



Águas do Zêzere e Côa, SA

Relatório de Sustentabilidade 2011

ÍNDICE

Mensagem do Presidente.....	3
O Relatório de Sustentabilidade.....	5
1. A Águas do Zêzere e Côa.....	10
2. Estratégia.....	20
3. Desempenho da AdZC.....	44
Siglas, Acrónimos.....	112
Notas Metodológicas e Definições.....	115
Índice GRI.....	117

MENSAGEM DO PRESIDENTE

É publicado pela segunda vez consecutiva o Relatório de Sustentabilidade da Águas do Zêzere e Côa, SA (AdZC), em que foram seguidas as Diretrizes da *Global Reporting Initiative* na sua terceira versão (GRI 3).

A apresentação de informação relevante sobre o envolvimento da Empresa em prosseguir princípios de desenvolvimento sustentável, nas suas vertentes ambiental, social e económica, constitui para toda a equipa uma profunda satisfação.

O presente Relatório permite estabelecer novos objetivos, orientados pela procura constante da melhoria contínua do serviço, com base na avaliação, em termos de desempenho anual das componentes ambiental, social, económica, de segurança, saúde e qualidade do serviço da atividade da AdZC.

No ano de 2011, merecem particularmente destaque:

- . A aprovação do modelo técnico decorrente da revisão do Contrato de Concessão;
- . O contexto externo determinou que o Plano de Atividades e Investimento tenha sido marcado pela conjuntura económico-financeira, nomeadamente pelas orientações para o Setor Empresarial do Estado, com importantes implicações na concretização do plano de investimentos;
- . As dificuldades de cobrança dos serviços prestados junto dos clientes e utilizadores municipais, constitui um fator de grande preocupação, porquanto o aumento dos montantes em dívida determinam um agravamento da área financeira da AdZC.
- . Pese embora, o quadro de limitações referenciado, a AdZC assegurou a normal operação dos Sistemas de abastecimento de água e dos Sistemas de águas residuais, cumprindo no essencial os requisitos técnicos aplicáveis e dentro dos níveis de serviço adequados, razão que determinou a renovação das certificações dos sistemas de Qualidade, Ambiente e Higiene e Segurança no Trabalho.

Em 2011, a AdZC atingiu 100% da cobertura de serviço de abastecimento de água e de 85,3% no domínio do saneamento, o que permite o assegurar dos objetivos alinhados com a estratégia nacional preconizada no PEAASAR II.

A AdZC afirma-se de forma crescente no seu setor, sendo reconhecida, pela comunidade técnica, como uma empresa marcada por boas práticas e bons resultados analíticos e ambientais.

Estes contributos para os valores ambientais têm por trás um forte compromisso com a comunidade, contribuindo para qualificar a qualidade de vida de todos os que vivem e aqui se deslocam em trabalho ou lazer, com envolvimento da comunidade nas iniciativas da Empresa, através de programas de comunicação e educação e sensibilização ambiental.

Os indicadores de sustentabilidade da AdZC refletem o compromisso de eficiência operacional, de responsabilidade pelo Ambiente em permanente articulação com os Acionistas e em função da Regulação aplicável.

A AdZC, com a participação dos seus Colaboradores e a sua missão ambiental sempre presente, deu em 2011 mais alguns passos seguros na consolidação de uma política de sustentabilidade e retira da sua experiência passada os ensinamentos para oportunidades de melhoria futuros.

Carlos Manuel Martins

Presidente do Conselho de Administração



ÂMBITO E LIMITES DO RELATÓRIO

Trata-se do segundo relatório de sustentabilidade da AdZC e reporta informação relevante, nas vertentes económica, ambiental e social, referente a todas as atividades da organização e à totalidade das infraestruturas. Está organizado de acordo com a Estratégia de Sustentabilidade da AdZC, alinhada com a do grupo AdP, que se baseia numa estrutura de simbioses e apresenta para os vários desafios da estratégia os princípios de atuação e os compromissos da organização.

A AdZC optou por produzir o Relatório e Contas separado do Relatório de Sustentabilidade, no entanto, são documentos complementares.

São, também, parte complementar deste documento:

- Informação constante do relatório de sustentabilidade do grupo AdP;
- Protocolos para indicadores de sustentabilidade GRI;
- Informação divulgada pela ERSAR;
- Relatório e Contas AdZC de 2011.

PERÍODO DE REPORTE

O período de reporte do relatório é anual e decorre de 1 de janeiro de 2011 a 31 de dezembro de 2011.

PRINCÍPIOS DE REPORTE

O presente relatório é elaborado com base nos indicadores definidos no Manual de Indicadores de Sustentabilidade do grupo AdP, orientados pelo referencial “*Global Report Initiatives*” e os indicadores de desempenho definidos pela entidade reguladora para o setor (ERSAR).



DESTINATÁRIOS

Os destinatários do relatório de Sustentabilidade da AdZC são os seus *Stakeholders*.

PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO

A AdZC, publica o relatório anualmente e por uma questão de contenção de gastos, não procederá à impressão do documento e a sua publicação far-se-á, tal como ocorreu para o primeiro relatório, em formato digital no site da AdZC.

AUTO DECLARAÇÃO

Nível de Aplicação	C	C+	B	B+	A	A+
Auto Declaração						x

VERIFICAÇÃO DO RELATÓRIO

Atendendo aos condicionalismos das empresas do Setor Empresarial do Estado, o relatório de sustentabilidade 2011 não será alvo de verificação por entidade externa, por entidade habilitada.

INFORMAÇÕES GERAIS

O relatório de sustentabilidade 2011 pode ser consultado no website: www.adzc.pt.

Para esclarecimentos adicionais, informações complementares ou sugestões sobre o conteúdo do presente relatório, podem ser utilizados os seguintes contactos:



Águas do Zêzere e Côa, SA,

Planeamento e Controlo de Gestão

Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, 21, R/Ch

Apartado 3012

6300-906 Guarda

Telefone: +351 271 22 53 17

Fax: +351 271 22 19 55

E-mail: geral@adzc.adp.pt - A/C PCG

URL: www.adzc.pt

Qualquer contributo sobre este relatório é importante, pelo que a AdZC agradece, antecipadamente, o envio de sugestões que permitam avançar no sentido da melhoria contínua.

UM OLHAR SOBRE 2011

Apesar das exigências decorrentes do Orçamentado de Estado e do Plano de Estabilidade e Crescimento, para 2011, que obrigaram à definição e implementação de um conjunto de medidas adicionais, no sentido do seu cumprimento, bem como à melhoria de processos de planeamento e controlo de gestão, a AdZC conseguiu desenvolver várias ações no sentido da melhoria da prestação do serviço, nomeadamente:

- Aprovação do modelo técnico da concessão constante da proposta de revisão do Contrato de Concessão, apresentado ao concedente, em 2010. Destaca-se a desoneração da construção da Barragem das Cortes e a realização da parcela remanescente dos novos investimentos previstos (35M€);
- Tendo em conta as condições/limitações de financiamento, o Plano de Investimentos previsto, para 2011, sofreu um ajustamento, com a execução de parte do investimento adiada para 2014;



- Conclusão dos investimentos na atividade de saneamento, atingindo os 82% de cobertura potencial;
- Na atividade de abastecimento conclusão da empreitada de Ligações Técnicas do Sabugal e da nova captação de Ponte de Juncais (Fornos de Algodres), perfazendo 85% de cobertura potencial;
- Atingimos o valor de 100% e 85% de cumprimento, para abastecimento e saneamento, respetivamente;
- Em outubro de 2011 a AdZC viu o seu Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, certificado pela APCER, de acordo com o referencial normativo SA 8000. O mesmo organismo renovou, em novembro, a certificação dos Sistemas de Gestão de Qualidade, Ambiente e Higiene e Segurança no Trabalho, de acordo com as normas NP EN ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001, respetivamente, que já constituíam o Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE);
- O compromisso assumido na sua Política de Responsabilidade Empresarial, de uma gestão de acordo com os três vetores da sustentabilidade impeliu a administração da AdZC a avançar, em 2011, com o seu primeiro relatório de sustentabilidade (referente ao ano de 2010), procurando melhorar os processos de comunicação com os vários *Stakeholders*, no sentido de uma melhor integração das suas expectativas;
- Ao nível da Gestão Financeira, a empresa foi obrigada a interpor, à semelhança dos anos anteriores, ações e injunções no valor de 9.277m€, de forma a recuperar os créditos de clientes. O principal recurso financeiro foi o financiamento do BEI e os apoios recebidos do Fundo de Coesão.





A ÁGUAS DO ZÊZERE E CÔA



MISSÃO

A missão da AdZC é assegurar, em quantidade e qualidade, de forma regular, contínua e eficiente, o abastecimento de água para consumo humano e a recolha, tratamento e rejeição de efluentes nos municípios que integram o sistema multimunicipal. Assente numa gestão com princípios de eco-eficiência, responsabilidade social e ambiental, numa procura permanente da sustentabilidade económica e financeira da organização.

VISÃO

A AdZC ambiciona ser uma organização eficiente, que cumpra integralmente os níveis de qualidade fixados, procurando melhorar, sistematicamente, os processos de produção e tratamento, respeitando os valores ambientais e sociais e superando as expectativas dos clientes, acionistas e restantes *Stakeholders*, contribuindo, de forma categórica, para o desenvolvimento da região onde está implantada.

VALORES

- Sustentabilidade na utilização dos recursos naturais;
- Preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida;
- Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental;
- Equidade no acesso a serviços básicos;
- Bem-estar através da melhoria da qualidade de vida.

GRANDES NÚMEROS

114 COLABORADORES AdZC

20,443 MILHÕES DE EUROS
VOLUME DE NEGÓCIOS

19,2 MILHÕES DE M³
ÁGUA CAPTADA

15,3 MILHÕES DE M³
ÁGUA RESIDUAL TRATADA E
DEVOLVIDA AO MEIO HÍDRICO



PERFIL ORGANIZACIONAL

A Águas do Zêzere e Còa, SA (AdZC) é uma sociedade anónima de direito privado e um capital social de 26.607.560 Euros, exclusivamente público, criada, no âmbito do PEAASAR, para gerir o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Còa, num período de concessão de 30 anos.

Cronologicamente as situações, mais significativas, de constituição da empresa estão indicadas no esquema seguinte:

Diploma de criação da AdZC-Decreto-Lei nº 121/2000, 4 Julho, com criação da empresa a 19/07/2000.

Acionistas: AdP- Águas de Portugal, SA, a Associação de Municípios da Cova da Beira e os Municípios de Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda, Penamacor, Pinhel e Sabugal.

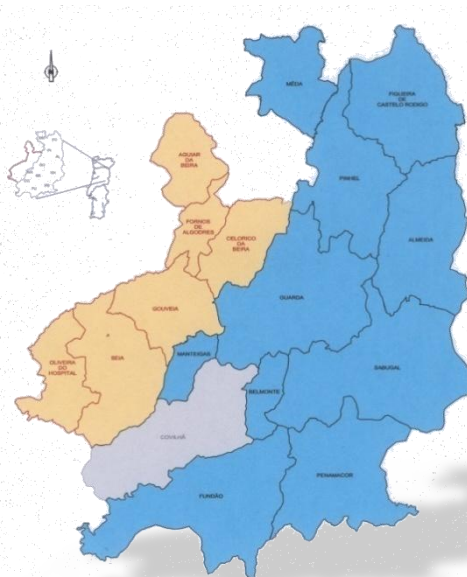
Assinatura do **Contratos de Concessão**, com o Estado Português e dos Contratos de Fornecimento e de Recolha com os Municípios aderentes no dia 15 /09/2000.

Em 10/12/2004 assinatura do Aditamento ao Contrato de Concessão para alargamento ao Mondego Superior, publicado por Despacho Ministerial nº 18133/2003, publicado no DR 219, 2ª Série, de 22 de Setembro de 2003 e respectivos Contratos de fornecimento e Recolha.

Novos Acionistas: Aguiar da Beira, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Oliveira do Hospital e Seia.

Em Abril de 2008 foi solicitada ao concedente autorização para o exercício da actividade de **Microgeração de Energia**, que foi consentida em Julho do mesmo ano.

Em termos geográficos a área de intervenção da AdZC, é descrita como de grande dimensão, com orografia acidentada e com elevada dispersão populacional, uma vez que ocupa aproximadamente 7% do território nacional e concentra, apenas, cerca de 2,2% da população do continente Português.



ATIVIDADE E INFRAESTRUTURAS

A AdZC pertence à Unidade de Negócio Água – Produção e Depuração (UNA-PD), da AdP- Águas de Portugal, SGPS, cujo *core-business* é a produção de água para consumo humano e recolha, tratamento e rejeição de água residual.

Ao nível da cadeia de valor do negócio estão explícitas, nas representações gráficas, abaixo, para cada um dos domínios de atuação da organização, as diferentes operações e as respetivas especificações:

Operação - Saneamento



Operação - Água



A sede da AdZC está localizada na cidade da Guarda onde estão instalados a totalidade dos serviços, exceto os Centros de Operação e as Oficinas de Manutenção, com sede nas infraestruturas operacionais.

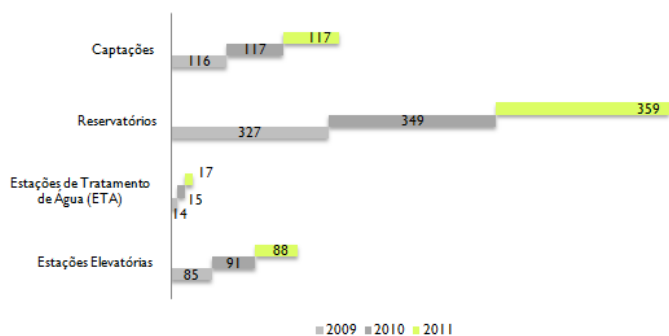


Desde que iniciou a sua atividade e por forma a dar cumprimento à missão que lhe foi atribuída, a AdZC, tem vindo a reabilitar infraestruturas, que foram integradas a partir dos sistemas existentes, pertencentes aos municípios utilizadores e a construir as que se revelam necessárias para possibilitar a captação, tratamento e adução de água para consumo humano e recolha, tratamento e rejeição de efluentes e a colocá-las em exploração, possibilitando o fornecimento, a 17 clientes, de um caudal de água máximo de cerca de 43,6 milhões de m³/ano e a recolha e tratamento de um caudal de efluente, doméstico, de 27,4 milhões de m³/ano, provenientes de 16 clientes.

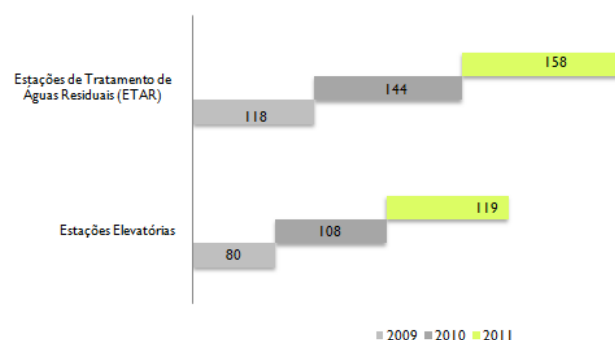


Atividade	Infraestruturas	2009	2010	2011
Abastecimento	Sistema Adutor (km)	1256	1311	1348
	Estações Elevatórias	85	91	88
	Estações de Tratamento de Água (ETA) (nº)	14	15	17
	Reservatórios (nº)	327	349	359
	Captações (nº)	116	117	117
	Captações subterrâneas (nº)	87	87	85
	Captações superficiais (nº)	29	30	32
Saneamento	Sistema Interceptor (km)	281	354	378
	Estações Elevatórias (nº)	80	108	119
	Estações de Tratamento de águas Residuais (ETAR) (nº)	118	144	158

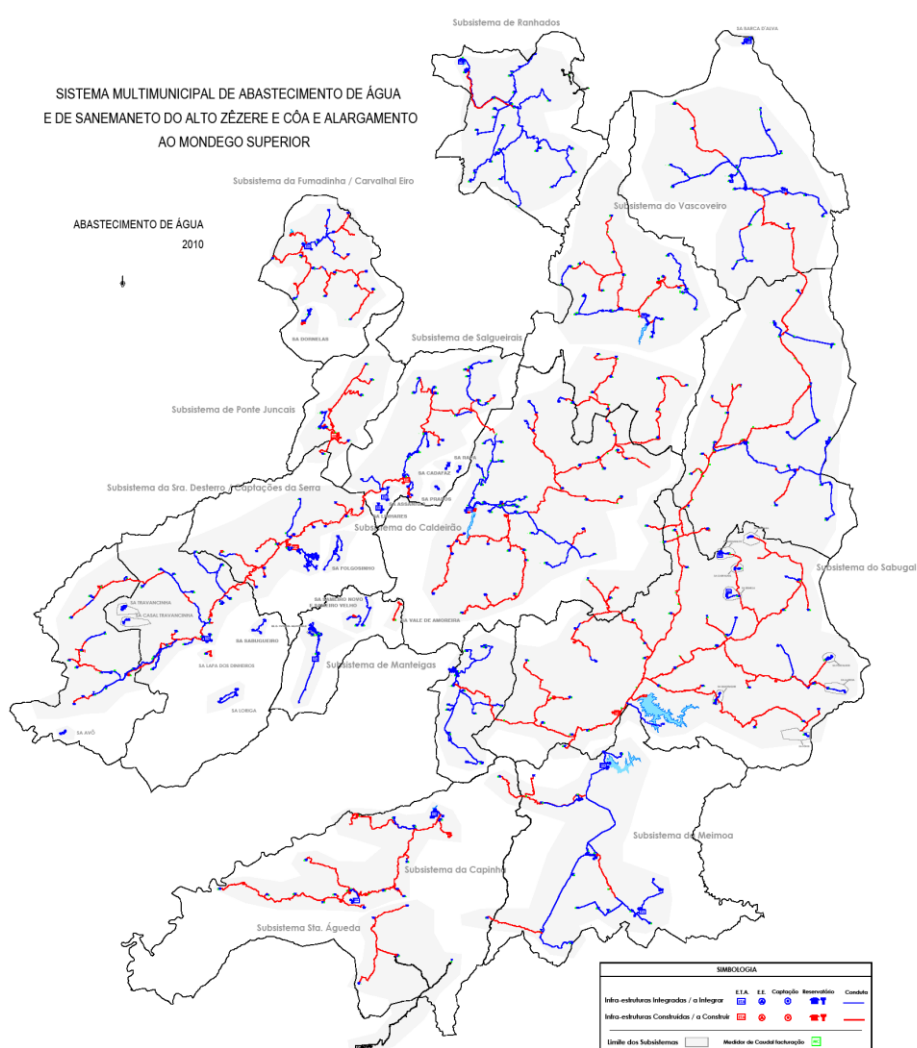
INFRAESTRUTURAS DE ABASTECIMENTO (Nº)



INFRAESTRUTURAS DE SANEAMENTO (Nº)



A AdZC gere, ao nível do abastecimento, vários subsistemas, de acordo com o que está apresentado na figura abaixo, os de grande dimensão cuja produção corresponde a cerca de 95% do total de água produzida, para consumo humano e ainda, treze (13) denominados sistemas autónomos e outros de pequena dimensão, que apresentam uma produção menos significativa, quando comparados com os iniciais.



No ano de 2011 merece destaque o facto de todos os grandes sistemas apresentarem uma diminuição, face aos anos anteriores, exceção para o subsistema da Sr.^a do Desterro, cujo aumento é atribuído à entrada em funcionamento de vários pontos de entrega, dado ainda estar em fase de obra.

A grande maioria das ETA mencionadas acima são alimentadas a partir de captações superficiais (77%) e possuem um sistema de tratamento com decantação, filtração e desinfecção final da água, funcionando, paralelamente uma linha de tratamento de lamas.

Após o tratamento a AdZC é, também, responsável pela adução. Assim, no sentido da melhoria contínua, na prestação do serviço, tem vindo a apostar no aumento da capacidade de reserva, que em 2011 aumentou cerca de 2% (1.660 m³), face a 2010.

Ao contrário do que acontece para o abastecimento, em que existem poucas infraestruturas de tratamento (ETA) e um sistema adutor extenso, no saneamento existe um elevado número de ETAR e uma rede de interceptores bem mais reduzida, uma vez que a opção recaiu na implementação de um sistema de tratamento para uma localidade ou um conjunto reduzido de localidades.

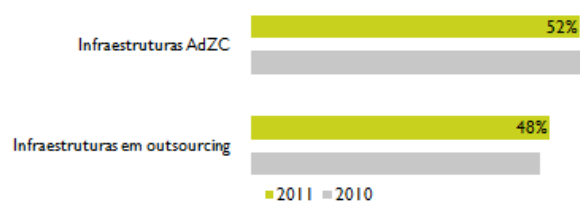
Relativamente aos processos de tratamento são mais diversificados, uma vez que dependem das características do efluente a tratar e do meio recetor, sendo que a maioria são LAAP e sistemas com lagoas de macrófitas.

Tendo em conta o elevado número de infraestruturas de saneamento, a explorar, a AdZC decidiu recorrer a *outsourcing*, o que já acontece desde 2007. No ano de 2011 vigoraram dois contratos de prestação de serviços e o número de instalações, ao abrigo dos referidos contratos

A AdZC TEM IMPLEMENTADO NAS SUAS ETAR, VÁRIOS TIPOS DE TRATAMENTO:

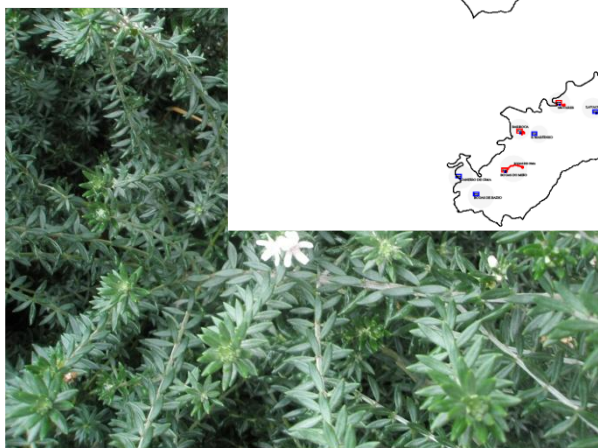
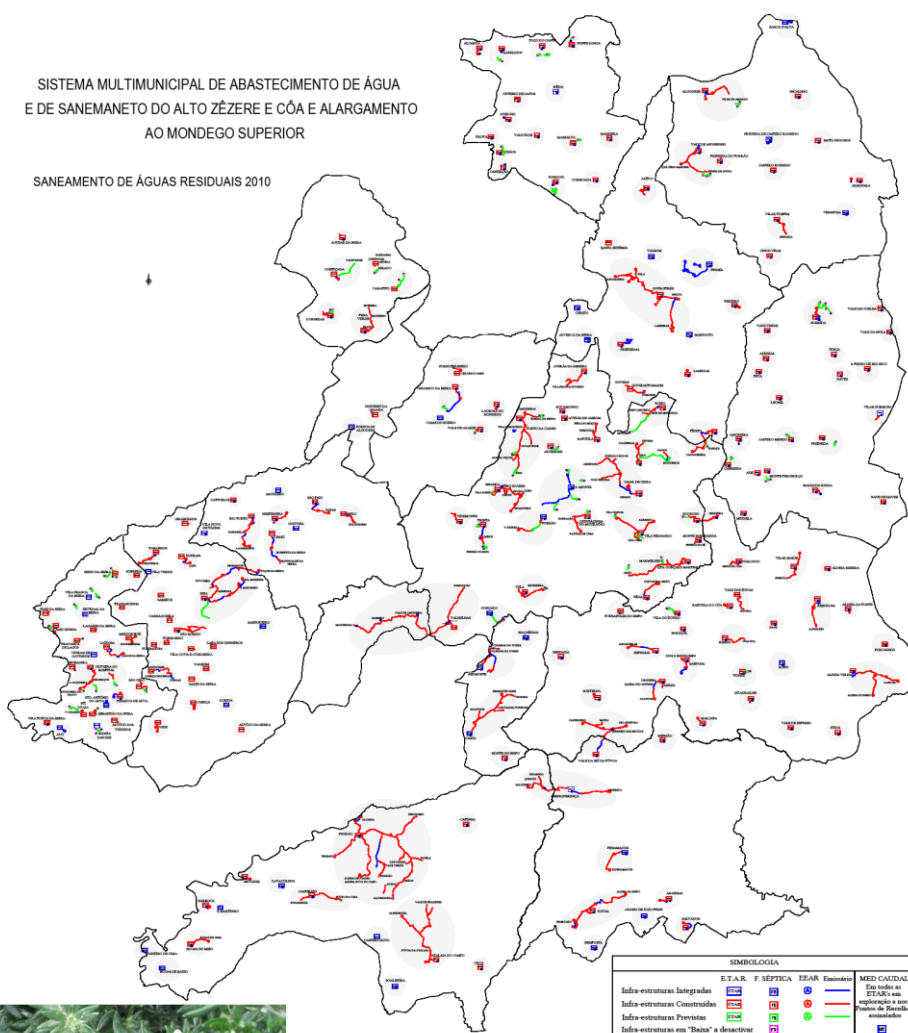
- LAMAS ATIVADAS (CONVENCIONAL);
- LAMAS ATIVADAS COM AREJAMENTO PROLONGADO (LAAP);
- FILTRO PERCOLADOR;
- FOSSA SÉTICA OU TANQUE IMHOFF COM LAGOAS DE MACRÓFITAS;
- LAGUNAGEM.

**INFRAESTRUTURAS EM *OUTSOURCING*
(ETAR e EEAR) (%)**



aumentou, face ao ano anterior, quer em termos de número de ETAR quer de EEAR, perfazendo um total de 53% (83) e 41% (49), respetivamente.

A representação gráfica, mostra, globalmente, que as infraestruturas exploradas pelos prestadores de serviços, para além aumentarem, em termos absolutos, também viram crescer a percentagem, face ao número total de instalações, tendência que se prevê venha a continuar no ano de 2012.



De seguida são identificados os impactes decorrentes da atividade da organização são:

Impactes positivos

Preservação dos recursos naturais e biodiversidade;

Promoção de fontes de energia alternativas;

Proteção da saúde pública;

Promoção da economia a nível local e regional;

Criação de emprego;

Melhoria do comportamento da população (Educação Ambiental);

Melhoria das condições turísticas/lazer.

Impactes negativos

Captação de elevados volumes de água;

Consumo de energia;

Emissões (diretas e indiretas);

Obras (inconvenientes na população);

Impactes na biodiversidade;

Alterações das características do meio recetor.

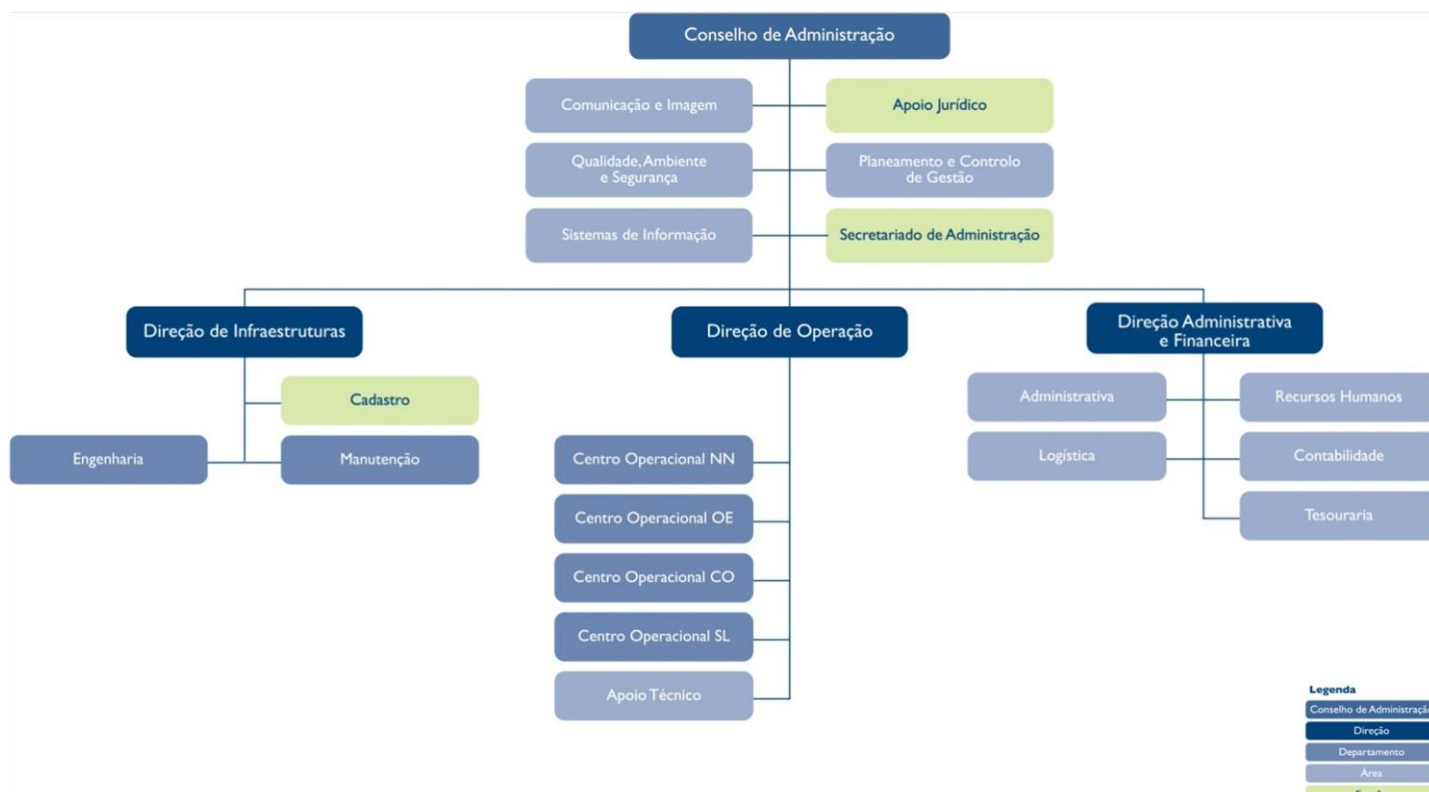
O GOVERNO SOCIETÁRIO

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

De acordo com o estabelecido pela AdP, as empresas participadas, nas quais se inclui a AdZC, devem apresentar uma estrutura funcional diferente dependendo da fase de investimento em que se encontram. Assim, no final de 2011 foi decidido que a AdZC já ultrapassou a fase de grande investimento e atingiu a fase em que a maioria das infraestruturas está em fase de exploração, pelo que foi aplicada a referida alteração. A mudança operada não implicou alteração do número de direções, que continuam a ser três, no entanto, foram alteradas as denominações das anteriores direção de engenharia (DENG) e direção de exploração (DEXP) que passaram a designar-se por direção de infraestruturas (DINF) e Direção de Operação (DOP), respetivamente, sendo que a principal modificação foi a mudança do departamento de Manutenção que deixou de pertencer à DEXP, para ser integrado na DINF. Nas quatro áreas funcionais (Comunicação e Imagem, Planeamento e Controlo de Gestão,



Qualidade, Ambiente e Segurança e Sistemas de Informação) e nas duas funções (Secretariado de Administração e Apoio Jurídico), que dependem diretamente da Administração, foi alterada a área funcional, apoio técnico e jurídico, para apenas apoio jurídico transformando-se numa função.



DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS (DINF)

Assegura, através do departamento de engenharia, a planificação e execução de empreitadas de construção e remodelação das infraestruturas previstas na Empresa, no sentido de garantir a existência das várias infraestruturas necessárias, em tempo oportuno, aos processos de captação, tratamento e distribuição de água e de recolha e tratamento de águas residuais, de forma a cumprir o projeto técnico definido para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Alto Zêzere e Côa.



Garante, o cumprimento dos procedimentos de contratação pública da despesa e demais orientações de contratação de despesa de investimento. Integra o departamento de Manutenção, responsável pela reparação e conservação das várias infraestruturas, da organização e detém o controlo cadastral das infraestruturas através de bases de dados e sistema de informação geográfica (SIG).

DIREÇÃO DE OPERAÇÃO (DOP)

É responsável pela gestão e operação do sistema de captação, tratamento e adução de água, de forma a garantir o seu abastecimento ininterrupto, bem como do sistema de recolha e tratamento de águas residuais, por forma a garantir o tratamento conveniente aos efluentes. A estrutura orgânica da DOP inclui quatro departamentos e uma área funcional:

- Departamentos de Operação de Abastecimento e de Saneamento;
- Área de Suporte Técnico Operacional.

DIREÇÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA (DAF)

Assegura a coordenação e realização dos procedimentos financeiros, contabilísticos e administrativos, assegurando as condições necessárias ao cumprimento das obrigações legais, à resposta atempada às solicitações da tutela e de organismos oficiais, bem como a preparação de informação interna considerada relevante, contribuindo para um eficiente funcionamento da Empresa. A sua estrutura orgânica inclui duas áreas funcionais e três serviços:

- Área de Tesouraria e Financeira;
- Área de Contabilidade e Gestão Patrimonial;
- Recursos Humanos;
- Aprovisionamentos;
- Apoio Geral.



PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO (PCG)

Assegura a gestão e coordenação do Plano de Negócios da Empresa (base do Contrato de Concessão), bem como as atividades de planeamento, orçamentação e proposta tarifária. Desenvolve ainda os procedimentos de controlo de gestão e demais indicadores de atividade, financeiros, económicos, sustentabilidade e de apoio à administração, bem como o tratamento da informação de reporte financeiro e de atividade. Assegura a coordenação da gestão dos processos e projetos cofinanciados pelo Fundo de Coesão.

COMUNICAÇÃO E IMAGEM (C&I)

Assegura a implementação da Política de Comunicação da Empresa, dinamizando os fluxos de informação com os diversos públicos, contribuindo para a melhoria da imagem da Empresa e para a disseminação dos seus valores, principalmente quanto à Educação e Sensibilização Ambiental. É também, responsável pela organização dos diferentes eventos sociais e pela promoção de atividades sociais de interesse local.

QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA (QAS)

Assegura a gestão da implementação do Sistema de Responsabilidade Empresarial para a certificação da empresa nos referenciais normativos de Qualidade (NP EN ISO 9001:2008), Ambiente (NP EN ISO 14001:2004), Segurança (OHSAS 18001:2007/NP 4397:2008 e NP 4397:2001), Responsabilidade Social (SA 8000:2008) e Gestão de Recursos Humanos (NP 4427:2004), incluindo a qualidade do produto, a conformidade legal e os licenciamentos da operação de infraestruturas.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SI)

Assegura a gestão de todo o sistema informático e das tecnologias de informação da empresa. É objetivo da empresa implementar



aplicações informáticas que sejam, cumulativamente, equilibradas do ponto de vista económico e flexíveis e versáteis do ponto de vista funcional.

APOIO JURÍDICO (AJ)

Assegura a assessoria jurídica à Administração e gestão dos processos de contencioso, bem como, orientação e apoio jurídico às diferentes áreas funcionais.

SECRETARIADO DE ADMINISTRAÇÃO (SA)

Assegura o apoio direto de secretariado da Administração, garantindo as sinergias de complementaridade entre o apoio geral e as diferentes direções.

GOVERNANCE

A AdZC é uma sociedade de direito privado e capitais maioritariamente públicos em que a empresa Águas de Portugal, SGPS, SA, representa a Administração Central, com 87,46% do capital social e os restantes 12,54% distribuídos pelos restantes acionistas, que são municípios da área de intervenção da organização e a associação de municípios da Cova da Beira.

O modelo de governo da AdZC tem como enquadramento os Estatutos da Sociedade aprovados pelo Decreto-Lei nº121/2000, de 4 julho e alterados, no seu artigo 5º, em 4 de outubro de 2010, o Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei 71/2007, 27 março e os princípios de Bom Governo das empresas do Estado, estabelecido pela Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007, de 28 de março, bem como o Código das Sociedades Comerciais.

ACIONISTAS	%
Águas de Portugal, SGPS, SA	75,43
Águas de Portugal, SGPS, SA	12,03
Associação de Municípios da Cova da Beira	0,38
Município de Almeida	0,47
Município de Belmonte	0,26
Município de Figueira de Castelo Rodrigo	0,35
Município do Fundão	1,05
Município da Guarda	1,62
Município de Manteigas	0,39
Município de Mêda	0,32
Município de Penamacor	0,35
Município de Pinhel	0,62
Município do Sabugal	0,58
Município de Aguiar da Beira	0,41
Município de Fornos de Algodres	0,44
Município de Gouveia	1,23
Município de Oliveira do Hospital	1,73
Município de Seia	2,35

ÓRGÃOS SOCIAIS

Os órgãos sociais da organização, que visam assegurar a eficácia no processo de tomada de decisão e garantir uma efetiva capacidade de supervisão são constituídos por:

- Assembleia Geral (AG);
- Conselho de Administração (CA);
- Fiscal Único;
- Comissão de Vencimentos.

Tendo em conta o estipulado no n.º I do artigo 11º do Contrato de Sociedade, a Mesa da Assembleia Geral é constituída por um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário, escolhidos entre acionistas ou outras pessoas. A AG é convocada e dirigida pelo Presidente da Mesa ou, na sua ausência ou impedimento, pelo Vice-Presidente. Todos os membros são eleitos por um período de três anos, em AG e reúnem pelo menos uma vez em cada ano.

O Conselho de Administração, que pode ser composto por três ou cinco elementos, de acordo com os Estatutos da Sociedade, é eleito pela AG que, de entre os Administradores eleitos designa também o seu Presidente e que, à semelhança dos restantes órgãos sociais, exerce as suas funções por períodos de três anos, podendo ser reeleito, no máximo por três mandatos consecutivos. Ao CA compete deliberar, nos termos do Código das Sociedades Comerciais, sobre qualquer assunto da administração da sociedade, em reuniões que decorrem com periodicidade mínima mensal.

O Presidente do CA é não executivo, sendo que a gestão corrente foi delegada, pelo CA, na Administração Executiva, constituída apenas pelos dois administradores executivos e cujas reuniões decorrem pelo menos semanalmente.

Para o triénio 2009/2011 foram eleitos, para o Conselho de Administração da AdZC, cinco elementos, na Assembleia-geral de



15 de março de 2009, sendo que ao longo do mandato foram apresentadas renúncias, por parte dos vogais não executivos eleitos, pelo que na Assembleia-geral, que decorreu no dia 25 de março de 2011, o Conselho de Administração passou a ser composto apenas por três elementos.

O Fiscal Único da AdZC, a quem compete a fiscalização da gestão da sociedade, é uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, existindo, ainda, um Fiscal único suplente e que, nos termos do disposto no Código das Sociedades Comerciais emite relatório e parecer jurídico sobre os documentos de prestação de contas e faz parte integrante do Relatório e Contas da Organização.

À Comissão de Vencimentos a AG atribuiu a competência para estabelecer sobre a remuneração dos Órgãos Sociais.





FERRAMENTAS DE BOM GOVERNO

CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

O cumprimento da missão outorgada, pelo Estado Português, exige, da AdZC, um desempenho consolidado em elevados padrões de conduta e ética. Assim, por forma a concretizar a sua política e num compromisso, para com todos aqueles com quem se relaciona, nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais, de melhorar, sucessivamente, a sua *performance* implementou o Código de Conduta e Ética, em vigor no grupo AdP, que vincula, independentemente da função e posição, a totalidade dos colaboradores, a agir de acordo com os Valores que sustentam Princípios, pelos quais a organização pretende reger a sua atividade.

PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES

- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Transparência nas suas relações com o exterior;
- Responsabilidade da defesa e proteção do meio ambiente;
- Contribuição para um desenvolvimento sustentável.

VALORES

- Espírito de Servir;
- Excelência;
- Integridade;
- Responsabilidade;
- Rigor.

PRINCÍPIOS

- Respeito e proteção dos Direitos Humanos;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Luta contra a corrupção;
- Erradicação de todas as formas de exploração;
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável.

O Código de Conduta e Ética está disponível, para consulta, no site da AdZC: www.adzc.pt

PLANO DE GESTÃO DE RISCO DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS (GRI SO2)

A AdZC desenvolveu um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que foi aprovado pelo Conselho de Administração em dezembro de 2009. Este Plano abrange toda a organização e compreende a identificação das áreas que potencialmente poderão estar sujeitas a ocorrências de atos de corrupção, os respectivos riscos da ocorrência e os controlos instituídos, pela organização, visando a sua mitigação. Constitui, ainda, um reforço da cultura da AdZC e dos seus colaboradores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades.

GESTÃO DO RISCO

A AdZC, em particular o seu Conselho de Administração, dedica grande atenção aos riscos inerentes à sua atividade, progredindo no sentido da realização de uma gestão integrada do risco, através da incorporação dessa análise, em todos os processos da organização, bem como a instituição de diversas ações de monitorização, sobre os principais riscos, de forma a acompanhar a sua evolução e a aferir o nível de controlo.

Em 2011 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco e a sistematização do seu processo de gestão, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos, em vigor na empresa.

AICR

A DIREÇÃO DE AUDITORIA INTERNA E CONTROLO DE RISCO (AICR), DO GRUPO AdP, ASSEGURA A AVALIAÇÃO E A MINIMIZAÇÃO DOS RISCOS DO NEGÓCIO, O APREFEIÇOAMENTO DOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLO INTERNO E PROMOVE A MELHORIA CONTÍNUA DO PROCESSO DE GOVERNAÇÃO DO GRUPO.

OS FATORES DE RISCO SÃO IDENTIFICADOS AO NÍVEL DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES EMPRESARIAIS E DOS RESPETIVOS CONTROLOS, COM VISTA À SUA GESTÃO.

A metodologia COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), representada na figura abaixo, tem vindo a ser utilizada, neste processo e apresenta os riscos organizados de acordo com uma estrutura de classes e categorias (**GRI EC2**).



A avaliação dos riscos é efetuada na perspetiva do impacto e da probabilidade de ocorrência, considerando os respetivos riscos inerente e residual. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do sistema de controlo interno, instituído em cada organização, para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável.

Os riscos são avaliados em função do seu impacto e são consideradas, para cada risco, a dimensão financeira, reputação, legal ou regulamentar e o alinhamento com os objetivos do negócio, sendo que na perspetiva da probabilidade de ocorrência do risco a avaliação considera, igualmente, um conjunto alargado de fatores, nomeadamente a existência e eficácia de controlos, a ocorrência anterior do risco, a complexidade do risco e a capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

Os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados pela Águas do Zêzere e Côa, sendo periodicamente avaliados pelo acionista maioritário (AdP SGPS, SA). A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, para além de ser assegurada pela Águas do Zêzere e Côa e respetivos órgãos de gestão, é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da atividade do acionista maioritário, que têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

SISTEMA DE RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL (SRE)

O Sistema de Responsabilidade Empresarial consiste num sistema de gestão integrado, que abrange as áreas da Qualidade, em

RISCOS IDENTIFICADOS PARA A AdZC

ENVOLVENTE POLÍTICA, ECONÓMICA E FINANCEIRA;

ALTERAÇÕES DE LEGISLAÇÃO, REGULAMENTAÇÃO E REGULAÇÃO;

RELACIONAMENTO COM OS MUNICÍPIOS;

CONTINUIDADE DO NEGÓCIO;

COBRANÇAS;

CRÉDITO E FINANCIAMENTO.

A AdZC VIU CERTIFICADO O SEU SISTEMA DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL DE ACORDO COM A NORMA SA 8000, EM OUTUBRO DE 2011.

conformidade com a norma NP EN ISO 9001, o Ambiente, segundo o referencial NP EN ISO 14001, a Higiene e Segurança no Trabalho, em concordância com a norma OHSAS 18001/NP4397, a Responsabilidade Social, de acordo com a norma SA 8000 e os Recursos Humanos em harmonia com a NP4427.

No ano de 2011 a AdZC iniciou novo ciclo de auditorias por parte da entidade certificadora (APCER), que realizou a 1ª auditoria de acompanhamento, ao sistema integrado de qualidade, ambiente e segurança, em novembro, obtendo como resultado a manutenção da certificação.

No mês de outubro, a mesma entidade já tinha certificado, o sistema de gestão da Responsabilidade Social, segundo a norma SA 8000.



NP EN ISO 9001:2008



NP EN ISO 14001:2004



OHSAS 18001/NP4397



SA 8000:2008

Para além das auditorias externas, realizadas pela entidade certificadora, o SRE é auditado, internamente, de acordo com um Plano de auditorias

Pelo menos uma vez por ano, a gestão, procede à revisão do sistema, onde analisa o desempenho dos vários processos e estabelece, neste âmbito, objetivos e metas.

RELATÓRIO E CONTAS

A AdZC elabora anualmente o seu Relatório e Contas, auditado e certificado por auditor externo, que é aprovado em assembleia-geral, pelos acionistas, sendo disponibilizado no *website* e no portal do colaborador.

A concretização do princípio da transparência é alcançada através da divulgação de informação sobre o desempenho e iniciativas, a nível interno e externo, nomeadamente através da publicação, anual, do Relatório e Contas e, desde 2010, dos modelos e práticas de atuação em matéria de sustentabilidade, com recurso ao Relatório de Sustentabilidade.

Adicionalmente, de acordo com a Recomendação para as Empresas do Setor Empresarial do Estado, é enviado, às entidades competentes, o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, desenvolvido, pela AdZC.



ESTRATÉGIA

2



ESTRATÉGIA

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

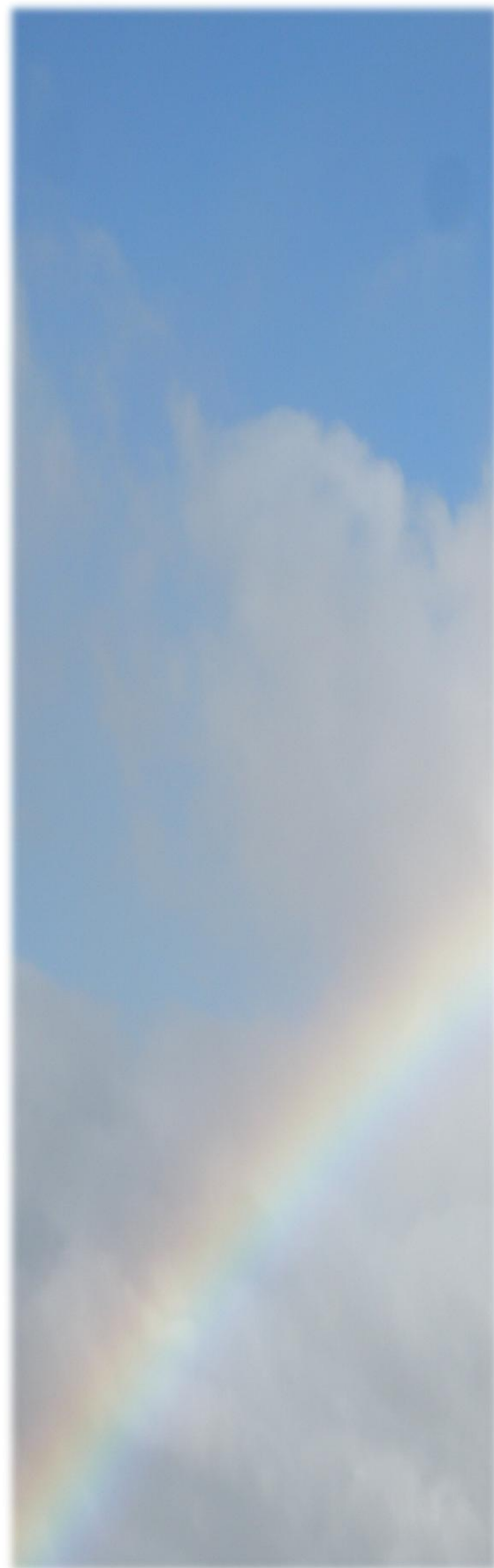
A AdZC, no sentido de se tornar, progressivamente, numa organização mais eficiente, assegurando o abastecimento de água para consumo humano e a recolha, tratamento e rejeição de efluentes, tem definida uma estratégia que procura sistematicamente a melhoria dos seus processos, ao nível económico, ambiental e social, por forma a superar expectativas de acionistas, colaboradores e demais *Stakeholders*, num contributo decisivo para o desenvolvimento da região onde se insere.

Assim, no cumprimento da sua missão, a estratégia objetiva nos seguintes aspetos:

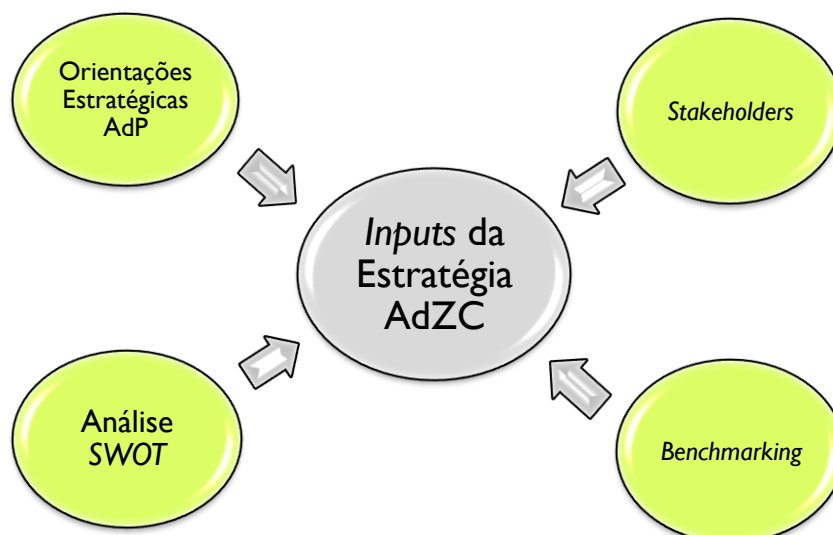
- Evoluir num quadro de racionalidade empresarial, otimizando os seus níveis de eficiência, respeitando elevados padrões na qualidade e segurança do serviço prestado, com vista à satisfação dos seus clientes;
- Procurar o equilíbrio entre os níveis qualitativo e quantitativo, do serviço público que presta, por forma a atingir a sustentabilidade económica, financeira e ambiental;
- Ser socialmente e ambientalmente responsável, prosseguindo na direção do cumprimento dos objetivos de proteção dos consumidores, de valorização profissional e pessoal bem como de promoção de igualdade de tratamento e de oportunidades dos colaboradores, de proteção ambiental e de respeito por princípios éticos.

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

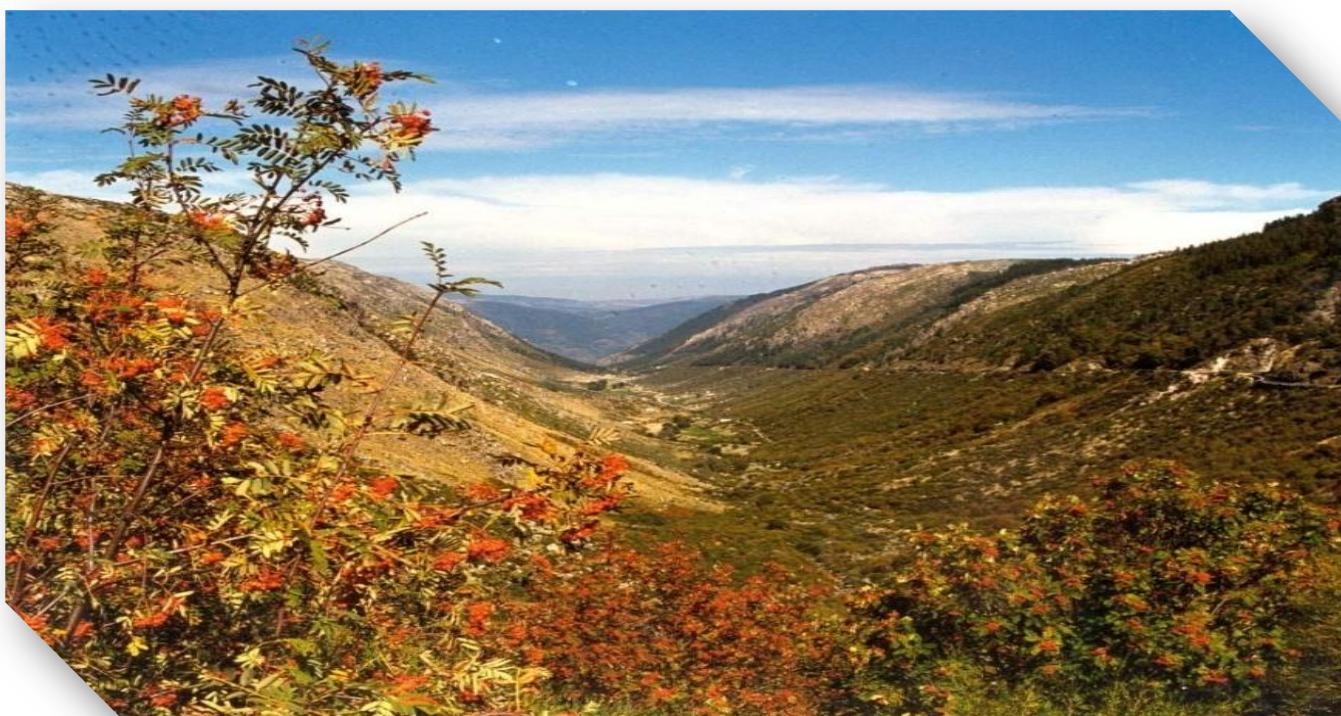
A AdZC, definiu uma estratégia de sustentabilidade, que resulta do aprofundamento da sua estratégia empresarial, onde, para além de todas as orientações estratégicas e consolidação das melhores

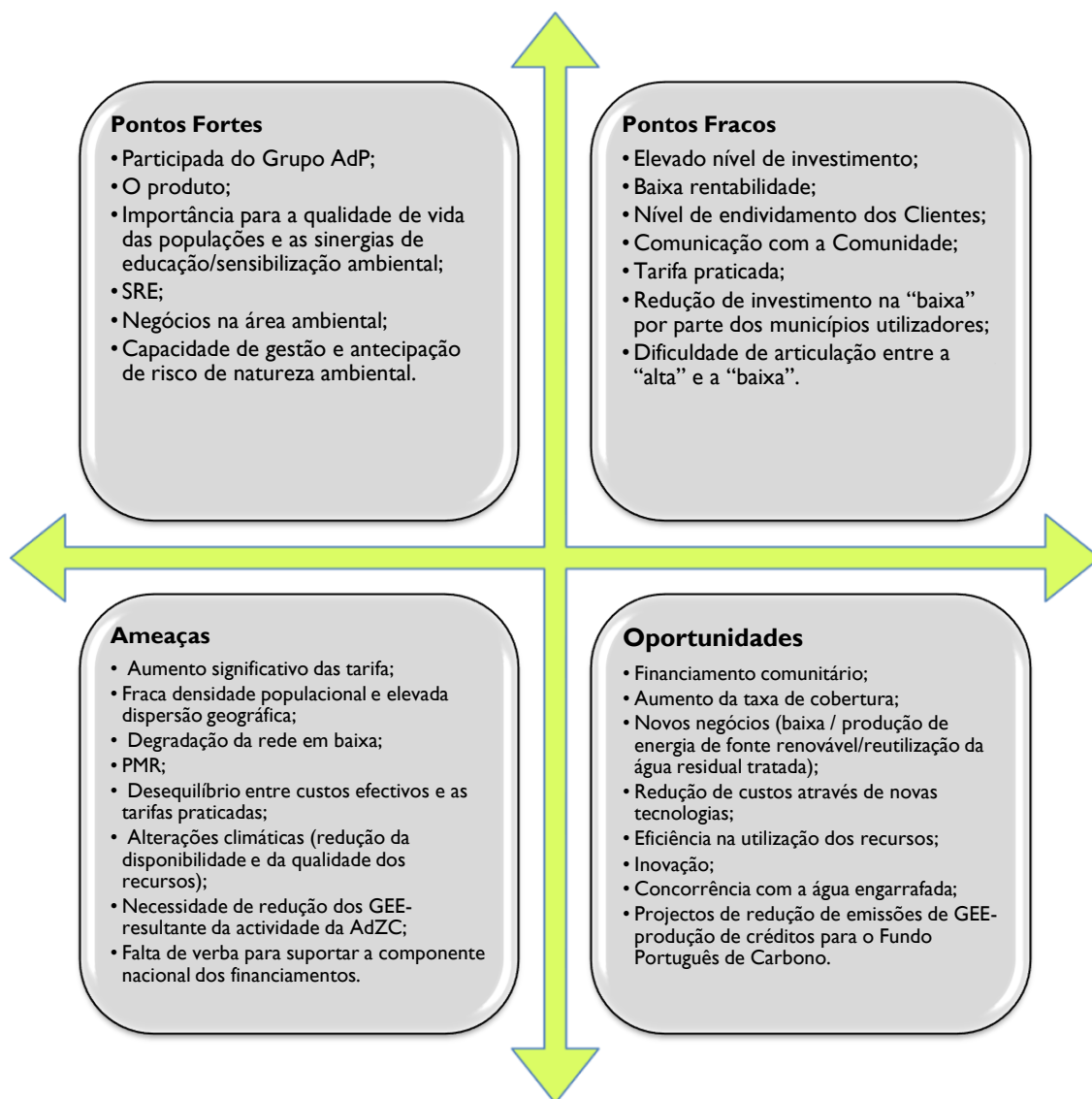


práticas de gestão, foi refletida a análise *SWOT* e as expectativas dos *Stakeholders*. Estes últimos são o alicerce de uma estratégia de sustentabilidade, sendo que o sucesso depende do seu envolvimento, com a organização e a forma como esta integra as suas necessidades e expectativas.



Foi realizada uma análise sistemática à situação interna e externa, da AdZC, de que resultaram uma série de pontos fortes e pontos fracos, ameaças e oportunidades,





A AdZC, assume, na sua Política de Responsabilidade Empresarial, preocupações com a sustentabilidade, avançando com a ponderação, de forma integrada, do Economicamente Sustentável, do Ambientalmente Correto e do Socialmente Responsável, na sua estratégia e no seu desempenho, passando a estabelecer os seus compromissos, com base no desempenho nos três vetores.

A estratégia de sustentabilidade, da AdZC, encontra-se em linha com a estratégia do Grupo e baseia-se no conceito de simbiose, em que as interações entre os vetores de sustentabilidade são evidenciadas através de Simbioses com o Ambiente, com os Acionistas e Colaboradores e com a Comunidade, sendo expectável uma evolução, em prol do bem comum, numa ótica de longo prazo, com uma procura constante de situações *win-win*.

SIMBIOSE

UMA RELAÇÃO MUTUAMENTE VANTAJOSA ENTRE DOIS OU MAIS ORGANISMOS VIVOS DE ESPÉCIES DIFERENTES. NA RELAÇÃO SIMBIÓTICA, OS ORGANISMOS AGEM ATIVAMENTE, EM CONJUNTO, PARA PROVEITO PRÓPRIO.

A aposta no fortalecimento das relações com os *Stakeholders*, permite estar na linha da frente, estimulando o crescimento, económico, social e ambiental, nas comunidades onde a organização desenvolve atividade.

SIMBIOSE COM O AMBIENTE

Na simbiose com o Ambiente a AdZC contribui para a proteção do ambiente através da conciliação dos ciclos urbanos com os da natureza, da gestão e valorização dos recursos, da integração das melhores práticas e de potenciar novas atividades.



DESAFIOS

Prevenção dos Impactos Ambientais;
Gestão e Valorização dos Recursos;
Adoção das melhores práticas disponíveis;
Educação e sensibilização ambiental;
Gestão dos riscos relacionados com as alterações climáticas;
Potenciar a utilização e a produção de energias renováveis;
Introdução de medidas de redução e compensação de GEE.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Conservação e Valorização de Recursos:

- Promover a gestão e a valorização dos recursos;
- Implementar medidas de monitorização e controlo;
- Aumentar a valorização dos resíduos produzidos no processo de tratamento;
- Aumentar a ecoeficiência das instalações.

Combate às alterações climáticas:

- Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões;

Proteção da Natureza e Biodiversidade:

- Requalificar o Ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.



SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS

Em simbiose com acionistas e colaboradores a AdZC, num ambiente de confiança e transparência promove o crescimento económico e a valorização profissional dos colaboradores.

DESAFIOS

Criação de valor para acionistas e demais *Stakeholders*;
Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias sectoriais;
Desenvolvimento de novas atividades.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Garantir a sustentabilidade económica da AdZC e a criação de valor para os acionistas e demais *Stakeholders*:

- Promover a credibilidade e a transparência dos modelos de gestão, aproximando-os dos requisitos exigidos às empresas cotadas em bolsa;
- Promover a eficiência técnica, financeira e económica dos sistemas, assegurando a manutenção das infraestruturas em exploração e valores mínimos garantidos de retorno do investimento acionista;
- Criar novas áreas de negócio subsidiárias e complementares.



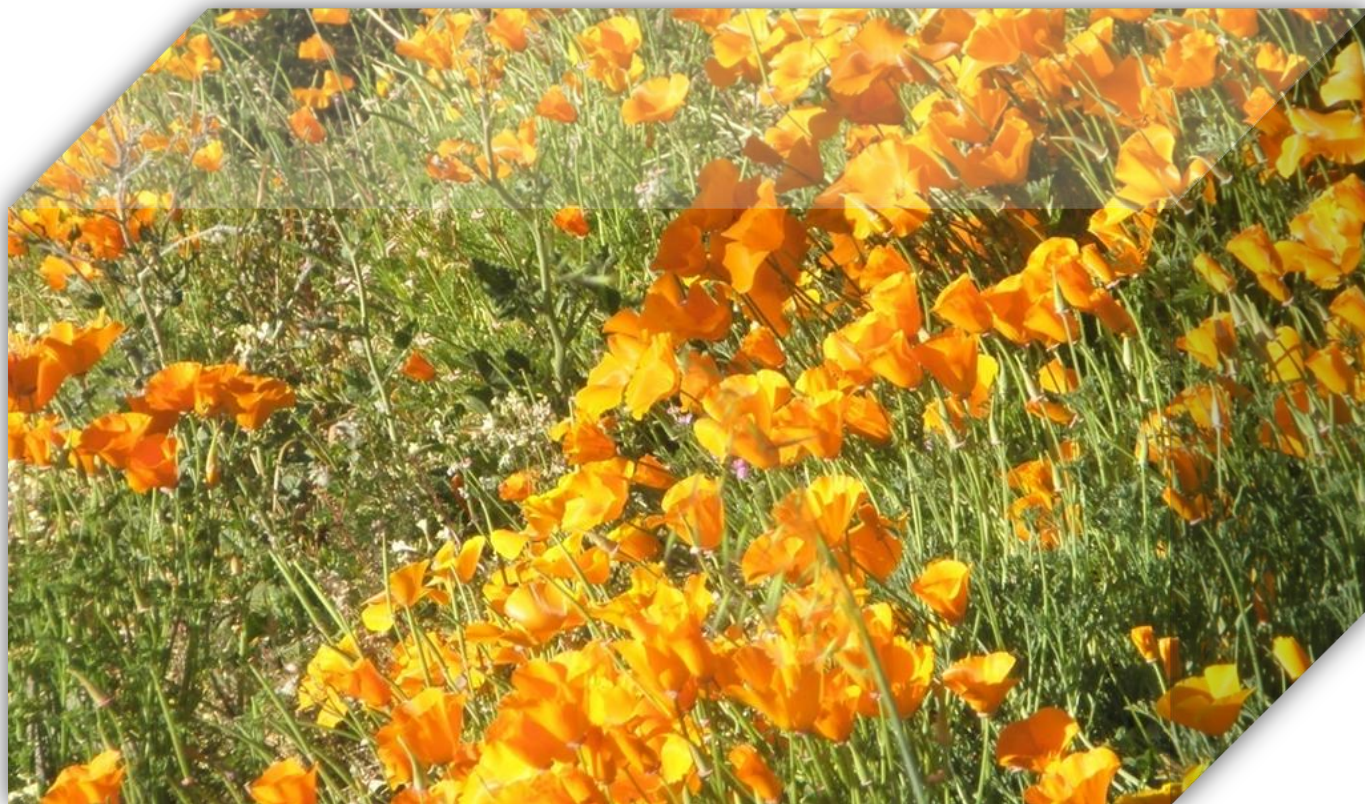
DESAFIOS

A qualificação e valorização dos recursos humanos;
Promoção da saúde e segurança no trabalho.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Valorizar a relação com os colaboradores:

- Garantir a igualdade de oportunidades;
- Motivar e reconhecer o bom desempenho dos colaboradores;
- Desenvolver o conhecimento e o potencial dos colaboradores disponibilizando a formação necessária;
- Reduzir os riscos a que estão sujeitos no ambiente de trabalho;
- Melhorar os canais de comunicação interna.



SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

Ao nível da simbiose com a comunidade, a AdZC, contribui para a prossecução das políticas públicas e objetivos nacionais no domínio do ambiente, através, entre outros, de inovação e desenvolvimento tecnológico e também de educação e sensibilização ambiental.

DESAFIOS

Prestação de um serviço público de abastecimento de água e saneamento de água residual, universal e contínuo a tarifas socialmente aceitáveis e com níveis de qualidade de serviço adequados;
Inovação e Desenvolvimento tecnológico.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Qualidade do serviço:

- Alargar e criar parcerias com os municípios e outras entidades;
- Aumentar o nível de cobertura e atendimento;
- Aumentar a qualidade e fiabilidade do serviço prestado.

Relação com os *Stakeholders*:

- Investir na relação com os fornecedores;
- Contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e emprego local;
- Promover uma aproximação crescente à comunidade;
- Dinamizar I&D;
- Criar parcerias com os meios académico e empresarial, com vista à promoção de I&D e colaborar em projetos de demonstração tecnológica;
- Apostar na inovação como fator de promoção de competitividade e sustentabilidade;
- Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia.

A AdZC, com a intenção de alcançar o equilíbrio da atividade de exploração, tem vindo a fomentar uma estratégia assente na redução e contenção de custos e na racionalização e no uso adequado dos meios, ao dispor da organização. Na prossecução dos objetivos económicos, ambientais e sociais, promove a proteção dos consumidores, o investimento na valorização profissional e pessoal e a promoção da igualdade entre os colaboradores.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E PERSPETIVAS PARA O FUTURO

Os objetivos da AdZC e o respetivo resultado, para o ano em análise, estão apresentados no quadro abaixo, sendo que também são apresentados os objetivos e metas para 2012.

De salientar que o objetivo de investimento, previsto para 2011, 17.042 m€, foi reduzido para 11.236 m€, devido às exigências de redução de despesa impostas pelo Estado.



Simbiose	Objectivo	Medida	Indicadores	Meta 2011	Cumprimento	Meta 2012
Ambiente	Promover a conservação e valorização dos recursos	Implementar o regulamento de condições de afluência de águas residuais às infra-estruturas de saneamento AdZC	Regulamento de condições de afluência de águas residuais às infra-estruturas de saneamento	2011	Regulamento implementado	-
		Desenvolver os Regulamentos de Exploração	Desenvolver os Regulamentos de Exploração	-	-	2012
		Aumentar a qualidade do efluente tratado	Qualidade do Efluente Tratado (%)	100% - 2012	85%-2011	86%-2012
Accionistas	Garantir a sustentabilidade económica da AdZC	-	Volume de Negócios (m€)	18.627m€ - 2011	20.443m€	20.319m€
		-	EBITDA (m€)	14.062m€ - 2011	14.342m€	14.256m€
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa Abastecimento (€/m3)	0,6309 €/m3 - 2011	0,6309 €/m3 - 2011	0,6448
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa Saneamento (€/m3)	0,6974€/m3 - 2011	0,6974€/m3 - 2011	0,7127
		Renovar/Manter a certificação do SRE	-	2011	certificação renovada	2012
		Assinatura do Aditamento ao Contrato de Concessão	-	2011	Não foi assinado o aditamento ao Contrato de Concessão	-
		Aprovação das Candidaturas QREN	-	2011	Candidaturas aprovadas	-
Colaboradore	Valorizar a relação com os colaboradores	Aumentar o número de horas de formação	-	4.235h	3.559 h	6.299 h-2012
		Reduzir o número de acidentes de trabalho	Número de acidentes de trabalho (n.º)	0 - 2012	3	2-2012
		Certificar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SA 8000)	-	2011	Certificação	-
		Manter a Certificação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SA)	-	-	-	2012
Comunidade	Aumentar os níveis de qualidade do serviço	Realizar rotinas de controlo operacional e de monitorização	Qualidade da Água Fornecida (%)	100% - 2011	100% - 2011	100% - 2012
		Implementar o plano de instalação de sistemas de telegestão	-	100% - 2012	-	100%-2014
		Desenvolver e implementar o Plano de segurança da Água	-	2011	Não foi implementado	implementar em 2014
		Aumentar as taxas de cobertura	Investimento (m€)	17.042m€ - 2011	9.838m€ -2011	2.665m€ -2012
		Garantir em quantidade o abastecimento de água	Volume de Água Facturada (m³/ano)	17.665.491m³/ano - 2011	18.319.222 m³/ano - 2011	18.844.859 m³/ano - 2012
		Garantir o saneamento de águas residuais	Volume de Efluente Tratado (m³/ano)	11.597.056 m³/ano - 2011	13.848.587 m³/ano - 2011	12.244.074 m³/ano - 2012
	Aumentar o relacionamento com os stakeholders	Efectuar consulta aos stakeholders	-	2012	foi realizada consulta -2011	2012
		Aumentar a resposta a reclamações	Resposta a Reclamações (%)	100 - 2011	89	100 - 2012
		Melhorar o procedimento de feedback das visitas escolares/técnicas realizadas	Recepção dos Questionários de avaliação das Visitas (%)	50 -2011	35	50 -2012



À semelhança da estratégia assumida nos últimos exercícios, a empresa terá de gerir os encargos e os gastos na operação e na estrutura de apoio de forma a manter resultados semelhantes e respondendo positivamente aos desafios e compromissos futuros. Sendo desta forma, determinante focar-se, cada vez mais a sua vertente de gestão e operação, pretendendo investir cada vez mais na definição e implementação de soluções que permitam aumentar a eficiência dos seus processos, reduzir custos e melhorar a qualidade do serviço prestado. Esperando que todo este empenho resulte no aperfeiçoamento dos índices de qualidade.

Em 2012 a LOE, não é diferente, do ano anterior, no que se refere às medidas de redução de custos, que se irão manter, obrigando a organização a uma gestão mais eficiente, de forma a manter os níveis de qualidade exigidos com menos recursos.

Ao nível do investimento, o propósito de 2012 será a conclusão do plano de investimento previsto, donde poderá resultar uma conciliação entre os constrangimentos financeiros adivinhados para 2012 e os compromissos assumidos com o QREN, uma vez que já se encontram aprovadas as candidaturas, com identificação das infraestruturas que são alvo de cofinanciamento.

Todos os constrangimentos de investimento levaram a que a meta para Implementação da totalidade do plano de instalação de sistemas de telegestão, inicialmente prevista para 2012, sofresse um ajuste, sendo que se prevê para 2014.

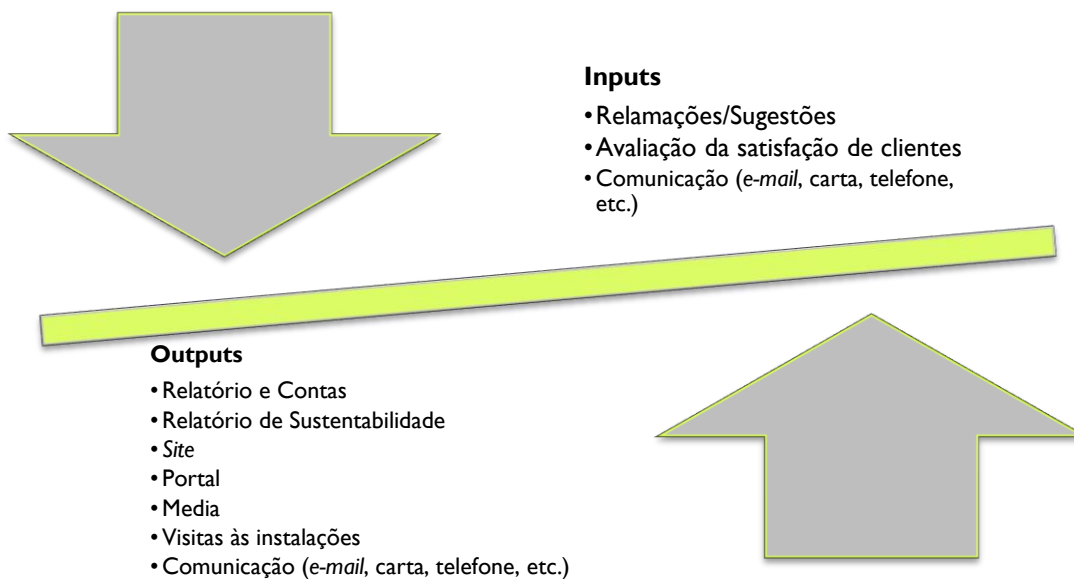
OS *STAKEHOLDERS*

A implementação de vários instrumentos para comunicação com os *Stakeholders*, por parte da AdZC, vai de encontro à valorização do intercâmbio e da partilha de informação, por forma a dar a conhecer a sua atividade e de receber as expectativas dos *Stakeholders*.

OS *STAKEHOLDERS* OU PARTES INTERESSADAS (PI)

SÃO PESSOAS SINGULARES OU COLETIVAS COM QUE A ORGANIZAÇÃO SE RELACIONA NAS SUAS ATIVIDADES COMERCIAIS, INSTITUCIONAIS E SOCIAIS, NOMEADAMENTE COLABORADORES, CLIENTES, FORNECEDORES, PARCEIROS DE NEGÓCIO, MEMBROS DA COMUNIDADE OU OUTROS, QUE POSSAM TER INTERESSE LEGÍTIMO NA TRANSPARÊNCIA, NO DIÁLOGO E NA ATITUDE ÉTICA, DA ORGANIZAÇÃO E DOS SEUS COLABORADORES, UMA VEZ QUE PODEM SER AFETADOS DIRETA, OU INDIRETAMENTE PELAS DECISÕES TOMADAS PELA MESMA.





No sentido do cumprimento do compromisso assumido na sua Política de Responsabilidade Empresarial, a AdZC, para além do cumprimento de todas as obrigações legais e estatutárias em matéria de divulgação de informação, assegurando os deveres inerentes ao adequado relacionamento com o universo de *Stakeholders*, tem como objetivo desenvolver vias de comunicação que permitam criar, com as várias partes interessadas, um nível de envolvimento que se torne num pilar fundamental da atividade da organização, valorizando a partilha de informação e indo ao encontro das expectativas, dos mesmos, com o objetivo da melhoria contínua.



Para implementar um processo de envolvimento robusto e eficaz, a AdZC recorreu à metodologia utilizada pela AdP, que condensa todo o processo em quatro passos.



Os Stakeholders, identificados pela AdZC são descritos na tabela abaixo:

Em 2011 a AdZC comunicou aos seus Stakeholders, a sua Política de Responsabilidade Empresarial, o procedimento de atuação em caso de trabalho infantil e a ata da revisão pela gestão. Enviou, em simultâneo, um questionário, cujo objetivo é registar o parecer das PI acerca dos documentos enviados, bem como dos requisitos da norma SA 8000.

Foram emitidas 96 comunicações, sendo que foram obtidos 4 respostas, o que equivale a 4%.

Perante tão reduzido nível de resposta a AdZC prevê novo envolvimento com os Stakeholders no primeiro semestre de 2012.

STAKEHOLDERS	
Acionistas	AdP - Águas de Portugal Municípios Utilizadores
Clientes	Municípios utilizadores AdTMAD
Bancos	BEI Banca comercial Seguros
Colaboradores	Colaboradores da AdZC
Entidades Reguladora, Licenciadoras e Fiscalizadoras	ERSAR ARH's ACT IA APA IGAOT ANPC Bombeiros DGCI SS IGT ISHST ARS
Outras Entidades	PETI PIEF DREC Comissão de Protecção de Crianças e Jovens (Guarda) Confederação Nacional de Acção sobre Trabalho Infantil Governo Civil IEFP Registos e Notariado EP DGADR
Concedente	Ministério com a tutela do Ambiente
Sindicatos	Sindicatos e Associações Intersindiciais
Fornecedores	Fornecedores AdZC
Comunidade	Juntas de Freguesia
ONG's	
Empresas participadas do Grupo AdP	AdTMAD AdC



DESEMPENHO DA AdZC

3



SIMBIOSE COM O AMBIENTE

Nesta simbiose os princípios considerados na estratégia de sustentabilidade, da AdZC, são a conservação e valorização dos recursos, a proteção da natureza e da biodiversidade e o combate às alterações climáticas.

DESAFIOS

PREVENÇÃO DOS IMPACTES AMBIENTAIS;
GESTÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS;
ADOÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS DISPONÍVEIS;
INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO
EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL;
GESTÃO DOS RISCOS RELACIONADOS COM AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS;
POTENCIAR A UTILIZAÇÃO E PRODUÇÃO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS;
INTRODUÇÃO DE MEDIDAS DE REDUÇÃO E COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS:

- PROMOVER A GESTÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS;
- IMPLEMENTAR MEDIDAS DE MONITORIZAÇÃO E CONTROLO;
- AUMENTAR A VALORIZAÇÃO DOS RESÍDUOS DO PROCESSO DE TRATAMENTO;
- AUMENTAR A ECOEFICIÊNCIA DAS INSTALAÇÕES.

COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS:

- AUMENTAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA REDUZINDO/COMPENSANDO EMISSÕES;

PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE:

- REQUALIFICAR O AMBIENTE, PROTEGER A PAISAGEM E PROTEGER A BIODIVERSIDADE.

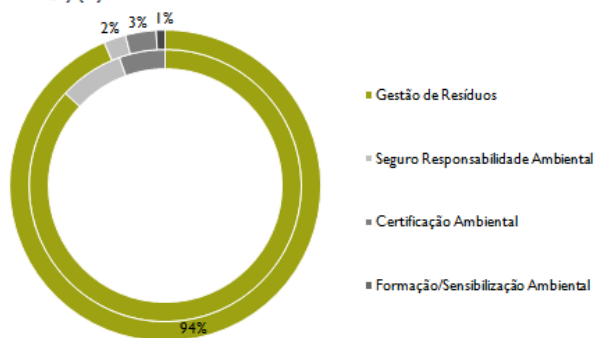
No cumprimento da sua missão a AdZC depara-se com inúmeras exigências a nível ambiental. A utilização do recurso água, para produção de água para consumo humano e a restituição de água residual tratada, ao meio hídrico envolvem processos que provocam impactos no ambiente e que a AdZC tem vindo a gerir de forma a minimizar.

No sentido de conseguir uma gestão cada vez mais eficiente dos recursos a AdZC decidiu implementar um Sistema Gestão Ambiental, segundo o referencial NP EN ISO 14001, que certificou em 2009 e cujo compromisso de melhoria contínua garante um elevado desempenho ao nível proteção ambiental.

No ano de 2011 a gestão de resíduos foi onde foi gasta a maior parcela de gastos com proteção ambiental, seguida pela certificação ambiental, pelo seguro de responsabilidade ambiental e finalmente pela formação/sensibilização ambiental, rubrica que não tinha sido considerada no ano anterior (**GRI EN30**). No ano de 2010 foram considerados investimentos, na construção de infraestruturas, o que não aconteceu no ano em análise, pelo que, no gráfico os dados referentes a 2010 foram redistribuídos apenas pelas rubricas de gastos.



CUSTOS PARA PROTEÇÃO AMBIENTAL
(GRI EN30) (%)



**PRINCÍPIO:
 PROMOVER A VALORIZAÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS**

COMPROMETEMO-NOS A:

- Promover a gestão e a valorização dos recursos;
- Implementar medidas de monitorização e controlo;
- Aumentar a valorização dos resíduos produzidos;
- Aumentar a ecoeficiência.

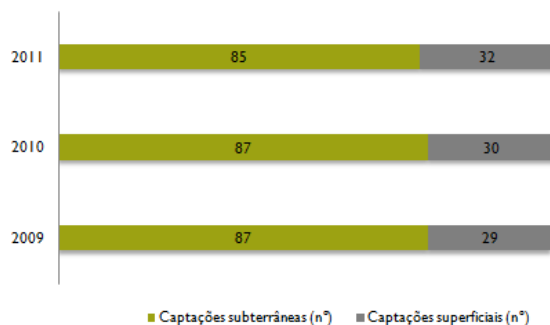
No desenvolvimento da sua atividade a AdZC participa no ciclo urbano da água quando capta água para produção de água, para consumo humano e desenvolve todo o processo de tratamento e adução e quando recolhe as águas residuais, as submete a tratamento e as rejeita, para o meio hídrico. Esta situação tem a vantagem de permitir uma gestão, de forma integrada, do referido ciclo e consentir a implementação de medidas que conduzam à utilização, cada vez mais sustentável do recurso água.

O CONSUMO DO RECURSO NATURAL, ÁGUA, FINITO E ESSENCIAL À VIDA, EXIGE A TOMADA DE MEDIDAS URGENTES QUE CONDUZAM À SUA PRESERVAÇÃO.



Pelo exposto e por forma ir ao encontro dos seus compromissos, a AdZC tem vindo a tomar medidas no sentido da melhoria do desempenho dos vários sistemas, que, para além de permitir a minimização da água captada, contribui para a redução de todos os outros recursos necessários ao processo, nomeadamente energia e reagentes, com a conseqüente redução na produção de resíduos.

CAPTAÇÕES POR TIPO (nº)



Para captação de água a AdZC possui 117 origens, sendo 32 superficiais e 85 subterrâneas, que corresponde a 27% e 73%, respetivamente.

No que se refere às origens subterrâneas, apesar de existirem em grande número, estão associadas a sistemas de dimensões reduzidas, que abastecem apenas uma localidade ou a um pequeno conjunto de localidades.

Exceção feita para os sistemas de Manteigas, Captações da Serra (Gouveia) e Salgueirais (Celorico da Beira), que apresentam uma dimensão média e são constituídos por um avultado número de captações nas encostas da Serra da Estrela, no caso dos dois primeiros e na Serra da Cabeça Alta, no caso de Salgueirais.

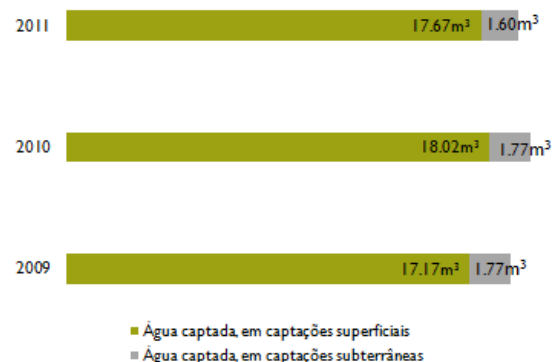
Apesar das superficiais estarem em menor número, mesmo tendo apresentado um ligeiro aumento, face a 2010 (de 30 para 32), foram as origens onde foi captado, em 2011, 92%, do volume total (**GRI EN8**). Este valor sofreu um aumento de 1%, face a 2010.

O cumprimento das licenças de captação de água conduz a uma gestão responsável das origens, minimizando os impactos aliados ao processo, quer ao nível da quantidade, com a captação, apenas, do volume necessário ao consumo e à redução de perdas, quer ao nível de qualidade protegendo a saúde pública e à restituição de água devidamente tratada, ao meio hídrico é garantia de uma utilização sustentável do recurso. No sentido de um melhor desempenho, durante o ano em análise foram elaborados os estudos necessários à delimitação dos perímetros de proteção das captações superficiais e subterrâneas destinadas ao abastecimento público de água para consumo humano, bem como os respetivos condicionamentos, uma vez que também é realizada uma avaliação à vulnerabilidade das massas de água.

Verificou-se, no ano em análise, a estabilização do fornecimento de água, notando-se até alguma tendência para a redução em diversos



**VOLUME DE ÁGUA CAPTADO
(GRI EN8) (m³)**



Municípios, o que evidencia alguma consolidação na operação, bem como a melhoria na gestão das redes “em baixa”.

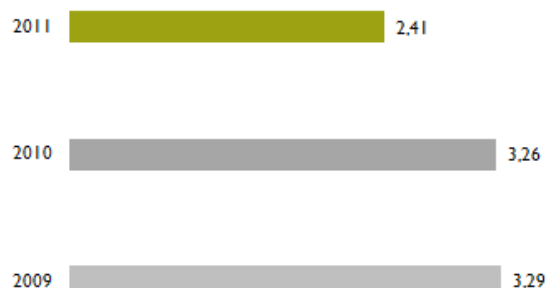
No que se refere à minimização de perdas, resultantes de fissuras, roturas e extravasamentos, a AdZC tem vindo a cumprir o compromisso de redução, que resulta da adoção de várias medidas, nomeadamente a verificação e aferição de caudalímetros, a monitorização das pressões, ao longo da rede, a realização de visitas, de rotina, para verificação da operacionalidade das redes, o controlo da ocorrência de roturas, no sistema adutor, que acontece principalmente em adutoras antigas, que foram integradas, por forma a que sejam reabilitadas/substituídas, a utilização de bases de dados que permitem determinar o balanço hídrico, a identificação de derrames nos reservatórios e a implementação de um programa de gestão da manutenção, têm vindo a permitir a racionalização de todos os meios.

No que se refere à água não faturada, que para além das perdas reais, inclui perdas aparentes e consumo autorizado não faturado, também tem vindo a ser conseguida uma diminuição, ao longo do tempo, que de 2010 para 2011 foi de 1,70%.

O Grupo encontra-se a desenvolver um regulamento de exploração para a atividade de abastecimento de água, que, a curto prazo, estará disponível para que as diferentes empresas, incluindo a AdZC procedam à sua adaptação e implementação.

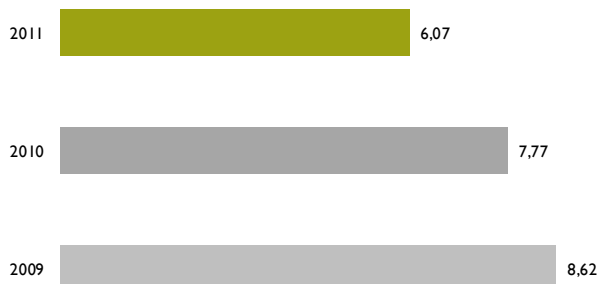
No que se refere às águas residuais tratadas, pela AdZC, são devolvidas, na sua totalidade, à linha de água (**GRI EN21**). O volume tem vindo a aumentar ao longo do tempo, sendo que, no ano de 2011, os 14,0 Mm³ de águas residuais rejeitadas (**GRI EN21**), após tratamento, corresponderam a um aumento de 3,2% face ao volume

PERDAS REAIS
(m³/ Km . dia)



NO ANO DE 2011 REDUZIMOS AS PERDAS EM 26%, FACE A 2010.

ÁGUA NÃO FATURADA
(%)



total tratado em 2010. Destes, 5,3Mm³, o que corresponde a cerca de 38%, do total, foram tratados em ETAR que estão em exploração por um prestador de serviços.

No que se refere ao tipo de tratamento a que as águas residuais são submetidas, é definido de acordo com as respetivas características, sendo que nas ETAR do sistema o efluente pode ser submetido a tratamento secundário ou terciário, em consonância com o que é exigido na Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, atribuída a cada uma das instalações. Em 2011 o volume de água residual tratada com tratamento terciário foi de 16%, face ao total, mais 2% que o ano anterior, sendo que os restantes 84% foram sujeitas a tratamento secundário.

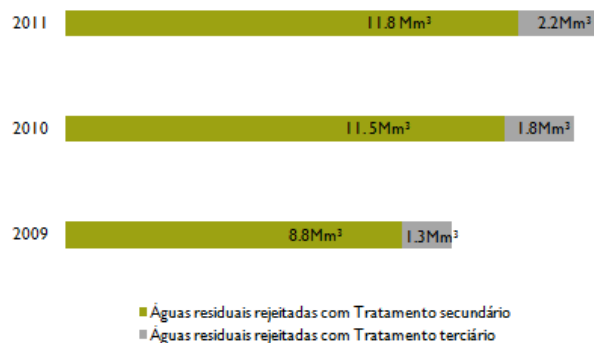
Relativamente ao volume tratado com tratamento terciário, no ano de 2011, o aumento, face 2010, foi de 20%.

Independentemente do tipo de tratamento, a Licença, referida acima, pode obrigar a que as águas residuais, sejam sujeitas a um processo de desinfecção, imediatamente antes de serem rejeitadas para a linha de água, com o objetivo de remover os microrganismos e proteger o meio recetor a jusante do ponto de descarga (**GRI EN21**). Em 2011 a AdZC procedeu à desinfecção de 25% do total de água rejeitada.

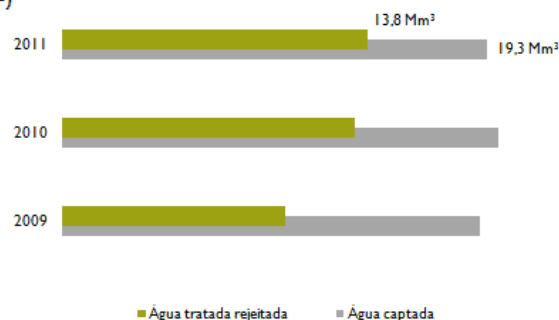
Em 2011 o volume de água residual tratada, diminuiu, face a 2010, de 29% para 25% do total.

Globalmente, na gestão do ciclo urbano da água, em 2011, a AdZC captou 19,3Mm³ e devolveu ao meio hídrico, 13,8 Mm³ de água residual tratada, isto é, 72%, um valor superior ao de 2010 que foi 67%.

TRATAMENTO DE EFLUENTES POR NÍVEL DE TRATAMENTO (GRI EN21) (Mm³)



ÁGUA CAPTADA VS ÁGUA TRATADA REJEITADA (Mm³)



Implementar medidas de monitorização e controlo é fundamental para garantir o cumprimento da missão que foi atribuída à AdZC, quer ao nível do tratamento de água para consumo humano, quer de águas residuais a devolver ao meio hídrico. Envolvendo, sempre a proteção da saúde pública, a proteção dos ecossistemas de origens de água ou de zona balnear.

Para dar resposta ao descrito acima, a AdZC tem implementado um Plano de Controlo Interno de Qualidade da Água, onde está incluído o Plano de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), aprovado, anualmente, pela ERSAR. Possui, também, um Plano de Controlo Interno para Monitorização da Qualidade dos Efluentes rejeitados para o meio hídrico, que reflete, para além das exigências das Licenças de Descarga, outras necessidades de controlo, identificadas internamente. Para a concretização dos Planos a AdZC recorre a laboratórios externos reconhecidos pela entidade reguladora.

Com recurso a meios internos é realizado o controlo de processo, mediante a medição contínua através de equipamento colocado em linha ou a analisadores paramétricos portáteis, devidamente verificados e calibrados.

Em 2011 a percentagem de análise conformes voltou a diminuir, relativamente ao ano anterior, o que se deveu sobretudo a descargas de efluente com características não-domésticas nas ETAR em exploração, pela organização. As instalações foram dimensionadas para tratamento de efluente com características domésticas, pelo que as referidas descargas podem provocar, para além de um tratamento deficiente, uma vez que não estão preparadas esse tipo condições, a inibição, do normal funcionamento da infraestrutura provocando a diminuição da eficácia da remoção dos poluentes, provocando os incumprimentos mencionados.



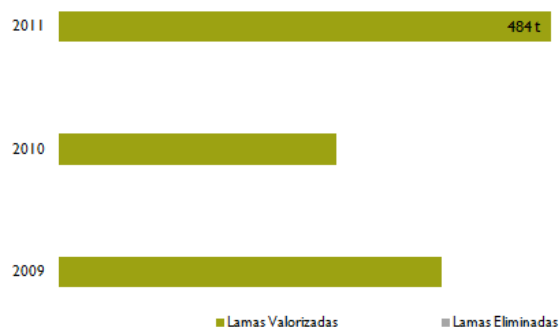
Esta situação que se manteve apesar da implementação, a partir de abril de 2011, do Regulamento Interno das Condições de Afluência de Águas Residuais às Infraestruturas de Saneamento nos Sistemas Multimunicipais (que tem por objetivo a definição das condições de afluência de Águas Residuais às infraestruturas de saneamento do Sistema Multimunicipal do Alto Zêzere e Côa, por forma a que seja garantido o pleno funcionamento das mesmas, como pressuposto básico das exigências de proteção ambiental, de segurança e de saúde pública), exige que se avance com o Regulamento de Exploração, que está em fase de desenvolvimento e onde serão definidas para além das características do efluente, à entrada das ETAR, a forma de controlo e a atribuição de responsabilidades (**GRI EN26**).

Aumentar a eficiência dos processos, por forma a conseguir uma redução da quantidade de resíduos produzidos, nos vários processos tem vindo a ser uma prioridade da AdZC, que simultaneamente, pretende, sempre que possível, proceder à respetiva valorização.

A AdZC implementou, nas várias instalações, a recolha seletiva de resíduos e os procedimentos internos que permitem o respetivo armazenamento, em oito locais devidamente licenciados para o efeito e a partir de onde são recolhidos e transportados, para o destino final, com recurso a um prestador de serviços licenciado. A AdZC iniciou, em novembro de 2010 uma prestação de serviços, que decorrerá por três anos, promovendo a recolha e o devido encaminhamento, para destino final adequado, dos resíduos de processo. A gestão dos resíduos produzidos nas ETAR exploradas em *outsourcing*, constitui encargo do adjudicatário.

No processo de produção de água para consumo humano, paralelamente à fase líquida, que tem como resultado o produto final, existe uma fase sólida, da que resultam resíduos, denominados lamas-abastecimento e que derivam do processo de clarificação da água.

LAMAS DE ABASTECIMENTO
(GRI EN22) (t)



No que se refere às lamas de abastecimento, têm vindo a ser valorizadas energeticamente na indústria cimenteira, desde final de 2005.

No que se refere ao sistema de tratamento de águas residuais, são produzidos, na obra de entrada, gradados, areias e gorduras e no processo de decantação lamas -saneamento

Em 2011 o resíduo produzido em maior quantidade foi lamas – saneamento, num total de 2.406t, que corresponde a 78% do total de resíduos de processo produzidos. Dessas, 2.193t foram valorizadas, com utilização na agricultura e compostagem e as restantes 213t, que correspondem a 8,9% do total de lamas de saneamento produzidas, foram eliminadas através da deposição em aterro sanitário, devidamente licenciado (**GRI EN22**).

Em 2011 foram, ainda, produzidos 105,0t de gradados e 104,2t de areias, sendo que não existiu produção de gorduras (**GRI EN22**).

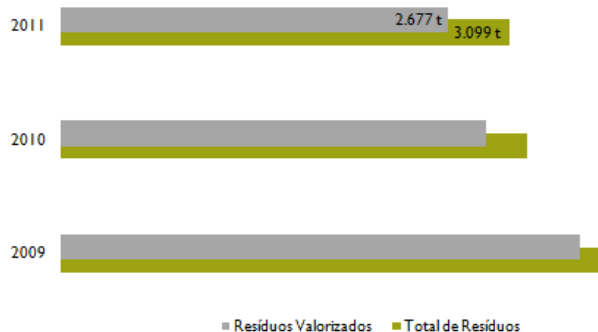
No total foram produzidos 3.099t de resíduos de processo e valorizados 2.677t. Estes últimos dizem respeito às lamas de abastecimento e saneamento, uma vez que os gradados, areias e gorduras são eliminados para destino adequado. O aumento verificado, face ao ano anterior, na quantidade de lamas eliminadas está associado à limpeza de fossa sépticas (**GRI EN22**).

A organização tem vindo a tomar medidas no sentido da redução generalizada do consumo, por forma a otimizar os seus processos e a conseguir um aumento da ecoeficiência.

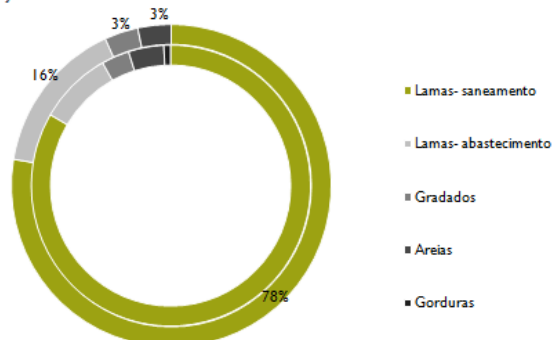
LAMAS DE SANEAMENTO
(GRI EN22) (t)



VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS DE PROCESSO
(GRI EN22) (t)



RESÍDUOS DE PROCESSO 2010 E 2011
(%)



Em 2011 a AdZC foi alvo de uma inspeção ambiental, por parte da ARH Tejo, não tendo sido registada qualquer coima ou sanção (**GRI EN28**).



INSPEÇÕES AMBIENTAIS
 (GRI EN28) (Nº)



CONSUMO DE ÁGUA

A AdZC consome água maioritariamente no processo produtivo, para preparação de reagentes e para lavagem dos diversos órgãos e respetivas zonas envolventes. Ainda que em menor quantidade, a rega de zonas verdes, existentes nas instalações, os edifícios administrativos e a sede também apresentam consumo.

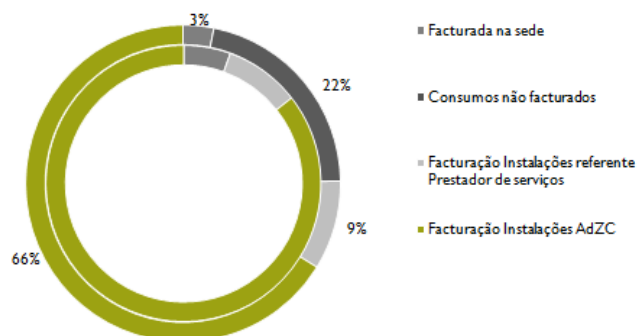
As fontes a que a AdZC recorre são duas, nomeadamente a rede de distribuição, denominada “baixa” e as captações próprias.

No que se refere a estas últimas, a organização tem vindo a obter licença, por parte das entidades competentes, para a criação deste tipo de origens, nas suas infraestruturas, sendo que no final do ano de 2011 já estavam em funcionamento um total de 49 (**GRI EN8**).

Nota: Este valor já deveria ter sido reportado em 2010, uma vez que as 16 captações já existiam.

Relativamente a 2011, apesar de serem utilizados mecanismos de quantificação diferentes dos utilizados para a água faturada, já foi possível determinar a quantidade de água captada e não faturada, que corresponde a 22% do total da água consumida (**GRI EN26**).

ÁGUA CONSUMIDA
 (GRI EN21) (%)



O consumo de água proveniente da rede em “baixa”, no ano de 2011, foi de cerca de 17.273 m³, um aumento de 29% face a 2010 (**GRI EN8 e EN21**).

Este aumento não pode ser interpretado de uma forma direta, uma vez que tendo em conta a entrada em exploração de inúmeras instalações, de acordo com o indicado inicialmente, é expetável que o consumo aumente, mesmo sendo efetivas as medidas de redução aplicadas.

Do total de água consumida, 78% é faturada, sendo que desta, 4% é consumida na sede.

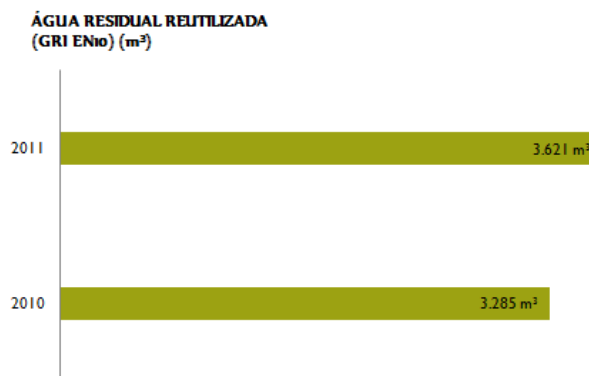
No sentido da preservação do recurso água, a organização recorre, sempre que possível, à sua reutilização. No caso dos sistemas de abastecimento é realizada recirculação e recuperação da água de lavagem dos filtros das ETA, enquanto nos sistemas de saneamento, se procede à reutilização, da água residual tratada, para rega e lavagem dos órgãos das ETAR. Ao nível dos sistemas de saneamento a AdZC reutilizou, no ano de 2011, 3.621 m³ de água residual tratada, que corresponde a 0,03%, valor superior ao que se verificou no ano de 2010 (**GRI EN10 e EN26**).

Considerando que a produção de efluente corresponde a 85% da água consumida, a AdZC estimou uma produção de 18.735 m³ de águas residuais, que foram devidamente encaminhadas para tratamento.

CONSUMO DE ENERGIA

O consumo de energia é, para a AdZC, um dos pontos mais sensíveis, nomeadamente no que se refere à energia elétrica, a principal fonte de energia utilizada e que é consumida ao nível, quer dos edifícios administrativos, quer das instalações operacionais.

EM 2011 CONSEGUIMOS UMA REDUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA NA SEDE DE 6%, FACE A 2010.



MEDIDAS PARA REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA EM EDIFÍCIOS ADMINISTRATIVOS

- INSTALAÇÃO DE SENSORES DE PRESENÇA;
- GESTÃO DO SISTEMA DE AR CONDICIONADO E AQUECIMENTO;
- INDICAÇÃO DE MANTER, SEMPRE, AS PORTAS FECHADAS E DESLIGAR A ILUMINAÇÃO SEMPRE QUE POSSÍVEL;
- DESLIGAR TODOS OS EQUIPAMENTOS INFORMÁTICOS, SEMPRE QUE POSSÍVEL;
- CRIAÇÃO DE UMA POOLE NA SEDE.

Nestas últimas o consumo está, na sua maioria, ligado aos processos de elevação e tratamento, sendo que no ano de 2011 o consumo total foi de 23.612 MWh, que corresponde a um aumento de 2,3%, face a 2010.

Apesar do referido aumento, a eficiência das estações elevatórias de abastecimento apresenta, para 2011, o valor 0,38 kWh/m³/100m que, de acordo com o valor de referência do regulador, é sinónimo de uma boa qualidade de serviço (valores até 0,4 kWh/m³/100m), situação que também já se tinha verificado no ano anterior.

Pese embora o elevado número de infraestruturas que constituem o sistema multimunicipal, é importante referir que, da totalidade da energia consumida, em 2011, cerca de 58%, foi consumida por apenas dezasseis instalações (16), sendo que, dessas, 77% estão associadas à atividade de abastecimento, tal como se tinha verificado em 2010.

Em resultado da implementação das medidas, nessas instalações, o consumo diminuiu, em média, cerca de 10%, sendo que a redução máxima atingida, numa das instalações, foi de 33%. O consumo aumentou em três (3) instalações, o que se deveu essencialmente a três (3) fatores, nomeadamente, à entrada em funcionamento de novas instalações, com aumento da população servida pelo respetivo sistema, atuação no sentido da redução de perdas e implementação de desinfeção para proteção de zona balnear.

Desta forma pode concluir-se que o aumento do consumo se deve ao facto de terem entrado em funcionamento, no ano em análise, várias instalações, cujo consumo não foi possível anular, apesar das boas práticas para reduzir e otimizar o consumo, que têm vindo a ser implementadas, nos diversos locais (**GRI EN7 e EN26**).

MEDIDAS PARA REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA NAS INFRAESTRUTURAS

- GESTÃO DO CONSUMO DE ELETRICIDADE, PRIVILEGIANDO O HORÁRIO DE SUPERVAZIO E VAZIO;
- REALIZAÇÃO DE AUDITORIA ENERGÉTICA;
- REDUÇÃO DA ILUMINAÇÃO EXTERIOR;
- OTIMIZAÇÃO OPERACIONAL ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE SUPERVISÃO E TELEGESTÃO, COM DIMINUIÇÃO DAS DESLOCAÇÕES;
- INSTALAÇÃO DE SISTEMAS DE COMPENSAÇÃO DE FATOR DE POTÊNCIA (BATERIAS DE CONDENSADORES), PARA REDUZIR/ELIMINAR CUSTOS COM ENERGIA REATIVA;
- CONTRATAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA NO MERCADO LIVRE, PARA AS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES;
- IDENTIFICAÇÃO AS INSTALAÇÕES COM MAIOR CONSUMO ENERGÉTICO PARA PROGRESSIVA INTERVENÇÃO DE OTIMIZAÇÃO COM EVENTUAL SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS COM MENOR RENDIMENTO.

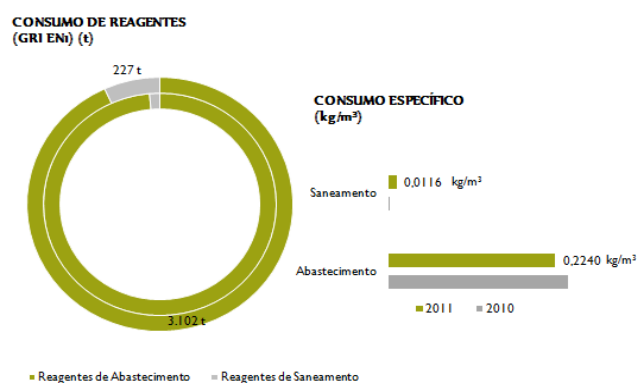
Existe apenas uma infraestrutura classificada como instalação consumidora intensiva de energia. Trata-se de uma ETA, que foi alvo, em 2010, de uma auditoria energética que resultou da aplicação da legislação, em vigor, da qual se concluiu não haver lugar ao desenvolvimento de um Plano de Racionalização de Energia (PREn), nem de um Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia (ARCE), sendo que a situação se encontra regularizada até final de 2014, altura que será necessário proceder a nova auditoria.

CONSUMO DE MATERIAIS

O tratamento de água para consumo humano é um processo físico-químico, que exige a adição de vários reagentes, cuja quantidade e variedade depende, diretamente, da qualidade da água bruta utilizada, por forma a manter, sempre, no produto final, características que o permitam cumprir os parâmetros de qualidade exigidos, na legislação.

Pelo contrário, os processos de tratamento de águas residuais domésticas são, na sua maioria, apenas físicos e biológicos, pelo que não exigem a adição de reagentes para que o produto final cumpra a licença de descarga para água residual tratada rejeitada. Nos sistemas de tratamento sob responsabilidade da AdZC existem situações pontuais que exigem a adição de produtos químicos, para remoção de poluentes específicos, que vão permitir satisfazer os referidos requisitos, mas em quantidade muito inferior à utilizada nos sistemas de tratamento de água para consumo humano, como é perceptível pela análise da representação gráfica. É importante reforçar que tal como para a água para consumo humano, o processo de adição de reagentes está dependente das características do efluente bruto.

Assim, em 2011, na atividade de abastecimento a AdZC consumiu cerca de 93% dos produtos químicos utilizados, um valor ligeiramente inferior ao do ano anterior, uma vez que aumentou o valor associado à atividade de saneamento, o que se deve à entrada em funcionamento de ETAR, com tratamentos mais complexos, que recebem efluentes com uma carga poluente maior. Para além disso o



consumo específico na atividade de abastecimento também foi reduzido, em resultado da preocupação da organização com a preservação do meio ambiente e da saúde pública, mantendo, sempre, a prestação de um serviço de qualidade (**GRI EN1**).

Para além do consumo de reagentes, que ocorre na produção, existem consumos de outros materiais na área da manutenção (lubrificantes, massa, etc.), sendo que existem alguns que são transversais às instalações operacionais, manutenção e administrativas, nomeadamente consumíveis de escritório (papel, tonner, tinteiros, etc.).

O consumo de papel (**GRI EN1 e EN2**) é o que se torna mais significativo e de acordo com a figura apresentou, em 2011, um aumento de 25%, face ao ano anterior. Este ano, para além do papel em formato A4, A3 e rolos para a *plotter*, foi contabilizada a utilização de outros tipos de papel, nomeadamente os envelopes e cartões. Apesar do aumento verificado a AdZC tem vindo a implementar várias medidas e boas-práticas, que visam a redução/otimização cada vez maior, do consumo de papel.

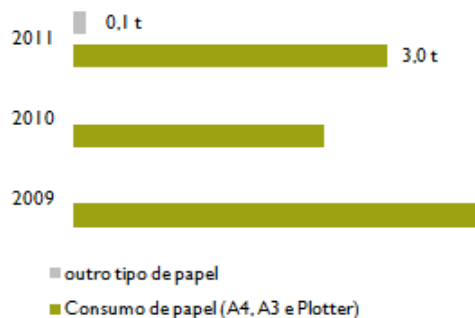
Apesar do papel ter um maior destaque, também foram tomadas medidas no sentido de racionalizar o consumo de outros materiais.

BOAS PRÁTICAS PARA REDUÇÃO/OTIMIZAÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL:

- UTILIZAÇÃO DE FOLHAS IMPRESSAS COMO FOLHAS DE RASCUNHO;
- NAS IMPRESSORAS LOCALIZADAS NOS GABINETES, UTILIZAÇÃO DE FOLHAS JÁ IMPRESSAS PARA REIMPRESSÃO DE DOCUMENTOS *DRAFT*;
- IMPRESSÃO E CÓPIAS FRENTE/VERSO;
- UTILIZAÇÃO DE PAPEL RECICLADO NO PAPEL TIMBRADO, CARTÕES-DE-VISITA, PASTAS, E NA IMPRESSÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA;
- IMPRESSÃO DO RELATÓRIO E CONTAS DE 2010, NUMA GRÁFICA CUJOS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE SÃO CERTIFICADOS, BEM COMO A RESPECTIVA CADEIA DE RESPONSABILIDADE, SEGUNDO A PEFC e FSC GARANTINDO A AQUISIÇÃO DE PAPEL PROVENIENTE DE FLORESTAS GERIDAS DE FORMA RESPONSÁVEL;
- INCENTIVO À NÃO IMPRESSÃO ATRAVÉS DE MENSAGEM NO RODAPÉ DO *E-MAIL*.



CONSUMO DE PAPEL (GRI ENi)





GESTÃO DE RESÍDUOS

A AdZC já reportou, neste relatório, a produção de resíduos resultantes do processo, que são os que produz em maior quantidade, no entanto, existe produção de outro tipo de resíduos, classificados como perigosos e não perigosos, sendo que os primeiros representam apenas 3%. Entre outros, a AdZC produz, papel e cartão, plástico, componentes de equipamento fora de uso, embalagens contaminadas (*tonners* e tinteiros), panos absorventes contaminados e resíduos de laboratório.

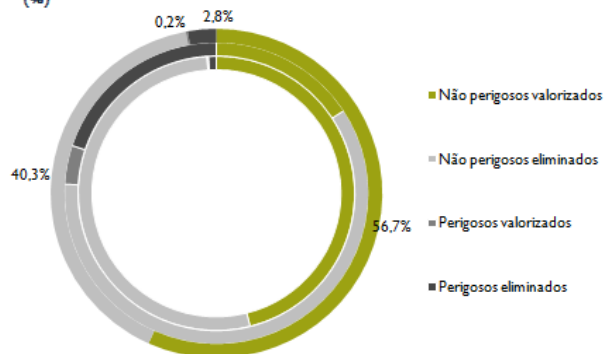
A AdZC está empenhada na redução da quantidade de resíduos produzidos e no aumento da proporção que valoriza (**GRI EN22 e EN26**).

Apesar desse esforço, face ao ano de 2010, a AdZC, aumentou a produção de resíduos, essencialmente os não perigosos, que passaram a ser 97% do total dos resíduos produzidos. De salientar que a percentagem de valorização, dos resíduos não perigosos aumentou significativamente de 21%, em 2010, para 58% em 2011. No que se refere aos perigosos houve um aumento de cerca de 19%, na produção, sendo que os resíduos eliminados aumentaram 35%, relativamente ao ano anterior. Neste âmbito a AdZC continua a evidenciar preocupações ao nível da responsabilidade social, com o envio, para a AMI dos tinteiros e *tonners* utilizados, o que contribui, também para a diminuição dos custos com transporte e deposição de

OUTRAS MEDIDAS:

- INSTALAÇÃO DE IMPRESSORAS EM REDE, MINIMIZANDO/ELIMINANDO AS IMPRESSORAS INDIVIDUAIS;
- IMPRESSÃO A PRETO E EM MODO RASCUNHO;
- UTILIZAÇÃO DE PILHAS RECARREGÁVEIS.

RESÍDUOS POR TIPO DE DESTINO FINAL (2009 a 2011)
(%)



resíduos perigosos.

PRINCÍPIO:
PROMOVER O COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

COMPROMETEMO-NOS A:

- Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões;
- Aproveitar o potencial energético das instalações.

Na AdZC o consumo de energia ocorre de forma direta, a partir da utilização de gasóleo e gasolina e de forma indireta com recurso a eletricidade.

No ano de 2011 foram consumidos 23.612 MWh de eletricidade (**GRI EN4**), mais 2% do que o consumo do ano anterior, o que se atribui à entrada em funcionamento de novas infraestruturas, uma vez que, de acordo com o já reportado, as 16 instalações, mais significativas, em termos de consumo, reduziram, em média cerca de 10%.

De salientar que o aumento de 2%, relativamente a 2010, foi bastante inferior quando se compara o consumo de 2010, face a 2009, cujo aumento foi de 6%.

A RACIONALIZAÇÃO DOS CONSUMOS ENERGÉTICOS, A REDUÇÃO /COMPENSAÇÃO DAS EMISSÕES GEE E O APROVEITAMENTO DOS ATIVOS DAS INSTALAÇÕES É UM CONTRIBUTO ESSENCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.

**CONSUMO DE ELETRICIDADE
(GRI EN4) (MWh)**



Relativamente aos combustíveis no ano de 2011 foram consumidos gasóleo, gasolina e GPL.

O gasóleo foi utilizado na frota e nos geradores de emergência, sendo que o primeiro corresponde a 99,9% do consumo, deste combustível.

A gasolina é utilizada, simultaneamente, na frota (viaturas de substituição) e nos equipamentos de desmatção, ambas fontes móveis, sendo que o consumo atribuído ao primeiro equivale a 61% do consumo total deste combustível.

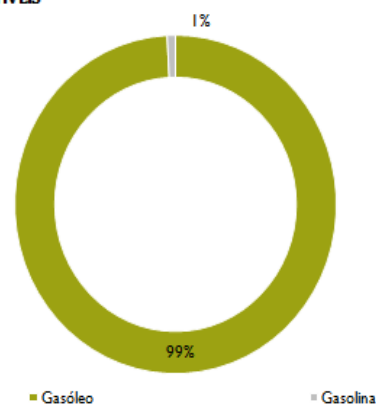
O GPL foi utilizado apenas num *test drive*, para análise da viabilidade de adquirir viaturas com esse combustível, pelo que apenas foram utilizados 87 L, que não vão ser tidos em conta na representação gráfica dos consumos de combustível.

De uma forma global o gasóleo é o combustível mais utilizado, com uma percentagem de 99%.

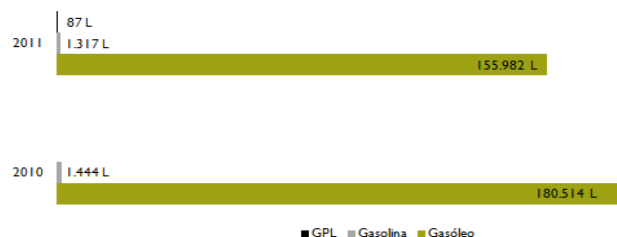
Relativamente ao ano anterior o consumo de combustíveis apresenta uma diminuição, de 14% para o gasóleo e 9% para a gasolina. É importante referir que em 2011 a frota foi reduzida em quatro (4) viaturas, o que ocorreu no último trimestre do ano, pelo que se trata de uma redução efetiva do consumo.

As reduções verificadas resultam de uma gestão cada vez mais eficiente dos diversos processos da organização, nomeadamente o recurso a um sistema de gestão de frota, via localização GPS, para otimizar os vários circuitos permitindo a poupança de combustível **(GRI EN5)**.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (%)



CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (L)



NO ANO DE 2011 REDUZIMOS OS CONSUMO DE GASÓLEO EM 14% E A GASOLINA EM 9%.

Uma das consequências da utilização de combustíveis fósseis é a produção de emissões, que podem ser diretas ou indiretas, dependendo do tipo de energia a que se recorre. Em 2011 a AdZC foi responsável pela emissão de GEE, provenientes da utilização direta de combustíveis, nomeadamente emissões procedentes da queima nos motores de combustão interna das viaturas, dos geradores de emergência e de equipamentos para desmatção (**GRI EN16**).

A quantificação destas emissões atmosféricas é realizada de acordo com o tipo de fonte a que estão associadas, nomeadamente, se se trata de fontes móveis ou de fontes fixas.

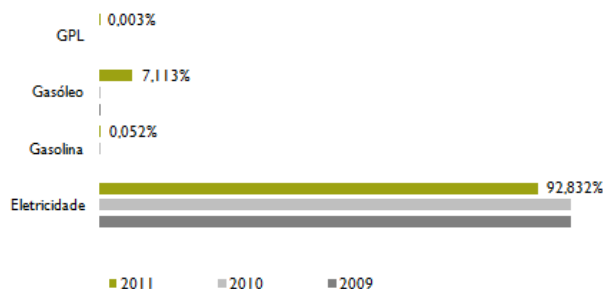
O consumo de combustíveis associados a fontes móveis diminuiu, face ao ano anterior, pelo que as respetivas emissões sofreram uma redução, diretamente proporcional¹(**GRI EN19 e EN20**).

Indiretamente a organização emite gases com efeito de estufa resultantes da geração da eletricidade, bem como emissões produzidas pelos fornecedores, no transporte de reagentes e transporte para encaminhamento de resíduos, entre outros (**GRI EN17**). No presente documento a AdZC só contabilizou as emissões indiretas provenientes da produção da energia elétrica que consome.

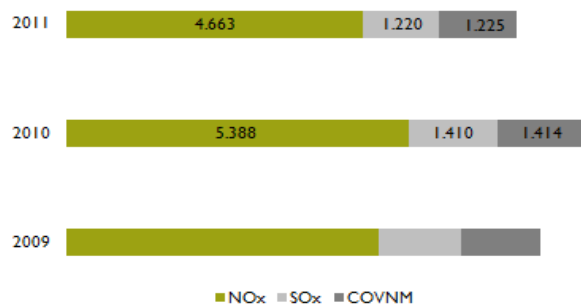
As medidas que a organização tem vindo a tomar, no sentido da diminuição das emissões GEE, estão mencionadas quando é abordada a questão do aumento da eco-eficiência da organização (**GRI EN18**).

Para além das emissões GEE, existem outro tipo de emissões atmosféricas como óxidos de azoto (NO_x), óxidos de enxofre (SO_x), compostos orgânicos voláteis não metálicos (COVNM), partículas, entre outros poluentes, que estão diretamente ligados à destruição da camada de ozono.

EMIÇÃO DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GRI EN16) (%)



EMIÇÕES DEVIDAS A FONTES MÓVEIS (GRI EN19 E EN20) (ton CO2)



¹Na figura é possível observar a distribuição das emissões atmosféricas e a explicitação dos valores de 2011 e 2010, estes últimos devido ao facto de ter sido detetado um erro nos valores apresentados no respetivo relatório

No processo produtivo da AdZC não são utilizadas substâncias destruidoras da camada de ozono, contudo, em atividades transversais e de suporte à organização, utilizam-se equipamentos suscetíveis de contribuir para a depleção da camada de ozono (caso dos aparelhos de ar condicionado, chillers, frigoríficos de refeitórios e laboratórios e secadores de compressores).

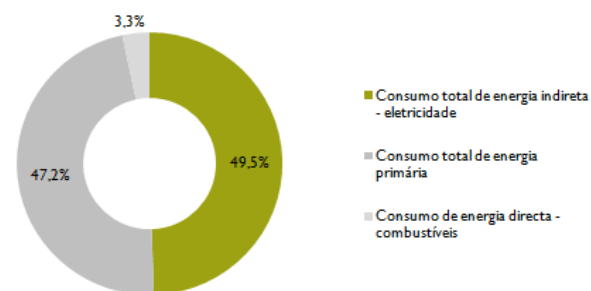
A AdZC desenvolveu uma listagem de equipamentos com líquidos de refrigeração, sendo que em 2011 não se revelou necessário proceder substituição dos referidos líquidos.

No que se refere ao consumo de energia, de uma forma global, o consumo de eletricidade é o que provoca um maior consumo, cerca de 96,7%, quando consideramos o consumo de energia primária e energia consumida da rede (**GRI EN3 e GRI EN4**).

O aproveitamento do potencial energético das instalações, da AdZC tem vindo a ser operado na área da energia solar fotovoltaica, em cooperação com a ENERARIA - Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior e consiste na instalação de painéis solares fotovoltaicos em infraestruturas que apresentam potencial de produção (**GRI EN6**). Em 2011, o número de painéis, colocados nas instalações, para aproveitamento de energia solar para produção de eletricidade foi 104, mais quatro que no ano anterior e produziram 538 MWh, que correspondem a 2,3% da energia consumida, em forma de eletricidade, pela organização. Assim, a energia com origem numa fonte renovável permitiu compensar a emissão de 190,65 tonCO₂.

A AdZC continua empenhada na colocação de mais painéis, bem como no desenvolvimento de outros estudos de análise do potencial dos sistemas adutores, barragens, descargas das ETAR, com vista à racionalização energética dos Sistemas de Água e de Saneamento, assente na reengenharia dos sistemas e instalações e na produção de eletricidade com recurso a energias renováveis.

CONSUMO DE ENERGIA
(GRI EN3 e GRI EN4) (%)



ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS (GRI EC2)

DADA A NATUREZA DAS OPERAÇÕES DA AdZC O *CASH-FLOW* PODE SER AFETADO PELAS CONDIÇÕES CLIMÁTICAS. EM ANOS DE FORTE PLUVIOSIDADE O VOLUME DE ÁGUAS RESIDUAIS A SER TRATADO PELAS ETAR, SOFRE UM INCREMENTO CONSIDERÁVEL. POR NÃO ESTAR OBJETIVAMENTE DEFINIDO NO CONTRATO DE CONCESSÃO DE QUEM É A RESPONSABILIDADE DO PAGAMENTO DESSES ENCARGOS A AdZC TEM SUPTADO UMA PARTE SIGNIFICATIVA AFETANDO, ASSIM O SEU *CASH-FLOW*. POR OUTRO LADO, EM PERÍODOS DE FORTE SECA, AS ORIGENS DE ÁGUA PODERÃO SER IGUALMENTE AFETADAS NO QUE CONCERNE À QUANTIDADE E QUALIDADE DE ÁGUA DISPONÍVEL PARA CAPTAÇÃO.

PRINCÍPIO:

PROMOVER A PROTEÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE

COMPROMETEMO-NOS A:

- Requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.

A AdZC toma medidas por forma a minimizar os potenciais impactos que a sua atividade possa provocar na biodiversidade, apesar de tal não estar formalizado numa estratégia (**GRI EN14**).

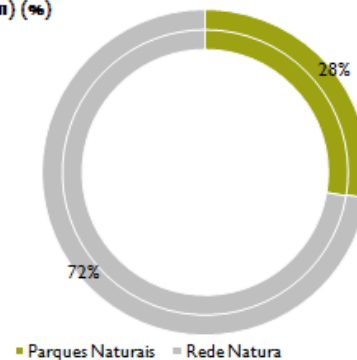
Algumas das infraestruturas da AdZC estão localizadas em áreas protegidas (**GRI EN11**), nomeadamente, no Parque da Natural da Serra da Estrela e Douro Internacional e Rede Natura (ZEC- Malcata, Serra da Estrela, Douro Internacional, Gardunha e ZPE – Douro Internacional e Vale do Águeda e Vale do Côa), onde ocupam cerca de 20,21ha².

O valor de ocupação apresentado respeita a áreas de ETA, ETAR, EEAR e EEAA e aumentou 4% relativamente a 2010. Uma análise em função da atividade, a que as infraestruturas estão associadas, permite afirmar que 57% das instalações implantadas em áreas protegidas estão ligadas à atividade de saneamento.

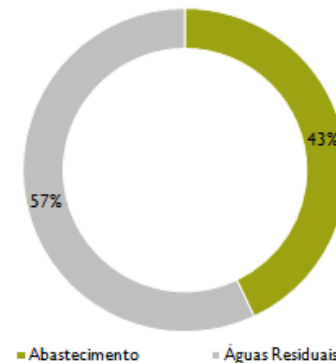
É fundamental referir que existem situações em que determinada área pertence, simultaneamente, a várias áreas protegidas, nomeadamente no município de Figueira de Castelo Rodrigo, em que existe uma área Parque Natural Douro Internacional, respetiva ZPE e ZEC e nos municípios da Guarda e Celorico da Beira zonas pertencentes ao Parque Natural Serra da Estrela e respetiva ZEC.

O CUMPRIMENTO DA SUA MISSÃO IMPLICA UM IMPACTE AMBIENTAL POSITIVO COM A CONTRIBUIÇÃO PARA A DESPOLUIÇÃO E PROTEÇÃO DO MEIO HÍDRICO E CONSEQUENTE PROTEÇÃO DA BIODIVERSIDADE.

ÁREAS PROTEGIDAS OCUPADAS (GRI EN11) (%)



ÁREAS PROTEGIDAS OCUPADAS POR ATIVIDADE (%)



² No relatório de 2010 foi detetado um erro na apresentação do valor de ocupação de áreas protegidas, que em vez de 196 há deveria ter sido 19,6ha. Para o presente relatório foram utilizados os referidos valores já corrigidos.

SIMBIOSE COM OS ACIONISTAS

Os princípios considerados na estratégia de sustentabilidade, da AdZC, são a garantia da sustentabilidade económica e a criação de valor para os acionistas e demais *Stakeholders*.

DESAFIOS

CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E DEMAIS *STAKEHOLDERS* ;
CUMPRIMENTOS DAS ORIENTAÇÕES E OBJETIVOS PREVISTOS NAS ESTRATÉGIAS SETORIAIS;
DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ATIVIDADES.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DA ORGANIZAÇÃO E A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E DEMAIS *STAKEHOLDERS*:

- PROMOVER A CREDIBILIDADE E A TRANSPARÊNCIA DOS MODELOS DE GESTÃO, APROXIMANDO-OS DOS REQUISITOS EXIGIDOS ÀS EMPRESAS COTADAS EM BOLSA;
- PROMOVER A EFICIÊNCIA TÉCNICA FINANCEIRA E ECONÓMICA DOS SISTEMAS ASSEGURANDO A MANUTENÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS EM EXPLORAÇÃO E VALORES MÍNIMOS GARANTIDOS DE RETORNO DO INVESTIMENTO ACIONISTA;
- CRIAR NOVAS ÁREAS DE NEGÓCIO SUBSIDIÁRIAS E COMPLEMENTARES.



O ELEVADO RIGOR TÉCNICO, ECONÓMICO E FINANCEIRO EXIGIDO, A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL E O COMPROMISSO DE MELHORIA CONTÍNUA CONTRIBUI PARA QUE AdZC SE TORNE NUMA ORGANIZAÇÃO CADA VEZ MAIS EFICIENTE.

PRINCÍPIO:

GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DA ORGANIZAÇÃO E A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACIONISTAS E DEMAIS STAKEHOLDERS

COMPROMETEMO-NOS A:

- Promover a credibilidade e a transparência dos modelos de gestão, aproximando-os dos requisitos exigidos às empresas cotadas em bolsa;
- Promover a eficiência técnica financeira e económica dos sistemas assegurando a manutenção das infraestruturas em exploração e valores mínimos garantidos de retorno do investimento acionista;
- Criar novas áreas de negócio subsidiárias e complementares.

Uma gestão rigorosa, apoiada em valores de integridade e ética afiança o cumprimento, por parte da AdZC, do princípio da transparência e credibilidade, nas vertentes financeira e operacional. A AdZC dispõe de vários instrumentos, alinhados com a estratégia do grupo AdP no sentido da implementação e controlo da sua atuação de acordo com valores e princípios.

- Código de Conduta e Ética;
- Comissão de Ética do grupo AdP;
- Plano de Gestão de Risco da Corrupção e Infrações Conexas;
- Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE).

Existe ao nível do grupo AdP uma Comissão de Ética, cuja missão é zelar pelo bom cumprimento do Código de Conduta e Ética, sendo que é possível, para qualquer colaborador, através do endereço eticaadp@adp.pt, colocar questões no âmbito do cumprimento do código.

O plano de gestão de risco da corrupção e infrações conexas obriga à identificação, caracterização e classificação dos riscos, bem como à descrição das medidas implementadas a partir de recomendações para as empresas do sector empresarial do estado, com vista à mitigação do risco.

PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES DO CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA:

- RESPEITO PELOS DIREITOS DOS COLABORADORES;
- RESPONSABILIDADE DA DEFESA E PROTEÇÃO DO MEIO AMBIENTE;
- TRANSPARÊNCIA NAS RELAÇÕES COM O EXTERIOR;
- CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.

As áreas de risco potencial identificadas são:

- Contratação de Empreitadas;
- Aquisição e Venda de Bens e Serviços;
- Patrocínios e Donativos;
- Tráfico de Influências sobre Atos de Gestão.

O cumprimento do plano é auditado, anualmente, pela AICR da *holding* e ao contrário da avaliação realizada relativamente a 2010, que recaiu no período 1 de janeiro 2010 a 30 de novembro 2010 e cuja auditoria decorreu no mês de dezembro do mesmo ano, o período de avaliação de 2011 foi de 1 de janeiro a 31 de dezembro, pelo que a auditoria decorreu em janeiro de 2012 (**GRI SO2**).



Para além dos instrumentos descritos acima, existem outros mecanismos, implementados, que permitem controlar o funcionamento do modelo de gestão:

- Auditorias às contas, por auditores externos (Ernst & Young);
- Certificação legal das contas (Ernst & Young);
- Auditorias ao contrato de concessão, contratos de fornecimento e contratos de recolha (AICR);
- Auditorias ao Investimento (*holding*);
- Auditorias de avaliação de qualidade do serviço (ERSAR);
- Acompanhamento do processo de Contratação Pública e pagamentos a fornecedores, referentes a empreitadas alvo de apoios comunitários, pelas entidades responsáveis pela atribuição das verbas do Fundo de Coesão (POVT e IFDR);
- Auditoria ao SRE (APCER);
- Auditoria de verificação da conformidade legal, a AdZC, inclui no seu plano de auditoria interna, pelo menos uma auditoria de verificação da conformidade legal, por uma entidade externa, por forma a garantir que a organização dá resposta a todos os requisitos legais, que lhe são aplicáveis, nas áreas da qualidade, ambiente SHST e Responsabilidade Social (SIAWISE);

- Inspeção por entidades externas (ACT, IGAOT, ARH, etc.).

Em 2011 a AdZC foi alvo de uma (1) inspeção de verificação do cumprimento de leis e regulamentos ambientais (**GRI EN28**) e uma (1) relativa ao cumprimento dos requisitos gerais. Em nenhum dos casos a AdZC foi condenada ao pagamento de coimas ou sofreu alguma sanção (**GRI SO8 e PR9**). Não ocorreu nenhuma inspeção relativa aos impactos causados na saúde e segurança durante o ciclo de vida do produto (**GRI PR9**).

No ano de 2011 a auditoria de verificação da conformidade legal foi realizada durante o mês de julho.



Todos os instrumentos existentes permitem minimizar a ocorrência de situações de corrupção, sendo que em 2011 não foi detetado nenhum incidente (**GRI SO4**).

De acordo com o modelo de concessão é da competência do membro do Governo responsável pela área do ambiente a fiscalização de leis e regulamentos aplicáveis, bem como o cumprimento das cláusulas do contrato de concessão e a suspensão das atividades.

O Orçamento e Projeto Tarifário (OPT) é aprovado pela mesma entidade, sendo que as tarifas, apresentadas decorrem das condições específicas da AdZC, nomeadamente o volume de investimento previsto e os custos operacionais.

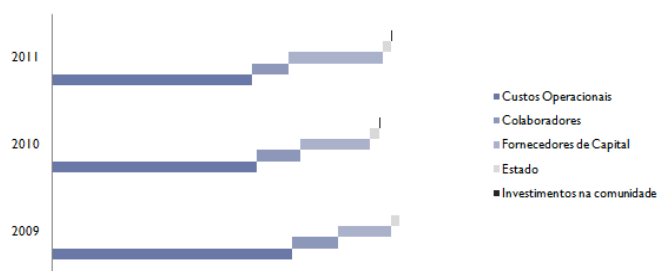
Na AdZC as tarifas de abastecimento e saneamento apresentam para 2011 os valores de 0,6309€ e 0,6974€, respetivamente. O custo da prestação do serviço, que tem vindo a aumentar, está diretamente relacionado com as características da área de intervenção, que no caso da AdZC, é descrita como de orografia complexa, dispersão geográfica e fraca densidade populacional, pelo que na atual conjuntura o equilíbrio entre os vetores económico e social é um verdadeiro repto ao desempenho da organização.

Em 2011 o valor económico gerado e distribuído viu o seu valor aumentar, face ao ano anterior, em 4,6% e 4%, respetivamente.

No caso do valor económico distribuído, apenas a parcela referente aos fornecedores de capital sofreu um aumento, que é decorrente do aumento do endividamento bancário, uma vez que, o incumprimento dos municípios tem obrigado a empresa a recorrer a financiamento de curto prazo para regularizar os seus *deficits* de



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO
(GRI EC)

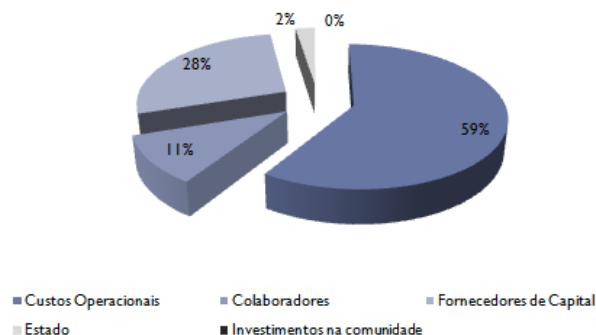


tesouraria.

O apuramento dos encargos financeiros, em 2011, foi também condicionado pelo aumento das taxas de juro e já é responsável por 59% do valor económico distribuído.



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO 2011
 (GRI EC1) (%)



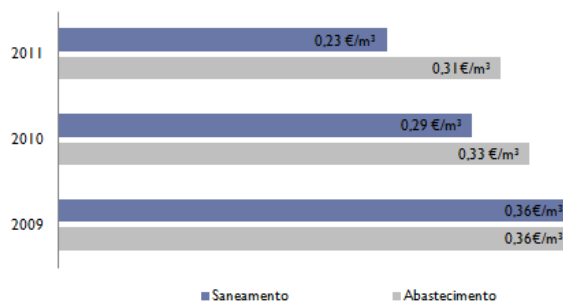
No sentido oposto têm seguido os custos operacionais com uma redução de 2% relativamente ao ano de 2010, sendo que desde 2009 a redução já atinge os 16,5%.

Consequentemente o valor de *cash-cost*, tem vindo a sofrer uma redução, mais acentuada na atividade de saneamento, que desde 2009 já atingiu os 36%. No que se refere à atividade de abastecimento a redução atingiu 14%.

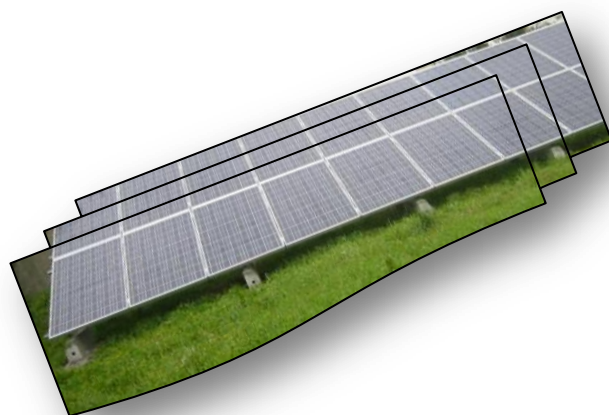
No que se refere a recebimentos provenientes do Fundo de Coesão, durante o ano de 2011 a organização reconheceu benefícios financeiros da ordem de 3.028.216€ (GRI EC4).

Relativamente à criação de valor para o acionista, em 2011, foram mantidas e melhoradas as medidas já implementadas no sistema de planificação e controlo, no sentido do cumprimento dos objetivos de gestão.

CASH-COST
 (€/m³)



A AdZC foi autorizada, pelo concedente, a exercer a atividade de microprodução de energia, a partir da instalação nas infraestruturas da concessão, de painéis fotovoltaicos, conforme mencionado no ponto relativo ao compromisso de combate às alterações climáticas, do presente relatório.



Os riscos e oportunidades devido às alterações climáticas estão descritos no ponto referente à gestão e controlo de risco da AdZC (**GRI EC2**).

Em 2011 foi registada produção de energia, nas referidas instalações, com geração de 24.617,41€ de receitas (**GRI ECI**), que corresponde a 0,12% do total de receitas da AdZC, valor que aumentou ligeiramente, face ao ano de 2010.



SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

Os princípios considerados na estratégia de sustentabilidade, da AdZC, garantem um investimento no Capital Humano que é decisivo na dinamização e no sucesso das organizações conduzindo à excelência do serviço.

DESAFIOS

QUALIFICAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS;
PROMOÇÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES:

- GARANTIR A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES;
- MOTIVAR E RECONHECER O BOM DESEMPENHO DOS COLABORADORES;
- DESENVOLVER O CONHECIMENTO E O POTENCIAL DOS COLABORADORES DISPONIBILIZANDO A FORMAÇÃO NECESSÁRIA
- REDUZIR OS RISCOS A QUE ESTÃO SUJEITOS NO AMBIENTE DE TRABALHO;
- MELHORAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA.

**PRINCÍPIO:
 VALORIZAR A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES**

COMPROMETEMO-NOS A:

- Igualdade de oportunidades;
- Motivar e reconhecer o bom desempenho dos colaboradores;
- Desenvolver o conhecimento e o potencial dos colaboradores disponibilizando a formação necessária;
- Reduzir os riscos a que estão sujeitos no ambiente de trabalho;
- Melhorar os canais de comunicação interna.

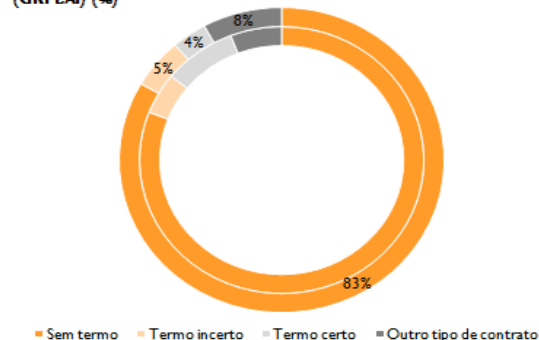
A realidade económica e social de Portugal sofreu um agravamento, generalizado, em 2011. Na área de concessão da AdZC, caracterizada por uma população envelhecida, o aumento do desemprego tem vindo a agravar a situação, uma vez que a população jovem tem cada vez mais tendência sair da região para procurar novas oportunidades, noutros locais.

Em 2011, o número de colaboradores era de 114, todos em regime de horário completo, (GRI LA1).

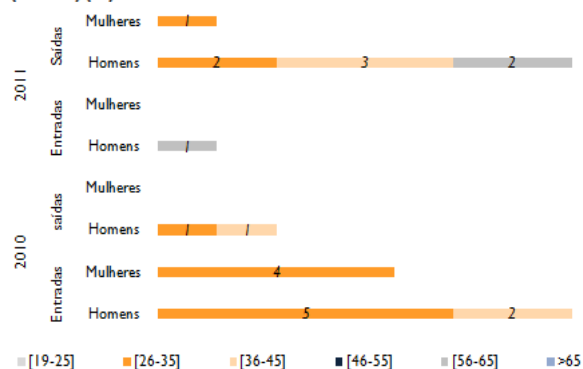
Em 2011, o número de colaboradores viu o seu valor reduzido, face ao ano anterior, em cerca de 6%, dado que saíram oito trabalhadores e um regressou, à AdZC, após ter cumprido um contrato numa empresa do Grupo (GRI LA2).

De acordo com a política de emprego do Grupo, é privilegiada a mobilidade interna, pelo que é potenciada a transferência de colaboradores entre empresas do Grupo.

VÍNCULO CONTRATUAL (GRI LA1) (%)



ROTATIVIDADE 2011 (GRI LA2) (Nº)



Sempre que a AdZC pretende contratar novos colaboradores recorre à direção de recursos humanos corporativos (grupo AdP), que aciona todos os mecanismos internos, por forma a verificar a existência, noutras empresas do Grupo, de recursos adequados às necessidades da organização e que estejam disponíveis para tal. De notar que este processo potencia, sempre, a ocorrência de uma situação *win-win* (para o colaborador e para a empresa). Quando não são obtidos resultados, a partir desse processo, então o recrutamento passa a ser externo e decorre de acordo com o processo definido no Grupo (**GRI EC7**).

Nestes casos, a organização recruta os quadros, de que necessita, na sua área de intervenção, contribuindo para o emprego local e para a fixação de pessoas no interior do país, que apresenta grandes problemas ao nível da desertificação e do envelhecimento. Desta forma concorre para a meta, estabelecida no QREN, de garantia de coesão social, através do aumento de emprego e o reforço da empregabilidade.

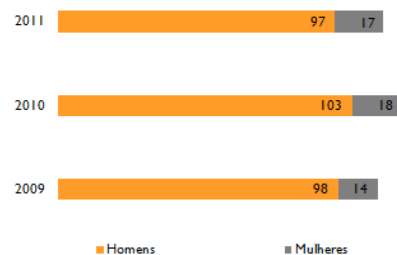
Outro contributo importante, nesse sentido, é a estabilidade no emprego, sendo que em termos de vínculo contratual, 83%, dos colaboradores, possuía, a 31 de dezembro de 2011, contrato sem termo, verificando-se, uma antiguidade média de 7,89 anos, valor elevado quando se trata de uma organização que completou, em 2011, o seu décimo primeiro aniversário. A grande maioria dos colaboradores, 84%, está na AdZC há mais de seis anos e 93% há mais de três.

Tendo em conta a faixa etária dos seus colaboradores, em que cerca de 44% possuem entre 26 e 35 anos, apresenta-se como um agente de fixação de jovens, contribuindo de forma positiva para o desenvolvimento da região.

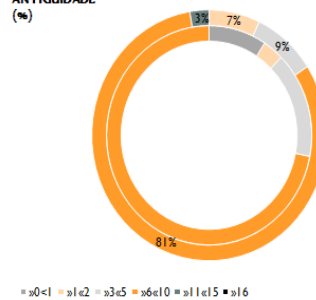
POR FORMA A AGILIZAR O ACOLHIMENTO DE NOVOS COLABORADORES A ADZC IMPLEMENTOU UM PROCESSO QUE VISA FORNECER AO NOVO MEMBRO DA EQUIPA, TODAS AS INFORMAÇÕES FUNDAMENTAIS, SOBRE A EMPRESA QUE VAI INTEGRAR:

- VALORES;
- FORMA DE ATUAÇÃO;
- PROCEDIMENTOS A ADOTAR EM DIFERENTES SITUAÇÕES DE TREABALHO;
- DAR A CONHECER O GRUPO AdP.

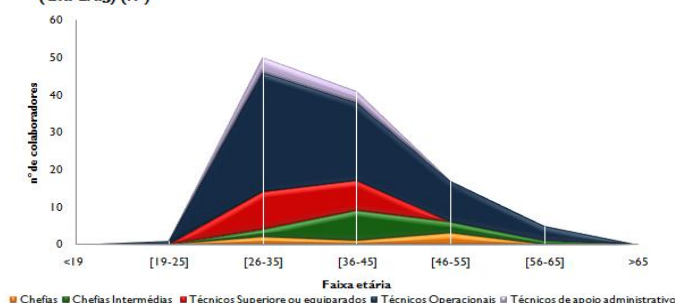
COLABORADORES POR GÊNERO (GRI LA13) (Nº)



ANTIGUIDADE (%)



CATEGORIAS PROFISSIONAIS POR FAIXA ETÁRIA (GRI LA13) (Nº)



Por forma a contribuir para a promoção do contacto com o mercado de trabalho e emprego a AdZC, tem vindo a proporcionar estágios para várias áreas de formação, dando a possibilidade de aquisição de experiência em contexto laboral (**GRI LAI**). Em 2011 foram realizados 28 estágios, um aumento de 33,3%, face ao ano anterior, em área como:

- Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Manutenção;
- Operação Abastecimento e Saneamento;
- Controlo Analítico;
- Comunicação e Imagem;
- Recursos Humanos.

NÚMERO DE ESTÁGIOS (GRI LAI) (Nº)

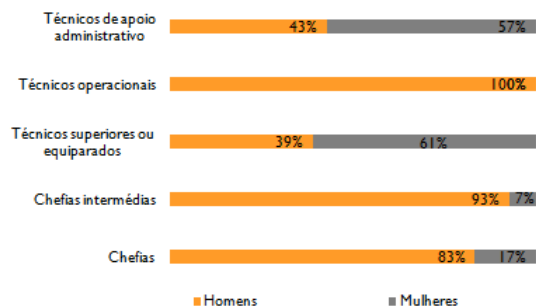


IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

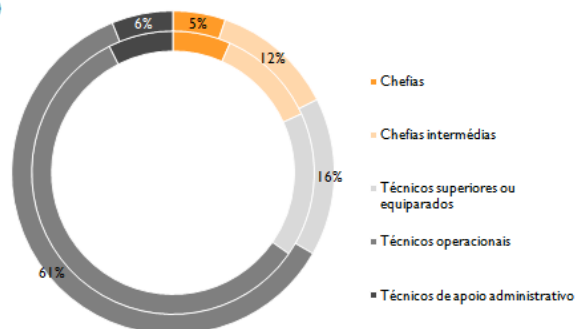
A AdZC considera que a igualdade de oportunidades, entre os seus colaboradores, é fundamental, para manter um ambiente de trabalho saudável e competitivo e que permita um enriquecimento mútuo, dando um contributo decisivo para o aumento da eficiência da organização. O compromisso expresso, no Código de Conduta e Ética, de exercer uma gestão de recursos humanos em concordância com os princípios de igualdade e não discriminação, reforça essa posição.

Numa análise à forma como estão distribuídos os colaboradores pelas várias categorias profissionais, quer em termos de género, quer por nível etário, pode observar-se a aplicação da referida política, uma vez que existem colaboradores de ambos os géneros em todas as categorias, com exceção dos técnicos operacionais que possuem exclusivamente colaboradores do género masculino, situação que decorre das características associadas à função.

CATEGORIAS FUNCIONAIS POR GÉNERO (GRI LA13) (%)



CARATERIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR CATEGORIA (%)



No que se refere às categorias profissionais os técnicos operacionais correspondem a 61% dos colaboradores da AdZC, uma vez que são os responsáveis pelo acompanhamento, no terreno, dos vários processos que constituem as atividades de abastecimento e saneamento. As restantes quatro categorias apresentam valores bastante menores e estão próximas, entre si, duas a duas.

NÚMERO DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL (GRI LA13) (Nº)



A contratação de colaboradores portadores de deficiência, com nacionalidade não portuguesa e provenientes de outras minorias também demonstra a aplicação, por parte da AdZC, da igualdade de oportunidades. Na AdZC 1,8% dos colaboradores enquadram-se nos fatores de diversidade, nomeadamente nas categorias, portadores de deficiência e outras minorias (GRI LA13).

A AdZC COMPROMETE-SE A CUMPRIR O CÓDIGO DE CONDUTA "EMPRESAS E VIH" E A APLICÁ-LO, CONTINUAMENTE EM TODAS AS SUAS ATIVIDADES.

No ano de 2011, o número de colaboradores, da AdZC, que estavam ligados a algum sindicato era de 10, o que corresponde a 8,8% do total. Os sindicatos representados são o STAL (Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local) e no SITE (Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente), com uma distribuição de 90% e 10%, respetivamente.

NÚMERO DE COLABORADORES SINDICALIZADOS (Nº)



Nenhum colaborador se encontra abrangido por acordo de negociação coletiva (GRI LA4 e HR5).

Num processo eleitoral, que teve lugar em 2009, foi eleito o representante dos trabalhadores para a Responsabilidade Social (GRI HR5).

A AdZC desenvolveu e implementou, em todas as suas atividades, procedimentos para atuação em caso de trabalho infantil, discriminação, sob qualquer forma e, ainda, trabalho ilegal. Esta última foi incluída, como prevenção, após avaliação da realidade da organização, em toda a cadeia de fornecimento (GRI HR6 e HR7).



Relativamente aos estágios que decorrem na AdZC, o procedimento estabelecido, na organização, passa por avaliar as tarefas a realizar, por forma a autorizar, apenas, as que são definidas como de baixo risco.

Em 2011, não foi identificado nenhum caso de discriminação, ou de qualquer outro, pelo que não houve necessidade de dar início a qualquer dos procedimentos mencionados anteriormente (**GRI HR4**).

DESEMPENHO DOS COLABORADORES

O processo de Avaliação de Desempenho dos colaboradores, que a AdZC tem vindo a aplicar, desde 2009, foi desenvolvido pelo Grupo e consiste na avaliação, de cada colaborador, em função dos objetivos definidos e do perfil de competências, da respetiva função. Desta forma pretende-se que cada colaborador seja o mais eficiente possível no cumprimento dos seus objetivos, contribuindo, de uma forma decisiva para o bom desempenho da organização.

Na avaliação de desempenho relativa ao ano de 2011, foram avaliados 99% dos colaboradores, que eram os que satisfaziam os requisitos estabelecidos no processo (**GRI LA12**).

Este processo não abrange os administradores da AdZC, uma vez que a sua avaliação é realizada, pela AdP, em função dos objetivos estabelecidos, para cada ano de mandato, no Contrato de Gestão.

Ao nível da gestão de carreiras, o plano que está em vigor, na AdZC, é o aplicado nas empresas participadas do grupo AdP que, para cada nível das várias carreiras, estabelece o salário base, independentemente do género do colaborador.

A AdZC REJEITA QUALQUER FORMA DE DISCRIMINAÇÃO (NA CONTRATAÇÃO, REMUNERAÇÃO, ACESSO A FORMAÇÃO, PROMOÇÃO, DENUNCIA DE CONTRATO OU REFORMA, COM BASE EM RAÇA, CLASSE SOCIAL, NACIONALIDADE, RELIGIÃO, DEFICIÊNCIA, GÉNERO, ORIENTAÇÃO SEXUAL, ASSOCIAÇÃO A SINDICATOS, OU A FILIAÇÃO POLÍTICA, IDADE OU MOTIVOS FAMILIARES, ENTRE OUTROS), PRÁTICAS ABUSIVAS E O RECURSO A TRABALHO FORÇADO E A TRABALHO INFANTIL, Opondo-se a que CRIANÇAS E TRABALHADORES JOVENS SEJAM EXPOSTOS A SITUAÇÕES PERIGOSAS, INSEGURAS OU INSALUBRES.

OBJETIVOS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO:

- AVALIAR SISTEMÁTICA E OBJETIVAMENTE CADA COLABORADOR;
- IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MELHORIA E DESENVOLVIMENTO;
- CRIAR BASE PARA PLANEAMENTO E GESTÃO DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO, DE CADA COLABORADOR;
- DETETAR POTENCIALIDADES DE EVOLUÇÃO PROFISSIONAL.

No ano de 2011 os colaboradores usufruíram de benefícios concedidos, pela AdZC.

A administração da AdZC, preocupada em garantir que o seu capital humano está apto a dar resposta, de forma rápida, competente e rigorosa aos vários desafios com que se depara, incluiu, na sua Política de Responsabilidade Empresarial o compromisso de proporcionar, a cada colaborador, uma formação regular e adequada, às funções que desempenham.

Assim, desde que a AdZC implementou o sistema de avaliação de desempenho, em vigor, a elaboração do Plano de Formação tem vindo a incorporar os resultados do Desenvolvimento Pessoal, que tem como objetivo identificar as principais áreas que deverão ser alvo de melhoria, por forma a promover um desempenho mais eficiente, na função que o colaborador desempenha, ou prepará-lo e orientá-lo para novas responsabilidades e exigências que se perspetivem.

Em 2011 a AdZC aumentou, significativamente, a quantidade de horas de formação que ministrou aos seus colaboradores, relativamente aos anos anteriores, perfazendo um total de 3.559 horas.

As ações de formação podem ter origem interna ou externa, sendo que em 2011, 6% das horas dadas tiveram origem interna. Relativamente às áreas em que recaiu a maioria das horas de formação foram:

- Ciências Sociais e Comportamentais;
- Informática;
- Engenharia de Sistemas de Abastecimento e Saneamento;
- Segurança e Higiene no Trabalho;

BENEFÍCIOS OFERECIDOS AOS COLABORADORES, DA AdZC, EM 2011:

- SEGURO DE SAÚDE PARA O COLABORADOR QUE, CASO ESTEJA A CONTRATO SEM TERMO É EXTENSÍVEL AO AGREGADO FAMILIAR;
- NO PERÍODO DE NATAL A ADMINISTRAÇÃO DISTRIBUIU UM CABAZ, A CADA COLABORADOR E PRESENTES PARA OS QUE TÊM FILHOS COM IDADE ATÉ 12 ANOS (INCLUSIVÉ);
- PROTOCOLO COM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS VISANDO MELHORES CONDIÇÕES DE CRÉDITO;
- PROTOCOLO COM CORRETORAS DE SEGUROS PARA MELHORES CONDIÇÕES EM SEGUROS INDIVIDUAIS E FAMILIARES;
- PROGRAMA DE VISITAS AO MUSEU DA ÁGUA DA EPAL;
- ACESSO AOS ESPETÁCULOS DO TMG (Nº LIMITADO DE BILHETES).

A AdZC AUMENTOU O NÚMERO DE HORAS DE FORMAÇÃO EM 212%, FACE A 2010.

- Contabilidade e Fiscalidade;
- Operação de sistemas de Abastecimento e de Saneamento;
- Ciências Empresariais;
- Proteção Ambiental.

O valor apresentado acima diz respeito ao valor total, pelo que para fornecer uma imagem real da situação da organização, apresenta-se, na figura ao lado, a distribuição do referido valor por horas de formação por colaborador e por categorias profissionais (**GRI LA10**).

De uma forma geral os valores globais e por colaborador viram o seu valor aumentar, de uma forma expressiva, para praticamente a totalidade das categorias funcionais, exceção feita para a administração, que sofreu uma redução.

Apesar do aumento verificado no ano em análise, para 2012 a AdZC tem como objetivo continuar a aumentar o número de horas de formação, uma aposta clara na melhoria contínua defendida na sua Política de Responsabilidade Empresarial.

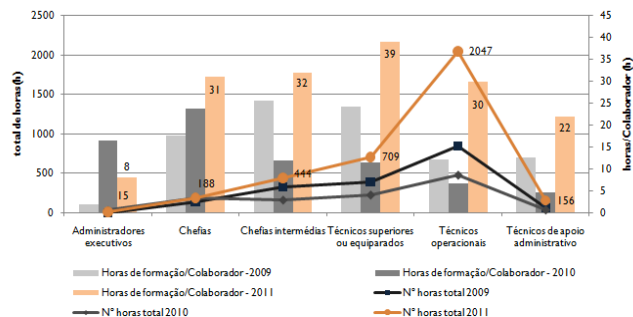
HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Tendo em conta a estreita ligação entre as áreas de Recursos Humanos e Higiene e Segurança, bem como a sua influência no desempenho da organização, a AdZC, por forma a minimizar todos os riscos, associados à sua atividade, implementou e certificou um sistema de gestão de saúde, higiene e segurança no trabalho, segundo o referencial OHSAS 18001/NP4397. Neste âmbito assumiu compromissos ao nível da verificação periódica da conformidade legal, da identificação de perigos e avaliação de riscos (IPAR) ocupacionais e do planeamento de prevenção e resposta a emergências, por forma a permitir uma redução da sinistralidade e proporcionar, aos colaboradores, um ambiente de trabalho seguro.

HORAS TOTAIS DE FORMAÇÃO (horas)



HORAS DE FORMAÇÃO TOTAL E POR COLABORADOR E POR CATEGORIA PROFISSIONAL (GRI LA10) (horas)



A AdZC VIU O SEU SISTEMA DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, SEGUNDO O REFERÊNCIAL SA 8000, CERTIFICADO NO MÊS DE OUTUBRO DE 2011.

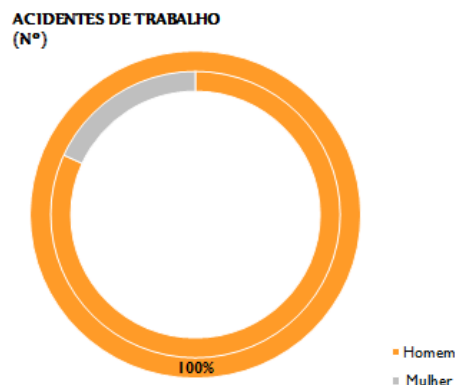
Relativamente ao representante dos trabalhadores para a responsabilidade social, eleito pelos colaboradores, que acumula a representação para a SHST, é o elo de ligação, entre os colaboradores, o técnico superior de SHST e a Gestão de Topo. **(GRI LA6).**

No que se refere à organização e prestação dos serviços de segurança e saúde no trabalho a AdZC recorre a uma empresa externa, devidamente autorizada, pela ACT, que tem afetos, à prestação de serviços dois técnicos superiores de segurança e higiene no trabalho e um médico do trabalho.

Tendo em conta que o valor associado a doenças profissionais é zero, é sobre os acidentes de trabalho que recaem as preocupações, da AdZC. Por forma a diminuir, de forma sustentada, o número de acidentes, a organização tem vindo a realizar, sistematicamente a análise das causas, o que permite uma ação seletiva sobre as mesmas. No ano de 2011 o número de acidentes diminuiu, face a 2010 e a análise realizada revelou que a maioria resulta de práticas ou atos inseguros, com incidência para “posição ou movimento inadequado”, pelo que as correções e/ou as ações corretivas/preventivas propostas passaram, na sua maioria, por realizar ações de sensibilização aos colaboradores. Ocorreram, no entanto, situações em que foi necessário atuar na situação que provocou o acidente.

Em 2011 o número de acidentes de trabalho diminuiu, em 25%, face a 2010, sendo que só atingiram colaboradores homens, ao contrário do ano anterior. Esta situação é entendível tendo em conta que os técnicos operacionais, todos do género masculino, são os que estão mais expostos ao risco.

Dos três acidentes ocorridos dois deram origem a baixa médica, sendo que um foi devido a um acidente de viação. Este tipo de acidente é considerado com probabilidade elevada, uma vez que



A AdZC DIMINUIU O NÚMERO DE ACIDENTES DE TRABALHO EM 25%, FACE A 2010.

algumas das funções obrigam a deslocamentos frequentes, ao longo da área da concessão. Este acidente foi o responsável por 88% dos dias perdidos em 2011.

Ao nível dos exames médicos, em 2011, foram realizados, um total de 63 exames.

A AdZC, no âmbito do PPRE e no sentido de avaliar a capacidade de resposta, da organização, às situações identificadas como cenários de emergência, planifica vários exercícios/simulacros para os diferentes cenários, por forma a permitir aos colaboradores, colocar em prática os conceitos teóricos ministrados, em ações de formação, bem como testar os procedimentos e os meios materiais existentes, para o efeito.

No ano de 2011 foram realizados 14 exercícios/simulacros ao nível das atividades de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, um aumento de cerca de 56%, face a 2010, contemplando 6 cenários de emergência. Foram, ainda, realizados 9 exercícios em empreitadas.

No sentido da prevenção, para além dos exercícios/simulacros, a organização promoveu, no ano em análise:

- Avaliação do Ambiente Térmico;
- Avaliação da iluminância;
- Caracterização da Exposição Ocupacional a Agentes Químicos (Oficina Manutenção);
- Avaliação de Agentes Microbiológicos;
- Avaliação de Atmosferas Explosivas;
- Formação /Sensibilização em EPI;
- Formação em Condução de Empilhadores;
- Formação em Trabalhos em Espaços Confinados;
- Desenvolvimento de Regulamento EPI;

ÍNDICES E SEGURANÇA NO TRABALHO (GRI LA7)	2009	2010	2011
Taxa de Frequência	34,23	21,74	15,19
Taxa de Doenças Profissionais	0	0	0
Taxa de Gravidade	327,96	119,58	207,58
Taxa de Absentismo	0,37	1,80	4,22
Número de Óbitos	0	0	0

ATIVIDADES DE MEDICINA NO TRABALHO	Nº EXAMES
Exames Admissão	0,00
Exames Periódicos	60
Exames Ocasionais	3,00
Ação de Imunização	0,00
TOTAL DE EXAMES	63



- Avaliação de Riscos Psicossociais;
- Criação de Folhetos Informativos;
- Divulgação do Relatório de Sinistralidade Laboral;
- Comemoração do Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho.

No âmbito da comemoração do Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho, a AdZC promoveu ações de formação e sensibilização, com o objetivo de consciencializar os seus colaboradores para a importância da prevenção na segurança no trabalho. A organização recorreu à criação de um circuito que simulava tarefas operacionais desenvolvidas periodicamente pelos colaboradores, designadamente a verificação e identificação de procedimentos e metodologias de 1^{os} socorros, trabalhos em espaços confinados, movimentação manual de cargas e identificação de perigos e avaliação de riscos. O recurso a uma componente essencialmente prática permitiu utilizar esta atividade como ferramenta de avaliação da eficácia da formação, de algumas ações proporcionadas anteriormente, nomeadamente sinalizar dificuldades na utilização de equipamentos de proteção individual - EPI's e caixas de 1^{os} socorros e formar no reconhecimento de sinalização de segurança.



No que se refere aos Folhetos Informativos foram emitidos sete, sobre os temas,

- Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho;
- Utilização de EPI (2);
- Primeiros Socorros;
- Avaliação da Exposição Ocupacional a Agentes Químicos;
- KIT Laboratório 1º Socorros;
- Trabalhos em Espaços Confinados.

Ao nível da formação a AdZC prevê continuar a sua aposta na melhoria das competências, de todos os colaboradores, quer ao nível de SHST, quer de outras áreas específicas, com o objetivo de minimizar as dificuldades e aumentar a eficiência no desempenho das funções.

Tendo em conta que situações que configuram fatores psicossociais do trabalho podem gerar sobrecargas físicas e mentais que trazem consequências para a satisfação, saúde e bem-estar dos colaboradores, a AdZC decidiu realizar um estudo com o objetivo de investigar a relevância que a satisfação no trabalho exerce sobre os colaboradores e pela possibilidade de auxiliar na compreensão sobre a associação entre procura de trabalho, satisfação no trabalho e saúde do trabalhador. O estudo foi realizado com base no preenchimento, anónimo e voluntário, de um questionário a que responderam 90 dos colaboradores pertencentes às várias áreas da organização.

O estudo revelou, como conclusão, que na sua maioria os colaboradores estão satisfeitos, tendo sido identificadas oportunidades de melhoria que conduzem à definição e implementação de medidas corretivas/preventivas, no ambiente psicossocial do trabalho, por forma a promover a saúde dos colaboradores.

POR FORMA A AGILIZAR O ACOLHIMENTO DE NOVOS COLABORADORES A ADZC IMPLEMENTOU UM PROCESSO QUE VISA FORNECER AO NOVO MEMBRO DA EQUIPA, TODAS AS INFORMAÇÕES FUNDAMENTAIS, SOBRE A EMPRESA QUE VAI INTEGRAR:

- VALORES;
- FORMA DE ATUAÇÃO;
- PROCEDIMENTOS A ADOTAR EM DIFERENTES SITUAÇÕES DE TRABALHO;
- DAR A CONHECER O GRUPO AdP.

“O TRABALHO É UM MODO PELO QUAL O HOMEM PODE REALIZAR-SE E DAR SENTIDO À SUA EXISTÊNCIA, ONDE A REALIZAÇÃO DE UMA ATIVIDADE QUE SEJA SATISFATÓRIA, QUE VENHA AO ENCONTRO DOS SEUS VALORES E QUE PROPORCIONE PRAZER, APARECE ASSOCIADA A UMA MELHOR CAPACIDADE PARA O TRABALHO E UMA MELHOR CONDIÇÃO PARA A SAÚDE MENTAL.”

/V Relatório Satisfação no Trabalho e os Riscos Psicossociais, Questionário 2011.

COMUNICAÇÃO INTERNA



Por forma a integrar, cada vez mais, os colaboradores, a AdZC tem vindo a privilegiar a comunicação interna, dentro da organização e ao nível do Grupo, com a criação e manutenção de vários mecanismos que a assegurem.

A dimensão da AdZC, em termos regionais, no que se refere a número de colaboradores e dispersão geográfica das infraestruturas exige uma atenção especial, nesta matéria, por forma a garantir que todos os colaboradores têm, de uma forma ou de outra, acesso à informação, bem como lhes seja possível apresentar, sempre, as suas reclamações/sugestões.

Os processos de comunicação interna, da AdZC, baseiam-se, maioritariamente, na utilização da via digital, nomeadamente o *mail*, que é o mais utilizado. No entanto, existem outros como o Portal do Colaborador, onde estão disponíveis diversas informações sobre o funcionamento da organização e recursos humanos e ao qual se acede a partir do site institucional (www.adzc.pt).

Outras formas de comunicação utilizadas são a afixação de informações, em formato papel, em locais estratégicos perfeitamente definidos, na sede e infraestruturas, que ocorre por via da exigência da legislação ou por impossibilidade da existência, da mesma, em formato digital.

Relativamente à apresentação de Reclamações/Sugestões, por parte dos colaboradores, são disponibilizadas, para além da via digital, caixas de sugestões, colocadas na sede e em algumas infraestruturas, que garantam a acessibilidade ou através de recurso ao Representante dos Trabalhadores para a responsabilidade social e SHST, que é um elo de comunicação.

Outra forma de potenciar a comunicação, entre os colaboradores, passa pela organização de atividades que permitam o contacto informal entre colaboradores. Assim, a AdZC, durante o ano em análise, promoveu a realização de um torneio de Futsal, na praia fluvial do Sabugal e a realização da primeira grande caminhada AdZC desde Manteigas a Folgosinho (Gouveia).

No que se refere ao Grupo a informação geral é difundida através do seu site institucional (www.adp.pt) e de newsletter, em formato digital, que também está disponível no site. Existe, ainda, o Portal da Engenharia que partilha informação entre as empresas, do Grupo, cuja atividade recai no abastecimento de água e no tratamento de águas residuais. Para além destas, o recurso ao correio eletrónico, preferencialmente, bem como a realização de reuniões são uma prática comum para troca de informações.

No sentido de facilitar, ainda mais, a troca de informações, durante 2011 foi implementado, ao nível do Grupo, o *Microsoft Office Communicator*, que permite uma gestão de contactos, presença e mensagens instantâneas e ainda, serviço de *live meeting*, entre os



colaboradores da AdZC, da *holding* e de diversas empresas participadas.

Para além dos referidos colaboradores exerciam serviço, nas instalações da AdZC, cinco (5) colaboradores afetos aos prestadores de serviços de exploração de infraestruturas de saneamento.



SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

Esta simbiose traduz a interação com a comunidade, nomeadamente a prossecução das políticas públicas e objetivos nacionais no domínio do ambiente, através, entre outros, de inovação e desenvolvimento tecnológico e também de educação e sensibilização ambiental.

DESAFIOS

PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO DE ÁGUA RESIDUAL, UNIVERSAL E CONTÍNUO A TARIFAS SOCIALMENTE ACEITÁVEIS E COM NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO ADEQUADOS;
INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO.

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

QUALIDADE DO SERVIÇO:

- ALARGAR E CRIAR PARCERIAS COM OS MUNICÍPIOS E OUTRAS ENTIDADES;
- AUMENTAR O NÍVEL DE COBERTURA E ATENDIMENTO;
- AUMENTAR A QUALIDADE E FIABILIDADE DO SERVIÇO PRESTADO.

RELAÇÃO COM OS *STAKEHOLDERS*:

- INVESTIR NA RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES;
- CONTRIBUIR PARA A DINAMIZAÇÃO DO TECIDO EMPRESARIAL REGIONAL E EMPREGO LOCAL;
- PROMOVER UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE.

DINAMIZAR I&D:

- CRIAR PARCERIAS COM OS MEIOS ACADÊMICO E EMPRESARIAL, COM VISTA À PROMOÇÃO DE I&D E COLABORAR COM PROJETOS DE DEMONSTRAÇÃO TECNOLÓGICA;
- APOSTAR NA INOVAÇÃO COMO FATOR DE PROMOÇÃO DE COMPETITIVIDADE E SUSTENTABILIDADE;
- POTENCIAR A PARTILHA DE CONHECIMENTO E A TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA.

No sentido do cumprimento da missão que lhe foi atribuída, bem como das orientações do Grupo, a AdZC tem vindo a envidar esforços no sentido de prestar um serviço público, de forma contínua e cada vez mais abrangente, com um elevado nível de qualidade e tarifas socialmente aceitáveis, que potenciem o desenvolvimento regional, não só em termos ambientais, mas também ao nível económico, social e tecnológico.

A prestação deste tipo de serviço leva à interação com a comunidade, pelo que é necessário encarar, como eixos fundamentais, a relação com fornecedores e com a comunidade local, bem como a aposta na investigação e desenvolvimento.

A AdZC ASSEGURA UM SERVIÇO PÚBLICO, ESSENCIAL À POPULAÇÃO DA SUA ÁREA DE CONCESSÃO, A UMA TARIFA SOCIALMENTE ACEITÁVEL, QUE CONTEMPLA AS ASSIMETIAS, DOS VÁRIOS MUNICÍPIOS UTILIZADORES, AO NÍVEL DO DESENVOLVIMENTO NOS TRÊS VETORES DA SUSTENTABILIDADE.



PRINCÍPIO:
PROMOVER A QUALIDADE DE SERVIÇO

COMPROMETEMO-NOS A:

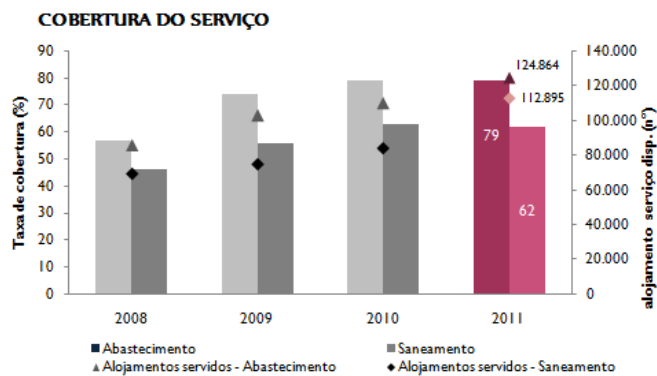
- Alargar e criar parcerias com os Municípios e outras entidades;
- Aumentar o nível de cobertura e atendimento;
- Aumentar a qualidade e fiabilidade do serviço prestado.

O alargamento do âmbito de atuação da AdZC, após ultrapassado o período de grande investimento, tem-se baseado na construção de ligações técnicas, cujo objetivo é a ligação das infraestruturas existentes, na rede em baixa, aos sistemas sob gestão da AdZC, que permitem o aumento da taxa de cobertura.

A taxa indicada refere-se aos alojamentos existentes e servidos na totalidade da área abrangida, pelos pontos de entrega e de recolha, sendo que os valores efetivos dependem da existência, ou não, de cobertura total através das infraestruturas pertencentes à rede em baixa.

No sentido de minimizar a referida questão, o PEAASAR, permite que sejam estabelecidas parcerias, com os municípios utilizadores, visando o desenvolvimento e consolidação de sistemas já existentes e a criação e desenvolvimento de novos sistemas de abastecimento e saneamento, por forma a que sejam cumpridos os objetivos estratégicos.

No cumprimento da sua missão, a AdZC, deve fornecer água em qualidade e quantidade, num serviço contínuo. Assim, a organização tem vindo a realizar investimento na criação de capacidade de reserva, por forma a suprir as necessidades, isto é, que em caso de suspensão do funcionamento de sistemas em alta, devido a roturas,



limpeza/manutenção das condutas adutoras, ou outros, não seja necessário interromper o abastecimento, à rede em baixa, evitando incómodos para os consumidores finais.

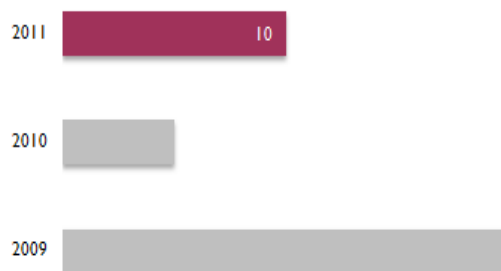
No ano de 2011 foram identificadas falhas no abastecimento, de acordo com o gráfico ao lado (**GRI PR2**).

É importante referir que na análise de 2011 os requisitos considerados, neste indicador, foram alterados face aos anos anteriores, uma vez que inicialmente eram apenas consideradas interrupções com duração superior a doze (12) horas e no ano em análise o tempo foi reduzido para seis (6) horas. Assim, a AdZC realizou nova avaliação, aos anos anteriores e apresenta-a no gráfico ao lado.

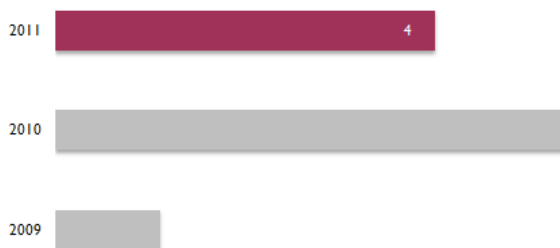
O número de colapsos em coletores sofreu uma redução, em 2011, face ao verificado nos anos anteriores (**GRI PR2**).

O aumento da área de cobertura contribui, significativamente, para a melhoria da qualidade de vida das populações servidas, uma vez que a AdZC tem como compromisso, a prestação de um serviço cada vez mais abrangente, com maior nível de fiabilidade e qualidade. Para atingir os resultados pretendidos, de forma sustentada, a organização tem vindo a desenvolver e a implementar diversos processos, procedimentos e instrumentos que permitem uma monitorização e controlo do produto, que garante, à comunidade, a prestação de um serviço público, cada vez com maior nível de eficiência.

**FALHAS NO ABASTECIMENTO
(Nº)**



**COLAPSOS ESTRUTURAIS EM COLETORES
(nº /100km de colector.ano)**





ABASTECIMENTO

- *Plano de Controlo de Qualidade da Água - Aprovado pela ERSAR (PCQA);
- *Plano de Controlo da Qualidade Interno (PCQI) - (controlo realizado em função das características do sistema);
- *Controlo de processo *on-line*;
- *Telegestão;
- *Videovigilância das instalações.



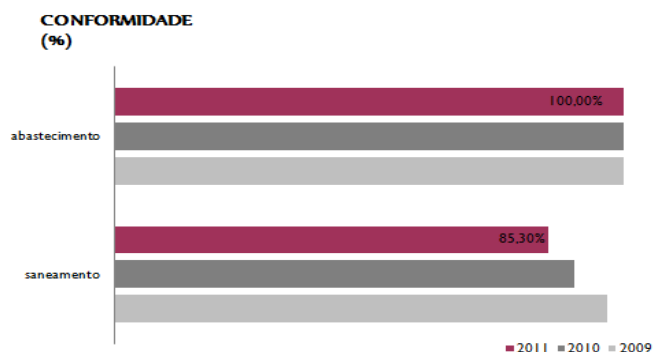
SANEAMENTO

- *Plano de Controlo de Qualidade da Água Residual (PCQAR), nalguns casos, com maior frequência que a estabelecida na Licença de Descarga;
- *Controlo do meio hídrico de acordo com a licença de descarga;
- *Controlo de processo;
- *Vídeo vigilância de algumas instalações.

Apesar do elevado nível de controlo, já existente, a AdZC, por forma a ir ao encontro do compromisso de melhoria contínua, pretende estabelecer, ao nível da qualidade da água, objetivos, cada vez mais exigentes, nomeadamente, ao nível da prevenção da contaminação das origens, redução e remoção de contaminantes ao longo do processo de tratamento, adução e reserva de água tratada, pelo que tem vindo a desenvolver um “Plano de Segurança da Água”, cujo objetivo era a sua implementação em 2011, o que não veio a acontecer, uma vez que os constrangimentos financeiros existentes não permitiram grandes desenvolvimentos. Avançou-se, de acordo com o já mencionado, com a delimitação de perímetros nas

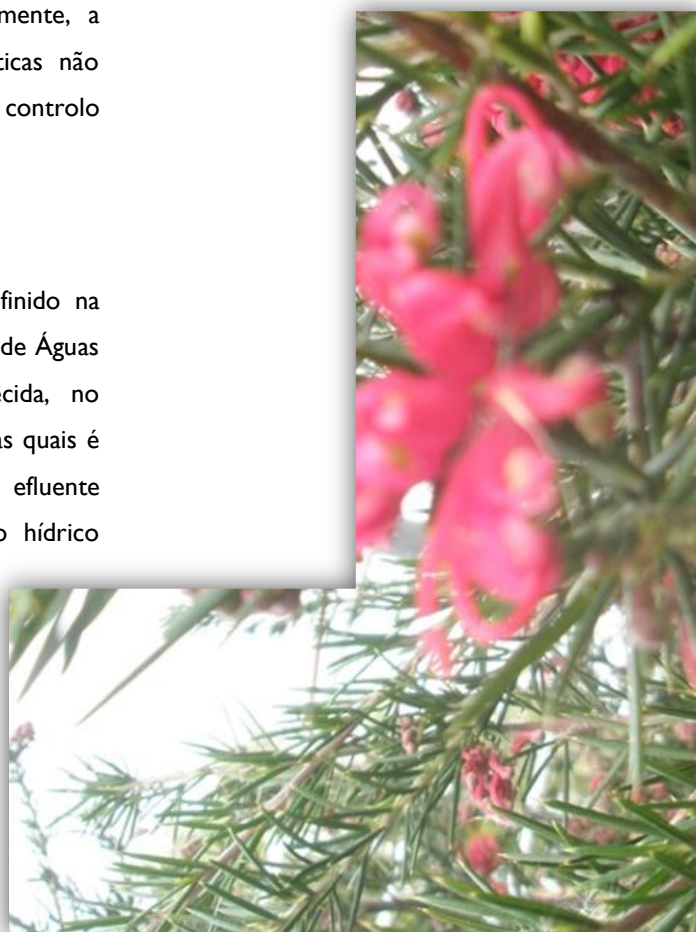
captações que proporciona uma boa base de trabalho para o progresso do PSA, que deverá continuar a ser desenvolvido em 2012.

Ao nível do abastecimento de água para consumo humano a existência de todos os mecanismos descritos, anteriormente, bem como a eliminação, sempre que possível, dos sistemas autónomos, ligando-os a sistemas com origens superficiais, com garantia de fornecimento de água em quantidade e qualidade, às populações abrangidas, originou, em 2011 uma percentagem de conformidade de 100%. De salientar que, dado o resultado obtido não foi reportado nenhum incumprimento á entidade reguladora (ERSAR), às entidades gestoras da rede em baixa e à autoridade de saúde (**GRI PR2**).



No que se refere ao tratamento de águas residuais, o nível de incumprimento tem vindo a aumentar, com uma percentagem de conformidade de 85,3%, no ano de 2011, conforme é visível na representação gráfica. Esta situação deve-se, maioritariamente, a descargas, não controladas, de efluentes com características não domésticas e sobre as quais a AdZC não tem qualquer controlo (**GRI PR2**).

Os resultados obtidos na execução do autocontrolo, definido na Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, são enviados, com a periodicidade estabelecida, no documento, para a ARH competente. Existem ETAR para as quais é exigido, para além do controlo da qualidade do efluente descarregado, o acompanhamento da qualidade do meio hídrico recetor.



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A AdZC efetuou uma avaliação do impacto das várias fases do serviço na saúde e segurança, de acordo com os compromissos assumidos no âmbito da certificação em SHST, para os quais definiu medidas de minimização e/ou eliminação (**GRI PRI**).

Ao nível da Conceção /Execução:

- Desenvolvimento e implementação do PSS em obra;
- Estudo da sinistralidade laboral;
- Cumprimento legal e normativo OHSAS 18001 e SA 8000;
- Realização de simulacros;
- Serviços externos de saúde, higiene e segurança no trabalho.

No que se refere à Exploração:

- Monitorização PCQA (Captação/produção/adução e PE) e PCQAR (ETAR- descarga em meio hídrico);
- Cumprimento legal e normativo OHSAS 18001 e SA 8000;
- Testar o Plano de Prevenção e Resposta a Emergências;
- Estudo da sinistralidade laboral;
- Sistema de telegestão dos subsistemas de abastecimento de água (produção/rede/PE);
- Identificação dos Perigos e Avaliação dos Riscos para a segurança e saúde nos locais de trabalho;
- Controlo periódico dos riscos ambientais do trabalho - físicos, químicos, biológicos, ergonómicos e psicossociais;
- Consulta, formação, informação e sensibilização dos colaboradores;
- Segurança Contra Incêndios em Edifícios - Medidas de autoproteção de acordo com o estabelecido no Decreto-Lei 220/08, de 12 novembro e Portaria 1532/2008;
- Serviços externos de saúde, higiene e segurança no trabalho.



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

No ano de 2011, tal como nos anos anteriores, a AdZC procedeu à avaliação da satisfação dos seus clientes (**GRI PR5**), relativamente ao desempenho do ano anterior. O processo é realizado com recurso ao preenchimento de um questionário, disponibilizado em versão papel ou em versão digital através do *site* da AdZC.

O questionário utilizado, em 2011, sofreu alterações, face ao de 2010, em resultado do contínuo processo de melhoria, implementado na organização. Assim, foram acrescentadas sete (7) questões, que permitiram melhorar a identificação dos pontos fortes e dos pontos fracos do serviço prestado, no sentido da definição de estratégias de atuação, que permitam ir ao encontro das expectativas dos clientes.

O questionário inicial era constituído por onze questões, ao contrário das dez indicadas no ano anterior e incidia sobre várias temáticas, sendo que as que foram acrescentadas recaíram sobre os temas da qualidade da água e efluente tratados, a fiabilidade das sistemas adutor e interceptor, a resposta atempada a reclamações escritas e a perceção da contribuição da organização para a despoluição das linhas de água e para a qualidade de vida da população.

Para além de todas as questões existe sempre a possibilidade de apresentação, por parte dos clientes, de sugestões de melhoria.



No gráfico, os resultados apresentados, relativos aos questionários respondidos em 2011, têm em conta apenas as questões comuns aos três anos e face ao ano anterior, revelam um aumento do grau de satisfação dos clientes em cerca de 1%.

No que se refere ao valor que contabiliza a totalidade das questões foi de 3,47.

Os temas melhor considerados foram a atitude/comportamento dos colaboradores, bem como a sua apresentação. O mais crítico, na avaliação, foi o cumprimento de prazos e tarefas estabelecidas o que se prende com a limitação de investimentos a que a organização está sujeita, desde há algum tempo.

**AVALIAÇÃO DE CLIENTES
(GRI PR5)**



Escala de Classificações: 1-Fraco/2-Suficiente/3-Bom/4-Muito Bom/5-Excelente

PRINCÍPIO:

PROMOVER A RELAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS

COMPROMETEMO-NOS A:

- Investir na relação com os fornecedores;
- Contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e emprego local;
- Promover uma aproximação crescente à comunidade;
- Dinamizar I&D;
- Criar parcerias com os meios académico e empresarial, com vista à promoção de I&D e colaborar com projetos de demonstração tecnológica;
- Apostar na inovação como fator de promoção de competitividade e sustentabilidade;
- Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia.

A melhoria do desempenho da organização, ao nível dos três vetores da sustentabilidade, é otimizado quando são promovidas parcerias com os *Stakeholders*, envolvendo-os no negócio.

FORNECEDORES

A AdZC tem vindo a investir na relação com os seus fornecedores e prestadores de serviços, no entanto, a conjuntura nacional, nomeadamente o acesso a financiamento, tornou-se, no ano em análise, bastante difícil, pelo que não foi possível continuar a reduzir o PMP.

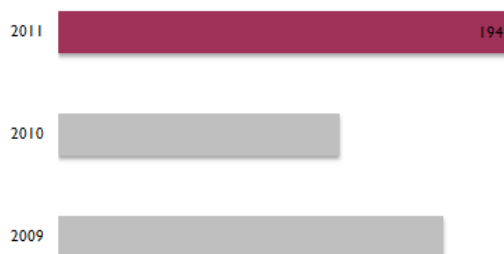
No âmbito do processo de envolvimento, a organização desenvolveu e implementou um processo de Qualificação de Fornecedores, que tem por base o alinhamento dos princípios da AdZC, com os fornecedores, nomeadamente, no cumprimento integral de toda a legislação, aplicável, no âmbito do ambiente, saúde, higiene e segurança no trabalho, com especial atenção no que se refere aos direitos humanos (trabalho infantil, trabalho forçado, trabalho ilegal, práticas disciplinares, discriminação), horário de trabalho, remuneração, liberdade de formação ou associação a sindicatos ou órgãos representativos da categoria profissional. O comprometimento é formalizado através da assinatura de uma Declaração de Responsabilidade Social e de uma Ficha de Requisitos de Fornecedores, onde, para além dos pontos mencionados, aceita, ainda, a realização de auditorias, nas suas instalações (algumas prestações de serviços reforçam a obrigatoriedade do cumprimento da legislação de SHST, através do contrato) (**GRI HRI**).

De entre os fornecedores qualificados existem alguns, denominados críticos, cujo fornecimento ou prestação de serviço pode afetar, diretamente, a qualidade de serviço prestado, pela AdZC, isto é, originar:

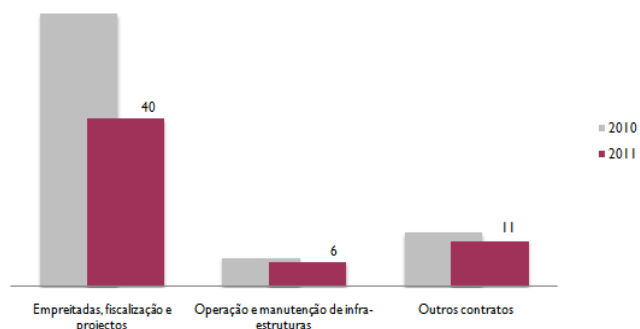
- Paragem de fornecimento, que origine paragem de serviço;
- Prestação de serviço em nome da AdZC ou nas suas instalações;
- Um potencial incumprimento legal.

Ou, ainda, causar impactes ambientais e/ou riscos significativos e comprometer os requisitos da SA 8000.

PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO (PMP)
(Dias)



CONTRATOS COM CLAUSULAS DE DIREITOS HUMANOS
(GRI HRI) (Nº)



Durante o ano de 2011, a AdZC estabeleceu, com os seus fornecedores críticos um total de 57 contratos, menos 33% que no ano anterior, distribuídos por empreitadas, fiscalização e projetos, operação e manutenção de infraestruturas e outros, de acordo com a representação gráfica.

No sentido de acompanhar os compromissos estabelecidos, a AdZC, implementou ferramentas de controlo, nomeadamente a avaliação de fornecedores e a realização de auditorias, que vão contribuir para uma melhoria generalizada do seu desempenho, enraizar-se e refletir-se, também, nos restantes clientes.

Durante o ano em análise, a AdZC, realizou oito (8) auditorias a fornecedores críticos, no âmbito do referencial SA 8000, responsabilidade social, que corresponde a 13% do total dos fornecedores críticos (**GRI HR2**), um aumento significativo face a 2010, tendo sido detetadas algumas não conformidades na área da SHST e do cumprimento legal que foram registadas nos respetivos relatórios de auditoria, que foram enviados aos fornecedores e de acordo com o compromisso assumido, têm vindo a ser ultrapassadas.

No que se refere à avaliação de fornecedores críticos a administração decidiu alterar o procedimento, utilizado nos anos anteriores e definiu que a avaliação só deveria ser realizada um ano após a implementação, nomeadamente julho de 2012.

No sentido de um maior envolvimento com os *Stakeholders* a AdZC promove a realização de ações de formação, que utiliza para transmitir, aos seus fornecedores, a cultura da organização, a prestação de esclarecimentos e a recolha de *inputs* que permitam, à organização, avançar na senda da melhoria contínua.

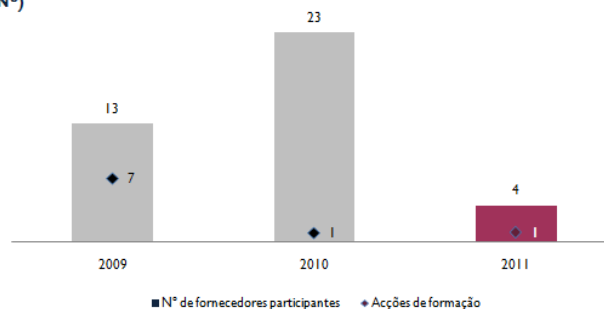
No ano em análise foi realizada uma ação de formação com a presença de 4 fornecedores.

NÚMERO DE AUDITORIAS A FORNECEDORES (GRI HR2) (Nº)



AUMENTAMOS EM 400% O NÚMERO DE AUDITORIAS A FORNECEDORES.

AÇÕES DE FORMAÇÃO PARA FORNECEDORES (Nº)



O número de ações manteve-se mas o número de fornecedores envolvidos diminuiu 83%, o que se deveu à diminuição de contratos e de fornecedores.

Por forma a que seja possível fazer economias de escala, o grupo AdP implementou uma central de compras para aquisição de reagentes, viaturas e alguns consumíveis. As restantes compras são realizadas, na sua maioria, localmente, desde que seja possível adquirir produtos que verifiquem as características, consideradas essenciais, em termos de qualidade, segurança e ambiente. Contribuindo, de uma forma direta, para o desenvolvimento económico da região e de forma indireta para a criação de emprego local.

Apesar da AdZC considerar essencial e ter um papel ativo na dinamização do tecido empresarial e do emprego, na área onde se insere, por vezes o cumprimento da legislação obriga, dependendo do montante envolvido, ao recurso à contratação pública, situação que não permite a existência de políticas específicas de contratação de fornecedores locais (**GRI EC6**).

Durante o ano de 2011 a AdZC gastou com fornecedores locais cerca de 29% do total gasto com fornecedores (**GRI EC6**).

No cumprimento da sua missão a AdZC provoca impactes positivos e negativos na comunidade da sua área de intervenção (**GRI SO1**). A produção de água para consumo humano e o tratamento de águas residuais, de forma contínua e com qualidade, conduz a uma melhoria da qualidade de vida, das populações envolvidas, traduzindo o principal impacte positivo.

Por outro lado, apesar do esforço realizado para a sua eliminação ou minimização, existem situações nomeadamente, a proximidade de infraestruturas com zonas habitacionais ou de lazer, que podem



potenciar impactes negativos, na comunidade. Assim, é fundamental ter em conta esta questão, desde a conceção, construção, integração, até à exploração das infraestruturas, o que se consegue através da definição de critérios, em cada uma das fases.

Na conceção de Infraestruturas:

- Visitar o local, é essencial, para a equipa projetista, por forma a que possa ter em conta a minimização dos impactos na população aquando da definição do local de implantação, nomeadamente a necessidade de insonorização, enquadramento paisagístico, acessos, desodorização, etc., de acordo com o decidido com as entidades competentes;
- Selecionar o tipo de tratamento em função das exigências do meio recetor e da qualidade da água bruta;
- Garantir o abastecimento público de água, especialmente em alturas de seca, com criação de capacidade de reserva suficiente nos sistemas.

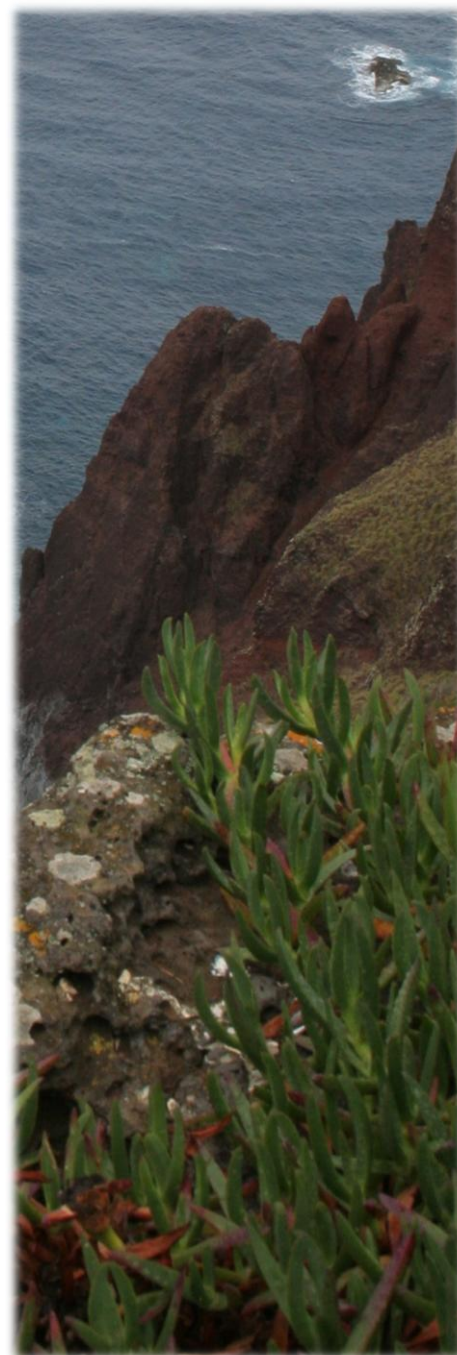
Na construção de Infraestruturas:

Esta fase é, na maioria dos casos, a que causa impactes mais significativos na vida das populações locais. Assim, é necessário

- Implementar Planos de sinalização;
- Limitar o horário de determinados trabalhos em obra;
- Implementar, obrigatoriamente, um Plano de Gestão Ambiental (PGA), por parte do empreiteiro, que conduza à monitorização e tomada de medidas que levem à redução de impactos causados pela descarga de efluentes, ruído, resíduos produzidos, emissões atmosféricas, etc.;
- Repor a totalidade das situações que ocorreram durante a obra, nomeadamente danos em muros, árvores, terrenos agrícolas, bem como a repavimentação de estradas.

Na integração e exploração de infraestruturas:

- Implementar rotinas de operação;
- Definir planos de monitorização e controlo.



No caso de infraestruturas integradas, para além das medidas indicadas acima, uma vez que já estão em exploração, deve ser equacionada:

- Remodelação dos órgãos e linhas de tratamento;
- Requalificação paisagística.

A estratégia de comunicação da AdZC tem vindo a privilegiar a comunidade, por forma a que esta se sinta integrada, nas suas tomadas de decisão. Nesse sentido, por forma a conhecer as suas necessidades e expectativas, implementou mecanismos específicos, sendo que em 2011 foram utilizados:

- Sistema de gestão de reclamações/sugestões;
- Disponibilização de informações no sítio da *internet*;
- Realização de sessões de esclarecimento;
- Placas de obra;
- Informação ao público em caso de interrupção de serviço;
- Visitas às instalações.

Desta forma mantém uma relação de proximidade com a população da sua área de intervenção e verte o seu compromisso de parceria com a comunidade envolvente com recurso a atividades de Educação Ambiental e Responsabilidade Social.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A organização tem vindo a levar a cabo ações de Educação Ambiental, que têm permitido uma aproximação, não só à comunidade, em geral, mas especificamente à comunidade escolar. No ano de 2011 foram levadas a cabo várias ações, nomeadamente:

- Visitas às instalações operacionais;
- Distribuição de material;
- Disponibilização de documentação/material técnico;
- Ações de sensibilização ambiental;
- Campanhas com entidades públicas;
- *Website*.





VISITAS ÀS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS

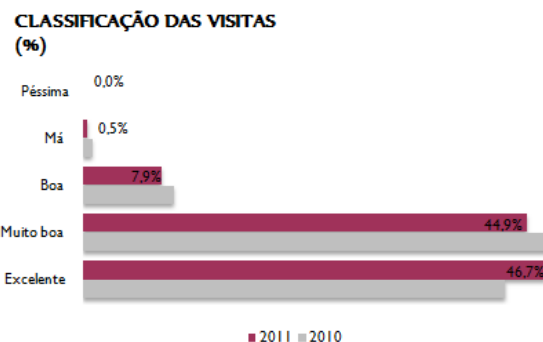
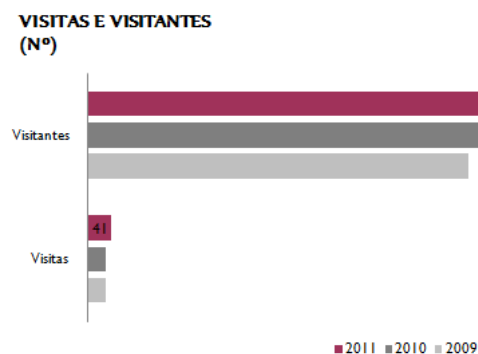
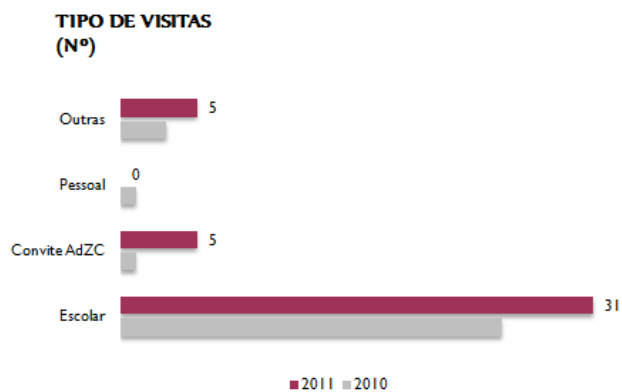
As visitas às instalações operacionais são, na sua maioria, realizadas por escolas dos vários níveis de ensino, nomeadamente desde o ensino pré-escolar até ao técnico e superior e surgem como uma forma fundamental de divulgação do trabalho desenvolvido pela organização e de educação ambiental, em prol da melhoria da qualidade de vida das populações.

As instalações com maior número de visitas foram a ETA Capinha (Fundão) e a ETA do Caldeirão (Guarda) com 24% e 22%, respetivamente.

No ano em análise o número de visitas aumentou, de uma forma geral, em 36,7%, face ao ano anterior, sendo que apenas viu o seu número reduzido nas visitas pessoais.

Da mesma forma o número de visitantes também sofreu um incremento de 15,5%, face a 2010.

No final de cada visita é distribuído, pelo responsável da mesma, um questionário, que possibilita, aos visitantes, proceder à avaliação da visita e à organização, sempre que possível, introduzir melhorias nos processos. Frequentemente a avaliação não é realizada *in loco*, pelo que, em muitos casos, os questionários não são remetidos, à AdZC, devidamente preenchidos, o que dificulta a análise.



Ao nível da percentagem de questionários rececionados a AdZC não conseguiu atingir o seu objetivo, uma vez que em 2011, também só rececionou 35% dos questionários, valor que se manteve inalterado, face a 2010.

Das avaliações realizadas 99,5% classificam as visitas de forma positiva, sendo que 91,6% indicam que foi muito boa ou excelente. De salientar que face a 2010 a classificação máxima sofreu um aumento significativo e a mínima, para a qual existem respostas, uma redução.

99,5% DOS VISITANTES CLASSIFICAM AS VISITAS
ÀS INSTALAÇÕES DA AdZC DE FORMA POSITIVA.



DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAL

A AdZC desenvolveu, para as infraestruturas mais visitadas (4 ETA e 4 ETAR), folhetos informativos, a distribuir no âmbito das visitas, onde para além da descrição da instalação e do processo de tratamento, constam informações gerais sobre a organização e regras a cumprir durante a realização da visita, nomeadamente ao nível das instruções de segurança e ambiente e riscos/perigos, a que estão sujeitos no decorrer da mesma, bem como o que fazer em caso de emergência.

No âmbito da campanha beba água da torneira a AdZC distribuiu cantis, por forma a estimular as crianças a beber à água da torneira em vez de água engarrafada.

DISPONIBILIZAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO /MATERIAL TÉCNICO

Ao longo do ano a AdZC colabora, inúmeras vezes, através da disponibilização de dados operacionais, no desenvolvimento de trabalhos académicos, de carácter mais ou menos práticos, no âmbito de licenciaturas, mestrados ou pós-graduações.

AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

Em 2011 também funcionou o projeto “Aqua Criativa”, que decorre de uma parceria com o TMG e que já acontece desde 2008. Tem como objetivo primordial a temática da água como recurso essencial à vida e procura, através de atividades de âmbito cultural, artístico e educativo, sensibilizar o seu público-alvo para esta questão.

Em setembro de 2011 levou à cena um espetáculo, dirigido ao público infantil, denominado “Tempestade num Copo de Água”, inspirado em “A Tempestade” de William Shakespeare.

Uma mesa, duas cadeiras e duas mulheres com bonecos, objetos, elementos da natureza, palavras e canções, que se encontram num lugar indefinido para nos contarem uma história, vestindo a pele de Miranda, Próspero, Fernando e Alonso. Vêm de fora, de onde uma tempestade as inundou e continuam molhadas porque chove até debaixo dos seus guarda-chuvas.

As metamorfoses, das personagens e dos objetos, vão desencadeando novas tempestades e, entre trovões e relâmpagos, vão desvendando os pormenores deste conto delirante.

PROJETO EDUCATIVO “AQUA CRIATIVA”
ALCANÇADO ATRAVÉS DE UM PLANO DE
INTERLIGAÇÃO ENTRE A DIMENSÃO ARTÍSTICA E
PEDAGÓGICA DAS ATIVIDADES COM A
VERTENTE AMBIENTAL E ECOLÓGICA, COM
ESPECIAL ATENÇÃO PARA AS MÚLTIPLAS
VARIANTES DA ÁGUA.

Tudo isto acompanhado por uma forte presença musical; canções que surgem por entre a chuva e sons que acompanham a ação desenfreada.

Em novembro foi a vez do espetáculo, “Gota a Gota” divertido e pedagógico, que pretende sensibilizar, todos os públicos, para a riqueza que é a água, neste planeta onde vivemos, com recurso à linguagem do teatro visual, do cinema de animação e da sonoplastia.

Gota a gota se vive, gota a gota se transforma, gota a gota se contamina. A Água em toda a dimensão, mesmo nos seus mais impercetíveis movimentos. O ciclo da água é íntimo da vida, estabelece uma harmonia entre a natureza e o ser humano, que foi deturpada pela sua progressiva mecanização.

A AdZC, para comemorar o Dia Mundial da Água promoveu a realização de visitas guiadas às suas infraestruturas de tratamento de água para consumo humano (ETA) e entregou no final das visitas, a cada visitante, um cantil com água tratada na ETA visitada,

Distribuiu, ainda, um folheto informativo, desenvolvido com o objetivo de apresentar as instalações ao público infante-juvenil e de o sensibilizar para o consumo da água da torneira, evidenciando a qualidade deste bem essencial **(GRI EC8)**.

CAMPANHAS COM ENTIDADES PÚBLICAS

O IGESPAR, organizou, em setembro de 2011, as Jornadas Europeias do Património, sob o tema “ Património Paisagem Urbana”, onde pretendia sensibilizar os cidadãos para a necessidade de proteger e valorizar as características da paisagem nas cidades, vilas e aglomerados urbanos.

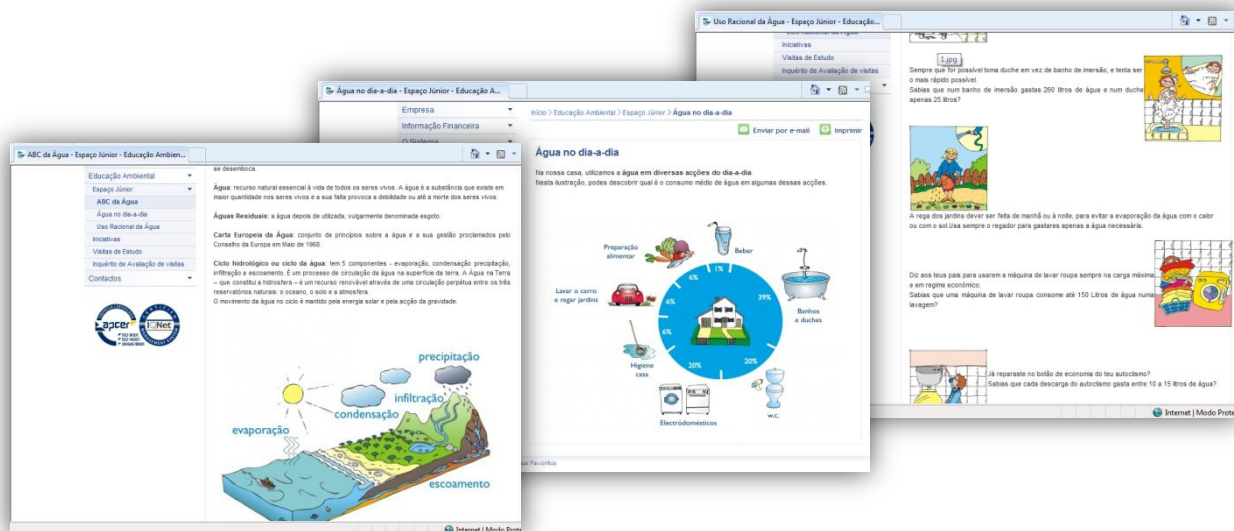


Reconhecendo o manifesto interesse da iniciativa a AdZC participou, em parceria com o TMG, tendo organizado uma visita guiada às instalações do teatro, para colaboradores (e familiares) da AdZC e levado à cena a peça “Tempestade num copo de água”, disponível para o público em geral.

O PATRIMÓNIO E A PAISAGEM URBANA, NAS SUAS MÚLTIPLAS MANIFESTAÇÕES, DOCUMENTANDO A HISTÓRIA E O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE, CONTRIBUEM, DECISIVAMENTE, PARA A DIFERENCIAÇÃO DE IDENTIDADES. AS CIDADES, VILAS E AGLOMERADOS URBANOS SÃO RECURSOS ÚNICOS QUE TÊM DE SER PROTEGIDOS E VALORIZADOS, APESAR DOS PROBLEMAS QUE LHEM SÃO INERENTES POR SEREM ORGANISMOS EM CONSTANTE TRANSFORMAÇÃO, COMO A DESERTIFICAÇÃO DOS CENTROS HISTÓRICOS E TRADICIONAIS E A TENDÊNCIA PARA A DESCARACTERIZAÇÃO.

WEBSITE

No website da AdZC existe uma secção designada por Educação Ambiental, que contém um Espaço Júnior, onde os mais pequenos podem ter acesso a informações sobre o recurso água,



RESPONSABILIDADE SOCIAL

Ao nível da responsabilidade social a AdZC continuou a sua participação no projeto de apoio à preparação da seleção nacional de natação adaptada, para os jogos paralímpicos de Londres 2012, iniciativa do grupo AdP, no âmbito da sua estratégia integrada de sustentabilidade empresarial, que promove a participação contínua em programas sociais, reforçando a imagem ser “Empresa Cidadã”.

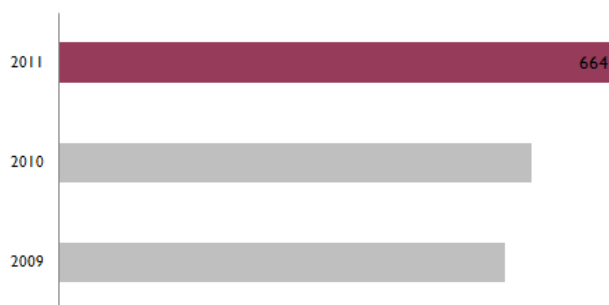
Este projeto consiste na entrega de 50 cêntimos, à seleção nacional de natação adaptada, por cada postal, eletrónico, de natal, enviado pelos colaboradores das empresas do Grupo.

Em 2011 os colaboradores da AdZC empenharam-se, ainda, mais do que nos dois primeiros anos, do projeto e enviaram, 664 postais, o que se traduziu em 332€ (GRI EC8).

Internamente a AdZC promoveu, uma campanha de Natal, designada por “AdZC Solidária”, com vista à angariação de roupas e acessórios para bebés, brinquedos, roupas, calçado (adulto/criança), livros e material escolar.

Os géneros recolhidos nesta campanha foram entregues a várias instituições de solidariedade social da região, nomeadamente, Cáritas e Casa da Sagrada Família.

CARTÕES DE NATAL
(Nº)



O QUE NÃO NOS SERVE MAIS PODE SERVIR A
MUITA GENTE É PRECISO TÃO POUCO PARA
FAZER UMA CRIANÇA FELIZ !



No ano em análise a AdZC, para além de manter as adesões a associações, já existentes, aderiu à ENERAREA, que tratando-se de uma entidade ligada ao ambiente e à energia, vem reforçar o equilíbrio entre as adesões a entidades de carácter profissional, técnico e industrial, ambiental, social e cultural.

Ao nível da comunicação, processo cuja avaliação revelou algumas lacunas, a organização tem vindo a desenvolver condições que permitam uma melhoria significativa na comunicação, biunívoca, entre todos os *Stakeholders*, nomeadamente a disponibilização de muitas informações, no *site* da empresa e ainda a criação de um portal do colaborador, a que se acede a partir do *site*, da AdZC, que permite disponibilizar informações relevantes e a que todos os colaboradores podem ter acesso a partir de qualquer computador fora ou dentro organização.

Com esta situação potencia a utilização, preferencial, nos processos de comunicação, da via digital, por forma a agilizar os processos e reduzir, significativamente, a quantidade de papel utilizada e a disponibilidade de espaço necessária, para arquivo. Desta forma existe um benefício, inequívoco, para o ambiente, uma vez que para além do papel também se verifica uma redução da quantidade de *tonner*/tinteiro utilizado e isso significa, uma redução da quantidade de resíduos perigosos produzidos.

Na mesma linha, a documentação associada ao SRE está disponível em formato digital e pode ser consultada nos computadores da AdZC evitando-se a necessidade de destruição e reimpressão sempre que é feita uma nova revisão dos documentos.

- ASSOCIAÇÕES**
- APDA
 - ENERAREA
 - NERGA
 - TMG



No que se refere ao processo de tratamento de sugestões/reclamações (**GRI PR5**), desenvolvido pela AdZC, também tem como suporte de registo, acompanhamento e armazenamento, a via digital e garante que todas as constatações, rececionadas, são analisadas pelos responsáveis e classificadas, por forma a definir, caso se revele necessário, após avaliação das causas, correções e/ou ações corretivas e/ou preventivas, para qualquer processo do Sistema, alimentando o processo de melhoria contínua.

O processo estabelece, ainda, um prazo de resposta de 22 dias úteis, por forma a informar, em tempo útil, as ações desenvolvidas, ou não, pela AdZC, na sequência da constatação apresentada.

Em 2011 foi registada uma diminuição, significativa (37%), no número de constatações registadas, relativamente ao ano anterior, sendo que o número de respostas, dentro do prazo, aumentou cerca de 11%, para 89% (**GRI SO1**).

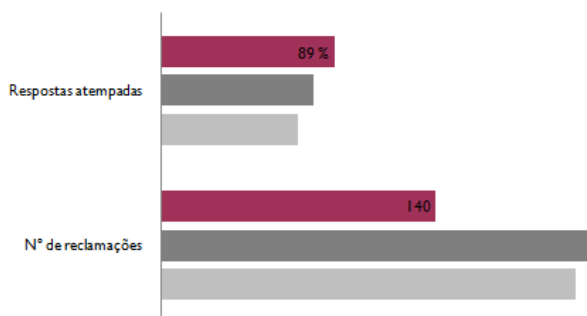
Apesar do aumento não foi atingido o objetivo de 100%.

De salientar que não foi registada qualquer reclamação, de clientes, relativas a violação de privacidade e perda de dados (**GRI PR8**).

DINAMIZAÇÃO DA I&D NUMA PERSPETIVA DE REFORÇO DAS CAPACIDADES NACIONAIS

A AdZC tem vindo a implementar alterações que permitam melhorar o desempenho dos diferentes processos, através de controlo e minimização dos riscos provocados, pelos vários impactos, com o consequente aumento de produtividade. Desta forma contribui para a implementação dos Planos Estratégicos Setoriais e para ser e tornar numa referência no setor ambiental, assumindo uma responsabilidade

RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES
(GRI PR5) (%)



acrescida no que se refere à Investigação e Desenvolvimento (I&D) e Inovação no âmbito do seu *core-business*.

A implementação de sistemas de informação baseados nas melhores tecnologias disponíveis, no mercado, aplicados a obra e equipamento, quer em fase de conceção e construção, de novas infraestruturas, quer na remodelação e substituição de equipamentos, em instalações já existentes, que garantam a qualidade e a agilidade da informação é imprescindível para assegurar o desempenho, eficiente, dos vários processos, desenvolvidos pela AdZC, ao nível do controlo de operações, da tomada de decisão e da otimização da comunicação, promovendo, de forma decisiva, a sustentabilidade, nos seus três vetores, resultando numa melhoria, efetiva, da qualidade do serviço prestado.

Consciente de que os sistemas de informação constituem um suporte essencial ao desenvolvimento do negócio, a AdZC pretende manter a aposta nos referidos sistemas, como fator de competitividade, pelo que tem vindo a fazer um esforço, no sentido de manter uma infraestrutura atualizada e que comporte as exigências das várias aplicações:

Gestão da Manutenção;

Gestão de Frota;

Sistema de Informação Geográfica;

Apoio ao SRE;

Sistema de Reclamações /Sugestões;

Gestão da Legislação.

IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO SIWISE, DE GESTÃO DE LEGISLAÇÃO QUE CONSISTE NA IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE, POR RECURSOS QUALIFICADOS, DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À AdZC, BEM COMO AS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES CONEXAS, NOS DIFERENTES ÂMBITOS LEGAIS. PERMITE A IMPLEMENTAÇÃO ATEMPADA DOS DIPLOMAS, O RESPETIVO CUMPRIMENTO, EVITANDO O PAGAMENTO DE COIMAS E/OU SANSÕES.



CRIAÇÃO DE PARCERIAS EM COOPERAÇÃO COM OS MEIOS ACADÉMICO E EMPRESARIAL, COM VISTA À PROMOÇÃO DA I&D, COLABORAR EM PROJETOS DE DEMONSTRAÇÃO TECNOLÓGICA E APOSTAR NA INOVAÇÃO COMO FATOR DE PROMOÇÃO DA COMPETITIVIDADE E DA SUSTENTABILIDADE

A colaboração com os meios académico e empresarial e o desenvolvimento de projetos de investigação, constitui um instrumento fundamental no desenvolvimento da atividade, da AdZC, possibilitando adquirir novos conhecimentos com o consequente e aumento de competências técnicas, nas diversas áreas de negócio.

A organização tem vindo a estabelecer parcerias com estabelecimentos de ensino, maioritariamente da sua área de intervenção, no âmbito de estágios e trabalhos académicos de cursos técnicos, licenciaturas, mestrado e pós-graduações, com a disponibilização de informações técnicas e operacionais e das instalações para visitas pedagógicas e técnicas.

Está a decorrer, em conjunto com o IST, um estudo cujo objetivo é a caracterização do estado ecológico e qualidade biológica do rio Zêzere e que consiste em determinar as características físico-químicas e a qualidade biológica da bacia, por forma a estabelecer os efeitos dos impactos dos possíveis fatores de perturbação. O estudo pretende, ainda, estabelecer os efeitos das descargas provenientes das ETAR da atividade mineira, agropecuária e agrícola, na qualidade da água do rio e nas suas populações biológicas (**GRI EN12**).

No ano em análise a AdZC estabeleceu parcerias com o IST e IPG para a realização de projetos cujo propósito é aumentar a eficiência energética dos sistemas de abastecimento, com o aproveitamento de energia conseguido através do controlo e perdas e avaliar a possibilidade de produção de energia nos sistemas de abastecimento



e saneamento, tendo em conta a respetiva eficiência energética e hidráulica.

POTENCIAR A PARTILHA DE CONHECIMENTO E A TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

Existe, no grupo AdP e portanto na AdZC, a cultura da partilha de conhecimento quer entre as empresas do Grupo, quer com os seus *Stakeholders*, o que acontece através da criação de grupos de trabalho, reuniões com apresentação de comunicações, formação, visitas a infraestruturas, disponibilização de informações relevantes no site, comunicações através da comunicação social, entre outras.



SIGLAS, ACRÓNIMOS

A

ACT	Autoridade para as Condições de Trabalho
AdC	Águas do Centro
AdP	Águas de Portugal
AdTMAD	Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro
AdZC	Águas do Zêzere e Côa
AG	Assembleia-geral
AICR	Auditoria Interna e Controlo de Risco
AJ	Apoio Jurídico
AMI	Assistência Médica Internacional
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
APA	Agência Portuguesa do Ambiente
APCER	Associação Portuguesa de Certificação
APDA	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
ARCE	Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia
ARH	Administração da Região Hidrográfica

B

C

CA	Conselho de Administração
C&I	Comunicação e Imagem
COP	Centro Operacional
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
COVNM	Compostos Orgânicos Voláteis não Metálicos

D

DAF	Direção Administrativa e Financeira
DENG	Direção de Engenharia
DEXP	Direção de Exploração
DINF	Direção de Infraestruturas
DGADR	Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
DGCI	Direção Geral de Contribuições e Impostos
DOP	Direção de Operações
DR	Diário da República
DREC	Direção Regional de Educação do Centro

E

EEAA	Estação Elevatória de Abastecimento de Água
EEAR	Estação Elevatória de Águas Residuais
EN	Utilizado para designar norma europeia na designação da norma
ENERAREA	Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior
EP	Estradas de Portugal
EPAL	Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

ETA	Estação de Tratamento de Água
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
F	
FSC	<i>Forest Stewardship Council</i>
G	
GEE	Gases com Efeito de Estufa
GPL	Gás de Petróleo Liquefeito
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>
H	
I	
IA	Instituto do Ambiente
I&D	Investigação e Desenvolvimento
IFDR	Instituto Financeiro de Desenvolvimento Regional
IGAOT	Inspeção Geral do Ambiente e do Ordenamento do Território
IGESPAR	Instituto de Gestão do Património Arquitetónico e Arqueológico
IGT	Inspeção Geral do Trabalho
IPAR	Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
ISHST	Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
ISO	<i>International Standard Organization</i>
IST	Instituto Superior Técnico
J	
K	
L	
LAAP	Lamas Ativadas com Arejamento Prolongado
LOE	Lei do Orçamento de Estado
M	
M€	Milhões de Euros
Mm³	Milhões de metros cúbicos
N	
NERGA	Núcleo Empresarial da Região da Guarda
NO_x	Óxido de Azoto
NP	Norma Portuguesa
O	
OHSAS	<i>Occupational Health & Safety Advisory Services</i>
ONG	Organização não Governamental
OPT	Orçamento e Proposta Tarifária
P	
PCG	Planeamento e Controlo de Gestão
PCQA	Plano de Controlo da Qualidade da Água
PCQAR	Plano de Controlo de Qualidade de Águas Residuais
PCQI	Plano de Controlo da Qualidade Interno
PE	Ponto de Entrega

PEAASAR	Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais
PEC	Plano de Estabilidade e Crescimento
PEFC	<i>Programme for the Endorsement of Forest Certification Systems</i>
PETI	Programa para Prevenção e Eliminação da Exploração do Trabalho Infantil
PGA	Plano de Gestão Ambiental
PI	Partes Interessadas
PIEF	Programa Integrado de Educação e Formação
PMP	Prazo Médio de Pagamento
POVT	Programa Operacional Valorização do Território
PPRE	Plano de Prevenção e Resposta a Emergências
PREn	Plano de Racionalização de Energia
PSA	Plano de Segurança da Água
PSS	Plano de Segurança e Saúde
Q	
QAS	Qualidade, Ambiente e Segurança
QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional
R	
S	
SA	<i>Social Accountability</i>
SGPS	Sociedade Gestora de Participações do Estado
SHST	Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
SI	Sistemas de Informação
SIG	Sistema de Informação Geográfica
SITE	Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Atividades do Ambiente
SO_x	Óxido de Enxofre
SRE	Sistema de Responsabilidade Empresarial
SS	Segurança Social
STAL	Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
T	
TMG	Teatro Municipal da Guarda
U	
UNA-PD	Unidade de Negócio Água Produção e Depuração
V	
VIH	Vírus da Imunodeficiência Humana
W	
X	
Y	
Z	
ZEC	Zona Especial de Conservação
ZPE	Zona de Proteção Especial

NOTAS METODOLÓGICAS E DEFINIÇÕES

A	
Acidentes	São contabilizados apenas os acidentes que deram origem a comunicações ao seguro.
B	
C	
Conversão de Energia	volumes de combustível foram convertidos em energia (GJ) de acordo com o protocolo de indicadores de Desempenho Ambiental (GRI). Consumo de gasóleo = Consumo de gasóleo (l/ano) * 0,036 (GJ/l); Consumo de gasolina = Consumo de gasolina (l/ano) * 0,034 (GJ/l); Consumo de GPL = Consumo de GPL (l/ano) * 0,027 (GJ/l); Consumo Total de eletricidade = Consumo de eletricidade (MWh) * 3,6 (GJ/MWh) Consumo de energia primária = Consumo de eletricidade (MWh) * 3,6 (GJ/MWh) * 1,41 (GJ energia primária/ GJ eletricidade)
Custos com colaboradores	Custos com colaboradores = Custos com o pessoal + Benefícios dos colaboradores
Custos Operacionais	Custos Operacionais = CMVMC + FSE's + Amortizações + Outros
D	
E	
Eficiência das Estações Elevatórias	Valor de referência constante do Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos Prestados aos utilizadores (2ª geração do sistema de avaliação), versão 3.0 (31.12.2011)
Estado	Estado = Imposto sobre o rendimento + impostos
Emissões GEE	Fatores de emissão para o cálculo das emissões GEE Eletricidade: 230 g CO ₂ /KWh x 10-6 gCO ₂ /kWh (Fonte: Site da ERSE (Média dos valores mensais 2010) Combustíveis: (Fonte: Decisão da Comissão nº 2007/589/, 18 de julho) Gasolina: 0,0686 tonCO ₂ /GJ Gasóleo: 0,0741 tonCO ₂ /GJ GPL: 0,063 tonCO ₂ /GJ
Emissões NO _x , SO _x e COVNM (Fontes móveis)	Fonte: IPCC 2006 Gasolina: 0,6 KgNO _x /GJ; 0,075 KgSO _x /GJ; 1,5 KgCOVNM/GJ Gasóleo: 0,8 KgNO _x /GJ; 0,21 KgSO _x /GJ; 0,2 KgCOVNM/GJ
Exames realizados na atividade de medicina no trabalho	Hemograma, Urina II e exames complementares
F	
Fornecedores de Capital	Fornecedores de Capital = Juros de empréstimos financeiros
Fornecedores Locais	Fornecedores localizados em Portugal
G	
H	
I	
Investimento na Comunidade	Investimento na comunidade = Donativos
Interrupção no Abastecimento	Interrupções no abastecimento com duração superior a seis (6) horas
J	

K	
L	
Lamas produzidas	O valor de lamas produzidas apresentado é o peso real
M	
Municípios do Mondego Superior	Aguiar da Beira, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Oliveira do Hospital e Seia
N	
O	
P	
Produção de águas residuais	O valor de produção de águas residuais foi considerado 85%, de acordo com o manual de indicadores de sustentabilidade AdP
Q	
Qualidade da água	Qualidade da Água = (análises realizadas à qualidade da água para consumo humano de entre as requeridas pela legislação/ análise requeridas à qualidade da água) x (conformidade de análises da água/análises realizadas à qualidade da água) (%)
Qualidade das águas residuais rejeitadas	Qualidade das águas residuais rejeitadas = (análises realizadas de acordo com a licença de descarga/análises requeridas pela licença de descarga) x (análises conforme a licença de descarga/análises requeridas com VLE) (%)
R	
Receitas	Receitas = Vendas + Prestação de serviços + Proveitos Financeiros+ outros proveitos operacionais+ vendas de ativos + Outros
S	
Sistema Base	Conjunto dos dez municípios iniciais do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa (Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda, Penamacor, Pinhel e Sabugal)
T	
Taxa de Cobertura Potencial	Taxa de cobertura em função da capacidade instalada
Taxa de Frequência	Taxa de frequência = N° acidentes / N° horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Doenças Profissionais	Taxa de doenças profissionais =N° doenças profissionais/N° horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Gravidade	Taxa de Gravidade = N° dias perdidos / N° horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Absentismo	Taxa de Absentismo = N° Horas de ausência/ N° Horas potenciais x 100
Taxa de Rotatividade	Taxa de rotatividade = n.º saídas / total de trabalhadores no ativo
U	
V	
W	
X	
Y	
Z	

ÍNDICE GRI

Águas do Zêzere e Côa		
		Página
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Mensagem do Presidente	3-4
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	18, 30-40, 66-67, 98-100
2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da organização	3
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	11-13, 15, 17 e 26-27
2.3	Estrutura operacional da organização	18-22
2.4	Localização da sede da organização	13
2.5	Países em que a organização opera	12
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização	22
2.7	Mercados servidos	12
2.8	Dimensão da organização	11-17
2.9	Mudanças significativas realizadas durante o período coberto pelo relatório	7-8
2.10	Prémios/reconhecimentos recebidos	-
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
Perfil do Relatório		
3.1	Período a que se refere o reporte	5
3.2	Data do último relatório realizado	3, 6
3.3	Ciclo de reporte dos relatórios de sustentabilidade	5
3.4	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo	6-7

Águas do Zêzere e Côa, SA (cont.)		Página
Âmbito e Limites do Relatório		
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	5
3.6	Limites do relatório	5
3.7	Outras limitações de âmbito específico	5
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos e/ou entre organizações	5, 16-17
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	116-117
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	49, 62, 64
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	49, 58, 90, 94
Índice de Conteúdo do GRI		
3.12	Tabela que identifica a localização de indicadores GRI no relatório	117-134
Verificação		
3.13	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório	6
4. GOVERNAÇÃO		
4.1	Estrutura de Governança	18-24, 75-76
4.2	Indicação se o presidente do Conselho de Administração também seja um membro executivo (e suas funções dentro da administração da organização)	23, Relatório e Contas
4.3	Número de membros independentes e/ou não-executivos	23-24
4.4	Mecanismos que permitem aos acionistas e colaboradores fazerem recomendações ao Conselho de Administração	41-42, 84-86, 94-95, 97 e 108
4.5	Relação entre remuneração dos Conselho de Administração e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	69-71, 77 e Relatório e Contas
4.6	Procedimentos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	25-29, 66-67
4.7	Procedimentos de definições das qualificações dos membros do Conselho de Administração para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais	22-24
4.8	Missão e valores, códigos de conduta e políticas internas relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado de sua implementação	11, 25-29
4.9	Procedimentos do Conselho de Administração para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	11, 25-29, 31-38, 66-68
4.10	Procedimentos para a auto-avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	67-68, 77-78

Águas do Zêzere e Côa, SA (cont.)		Página
Compromissos com Iniciativas Externas		
4.11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	25-29
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse	8, 21, 28, 46, 79
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais	107
Participação das Partes Interessadas		
4.14	Lista das partes interessadas da organização	43
4.15	Base para identificação das principais partes interessadas	42
4.16	Formas de consulta às partes interessadas	43, 83, 85, 97
4.17	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações	43, 108

* Indicadores complementares

Indicador		Valor 2011	Observações	Página
INDICADORES ECONÓMICOS - EC				
Formas de gestão				
ASPEITO: DESEMPENHO ECONÓMICO				
EC1	Valor económico direto gerado (€)	20.743.073	-	69, 70, 72
	Valor económico direto distribuído (€)	24.409.523	-	
	Custos operacionais (€)	14.430.712	-	
	Salários e benefícios dos colaboradores (€)	2.622.800	-	
	Pagamentos a financiadores (€)	6.747.741	-	
	Pagamentos ao estado (€)	607.270	-	
	Investimentos na comunidade (€)	1.000	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do core-business da empresa.	
Valor económico direto acumulado (€)		-3.666.450	-	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas	-	Não estão quantificadas as implicações financeiras decorrentes de mudanças climáticas para a organização.	63
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de planos de benefícios da organização	Encargos sobre remunerações ou segurança social (€)	439.944	-
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo	Benefícios financeiros Reconhecidos (€)	3.028.216	-
ASPEITO: PRESENÇA NO MERCADO				
EC6	Política, práticas, e proporção das despesas com fornecedores locais	Fornecedores locais (%)	29%	Considerou-se como fornecedores locais, os fornecedores cujas sedes se encontram na área de intervenção da AdZC.
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo recrutados na comunidade local	-	-	75
ASPEITO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRETOS				
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos	-	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do core-business da empresa.	104, 106
INDICADORES AMBIENTAIS - EN				
Formas de gestão				
ASPEITO: MATERIAIS				
ENI	Consumo de materiais	Consumo total de reagentes (ton)	3.329	Quantidade de reagentes necessários aos procesos de tratamento de água e de água residual (fase líquida e sólida). O valor corresponde às infraestruturas sob exploração direta e infraestruturas em regime de outsourcing.
		Consumo de papel (ton)	3,1	O valor reporta a quantidade total de papel de escritório comprado no ano em análise (inclui resmas de papael A4, A3 e papel para impressão em plotter, envelopes, entre outro).

Indicador (cont.)		Valor 2011	Observações	Página
EN2	Materiais utilizados provenientes de reciclagem	-	Existe na AdZC a boa prática de utilização nas actividades de natureza administrativa de papel reciclado nas folhas de ofício, nos cartões de visita, pastas AdZC e na impressão do Código de Conduta e Ética. De salientar que o Relatório e Contas de 2010, foi impresso por uma gráfica cujos sistemas de gestão da qualidade e ambiente são certificados, bem como a sua cadeia de responsabilidade, segundo a PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Systems) e FSC (Forest Stewardship Council) garantindo a aquisição de papel proveniente de florestas geridas de forma responsável.	58
ASPECTO: ENERGIA				
EN3	Gasolina (GJ/ano)	45	-	
	Gasóleo (GJ/ano)	5.615	-	
	Biogás (GJ/ano)	0	-	
	GPL (GJ/ano)	2	-	61, 63, 64
	Propano (GJ/ano)	0	-	
	Gás Natural (GJ/ano)	0	-	
	Biodiesel (GJ/ano)	0	-	
	Total (GJ/ano)	5.662	Nota: O valor de combustíveis associado à frota automóvel de serviço da AdZC exclui a frota de serviço de Prestadores de Serviços. Os restantes consumos de combustíveis associados às instalações em regime de <i>outsourcing</i> não estão contemplados no presente reporte.	61
EN4	Consumo direto de energia, discriminado por fonte primária			
	Electricidade (GJ/ano)	85.004	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pela a AdZC e valores consumidos em instalações em regime de <i>outsourcing</i> .	60
	Consumo de energia primária (GJ/ano)	81.051	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pela a AdZC e valores consumidos em instalações em regime de <i>outsourcing</i> . O factor de conversão foi actualizado.	63, 64
EN5*	Poupança de energia devido a melhorias em conservação e eficiência energética	-	-	61
EN6*	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e redução no consumo de energia resultante dessas iniciativas	-	-	63

	Indicador (cont.)	Valor 2011	Observações	Página
ASPETO: ÁGUA				
EN8	Consumo de água discriminado por fonte			
	Captações superficiais (processo de abastecimento) (m3/ano)	17.673.623	-	48
	Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m3/ano)	1.603.597	-	48
	Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m3/ano)	22.041	O valor reportado é referente a consumos nos edifícios administrativos e operacionais, em instalações geridas pela AdZC e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de outsourcing. A estimativa é obtida mediante valores faturados e valores medidos.	55
	Captações de água próprias para uso interno (m3/ano)	4.768	O valor reportado é referente a 49 captações existentes em instalações em regime de exploração direta e em regime de outsourcing.	54
	Total (m3/ano)	19.299.261	-	-
EN10*	Percentagem de água reciclada e reutilizada			
	Para uso próprio (m3/ano)	3.600	A AdZC reutiliza a água nos sistemas de saneamento.	55
	Fornecida a entidade externa (m3/ano)	21	-	-
	Total (m3/ano)	3.621	-	-
ASPETO: BIODIVERSIDADE				
EN11	Localização e áreas dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade (exteriores às áreas protegidas)	Total (ha/ano) 13,0	O valor reportado corresponde a instalações localizadas em Parque Natural e Rede Natura. Condutas adutoras, colectores e emissários não estão incluídas no valor reportado. O total apurado nos anos anteriores (2010 e 2009) foi mal convertido de m2 para ha. O valor a considerar, apesar de ligeiramente menor, deveria ser desta ordem de grandeza.	64
EN12	Impactes significativos das actividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade (exteriores às áreas protegidas)	-	-	110
EN13*	Habitats protegidos ou restaurados	-	No ano de 2011 a AdZC não realizou nenhuma ação de proteção ou restauro de Habitats.	-
EN14*	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade	-		64

	Indicador (cont.)	Valor 2011	Observações	Página
ASPEITO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS				
EN16	Gasolina (ton/ano)	3,07	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho.	62
	Gasóleo (ton/ano)	416	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho.	
	GPL (ton/ano)	0,15	Fonte: Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho.	
	Propano (ton/ano)	0	-	
	Gás Natural (ton/ano)	0	-	
	Total de emissões de gases com efeito de estufa, diretas e indiretas, por fonte de energia			
	Electricidade (ton/ano)	5.431	O fator de conversão foi atualizado. Fonte: Site da ERSE: média dos valores mensais de 2010	
	TOTAL (ton/ano)	5.850	Nota: O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de electricidade de todas as instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços e ao consumo de combustíveis associado à frota automóvel de serviço da AdZC (excluindo frota de serviço de Prestadores de Serviço) e às fontes móveis e fixas existentes nas instalações em exploração direta e sob exploração de prestadores de serviços. Não inclui as emissões difusas provenientes das ETAR.	
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes	-	-	62
EN18*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e redução alcançada	-	-	63
EN19	Emissões de substâncias destruidoras de ozono	-	No processo produtivo da AdZC não são utilizadas substâncias destruidoras da camada de ozono, contudo, em atividades transversais e de suporte à empresa utilizam-se equipamentos suscetíveis de contribuir para a depleção da camada de ozono (caso dos aparelhos de ar condicionado, chillers, frigoríficos de refeitórios e laboratórios e secadores de compressores). Existe uma listagem de equipamentos com líquidos de refrigeração, mas em 2011 não houve substituição dos líquidos de refrigeração, uma vez que não se revelou necessário.	62

	Indicador (cont.)	Valor 2011	Observações	Página	
EN20	Fontes fixas - NOx (kg/ano)	-	-	-	
	Fontes fixas - SOx (kg/ano)	-	-	-	
	Fontes fixas - COT (kg/ano)	-	-	-	
	Fontes fixas - Partículas (kg/ano)	-	-	-	
	Fontes fixas - CO (kg/ano)	-	-	-	
	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas				
	Fontes móveis - NOx (kg/ano)	4.663			
			Fonte: IPCC 2006		
	Fontes móveis - SOx (kg/ano)	1.220	Os valores reportados incluem o consumo de combustíveis da frota automóvel de serviço da AdZC (excluindo as frotas de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis.	62	
	Fontes móveis - COVNM (kg/ano)	1.225			
EN21	Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (m3/ano)	13.848.587	-	49	
	Águas residuais tratadas rejeitadas no mar (m3/ano)	0	-	49	
	Águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m3/ano)	0	-	49	
	Total (m3/ano)	13.848.587	-	50	
EN22	Resíduos perigosos (ton/ano)	0,7	Os valores reportados são referentes a resíduos produzidos, que saíram das instalações da AdZC, através de guias de acompanhamento de resíduos. Por este motivo poderão contemplar uma parcela referente a stock de resíduos em armazém referentes ao ano anterior. Pelo mesmo motivo, poderão não contemplar pequenas parcelas referentes a produções de 2011, que se encontrem armazenadas e que transitem para 2012.	53	
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)	0,044			
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	0,7			
	Resíduos não perigosos (ton/ano)	23,7	Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagens) e aos resíduos indiferenciáveis, produzidos sobretudo nos edifícios administrativos, estes são encaminhados respectivamente para ecopontos e contentores de indiferenciados, não sendo o registo de quantidades produzidas efectuado.		
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)	13,8			
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	9,8			
	Lamas enviadas para destino final – abastecimento (ton/ano)	484	-	52, 53	
	Lamas valorizadas – abastecimento (ton/ano)	484	-	52, 53	
	Lamas eliminadas - abastecimento (ton/ano)	0	-	52 e 53	
	Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton/ano)	2.406	O valor reportado é referente a lamas produzidas em instalações em regime de exploração direta e em regime de outsourcing.	53	
	Lamas valorizadas - saneamento (ton/ano)	2.193		53	
	Lamas eliminadas - saneamento (ton/ano)	213	-	53	
	Gradados - Saneamento (ton/ano)	105	O valor reportado é referente a resíduos produzidos em instalações em regime de exploração direta e em regime de outsourcing.	53	
	Areias - Saneamento (ton/ano)	99		53	
Gorduras - Saneamento (ton/ano)	0		53		
Gradados - Abastecimento (ton/ano)	0		-		
Areias - Abastecimento (ton/ano)	5		-		

	Indicador (cont.)		Valor 2011	Observações	Página	
EN23	Número e volume total de derrames significativos	Número (n.º)	0	-	-	
		Volume (m ³)	0	-	-	
ASPETO: PRODUTOS E SERVIÇOS						
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização, e a redução do impacte	-	-	-	52, 54, 55, 56, 59	
EN27	Percentagem de produtos e respectivas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos	-	Não aplicável	-	-	
ASPETO: CONFORMIDADE						
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, resultado do não cumprimento das leis e regulamentos ambientais	-	0 €	Em 2011 a AdZC foi alvo de uma inspeção a 1 instalação de saneamento.	54, 68	
EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	Custos - Gestão de Resíduos Produzidos (€)	129.904 €	Valor associado a tratamento e deposição de resíduos e subprodutos produzidos.	46	
		Custos - Gestão de energia produzida (€)	0 €	-		
		Custos - Seguro de responsabilidade ambiental (€)	3.161 €	-		
		Custos - Auditorias ambientais (internas e externas) (€)	4.432 €	-		
		Custos - Formação/Sensibilização Ambiental (€)	1.300 €	-		
		Outros custos (€)	0 €	-		
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA						
Formas de gestão						
ASPETO: EMPREGO						
LAI	Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por região e por género	Total colaboradores (n.º)	114	Não inclui estagiários, prestadores de serviços e órgãos sociais (executivos e não-executivos).	74	
		Total colaboradores no activo(n.º)	114	Não inclui estagiários, prestadores de serviços e órgãos sociais (executivos e não-executivos), colaboradores em regime de licença sem vencimento e colaboradores ausentes por doença e/ou acidente de trabalho cuja baixa seja superior a 1 mês à data de 31/12/2011.	74	
		Sem termo (%)	M	71,1%		74
			F	12,3%		
		Termo incerto (%)	M	2,6%		74
			F	2,6%		
		Termo certo (%)	M	3,5%		74
			F	0,0%		
		Outro tipo de contrato (%)	M	7,9%		74
			F	0,0%		
		Tempo Completo (%)	M	85,1%		74
			F	14,9%		
		Tempo Parcial (%)	M	0,0%		74
			F	0,0%		
Redução de Horário (%)	M	0,0%		74		
	F	0,0%				
Região Centro (%)	-	100,0%	Todos os colaboradores desenvolvem a sua atividade na área de intervenção da AdZC que é o centro de Portugal Continental.	-		

Indicador (cont.)		Valor 2011		Observações	Página	
LA2	Número, taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	Total de Entradas (n.º)	-	1	-	74
		Total de Saídas (n.º)	-	8	-	-
		Taxa Rotatividade Global (%)	M	6,1%	-	-
			F	0,9%	-	-
		Taxa de entrada	-	0,9%	-	-
		<19 (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[19-25] (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[26-35] (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[36-45] (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[46-55] (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[56-65] (%)	M	0,9%	-	-
			F	0,0%	-	-
		>65 (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Taxa de saída	-	7,0%	-	-
		<19 (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[19-25] (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[26-35] (%)	M	1,8%	-	-
			F	0,9%	-	-
		[36-45] (%)	M	2,6%	-	-
			F	0,0%	-	-
		[46-55] (%)	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
[56-65] (%)	M	1,8%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
>65 (%)	M	0,0%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
Taxa de entrada	-	-	-	-		
Região Centro (%)	-	0,9%	Área de intervenção da AdZC.	-		
Taxa de saída	-	-	-	-		
Região Centro (%)	-	7,0%	Área de intervenção da AdZC.	-		
LA15	Taxas de retorno e de retenção após licença parental, por género	Número de colaboradores no ativo que usufruíram de licença parental em 2011	M	11	-	-
			F	2	-	-
		Número de colaboradores no ativo que retomaram ao trabalho em 2011 após conclusão da licença parental	M	11	-	-
			F	2	-	-
ASPEITO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO						
LA4	Colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais		8,8%	Foram considerados os colaboradores que descontam diretamente do salário.	77
LA5	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais da organização relatora, incluindo se está mencionado nos acordos de negociação colectiva			-	A AdZC, não tem definido internamente um período mínimo de anúncio acerca de mudanças nas operações, respeitando a legislação em vigor.	-

	Indicador (cont.)	Valor 2011	Observações	Página	
ASPEITO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL					
LA6*	<p>Percentagem de colaboradores representados em comissão sobre segurança e saúde ocupacional</p> <p>Percentagem de colaboradores representados por representantes dos trabalhadores para questões de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho.</p>	100,0%	A AdZC tem 1 representante dos colaboradores para as questões de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.	81	
LA7	Taxa de frequência (-)	15	Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de saúde. O número de horas de trabalho efectivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar.	82	
		M	15		
		F	0		
	Taxa de doenças profissionais (-)	0	São consideradas doenças profissionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efectivo inclui o trabalho realizado em horário normal e em trabalho suplementar.		
		M	0		
		F	0		
	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho	Taxa de gravidade (-)	208		O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças profissionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem deverá iniciar-se no dia a seguir ao acidente.
		M	208		
		F	0		
		Taxa de absentismo (%)	4%		As horas de ausência resultam de parentalidade, doença, acidente de trabalho, saúde, assistência familiar, órgãos representativos dos trabalhadores, obrigações legais, licença de luto, trabalhador estudante, entre outros.
	M	4%			
	F	0%			
	Óbitos (n.º)	0			
	M	0			
	F	0			
LA8	<p>Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves</p>	-	<p>A AdZC dispõem de serviços de Medicina do Trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer <i>in loco</i> as condições de trabalho dos colaboradores, com o objectivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os colaboradores estão sujeitos e definir planos de acção, de forma a que as empresas actuem ao nível da prevenção.</p> <p>Numa perspectiva de prevenção é disponibilizada, de forma gratuita, para os colaboradores expostos ao risco, vacinação contra a Hepatite A e B.</p>	-	

Indicador (cont.)		Valor 2011	Observações	Página		
ASPETO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO						
LA10	Média de horas de formação por ano, por colaborador, por categoria profissional e por género	N.º Total de Horas de Formação	3.559	-	80	
			M	3.038		-
			F	521		-
		N.º de horas por colaborador	31	-		
			M	26,2		-
			F	4,5		-
		Administradores Executivos (h/colaborador)	8	-		
			M	0		-
			F	0		-
		Chefias de 1ª linha (h/colaborador)	29	-		
			M	2		-
			F	2		-
		Chefias intermédias (h/colaborador)	30	-		
			M	21		-
	F	19	-			
Técnicos superiores ou equiparados	30	-				
	M	0	-			
	F	0	-			
Técnicos operacionais (h/colaborador)	1	-				
	M	1	-			
	F	22	-			
		99,1%	-	78		
LA12	Percentagem de Colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (%)	84,2%	-	-	
			F	14,9%	-	-

Indicador (cont.)		Valor 2011	Observações	Página		
ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES						
LA13	Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Administradores Executivos		-		
		Administradores Executivos [26 - 35[M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Administradores Executivos [36 - 45[M	50,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Administradores Executivos [46 - 55[M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Administradores Executivos [56 - 65[M	50,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Administradores Executivos >65	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	

		Administradores Executivos - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Administradores Executivos - portadores de deficiência	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Administradores Executivos - outras minorias	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	

		Chefias			-	
		Chefias <19	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Chefias [19 - 25[M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Chefias [26 - 35[M	16,7%	-	
			F	16,7%	-	
		Chefias [36 - 45[M	16,7%	-	
			F	0,0%	-	
		Chefias [46 - 55[M	50,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Chefias [56 - 65[M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Chefias >65	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	

		Chefias - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Chefias - portadores de deficiência	M	0,0%	-	
			F	0,0%	-	
		Chefias - outras minorias	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-			

Chefias intermédias			-			
Chefias intermédias <19	M	0,0%	-			
	F	0,0%	-			
Chefias intermédias [19 - 25[M	0,0%	-			
	F	0,0%	-			
Chefias intermédias [26 - 35[M	14,3%	-			
	F	0,0%	-			
Chefias intermédias [36 - 45[M	50,0%	-			
	F	7,1%	-			
Chefias intermédias [46 - 55[M	21,4%	-			
	F	0,0%	-			
Chefias intermédias [56 - 65[M	7,1%	-			
	F	0,0%	-			
Chefias intermédias >65	M	0,0%	-			
	F	0,0%	-			

	Indicador (cont.)		Valor 2010	Observações	Página		
LAI3 Cont. Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Chefias Intermédias - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	76, 77		
		F	0,0%	-			
	Chefias Intermédias - portadores de deficiência	M	0,0%	-			
		F	0,0%	-			
	Chefias Intermédias - outras minorias	M	0,0%	-			
		F	0,0%	-			
	<hr/>						
	Técnicos superiores ou equiparados						
	Técnicos superiores ou equiparados <19	M	0,0%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
	Técnicos superiores ou equiparados [19 - 25[M	0,0%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
	Técnicos superiores ou equiparados [26 - 35[M	27,8%	-		-	
		F	27,8%	-		-	
	Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[M	11,1%	-		-	
		F	33,3%	-		-	
	Técnicos superiores ou equiparados [46 - 55[M	0,0%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
	Técnicos superiores ou equiparados [56 - 65[M	0,0%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
	Técnicos superiores ou equiparados >65	M	0,0%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
	<hr/>						
	Técnicos Superiores ou Equiparados - nacionalidade minoritária						
		M	0,0%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
	Técnicos Superiores ou Equiparados - portadores de deficiência						
		M	5,6%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
	Técnicos Superiores ou Equiparados - outras minorias						
		M	0,0%	-		-	
		F	0,0%	-		-	
<hr/>							
Técnicos operacionais							
Técnicos operacionais <19	M	0,0%	-	-			
	F	0,0%	-	-			
Técnicos operacionais [19 - 25[M	1,4%	-	-			
	F	0,0%	-	-			
Técnicos operacionais [26 - 35[M	46,4%	-	-			
	F	0,0%	-	-			
Técnicos operacionais [36 - 45[M	30,4%	-	-			
	F	0,0%	-	-			
Técnicos operacionais [46 - 55[M	15,9%	-	-			
	F	0,0%	-	-			
Técnicos operacionais [56 - 65[M	5,8%	-	-			
	F	0,0%	-	-			
Técnicos operacionais >65	M	0,0%	-	-			
	F	0,0%	-	-			

	Indicador (cont.)		Valor 2010	Observações	Página		
LA13 cont.	Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Técnicos operacionais - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	76, 77	
			F	0,0%	-		
		Técnicos operacionais - portadores de deficiência	M	0,0%	-		
			F	0,0%	-		
		Técnicos operacionais - outras minorias	M	1,4%	-		
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo					-
		Técnicos de apoio administrativo <19	M	0,0%	-		
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo [19 - 25[M	0,0%	-		
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo [26 - 35[M	28,6%	-		
			F	28,6%	-		
		Técnicos de apoio administrativo [36 - 45[M	14,3%	-		
			F	28,6%	-		
		Técnicos de apoio administrativo [46 - 55[M	0,0%	-		
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo [56 - 65[M	0,0%	-		
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo >65	M	0,0%	-		
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo - nacionalidade minoritária		F	0,0%		-
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo - portadores de deficiência		M	0,0%		-
			F	0,0%	-		
		Técnicos de apoio administrativo - outras minorias		M	0,0%		-
			F	0,0%	-		
LA14	Proporção entre as retribuições por género masculino e feminino, por categoria profissional	Rácio da retribuição base mensal média (M/F)					
		Administradores Executivos		NA	A AdZC não tem Administradores do género feminino		
		Chefias		0,3			
		Chefias intermédias		1,0			
		Técnicos superiores ou equiparados		0,9			
		Técnicos operacionais		NA	A AdZC não tem Técnicos operacionais do género feminino		
		Técnicos de apoio administrativo		0,9			
		Rácio da retribuição total mensal média (M/F)					
		Administradores Executivos		NA	A AdZC não tem Administradores do género feminino		
		Chefias		0,3			
		Chefias intermédias		1,0			
		Técnicos superiores ou equiparados		1,0			
		Técnicos operacionais		NA	A AdZC não tem Técnicos operacionais do género		
		Técnicos de apoio administrativo		0,9			

Indicador (cont.)		Valor 2010	Observações	Página	
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR					
Formas de gestão					
ASPETO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT					
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a análises referentes a direitos humanos	Contratos estabelecidos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos (%)	100%	O valor reportado contempla o número de contratos de investimentos significativos que foram celebrados com inclusão de subscrição de declaração de compromisso com o respeito pelos direitos humanos.	97
HR2	Percentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Número de Auditorias	8	-	98
ASPETO: NÃO-DESCRIMINAÇÃO					
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Número total de casos de discriminação (nº)	0	-	78
ASPETO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO					
HR5	Operações que coloquem em risco o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Número de operações que não cumpram o direito de liberdade de associação e a negociação coletiva (nº)	0	As empresas certificadas na norma SA 8000 são alvo de auditorias de Responsabilidade Social, bem como os seus fornecedores, o que permite verificar o cumprimento, das organizações relativamente aos direitos humanos.	77
ASPETO: TRABALHO INFANTIL					
HR6	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuem para a sua eliminação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil (nº)	0	As empresas certificadas na norma SA 8000 são alvo de auditorias de Responsabilidade Social, bem como os seus fornecedores, o que permite verificar o cumprimento, das organizações relativamente aos direitos humanos.	77
ASPETO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO					
HR7	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a sua erradicação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo (nº)	0	As empresas certificadas na norma SA 8000 são alvo de auditorias de Responsabilidade Social, bem como os seus fornecedores, o que permite verificar o cumprimento, das organizações relativamente aos	77
HR10	Percentagem e número total de operações que tenham sido objecto de reavaliações dos direitos humanos e/ou avaliações de impacto.	-	-	A AdZC é certificada para a SA 8000 e é auditada periodicamente quer com recursos internos, quer por entidades externas. Anualmente o sistema de Gestão de Responsabilidade Social, é revisto, pelo qu e é	-
HR11	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamações.	-	-	A AdZC dispõe de mecanismos formais de reclamações nomeadamente por via da existência de caixas de sugestões. A AdZC tem ainda um representante dos colaboradores para as questões da responsabilidade social, que entre outras funções recebe as reclamações dos colaboradores e promove a sua resolução	-

Indicador (cont.)		Valor 2010	Observações	Página	
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO					
Formas de gestão					
ASPETO: COMUNIDADE					
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo o início de actividade, operação e fim de actividade	Resposta a reclamações	89%	-	99, 109
ASPETO: CORRUPÇÃO					
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações relativamente a riscos relacionados com corrupção	-	-	-	26, 67
SO3	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização	Administradores executivos e chefias formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização (%)	0%	Não obstante a AdZC dispõem de código de conduta e ética, onde estão salvaguardados aspetos relacionados com anti-corrupção. Esta posição está reforçada pela certificação da empresa na norma SA 8000.	-
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	-	0	-	69
ASPETO: POLÍTICA PÚBLICA					
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	-	-	A AdZC nem tem qualquer posição ou participação relativamente a políticas e/ou elaboração de políticas públicas de interesse nacional e internacional. A AdZC não foi alvo de qualquer ocorrência de processos judiciais associados a atividades de persuasão ou influência de decisões políticas, para benefício próprio em detrimento dos interesses nacionais e internacionais.	-
ASPETO: CONCORDÂNCIA					
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	N.º inspeções Coimas (€)	1 0	- -	68

Indicador (cont.)		Valor 2010	Observações	Página
INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR				
Formas de gestão				
ASPETO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR				
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços cujos impactos na saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos	-	-	94
PR2*	Qualidade da água (%) - Alta	100.0%	A determinação da percentagem de conformidade refere-se a aspetos quantitativos e qualitativos das análises realizadas.	93
	Número total de ocorrências de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado			
	Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Alta	82.3%	A determinação da percentagem de conformidade refere-se a aspetos quantitativos e qualitativos das análises realizadas. Na ausência de licenças de descarga as análises são realizadas de acordo com a legislação em vigor.	93
	Falhas no abastecimento (n.º) - Alta	10	-	91
	Colapsos estruturais em colectores (n.º) - Alta	4	-	91
ASPETO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	-	De acordo com a lei em vigor.	-
PR5*	Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	-	-	94, 95, 108
ASPETO: PUBLICIDADE				
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios	-	-	-
ASPETO: CONCORDÂNCIA				
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	N.º inspeções	0	-
		Coimas (€)	0 €	-

* Indicadores complementares

Nota: Os indicadores não incluem valores referentes a infra-estruturas em fase de pré-arranque.