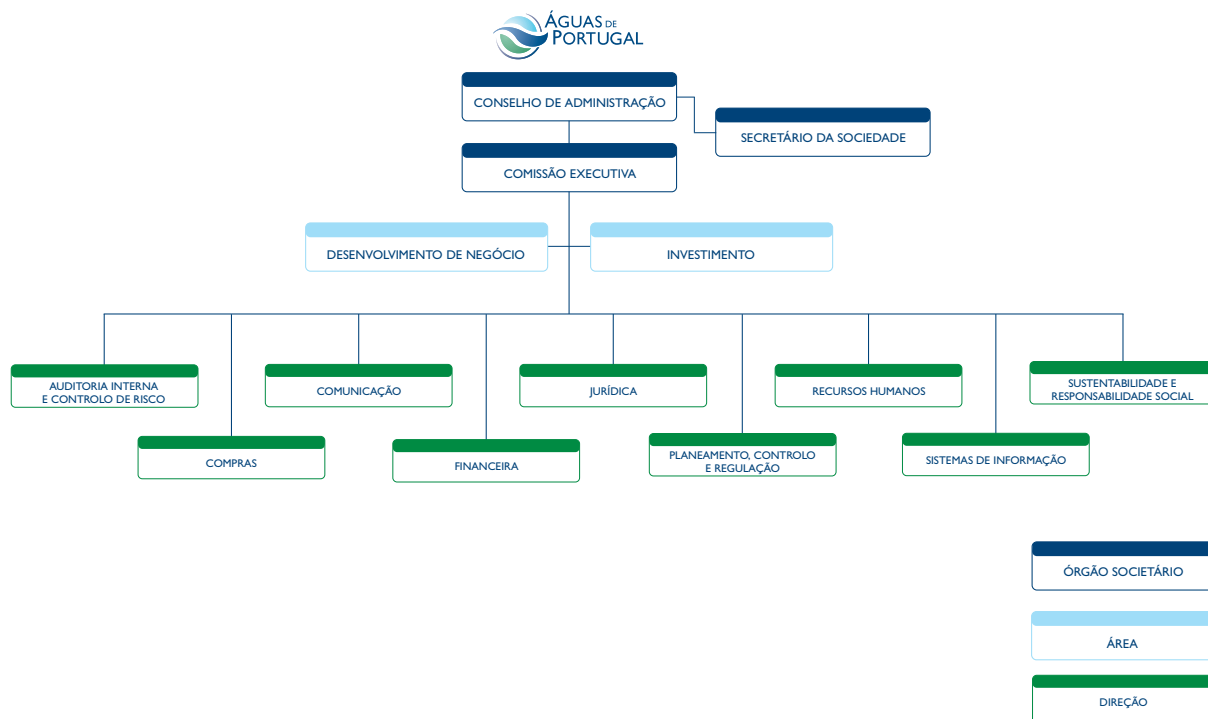
## Organograma empresarial

A 31 de dezembro de 2021, o Grupo AdP era constituído por 19 empresas, das quais 13 entidades gestoras de sistemas de abastecimento de água e de tratamento de águas residuais, integrando ainda quatro sucursais em mercados internacionais.



## Estrutura de funcionamento da AdP SGPS

A AdP SGPS encontra-se estruturada em áreas funcionais de apoio à implementação das orientações das tutelas setorial e financeira e à gestão do Grupo, centrando a sua atuação na sustentabilidade social, ambiental, técnica e económico-financeira do Grupo; no relacionamento com os vários *stakeholders*; na otimização dos recursos de capital e humanos e na excelência.



## Órgãos sociais, órgãos de fiscalização e auditor externo

### Mesa da Assembleia-Geral

**Presidente** Isabel Sofia Sousa Santos Albuquerque

**Vice-Presidente** Maria Helena Dias Duarte

**Secretário** José Espírito Santo Menezes e Teles

### Conselho de Administração

**Presidente** José Carlos Athaide dos Remédios Furtado

**Vice-Presidente** José Manuel Leitão Sardinha

**Vogal** Catarina Isabel Clímaco Monteiro d'Oliveira

**Vogal** Carla da Conceição Afonso Correia

**Vogal** João Pedro Moura Castro Neves

**Vogal não Executivo** Jaime Serrão Andrez (em representação da Parpública)

### Comissão Executiva

**Presidente** José Carlos Athaide dos Remédios Furtado

**Vice-Presidente** José Manuel Leitão Sardinha

**Vogal** Catarina Isabel Clímaco Monteiro d'Oliveira

**Vogal** Carla da Conceição Afonso Correia

**Vogal** João Pedro Moura Castro Neves

### Conselho Fiscal

**Presidente** Carla Maria Lamego Ribeiro

**Vogal** Mário José Alveirinho Carrega

**Vogal** Rui Manuel Mendes Cabeças

### Revisor Oficial de Contas

Grant Thornton & Associados, SROC, Lda.,  
representada por Pedro Miguel Raposo Lisboa Nunes, ROC

### Secretário da Sociedade

**Efetivo** Cristina Rebelo Pereira

**Suplente** Ricardo Cortes Ribeiro

### Auditor Externo

Pricewaterhousecoopers, SROC, Lda.



# Carteira de participações a 31 de dezembro de 2021

## Entidades Gestoras

Empresa	Participação <sup>(1)</sup>	Sede	Atividade
Águas de Santo André, S.A.	100,00%	V.N. Santo André	Abastecimento, saneamento e resíduos em alta e em baixa
EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.	100,00%	Lisboa	Abastecimento em alta e em baixa
Águas do Norte, S.A.	68,73%	Vila Real	Abastecimento e saneamento em alta e em baixa
Águas do Vale do Tejo, S.A.	68,74%	Guarda	Abastecimento e saneamento em alta
Águas do Centro Litoral, S.A.	60,33%	Coimbra	Abastecimento e saneamento em alta
SIMDOURO - Saneamento do Grande Porto, S.A.	58,52%	Vila Nova de Gaia	Saneamento em alta
Águas do Algarve, S.A.	54,44%	Faro	Abastecimento e saneamento em alta
AdRA - Águas da Região de Aveiro, S.A.	51,00%	Aveiro	Abastecimento e saneamento em baixa
AgdA - Águas Públicas do Alentejo, S.A.	51,00%	Beja	Abastecimento e saneamento em alta
Águas do Douro e Paiva, S.A.	51,00%	Porto	Abastecimento em alta
SIMARSUL - Saneamento da Península de Setúbal, S.A.	51,00%	Quinta do Conde	Saneamento em alta
Águas do Tejo Atlântico, S.A.	50,68%	Lisboa	Saneamento em alta
AdAM - Águas do Alto Minho, S.A.	51,00%	Viana do Castelo	Abastecimento e saneamento em baixa

(1) Percentagem de capital subscrito

## Outras Subsidiárias

Empresa	Participação <sup>(1)</sup>	Sede	Atividade
AdP – Águas de Portugal Internacional – Serviços Ambientais, S.A.	100,00%	Lisboa	Comercialização internacional de sistemas de informação e gestão e prestação de serviços técnicos no setor da água e <i>sub-holding</i> de participações internacionais
AdP Valor – Serviços Ambientais, S.A.	100,00%	Lisboa	Prestação de serviços partilhados ao Grupo AdP
AdP Energias – Energias Renováveis e Serviços Ambientais, S.A.	100,00%	Lisboa	Desenvolvimento de atividades no âmbito da gestão ambiental
AdP Timor-Leste, Unipessoal Lda.*	100,00%	Díli, Timor-Leste	Prestação de serviços técnicos no setor da água
Águas do Brasil, S.A.	100,00%	Rio Janeiro, Brasil	<i>Sub-holding</i> para o Brasil
Aquatec, Lda.*	100,00%	Maputo, Moçambique	Prestação de serviços técnicos no setor da água
Trevo Oeste - Tratamento e Valorização de Resíduos Pecuários, S.A.	43,20%	Alcobaça	Tratamento e valorização de resíduos pecuários

(1) Percentagem de capital subscrito

\* Participação indireta da AdP SGPS, por via da AdP Internacional (no caso da Aquatec e de AdP Timor-Leste)

## Sucursais

AdP Internacional, sucursal em Angola (com sede em Luanda, Angola)

AdP Internacional, sucursal em Cabo Verde (com sede na Cidade da Praia, Cabo Verde)

AdP Internacional, sucursal em Guiné-Bissau (com sede em Bissau, Guiné-Bissau)

AdP internacional, sucursal em São Tomé e Príncipe (com sede em Vila Maria, São Tomé)



## Eventos de relevo

Pela relevância para o Grupo AdP, destaca-se a publicação de legislação muito relevante para o Grupo AdP, designadamente o Decreto-Lei n.º 16/21, de 24 de fevereiro, que estabelece a produção e fornecimento de Água para Reutilização (ApR) como uma atividade principal de serviço público essencial, em complemento do Decreto-Lei n.º 119/2019 que tinha estabelecido o regime jurídico de produção de ApR.

Em paralelo, o Grupo AdP elaborou o seu Plano de Ação para a Reutilização e planos regionais que visam estudar a viabilidade da reutilização de água no contexto de cada empresa operacional e definir medidas concretas para cada região, tendo já sido desenvolvidos diversos projetos de reutilização, em diferentes escalas e contextos regionais - por exemplo para rega agrícola, de campos de golfe e espaços verdes urbanos, lavagens e utilizações industriais entre outros -, os quais têm contribuído para aumentar o conhecimento, criar sinergias entre *stakeholders*, ultrapassar barreiras e desenvolver soluções seguras e adequadas.

Em março foi publicamente apresentada a Estratégia de Inovação 360º, através da qual se assume a inovação como vetor de agilização e aceleração do compromisso do Grupo AdP para a década, definindo o caminho na evolução de paradigma necessária para responder aos novos desafios societários. Neste âmbito, ao longo de três anos, o Grupo AdP vai alocar mais de um milhão de EUR a um fundo criado especificamente para financiar novos projetos e acelerar a inovação estratégica.

Em maio foram apresentados os resultados do COVIDetect, o projeto de investigação iniciado em 2020 e desenvolvido por um consórcio integrando várias empresas do Grupo AdP, a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa e o Laboratório de Análises do Instituto Superior Técnico com vista a criar um sistema de alerta precoce da presença do vírus SARS-CoV-2 nas águas residuais e contribuir para melhorar a resposta face a eventuais novos surtos da doença.

Através da colaboração com a Comissão Europeia, no âmbito da iniciativa pan-europeia relativa à utilização das águas residuais como sentinela da presença do SARS-CoV-2 na população, destaca-se a contribuição do consórcio responsável pelo projeto-piloto COVIDetect para a redação final da Recomendação (EU) 2021/472 da Comissão relativa a uma abordagem comum para o estabelecimento de uma vigilância sistemática do SARS-CoV-2 e das suas variantes nas águas residuais da UE, publicada em 17 de março de 2021.

Neste âmbito, o aeroporto Humberto Delgado, em Lisboa, foi um dos locais escolhidos pelo serviço científico interno da Comissão Europeia (*Joint Research Center*) para a realização de um estudo preliminar para identificação de variantes do vírus SARS-CoV-2 com a participação do Grupo AdP, através da Águas do Tejo Atlântico.

Como reforço da parceria com Global Compact Network Portugal, organização que integra há mais de uma década, e visando reforçar o contributo para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, aderiu-se ao *SDG Ambition* em Portugal, programa que tem por objetivo acelerar a execução da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Em junho, o Grupo AdP foi convidado a participar em duas sessões no âmbito da ONU, designadamente:

- numa sessão do fórum ministerial temático “*Enabling SDGs through inclusive, just energy transitions*” de preparação do Diálogo de Alto Nível sobre Energia que teve lugar em setembro na 76ª sessão da Assembleia-Geral da ONU, onde apresentou o trabalho que o Grupo desenvolve no âmbito do *nexus* água-energia, a estratégia de neutralidade energética, a produção de energia verde e a promoção da economia circular.
- no evento organizado pela Delegação da União Europeia, pelas Missões Permanentes de Portugal, Moçambique e Antígua e Barbuda junto da ONU e pela Aliança dos Pequenos Estados Insulares, que teve como tema “*Accelerating Adaptation in the Decade of Action for SDGs - Scaling up Planning and Mobilizing Finance for Adaptation Actions*” e no qual foram apresentados exemplos de estratégias de adaptação às alterações climáticas, nomeadamente dois projetos realizados em países em desenvolvimento, com enfoque especial para a missão do Grupo AdP em Moçambique em 2019, na sequência da devastação causada pelos ciclones Idai e Kenneth, e o trabalho de assistência ao Governo de Timor-Leste na elaboração do Plano Diretor de Drenagem e Saneamento de Díli.

O Grupo AdP subscreveu o Manifesto do BCSD Portugal “Rumo à COP26”, que incluía um conjunto de objetivos de grande relevância para o debate da 26.ª Conferência das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP26), que decorrer entre 31 de outubro e 12 de novembro em Glasgow, Reino Unido.

Dedicadas ao tema “Do conhecimento local ao valor global – rumo à sustentabilidade”, as XII Jornadas e Engenharia do Grupo AdP decorreram em 2021 em formato virtual, confirmando-se como um palco privilegiado de partilha de conhecimento e de experiência e de divulgação de novos projetos entre profissionais de engenharia do Grupo e também com sessões abertas ao público em geral.

No que respeita ao compromisso de transição energética para uma economia mais sustentável e descarbonizada, destaca-se a renovação da certificação energética da frota operacional do Grupo AdP, que integra viaturas movidas a combustível convencional e 100% elétricas ao abrigo do programa *Move+* da ADENE. Esta certificação permite conhecer a eficiência energética e ambiental da frota ao mesmo tempo em que se identificam oportunidades de poupança de energia, de redução de custos e de minimização das emissões de GEE, objetivos do programa de neutralidade energética ZERO.

As metas fixadas para o Programa ZERO, nomeadamente em termos de autossuficiência energética, são globais ao Grupo AdP, não sendo avaliadas empresa a empresa. E envolve as empresas gestoras de sistemas multimunicipais, de parcerias Estado-Autarquias, de serviços de suporte e da área internacional. Isto significa que algumas das suas empresas serão superavitárias em termos de produção energética, enquanto outras serão deficitárias, aproveitando os melhores recursos energéticos nos locais onde se encontram sem forçar investimentos em localizações menos rentáveis face às atuais tecnologias existentes no mercado.

Adicionalmente, deve ainda referir-se que no desenvolvimento do Programa ZERO foi igualmente considerada a energia consumida em todas as instalações do Grupo AdP (operacionais e não operacionais) em Portugal e no estrangeiro e, ainda, pelo consumo energético da sua frota automóvel operacional.

O Programa ZERO do Grupo AdP prevê a criação de uma Comunidade de Energia Renovável (CER), vital para o equilíbrio energético entre as unidades produtoras e consumidoras, propondo que a mesma seja de âmbito nacional, envolvendo todas as empresas e territórios operados.

A constituição desta Comunidade de Energia Renovável no seio do Grupo AdP, isolada ou, eventualmente, em conjunto

com os seus *stakeholders*, irá permitir transações de energia entre pontos de consumo dos membros da comunidade, para além de estarem previstos mecanismos de apoio à população mais desfavorecida, combatendo assimetrias energéticas, fazendo sentido que a produção de energia no Grupo constitua um fator de coesão e valorização do território, que está, desde sempre, no nosso ADN.

Também se destaca a assinatura de um protocolo de cooperação com a EDM – Empresa de Desenvolvimento Mineiro e a ADENE – Agência para a Energia com vista ao aproveitamento de antigas áreas mineiras ambientalmente remediadas para produção de energia elétrica a partir de fontes renováveis

A assinatura de dois contratos com o Ministério de Energia e Águas da República de Angola, no montante de 10,5 milhões de dólares com financiamento do Banco Mundial e do Banco Europeu de Investimento, relativos à assistência técnica para desenvolvimento de serviços de abastecimento de água e de saneamento que irão beneficiar 2,5 milhões de pessoas em diversas províncias, marcaram a atividade internacional em 2021.

Já em Cabo Verde, no âmbito da nova agenda ambiental para os próximos quatro anos firmada com Portugal, o Grupo AdP ficou responsável pela execução de dois projetos, um focado na economia circular para reutilização de água e valorização de lamas na agricultura, na ilha de Santiago, e outro relativo à elaboração de um Plano de Saneamento na ilha do Fogo.

Na área internacional, sobressai também a coorganização da conferência de financiadores para o programa de investimento no abastecimento de água urbano em Moçambique para o período 2022-2032 promovido pelo FIPAG – Fundo de Investimento do Património da Água de Moçambique, que decorreu em setembro de 2021 em Maputo.

Em sequência, e no âmbito da cooperação com o FIPAG, foram organizadas as primeiras Jornadas da Água juntando especialistas de Moçambique e de Portugal numa sessão técnica de trabalho focando a regulação, enquadramento institucional e empresarialização do setor; gestão dos investimentos e desafios da gestão operacional.

O Grupo AdP está também entre as oito Empresas Bandeira portuguesas que lideram o objetivo de alcançar 40% de mulheres em cargos de decisão até 2030, tendo subscrito a Meta Nacional para a Igualdade de Género, ato que reitera o objetivo de promoção da igualdade de tratamento e de oportunidades e da participação equilibrada dos homens e das mulheres nas atividades profissionais.

Também o nosso compromisso de cidadania empresarial ativa e sustentável foi reforçado em 2021, nomeadamente através da adesão à associação empresarial GRACE e ao movimento #EmpresasResponsáveis em Portugal, dedicado à promoção da responsabilidade corporativa e ao desenvolvimento de uma cultura empresarial sustentável.

Como evento de grande relevo de 2021, destaca-se a revisão do modelo de integridade do Grupo AdP, com a sistematização de uma Política de Integridade, onde se identificam os diferentes órgãos e instrumentos internos que materializam a implementação dos compromissos no âmbito da ética, *compliance* e outras obrigações legais relacionadas - Código de Ética e de Conduta; Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas; Regulamento de Denúncias Voluntárias de Irregularidades; Manual de Contratação Pública do Regime Geral e Manual de Compras – tendo alguns dos instrumentos e procedimentos vigentes sido atualizados e articulados com a diretiva europeia relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União (*WhistleBlowing*).

A estrutura de governação da ética organizacional também foi reforçada com a constituição de um Conselho de Ética, enquanto órgão consultivo, a par do alargamento da Comissão de Ética, o órgão executivo com atribuições no âmbito da análise de denúncias, questões e dilemas éticos reportados através dos canais de comunicação, confidenciais e seguros, constituídos para o efeito, particularmente no que ao reporte de irregularidades diz respeito.

O compromisso de integridade do Grupo AdP, que foi apresentado publicamente em dezembro, assenta num modelo de governação com os mais elevados padrões éticos, na transparência, responsabilidade e na excelência das práticas de gestão pública subscrito por todas as empresas do Grupo.

## Prémios e reconhecimentos

- A AdP Internacional recebeu a Menção Honrosa do Prémio Internacionalização Pedro Cudell, na categoria de Grande Empresa. Este prémio é uma iniciativa da SOFID, S.A. para premiar e divulgar a excelência de projetos de empresas portuguesas que apostam nos países africanos e impactam com a sua atividade nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
- O projeto CSAGOM - Contrato de Serviços de Gestão, Operação e Manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água à Província da Huíla, em Angola, executado pela da AdP Internacional na EPASHuíla, em Angola, foi o vencedor, na categoria "Serviços", dos PT Global Water Awards 2020-21, os prémios distinguem e celebram projetos internacionais de relevo de entidades do cluster português da água, atribuídos pelo jornal Água & Ambiente e PPA – Parceria Portuguesa Para a Água.
- A ERSAR destacou as melhores práticas das entidades gestoras dos setores da água e resíduos em Portugal, em 2020 e 2021, com a atribuição de Selos de Qualidade e Prémios de Excelência. Estes galardões refletem o empenho e dedicação dos trabalhadores e das trabalhadoras do Grupo que, mesmo num contexto difícil decorrente da pandemia por COVID-19, colocam a excelência do serviço em primeiro lugar. No Grupo AdP foram distinguidas:
  - a EPAL com o Prémio de Excelência do Serviço Público de Abastecimento de Água (ao consumidor), pelo Uso Eficiente da Água e pela Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água (ao consumidor),
  - a Águas de Santo André, S.A. e a Águas da Região de Aveiro, com selos da Qualidade Exemplar de Água Para Consumo Humano, e
  - a Águas do Algarve, com dois Selos de Qualidade nas categorias Uso Eficiente da Água e Serviço de Abastecimento Público de Água (entre entidades) e com o Prémio de Excelência do Serviço de abastecimento público de água (entre entidades)
- Os Prémios APDA – Tubos de Ouro, atribuídos durante o Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento (ENEG 2021), distinguiram em 2021 as seguintes empresas do Grupo:
  - A Águas do Norte venceu na temática de "Melhor Projeto de Adaptação às Alterações Climáticas", com o trabalho "Estratégia no âmbito das alterações climáticas na Águas do Norte - Barragem de Pretarouca".
  - A EPAL foi galardoada em duas categorias: "Melhor Ação de Sustentabilidade" com o trabalho "Educar para a Proteção dos Ecossistemas e da Biodiversidade e "Melhor Ação Valor da Água" com o projeto inclusivo "Comunicar para Todos - Parcerias para a implementação de uma comunicação multiformato".

- O projeto “Educação Ambiental em Ação” da EPAL/ AdVT foi distinguido com uma Menção Honrosa no eixo do ODS 4 - Educação de Qualidade pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), na 7.ª Cerimónia do Reconhecimento de Práticas em Responsabilidade Social e Sustentabilidade. Esta distinção reconhece a importância deste projeto, que se destina à população escolar, desde o ensino pré-escolar ao secundário, e também as suas famílias, na área geográfica de abrangência das empresas, totalizando um terço do território português.
- A Águas do Tejo Atlântico recebeu o Diploma de Boas Práticas em Responsabilidade Empresarial, atribuído pela APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa. Em 2021, a empresa arrecadou ainda uma Menção Honrosa (2º lugar) do Prémio Guardarrios, atribuído pelo GEOTA, com o projeto Peixes Nativos, que resulta de uma parceria com o ISPA – Instituto Universitário, com o objetivo de monitorizar anualmente, na época de seca estival, espécies ameaçadas de peixes de água doce autóctones em rios intermitentes do centro do país.
- A AdRA – Águas da Região de Aveiro recebeu o certificado LAC AC (Líder no Atendimento ao Cliente – Safe & Care), atribuído pelo Instituto Português de Relações com o Cliente enquanto reconhecimento da “excelente qualidade” dos serviços de atendimento em loja e a segurança dos mesmos face à situação pandémica e a Águas do Norte renovou a certificação COVID SAFE em todas as suas lojas de atendimento ao cliente pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação.
- A Águas do Norte recebeu uma Menção Honrosa no concurso europeu “*Top European Award on Industrial Excellence*”, promovido pela COTEC PORTUGAL, a IESE *Business School* e a AESE *Business School* que distinguiu o respetivo processo de transformação digital.
- O projeto “AdN4.0+: Aumento da eficiência dos serviços através da reengenharia e desmaterialização de processos” assegurou à Águas do Norte o Prémio Abertura 2021, atribuído pela ESOP - Associação de Empresas de *Software Open Source*.

