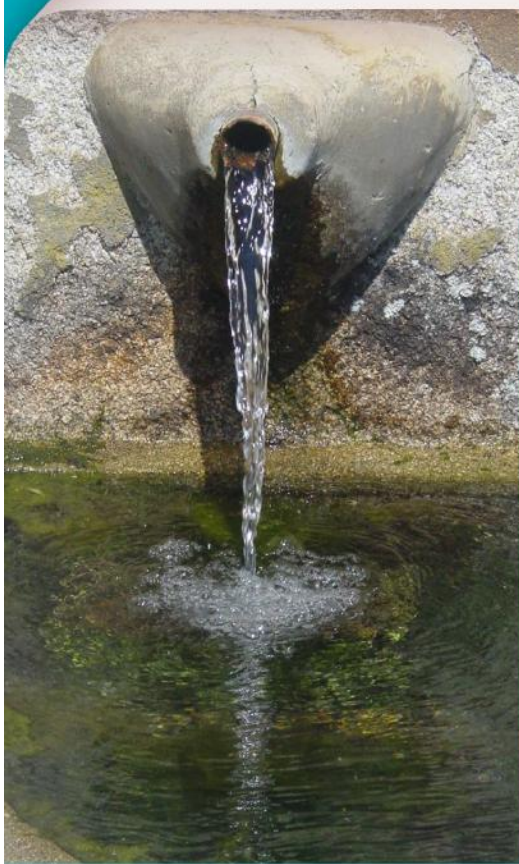


Águas do Zêzere e Côa



# Relatório de Sustentabilidade **2012**



## O Relatório de Sustentabilidade de 2012

A AdZC tem vindo a publicar, desde 2010 e com periodicidade anual, o relatório de sustentabilidade onde reporta informação relevante, para os seus *stakeholders*, referente a todas as atividades e infraestruturas da organização, nas vertentes económica, ambiental e social.

Tal como nos reportes anteriores, a informação está organizada numa estrutura de simbioses, de acordo com a Estratégia de Sustentabilidade da organização, em linha com a do grupo AdP e que apresenta, para os diferentes desafios da organização, princípios e compromissos.

### Âmbito e Limites

Os dados apresentados no presente relatório dizem respeito ao período que decorreu entre 1 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012, para a totalidade das atividades e infraestruturas da organização.

A informação presente no relatório é baseada nos indicadores definidos no Manual de Indicadores de Sustentabilidade do Grupo, cujo conteúdo assenta no referencial “*Global Report Initiative*” e nos indicadores de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores da entidade reguladora do setor (ERSAR).

Informação complementar deste documento:

- Relatório de sustentabilidade do grupo AdP;
- Relatório e Contas AdZC de 2012.

### Publicação do Relatório

Este relatório será publicado, tal como ocorreu para os relatórios anteriores, em formato digital no *site* da AdZC.

### Nível de Classificação

O relatório foi elaborado de acordo com o guia GRI e apresenta um nível de aplicação autodeclarado de acordo com o indicado na tabela seguinte.

NÍVEL DE APLICAÇÃO	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclaração					X	

---

Atendendo aos condicionamentos impostos em termos de redução de custos às empresas do Setor Empresarial do Estado, o relatório de sustentabilidade 2012 não será alvo de verificação por entidade externa.

## Informações Gerais

O relatório de sustentabilidade 2012 pode ser consultado no *website*: [www.adzc.pt](http://www.adzc.pt).

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

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](mailto:geral@adzc.adp.pt) - A/C PCG

URL: [www.adzc.pt](http://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.



---

# Índice

Mensagem do Presidente	5
<b>1. A Águas do Zêzere e Côa</b>	<b>7</b>
1.1. Um Olhar Sobre 2012	9
1.2. Perfil AdZC	11
1.3. Estratégia Empresarial	16
1.4. Estratégia de Sustentabilidade	18
1.5. O Governo Societário	27
1.6. Os <i>Stakeholders</i>	41
<b>2. Desempenho da AdzC</b>	<b>44</b>
2.1. Em Simbiose com o Ambiente	45
2.2. Em Simbiose com os Acionistas	73
2.3. Em Simbiose com os Colaboradores	80
2.4. Em Simbiose com a Comunidade	103
<b>3. Anexos</b>	<b>131</b>
3.1. Siglas	132
3.2. Glossário	136
3.3. Índice GRI	139

---

## Mensagem do Presidente

A Águas do Zêzere e Côa, SA, consciente da importância do seu compromisso para com o desenvolvimento sustentável, apresenta e publica, pelo terceiro ano consecutivo o seu Relato de Sustentabilidade de acordo com a terceira versão das Diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI 3).

Trata-se de um relato onde é publicamente reportada informação relevante sobre a atividade da empresa, sobretudo nas vertentes com maior relevância para a prossecução na organização dos vetores Ambiental, Económico e Social.

A experiência e a avaliação sobre o nosso desempenho ao longo de 2012, determinam que se deixem estabelecidos novos objetivos e metas para os anos futuros, procurando uma abordagem de melhoria contínua e objetivando, sempre, o cumprimento da missão que lhe está confiada.

A relevância da empresa, em termos regionais, é de molde a ser um forte contributo para a melhoria da qualidade de vida das populações, a defesa de valores ambientais, criação de emprego e fomento de condições de atratividade territorial, para o desenvolvimento e fortalecimento de condições à fixação de empresas.

Num contexto de fortes limitações e constrangimentos no Setor Empresarial do Estado, orientamos a nossa atenção para a garantia dos níveis de serviço que são determinados pelo quadro legislativo nacional e comunitário e para as recomendações do regulador setorial.

A AdZC vive uma situação que, para além desses constrangimentos, coloca grandes desafios de sustentabilidade, em larga medida decorrentes das dívidas municipais e das suas implicações na tesouraria, matéria com implicações na relação com os parceiros internos e externos. Trata-se de uma matéria de grande relevância para a organização, uma vez que coloca em causa a sua sustentabilidade económico-financeira, na medida em que o valor de faturação em dívida aumentou, face a 2011, ainda que a um ritmo inferior. Esta melhoria só foi conseguida devido ao esforço da Administração, na manutenção de um diálogo, permanente, com os clientes.

No ano de 2012 foi desenvolvido um trabalho de diagnóstico, com uma análise aprofundada à realidade da AdZC, de que resultou o Plano Estratégico Operacional, onde constam medidas e ações a desenvolver, pelas várias áreas da organização, no sentido da redução e otimização de gastos. Foi conseguida uma redução dos gastos operacionais na maioria das rúbricas de FSE e gastos com pessoal, originando um resultado operacional da ordem dos 4M€.

O Plano de Investimentos está em fase de conclusão, no entanto, tendo em conta as dificuldades de financiamento, os investimentos de curto prazo foram priorizados, originando a reprogramação das candidaturas dos projetos QREN (a referente à atividade de abastecimento ainda foi aprovada em 2012), na procura da otimização entre o esforço da organização e os

financiamentos aprovados, permitindo avançar com obras que concorressem inequivocamente para o cumprimento da sua missão.

Foi atingido, pelo segundo ano consecutivo, um nível de qualidade da água para consumo humano de 100%.

Na procura permanente da consolidação da relação de confiança que estabelece com os seus *stakeholders* a AdZC, no ano em análise, renovou a certificação dos quatro sistemas de gestão que tem implementados, no âmbito do Sistema de Responsabilidade Empresarial. Procurou definir uma estratégia sustentável, para a organização, atendendo ao difícil contexto económico e social atual, baseada numa gestão eficiente alicerçada em boas práticas, com preocupações ao nível da responsabilidade social e ambiental, na prestação de serviços primordiais para a vida das populações, da sua área de intervenção, procurando melhorá-la, continuamente, através do cumprimento dos compromissos estabelecidos no âmbito da sua Política de Responsabilidade Empresarial.

Este trabalho, contou, sempre, com a participação e empenho dos seus colaboradores, os quais estiveram sempre focados na procura de soluções que confirmam um maior grau de eficiência às ações desenvolvidas, dando num contributo fundamental para o bom desempenho global da organização.


Carlos Manuel Martins

Presidente do Conselho de Administração



# 1. A Águas do Zêzere e Côa





A AdZC assume-se como um instrumento empresarial para a concretização dos objetivos nacionais, estabelecidos nas políticas públicas, para o setor do abastecimento de água e saneamento de águas residuais.

## 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.



## 1.1. Um Olhar Sobre 2012

Foram eleitos, para o triênio 2012/2014, novos órgãos sociais que, dando continuidade ao esforço de redução, já realizado pela empresa, definiram um conjunto de orientações estratégicas, mensuradas em Planos de Ações com o propósito de melhorar o desempenho operacional da AdZC.

Foram concluídas várias infraestruturas, tendo iniciado atividade, na área de abastecimento, 5 Pontos de Entrega, 7 Reservatórios, 1 EEAA e 22km de Condução Adutora, que fomentou o aumento da taxa de cobertura de 79% para 80%.

Na atividade de saneamento a taxa de cobertura aumentou de 62% para 66%, em resultado da entrada em funcionamento de 18 ETAR, 8 EEAR, 16 Pontos de Recolha e cerca de 31km de Emissários.

Relativamente ao volume de atividade global, registou-se, pela primeira vez, uma redução, relativamente aos anos anteriores, nomeadamente face a 2011, com um decréscimo na ordem de 11%. A condicionar o volume de atividade global, esteve o caudal fornecido, que ficou 7% abaixo, refletindo a estabilização dos sistemas de abastecimento, a diminuição da população, bem como a gestão mais eficaz das redes “em baixa”. No que se refere ao caudal recolhido, com 15% inferior ao previsto, encontra-se explicação nas condicionantes ambientais, nomeadamente nas condições climáticas que resultaram numa forte redução de caudais.

Teve início em fevereiro de 2012 uma prestação de serviços de Operação e Manutenção (O&M) de ETAR, abrangendo 94 subsistemas de lamas ativadas e 67 subsistemas de leitos de macrófitas, respetivos emissários e EEAR.

A seca que começou em 2011 e se agravou em 2012, colocou alguns problemas no fornecimento de água, principalmente nos períodos mais quentes e secos, com preocupação acrescida com as reservas de água, algumas delas a apresentarem níveis preocupantes, nomeadamente a albufeira de Ranhados com cotas nunca antes atingidas e exigindo a realização de estudos, investimentos e o desenvolvimento de um plano de contingência, o qual, felizmente, não veio a ser necessário, com o regresso das chuvas de outono que repuseram os volumes necessários ao normal abastecimento.

Atingimos o valor de 100% e 67% de cumprimento dos níveis de qualidade, em abastecimento e saneamento, respetivamente.

Em 2012 mantiveram-se as exigências decorrentes do Orçamento de Estado, que obrigaram à definição e implementação de mais um conjunto de medidas adicionais, no sentido do seu cumprimento.

Neste pressuposto, foram tomadas diversas medidas, nomeadamente a racionalização de meios, humanos e materiais, a minimização de perdas, com a utilização das bases de dados de caudais e do programa “Máximo” de gestão da manutenção, além do diagnóstico realizado à frequência da ocorrência de roturas e da implementação de planos de ação para beneficiação e correção das maiores fragilidades, a melhoria da qualidade do serviço de abastecimento com recurso à desativação de pequenas captações, bem como a melhoria da eficácia energética, nomeadamente através da identificação das instalações com maiores consumos energéticos para progressiva intervenção de otimização.

No que se refere à Gestão Financeira, nomeadamente sobre a dívida de clientes, foi feito um esforço, pela administração, no sentido de criar procedimentos e condições para redução do PMR. Efetivamente as cobranças melhoraram, mas não atingiram as expectativas, da empresa. Consentaneamente manteve-se o recurso à via judicial, à semelhança de anos anteriores, recorrendo a injunções de forma a recuperar os créditos de clientes. No final do exercício o valor das ações/injunções ascendia a 13.518.678 €

Durante o ano de 2012 todos os sistemas de gestão, constituintes do Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE), nomeadamente Sistemas de Gestão de Qualidade, Ambiente, Higiene e Segurança no Trabalho e Responsabilidade Social, de acordo com as normas NP EN ISO 9001, 14001, OHSAS 18001 e SA8000, respetivamente, viram a sua certificação renovada, pela APCER.

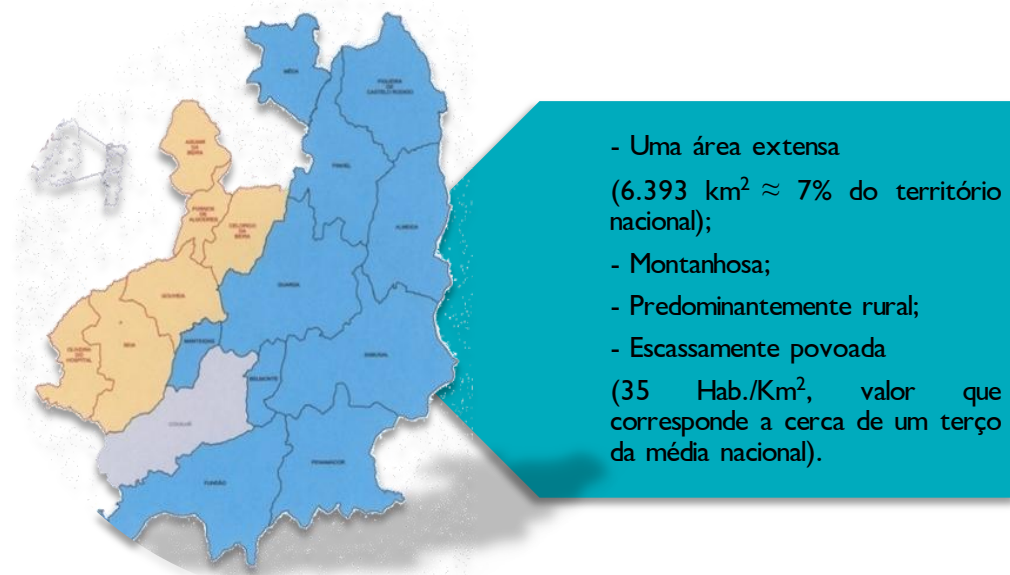


## 1.2. Perfil AdZC

A Águas do Zêzere e Côa, S.A. (AdZC) é uma sociedade anónima de capitais públicos, criada pelo Decreto-Lei nº 121/2000, de 4 de julho, onde é responsabilizada pela construção, gestão e exploração do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa, por um período de 30 anos.

A concessão foi alvo de um alargamento e a partir de 2004 passaram de dez para dezasseis os municípios abrangidos, nomeadamente:

Aguiar da Beira, Almeida, Belmonte, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Fundão, Gouveia, Guarda, Manteigas, Mêda, Oliveira do Hospital, Penamacor, Pinhel, Sabugal e Seia.



## Estrutura Acionista

A AdZC é uma sociedade anónima de direito privado e um capital social de 26.607.560€, exclusivamente público, que possui como acionistas a empresa Águas de Portugal, SGPS, SA, que 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 de acordo com o indicado na tabela abaixo.

<b>ACIONISTAS</b>	<b>%</b>
Águas de Portugal, SGPS, SA	87,46
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



## Atividade e Infraestruturas

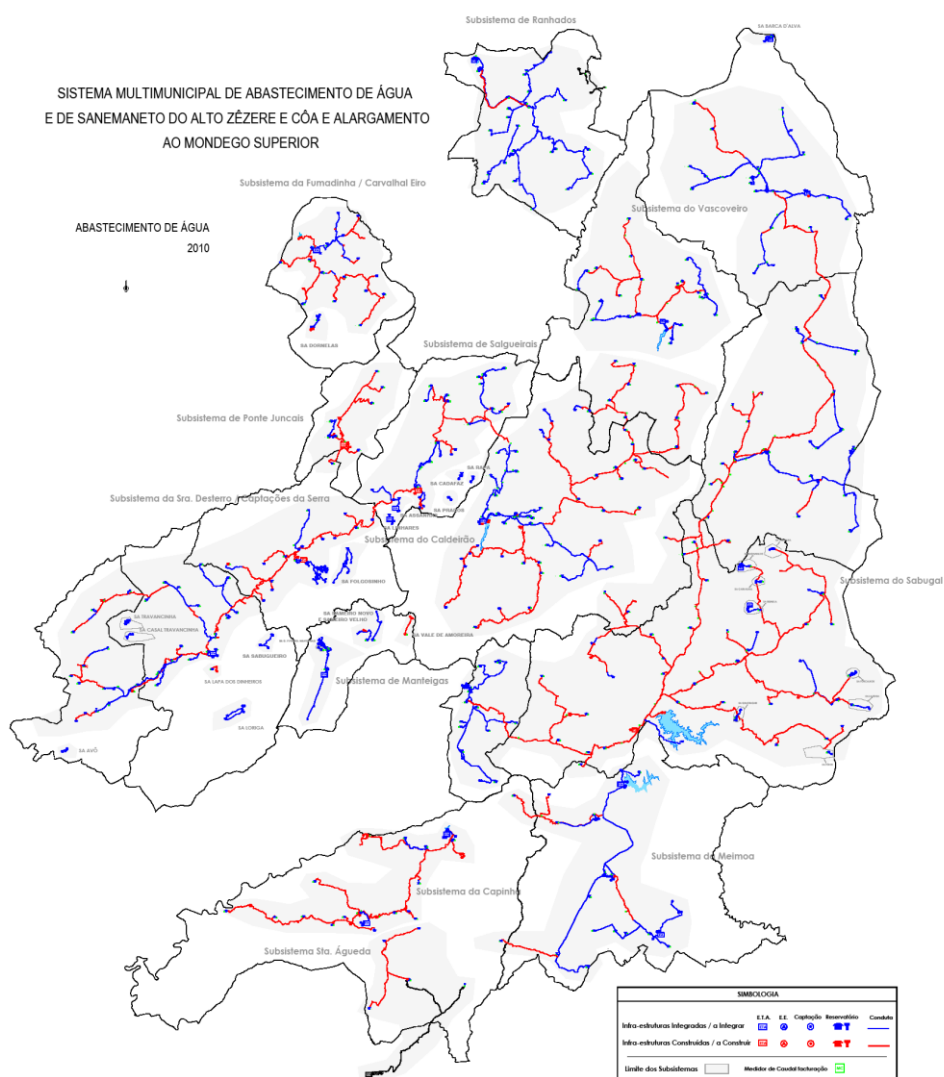
A AdZC está integrada na Unidade de Negócio Água – Produção e Depuração (UNA-PD), da AdP- Águas de Portugal, SGPS, cujo *core-business* é a produção de água para consumo humano e a recolha, tratamento e rejeição de água residual, áreas de atividade que se situam a montante e a jusante da cadeia de valor de todas as outras atividades económicas, pelo que é essencial o envolvimento da organização para uma consolidação da melhoria do desempenho da economia local.

Para que possa dar cumprimento à missão que lhe foi atribuída gere de um conjunto significativo de infraestruturas distribuídas por vários subsistemas, que permitem o fornecimento, a 17 clientes, de um caudal de água máximo de cerca de 43,6 Mm<sup>3</sup>/ano e a recolha e tratamento de um caudal de efluente doméstico, de 27,4 Mm<sup>3</sup>/ano, provenientes de 16 clientes.

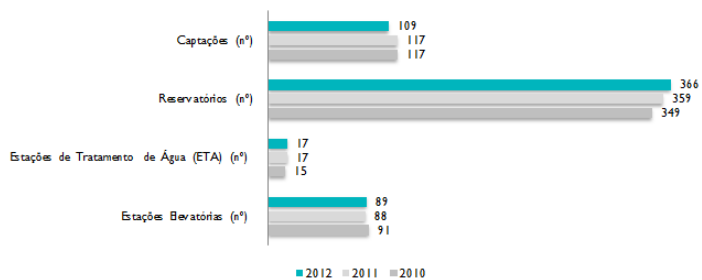
O sistema de abastecimento gerido pela AdZC é constituído por onze (11) sistemas de maior dimensão cuja produção corresponde a cerca de 97% do total de água para consumo humano, produzida, sendo que os restantes 3% são atribuídos a oito (8) (menos cinco que no ano anterior) pequenos sistemas, nalguns casos, denominados sistemas autónomos.

De uma forma geral é caracterizado por possuir um número reduzido de infraestruturas de tratamento (ETA) e um sistema adutor extenso.

A Águas do Zêzere e Côa fornece água para consumo humano a cerca de **183 mil pessoas**.



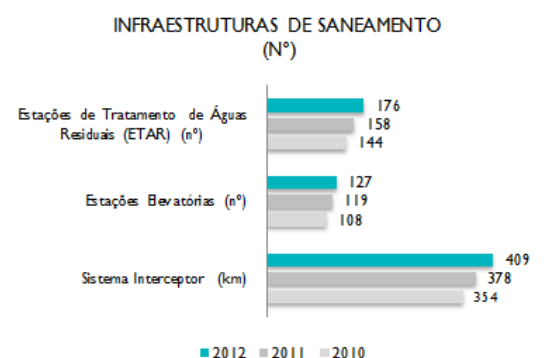
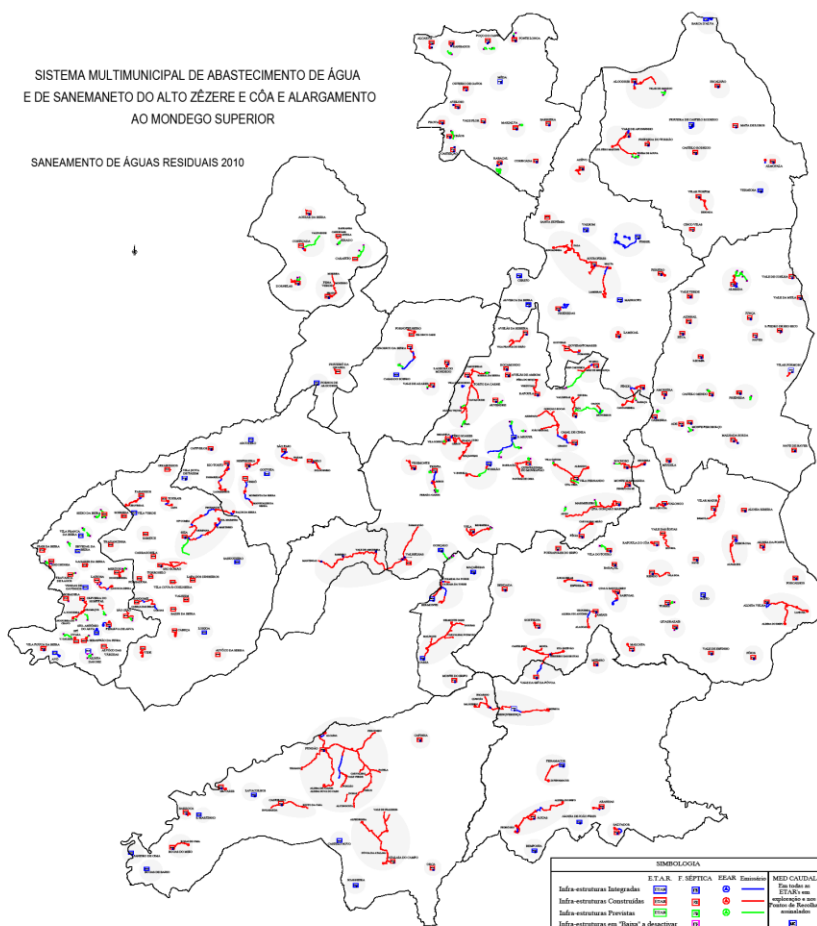
**INFRAESTRUTURAS DE ABASTECIMENTO (Nº)**



ATIVIDADE	INFRAESTRUTURAS	ANO		
		2010	2011	2012
Abastecimento	Captações (nº)	117	117	109
	Captações subterrâneas	87	85	78
	Captações superficiais	30	32	31

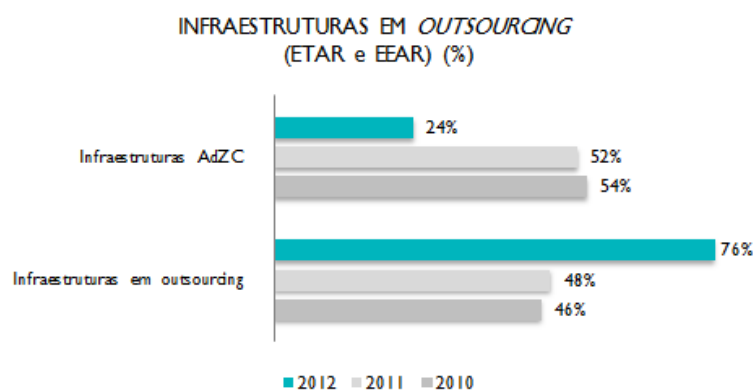
A Águas do Zêzere e Côa trata águas residuais provenientes  
de cerca de **149 mil pessoas**.

O sistema de saneamento é caracterizado por possuir um número de ETAR elevado e uma rede de interceptores reduzida, tendo sido implementados sistemas de tratamento para uma localidade ou um conjunto reduzido de localidades. No que se refere aos processos de tratamento utilizados são mais diferenciados que os aplicados nos sistemas de tratamento de água para consumo humano, uma vez que estão dependentes de muitas variáveis, nomeadamente das características da água a tratar e do meio hídrico recetor.





O número elevado de infraestruturas de saneamento, a explorar, levou a AdZC, desde 2007, a recorrer a uma prestação de serviços de Exploração e Manutenção de ETAR, doravante designada por *outsourcing*. Desde fevereiro de 2012, data do início do contrato em vigor, o número de ETAR e de EEAR incluídas, aumentou significativamente, perfazendo um total de 143 (81%) e 87 (69%), respetivamente.



A AdZC prevê que o *outsourcing* se mantenha e que, inclusivamente, as infraestruturas alocadas aumentem, uma vez que está previsto que algumas das que ainda sem encontram em fase de obra, passem a ser exploradas no âmbito da referida prestação de serviços.



A AdZC definiu na sua **estratégia** a procura sistemática da melhoria dos processos **nos três vetores da sustentabilidade**.

---

### 1.3. 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 ir ao encontro das expectativas de acionistas, colaboradores e demais *stakeholders*, num contributo decisivo para o desenvolvimento da região onde se insere.

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 social 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, no respeito por princípios éticos e de proteção ambiental.

A administração iniciou, no ano em análise, o mandato 2012-2014, cujas orientações estratégicas específicas são **(SO5)**:

- Prosseguir com a execução de políticas públicas e contribuir para alcançar os objetivos nacionais para o setor;
- Zelar pelo cumprimento dos contratos que a obrigam a prestar os serviços nas melhores condições de qualidade e preço, para o que deve promover a melhoria da eficiência económica, ambiental e energética da empresa;
- Dotar a empresa com os títulos autorizativos requeridos na lei;
- Promover, sempre que economicamente sustentadas, outras atividades complementares prestadas pelas concessionárias de sistemas multiumunicipais, desde que previamente autorizadas pelo concedente;
- Adotar medidas de racionalização e economia de meios, tendentes a aumentar a eficiência na prestação dos serviços cocessionados, designadamente promovendo ganhos de escala;
- Promover políticas tendentes à redução dos prazo médios de recebimento (PMR) e de pagamento (PMP);
- Assegurar a sustentabilidade económico-financeira das operações em que está envolvida, promovendo, em conjunto com os acionistas, a correção de situações contratuais desajustadas;





- Promover a racionalização dos investimentos necessários à prestação dos serviços, com enfoque no dimensionamento adequado das novas infraestruturas e na conservação das já existentes;
- Contribuir no que lhe for do licitado pelos acionistas e/ou Concedente para a reorganização do setor de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, com prioridade para a sustentabilidade económico-financeira das operações nestes domínios e para a melhoria da eficiência na prestação dos serviços;
- Prosseguir a promoção da eficiência, com vista ao agrupamento de sistemas e promoção de soluções integradas para gestão do ciclo urbano da água, de acordo com as instruções dos acionistas e/ou Concedente;
- Prosseguir a identificação de soluções que promovam a resolução do défice tarifário, numa ótica de sustentabilidade;
- Contribuir para o desenvolvimento sustentável, desenvolvendo as soluções de aproveitamento dos ativos e recursos endógenos, de racionalização de consumos energéticos e de redução ou compensação de emissões;
- Promover o desenvolvimento de uma estratégia integrada de I&D, em consonância com os definidos pelos acionistas e/ou Concedente, para este domínio;
- A administração da Águas do Zêzere e Côa, S. A., tomará em consideração as medidas e as ações que venham a ser emanadas pelo conselho de administração da AdP- Águas de Portugal, SGPS, S. A., em particular aquelas que resultem de orientações do Concedente.

A forma como a administração tem vindo a dar cumprimento às orientações está evidenciada ao longo do presente relatório.

A Política de Responsabilidade Empresarial da AdZC tem como princípios orientadores o **economicamente sustentável**, o **ambientalmente correto** e o **socialmente responsável**.

## 1.4. Estratégia de Sustentabilidade

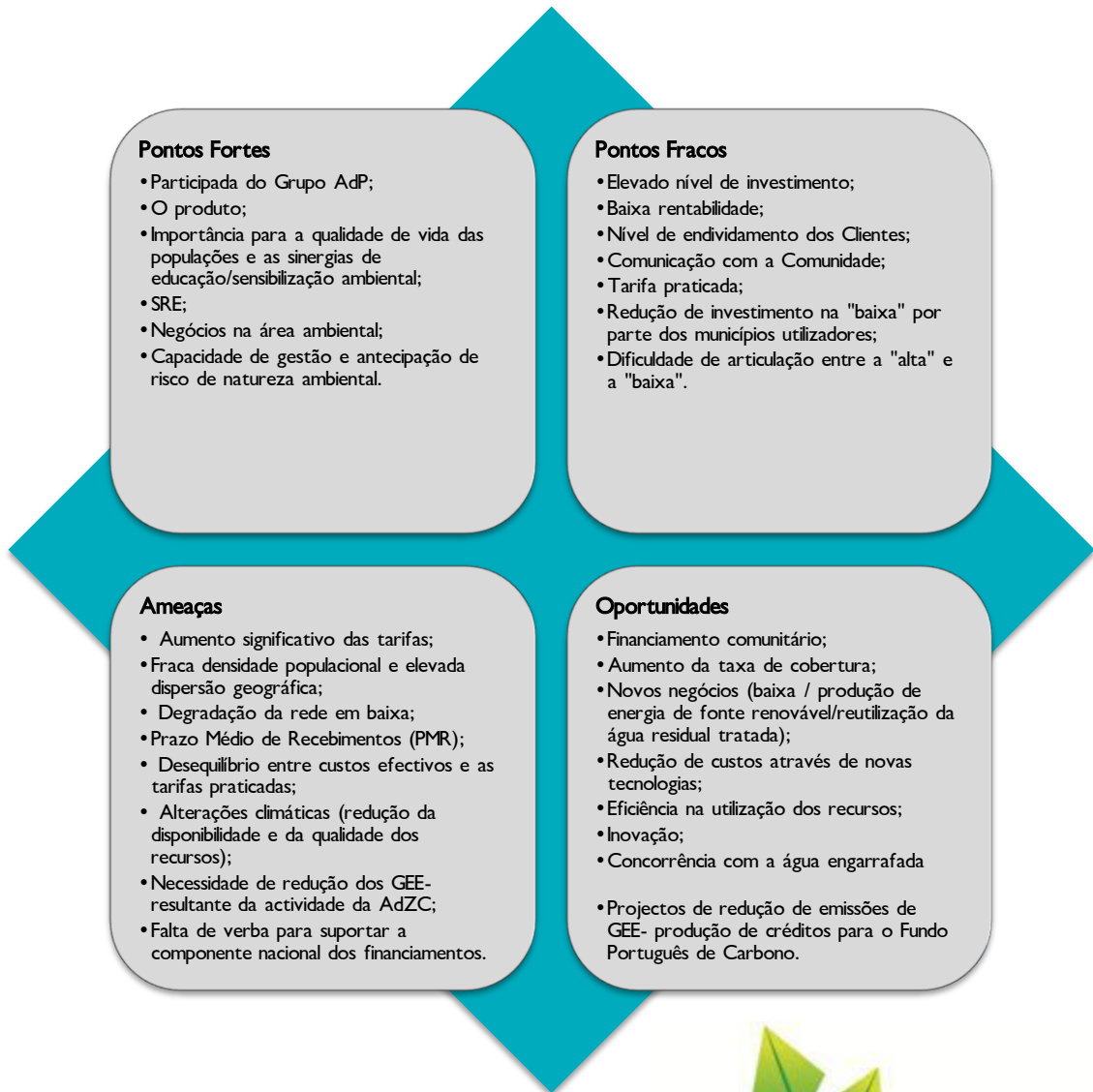
A AdZC assume, na sua Política de Responsabilidade Empresarial, preocupações com a sustentabilidade, avançando com a ponderação, de forma integrada, do Economicamente Sustentável, do Ambientalmente Correto e do Socialmente Responsável, na sua estratégia e no seu desempenho, passando a estabelecer os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

A sustentabilidade foi englobada na estratégia empresarial da AdZC, 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*. 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.



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.





**Simbiose** é a associação de dois ou mais seres de diferentes espécies, que vivem conjuntamente, com **vantagens recíprocas**.

Assim, e tendo em conta as condicionantes atuais, a AdZC, na prossecução dos objetivos económicos, ambientais e sociais, com que está comprometida, nomeadamente a proteção dos consumidores, o investimento na valorização profissional e pessoal e a promoção da igualdade entre os colaboradores terá que recorrer a medidas alicerçada na redução e contenção de custos e na racionalização e no uso adequado dos meios, ao dispor da organização.

A estratégia de sustentabilidade, da AdZC, encontra-se em linha com a estratégia do Grupo e baseia-se no conceito de simbiose, mais especificamente, evidenciar as interações entre os vetores de sustentabilidade através de Simbioses com o Ambiente, com os Acionistas, com os 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 com o Ambiente

Harmonizar os ciclos urbanos com os da natureza, gerir e valorizar os recursos através da integração das melhores práticas, potenciando novas atividades, protegendo, sempre, o ambiente.



### 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 gases com efeito de estufa.

### PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

#### Conservação e Valorização dos Recursos:

- Promover a Gestão e Valorização dos Recursos;
- Implementar Medidas de Monitorização e Controlo;
- Aumentar a Valorização dos Resíduos de processo de tratamento;
- Aumentar a Ecoeficiência das Instalações.

#### Combate às Alterações Climáticas:

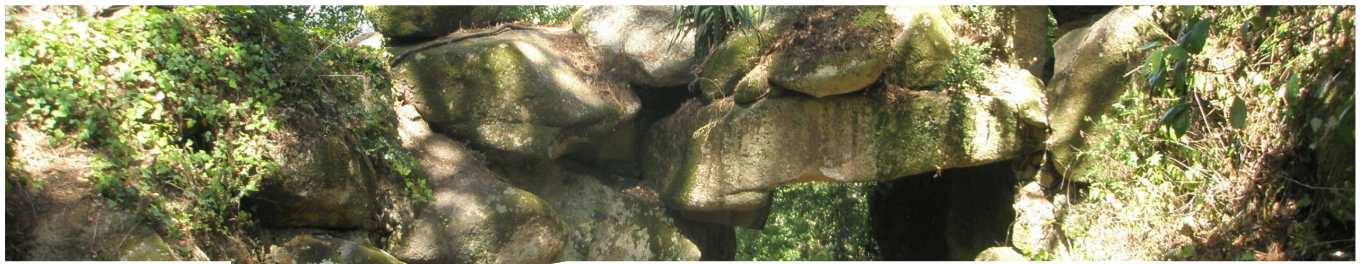
- Aumentar a Eficiência Energética Reduzindo/Compensando Emissões;

#### Proteção da Natureza e da Biodiversidade

- Requalificar o Ambiente, proteger a Paisagem e proteger a Biodiversidade.

## Simbiose com os Acionistas

Promover, num ambiente de confiança e transparência, o crescimento económico da AdZC, com criação de valor para o acionista e restantes *stakeholders*.



### DESAFIOS

Criação de valor para os acionistas e demais *Stakeholders*;

Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias setoriais;

Desenvolvimento de novas atividades.

### PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

*Garantir a Sustentabilidade Económica da Organização e a Criação de Valor para os Acionistas e Demais Stakeholders;*

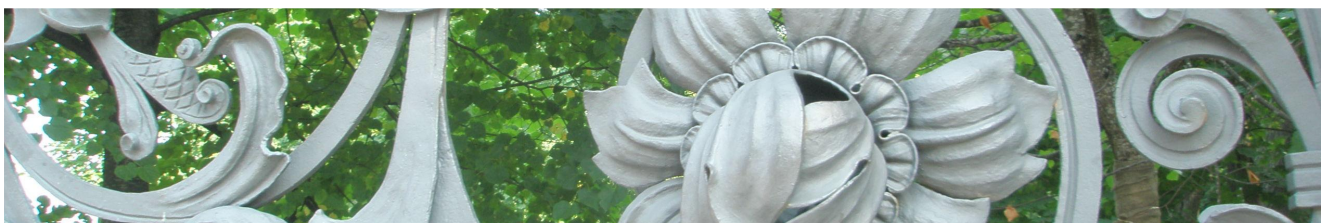
Promover a Credibilidade e a Transparência dos Modelos de Gestão Aproximando-os dos Requisitos Exigidos às Empresas Cotadas em Bolsa;

Promover a Eficiência Técnica, Financeira, e Económica dos Sistemas Assegurando a Manutenção da Infraestruturas em Exploração e Valores Mínimos Garantidos de Retorno de Investimento Acionista;

Criar Novas Áreas de Negócio Subsidiárias e Complementares.

## Simbiose com os Colaboradores

Os colaboradores são de extrema relevância, para a AdZC, uma vez que o sucesso da organização depende, diretamente, do seu desempenho. Desta forma a empresa considera fundamental para a sua motivação a criação de condições de trabalho seguras, bem como a sua valorização profissional.



### DESAFIOS

Qualificação e valorização dos recursos humanos

Promoção da saúde e segurança no trabalho

### PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

#### 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 Riscos a que Estão Sujeitos no Ambiente de Trabalho;

Melhorar os Canais de Comunicação Interna.

## Simbiose com a Comunidade

Contribuir para a prossecução das políticas públicas e dos objetivos nacionais, no domínio do ambiente, com recurso, entre outros, ao desenvolvimento tecnológico e inovação, bem como à 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 com níveis de qualidade de serviço adequados

Inovação e desenvolvimento tecnológico.

### PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

#### 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 o Meio Académico e Empresarial, com Vista à promoção de I&D e Colaborar com Projetos de Demonstração Tecnológica.



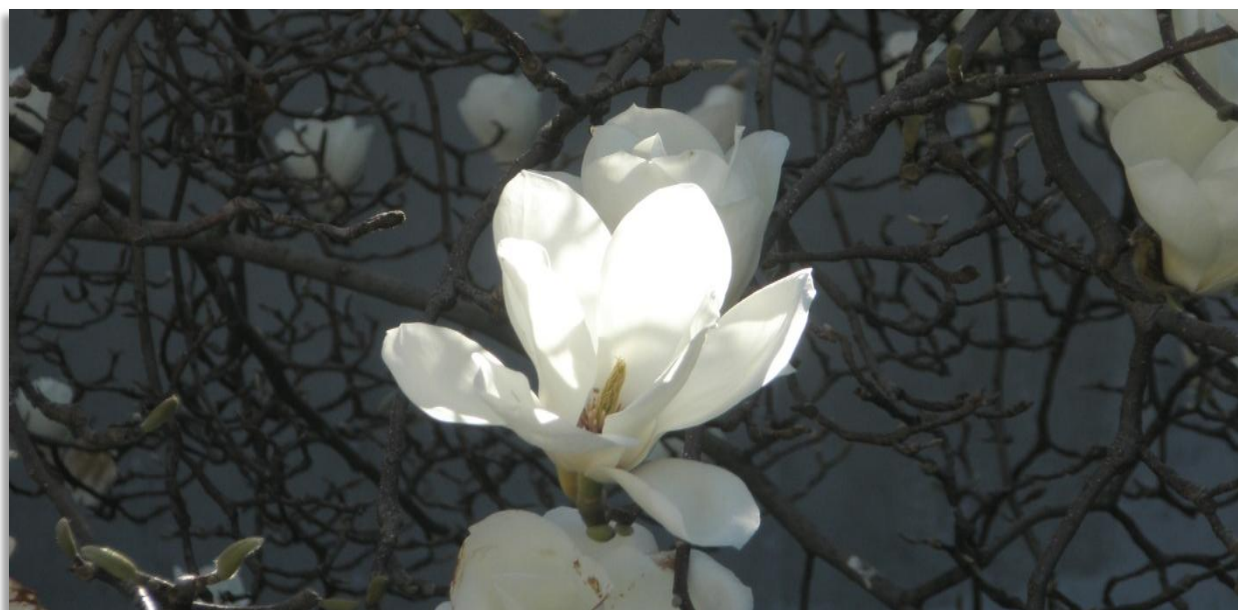
## Objetivos Estratégicos e Perspetivas para o Futuro – Compromissos e Metas

A organização tem de gerir os encargos e os gastos operacionais e estruturais com o objetivo de dar uma resposta positiva aos desafios e compromissos que assume, pelo que é basilar a focalização na sua vertente de gestão e operação, com uma preocupação, cada vez maior, na definição e implementação de soluções que visem aumentar a eficiência dos seus processos, a redução de custos e a melhoria da qualidade do serviço.

Em 2013 a LOE exige, tal como nos anos anteriores, a continuação da aplicação das medidas de redução de custos, obrigando a AdZC a uma gestão cada vez mais eficiente, que permita a manutenção e, se possível uma melhoria, dos níveis de qualidade, com a utilização de uma menor quantidade de recursos.

Apesar de estar prevista, para 2012, a conclusão do plano de investimentos, tal não aconteceu, tendo-se prolongado para 2013. Foram, no entanto, priorizados os investimentos em infraestruturas alvo de cofinanciamento por parte do QREN, por forma a cumprimento dos compromissos assumidos em fase de candidatura.

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 2013.



Simbiose	Objectivo	Medida	Indicadores	Meta 2012	Cumprimento	Meta
Ambiente	Promover a conservação e valorização dos recursos	Desenvolver os Regulamentos de Exploração	Desenvolver os Regulamentos de Exploração	Desenvolvimento do Regulamento de Exploração	Desenvolvimento do Regulamento de Exploração	Desenvolvimento do regulamento da atividade de abastecimento - 2013
		Aumentar a qualidade do efluente tratado	Qualidade do Efluente Tratado (%)	86%	67% - incumprimento	86% -2013
		-	Volume de Negócios (m€)	20.319m€	19,011m€ - incumprimento	20.804m€ - 2013
		-	RAI (m€)	-	-	483.915€-2013
Acionistas	Garantir a sustentabilidade económica da AdZC	Submeter a aprovação do concedente	Tarifa Abastecimento (€/m3)	0,6448€/m3	0,6448€/m3 - cumprimento	0,6641€/m <sup>3</sup> -2013
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa Saneamento (€/m3)	0,7127€/m3	0,7127€/m3 - cumprimento	0,7341€/m <sup>3</sup> - 2013
		Renovar/Manter a certificação do SRE (Sistemas de gestão da Qualidade, Ambiente, SHST e Responsabilidade Social)	-	Renovar a certificação do SRE	certificação renovada	Renovar a certificação
		Aumentar o número de horas de formação	-	6.299 h	1,310h - incumprimento	7.813 h - 2013 e 2014
Colaboradores	Valorizar a relação com os colaboradores	Reduzir o número de acidentes de trabalho	Número de acidentes de trabalho (n.º)	2	3 - incumprimento	2 - 2013
		Manter a Certificação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SA 8000)	-	Renovar a certificação	certificação renovada	Renovar a certificação - 2013
		Realizar rotinas de controlo operacional e de monitorização	Qualidade da Água Fornecida (%)	100%	100%	100% - 2013
		Implementar o plano de instalação de sistemas de telegestão	-	-	-	100%-2014
Comunidade	Aumentar os níveis de qualidade do serviço	Desenvolver e implementar o Plano de segurança da Água	-	-	-	Implementação dependente da reestruturação do setor
		Aumentar as taxas de cobertura	Investimento (m€)	2,665m€	2,974m€	2,137m€ - 2013
		Garantir em quantidade o abastecimento de água	Volume de Água Facturada (m <sup>3</sup> /ano)	18.844.859 m <sup>3</sup> /ano	17.021.620 m <sup>3</sup> /ano	17.689.961 m <sup>3</sup> /ano - 2013
		Garantir o saneamento de águas residuais	Volume de Efluente Tratado (m <sup>3</sup> /ano)	12.244.074 m <sup>3</sup> /ano	11.706.150 m <sup>3</sup> /ano	13.053.027 m <sup>3</sup> /ano - 2013
Aumentar o relacionamento com os stakeholders	Aumentar o relacionamento com os stakeholders	Efectuar consulta aos stakeholders	-	2012	Não foi feita consulta por decisão da administração	-
		Aumentar a resposta a reclamações	Resposta a Reclamações (%)	100%	96% - incumprimento	100%
		Melhorar o procedimento de feedback das visitas escolares/técnicas realizadas	Recepção dos Questionários de avaliação das Visitas (%)	1	74% - cumprimento	80% - 2013

<sup>1</sup>A implementação do Plano de Segurança da Água tem vindo a sofrer sucessivos adiamentos, que se prendem com duas situações, nomeadamente as medidas de contenção de custos a que a organização está obrigada, bem como à reestruturação do setor, que está iminente.

## 1.5. O Governo Societário

### Modelo de Governo

Com vista ao desenvolvimento sustentável é necessária uma utilização, cada vez mais eficiente, dos recursos disponíveis, o que exige às organizações uma gestão mais atenta, transparente e baseada em boas práticas, pelo que o recurso à implementação de mecanismos de tomada de decisão, de divulgação de informação e de controlo/fiscalização, dessas resoluções, é fundamental para atingir a excelência nos vários domínios de atuação.

#### Enquadramento Legal do Modelo de Governo

- ✓ Estatutos da Sociedade  
(aprovados pelo Decreto-Lei nº 121/2000, de 4 de julho);
- ✓ Estrutura de Gestão do Setor Empresarial do Estado  
(Decreto-Lei nº 558/99, de 17 de dezembro com as alterações decorrentes do Decreto-Lei nº 300/2007, de 23 de agosto);
- ✓ Estatuto do Gestor Público (EGP)  
(aprovado pelo Decreto-Lei nº 71/2007, de 27 de março);
- ✓ Princípios de Bom Governo (PBG) das empresas do Estado  
(estabelecidos pela Resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº49/2007, de 28 de março);



Os órgãos de administração e de fiscalização estão ajustados à dimensão e à complexidade da organização, tendo em vista a necessidade de assegurar eficácia no processo de tomada de decisão e a garantia de uma efetiva capacidade de supervisão.

#### Órgãos da Estrutura Societária

Assembleia-Geral;  
Conselho de Administração;  
Fiscal Único.

## Assembleia-Geral

De acordo com o n.º 1 do artigo 11º do Contrato de Sociedade, a Assembleia-Geral (AG) é convocada e dirigida pelo Presidente da Mesa ou, na sua ausência ou impedimento, pelo Vice-Presidente. Todos os membros são eleitos, em Assembleia-Geral por um período de três anos. Em 2012:

- Eleita para o triénio 2012/2014 (por deliberação da AG de 21 de março de 2012);
- Reuniu em 21 março e 18 de junho de 2012.

## Conselho de Administração

Nos termos dos Estatutos da Sociedade (n.º 1 do artigo 18º do Contrato da Sociedade), a Administração será exercida por um Conselho de Administração composto por três ou cinco membros, eleito em Assembleia-Geral por um período de três anos (n.º 2 do artigo 11º do Contrato da Sociedade) e que designa, também, o seu Presidente, de entre os Administradores eleitos.

Órgão executivo da AdZC é constituído por três membros.

### Constituição do Órgão Executivo

<b>Presidente Não Executivo</b>	Carlos Manuel Martins;
<b>Vogal Executivo</b>	Carlos Manuel Gonçalves Veloso;
<b>Vogal Não Executivo</b>	Município de Belmonte (representado pelo Presidente da Câmara Municipal) Amândio Manuel Ferreira de Melo.



- Eleito para o triénio 2012/2014 (por deliberação da AG de 21 de março de 2012);
- Reuniu 9 vezes em 2012 (o CA cessante reuniu 3 vezes);
- O Vogal Executivo foi designado Administrador-Delegado da sociedade, tendo sido, feita delegação de competências, no CA de 13 de abril de 2012.

## Fiscal Único

Nos termos do artigo 24º do Contrato da Sociedade, a fiscalização da atividade da sociedade compete a um revisor oficial de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas, conforme for decidido, nos termos da lei, pela Assembleia-Geral.

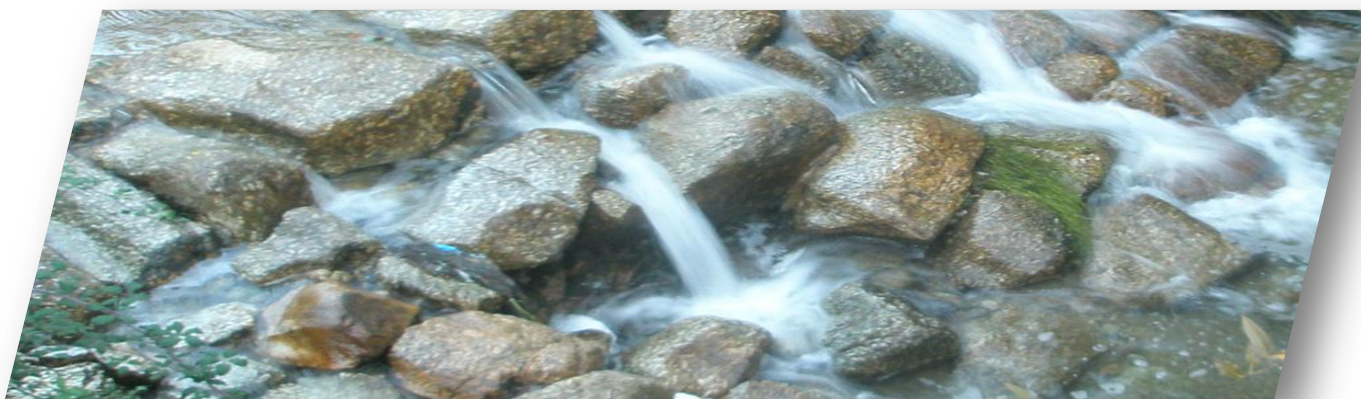
- Eleito para o triénio 2012/2014 (na AG de 21 de Março de 2012).

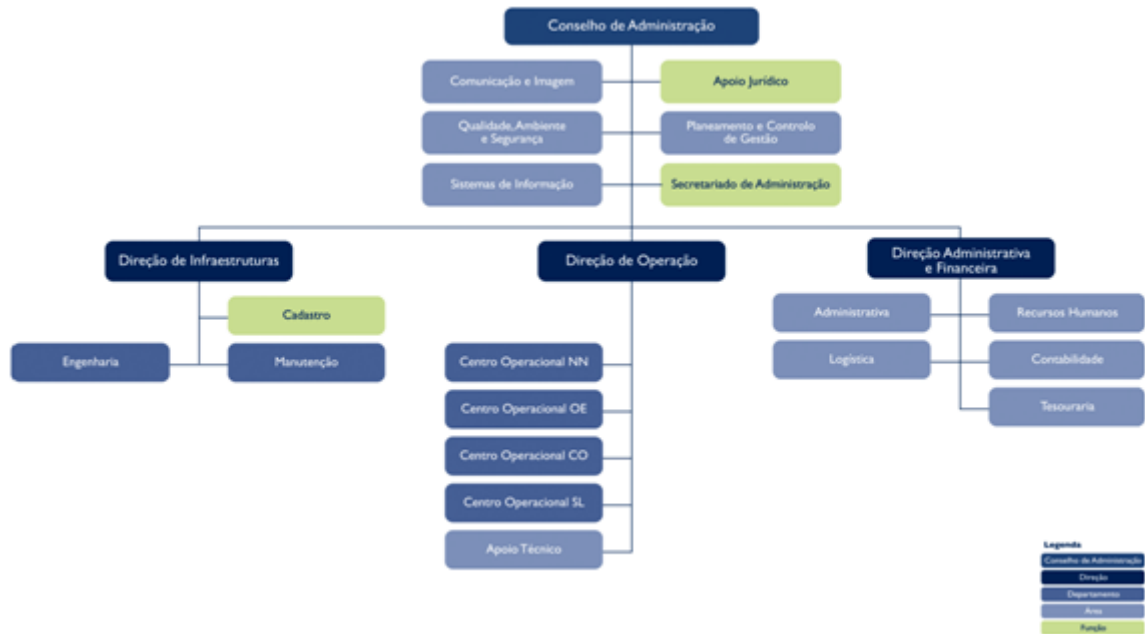
## Estrutura Organizacional

Para o desenvolvimento da sua atividade a Águas do Zêzere e Côa, SA. dispõe duma estrutura organizacional que sustenta a sua atividade em função das orientações estratégicas definidas pelos Acionistas e pelo Concedente.

Estão implementados quatro níveis organizacionais, nomeadamente:

- Conselho de Administração/ Administrador-Delegado;
- Diretores das áreas Administrativa e Financeira (DAF), Infraestruturas (DINF) e Operação (DOP);
- Coordenadores de Departamento incluídos nas Direções de Infraestruturas e Operação e Responsáveis de Áreas Funcionais na dependência direta do Conselho de Administração;
- Responsável de Área Funcional incluída na Direção Administrativa e Financeira.

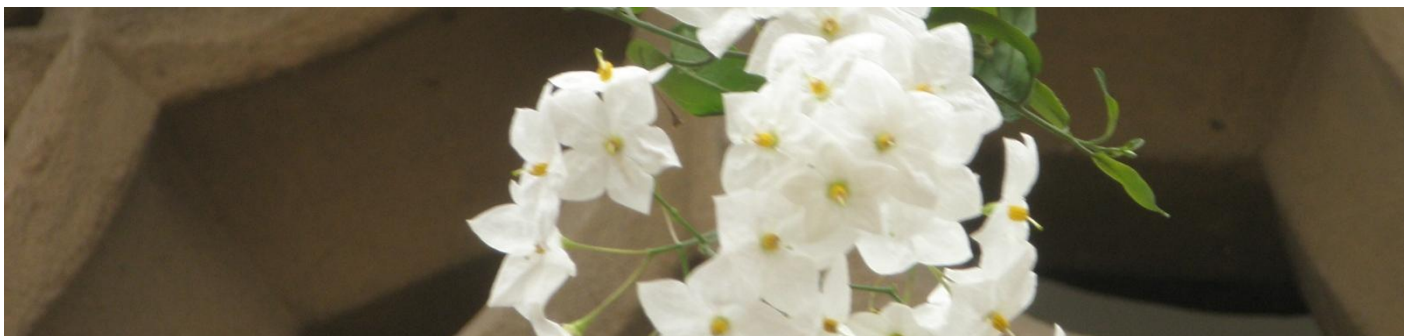




### Direção Administrativa e Financeira (DAF)

- Assegurar a coordenação e realização dos procedimentos financeiros, contabilísticos e administrativos que permitam assegurar as condições necessárias ao cumprimento das obrigações legais e a resposta à tutela e a organismos oficiais;
- Preparar informação interna relevante ao aumento da eficiência no funcionamento da organização.

A sua estrutura orgânica inclui Tesouraria, Contabilidade, Recursos Humanos, Logística e Administrativa.



## Direção de Infraestruturas (DINF)

- Assegurar a elaboração de estudos e projetos;
- Planificar e executar empreitadas de construção e remodelação das infraestruturas, de captação, tratamento, adução de água e recolha de efluentes, de forma a cumprir o Modelo Técnico definido para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa;
- Garantir o cumprimento dos procedimentos de contratação pública da despesa e outros relativos à contratação de despesa de investimento;
- Assegurar a reparação e conservação das infraestruturas, otimizando, nas intervenções, o binómio preço/qualidade, com a rentabilização dos recursos disponíveis.

A sua estrutura orgânica inclui Engenharia, Manutenção e Cadastro.

## Direção de Operação (DOP)

- Gerir a operação dos sistemas de captação, tratamento e adução de água para consumo humano, bem como dos sistemas de recolha, tratamento e rejeição de águas residuais.

A sua estrutura orgânica inclui quatro Centros Operacionais e Apoio Técnico.



## Área Funcional de Planeamento e Controlo de Gestão (PCG)

- Coordenar e elaborar os documentos de planeamento estratégico empresarial;
- Elaborar e acompanhar o OPT;
- Tratar a informação de reporte financeiro e de atividade;
- Desenvolver procedimentos de controlo de gestão e indicadores de atividade;
- Coordenar e gerir os processos e projetos cofinanciados pelo Fundo de Coesão e QREN.

## Área Funcional de Comunicação e Imagem (C&I)

- Coordenar a implementação da Política de Comunicação da Organização;
- Gerir as iniciativas de comunicação institucional da empresa;
- Assegurar a comunicação interna e externa;
- Organizar atividades de educação e sensibilização ambiental e promover atividades sociais de interesse local, de acordo com a estratégia de comunicação e imagem da organização.



## Área Funcional de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS)

- Gerir, desenvolver, promover e acompanhar a implementação do Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE) em todas as suas vertentes;
- Gerir os licenciamentos associados à operação das infraestruturas;
- Assegurar o controlo da qualidade do produto entregue, de acordo com os requisitos legais;
- Verificar e acompanhar a conformidade legal nas diferentes áreas da organização.



### Área Funcional de Sistemas de Informação (SI)

- Definir e implementar a estratégia global de sistemas de informação, assegurando informação integrada, fidedigna e atempada a todos os níveis de decisão;
- Promover e acompanhar a implementação de soluções informáticas de apoio que permitam o aumento da eficiência do sistema.

### Área Funcional de Apoio Jurídico (AJ)

- Assegurar a assessoria jurídica necessária ao bom funcionamento da organização.

### Área Funcional de Secretariado da Administração

- Assegurar o apoio direto à administração, garantindo as sinergias de complementaridade entre o apoio geral e a diferentes direcções e áreas.



Um dos **Princípios Estruturantes** do Código de Conduta e Ética é a **contribuição para o desenvolvimento sustentável**.

## Ferramentas de Bom Governo

### Código de Conduta e Ética

A AdZC, no sentido de estabelecer um compromisso com todos aqueles que, nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais se relacionam com as suas empresas e têm, assim, um interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética das organizações e respetivos colaboradores, implementou um Código de Conduta e Ética, que vincula, independentemente da função e posição, a totalidade dos colaboradores e onde assume os valores éticos e princípios estruturantes, pelos quais pretende reger a sua atividade, nomeadamente o respeito pelos direitos dos trabalhadores, a transparência nas suas relações com o exterior, a responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente e a contribuição para um desenvolvimento sustentável, refletindo o empenho na procura da melhoria contínua.



Simultaneamente existe no grupo AdP, a Comissão de Ética, a quem compete garantir, de forma isenta, a divulgação e cumprimento do Código de Conduta e Ética, nas empresas do Grupo, bem como a análise de questões levantadas, por qualquer colaborador, relativas a este tema, podendo, sempre que considere pertinente, propor melhorias nos diferentes processos e alterações ao referido Código.

A Comissão de Ética está acessível, a todos os colaboradores do Grupo, através do endereço [eticaadp@adp.pt](mailto:eticaadp@adp.pt).

O Código de Conduta e Ética está disponível, para consulta, no *site* da AdZC: [www.adzc.pt](http://www.adzc.pt)

## Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE)

A AdZC tem implementado um sistema de gestão integrado, transversal a toda a atividade da empresa e a todas as instalações, que abrange as áreas da Qualidade, em conformidade com a norma NP EN ISO 9001, do Ambiente, segundo o referencial NP EN ISO 14001, da Higiene e Segurança no Trabalho, em concordância com a norma OHSAS 18001/NP4397 e da Responsabilidade Social, de acordo com a norma SA 8000.

No ano de 2012 a APCER, entidade certificadora, renovou a certificação do Sistema de Responsabilidade Empresarial da AdZC, nos quatro normativos referidos.



## Relatório e Contas e Relatório de Sustentabilidade

A AdZC elabora anualmente o seu Relatório e Contas que é auditado e certificado por auditor externo. Posteriormente é aprovado, pelos acionistas, em assembleia-geral e 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.

## Gestão do Risco

O desenvolvimento de estratégias que permitam antecipar ameaças e aproveitar as oportunidades que surgem num contexto de mudança tão célere como aquele que vivemos, é de extrema importância. Nesse sentido, a AdZC tem vindo a avançar no sentido da implementação de uma gestão integrada do risco, denominada Avaliação do Risco Empresarial, obtida através da monitorização dos principais riscos da atividade, resultantes da operação diária e da incorporação, da respetiva análise, nos diversos processos da organização.

A metodologia utilizada para estruturação dos riscos é denominada COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) e a forma como estão organizados em classes e categorias está apresentada na figura abaixo (EC2).

Classes	Governação	Estratégia & Planeamento	Operacional/ Infraestrutura	Conformidade	Reporte
Categorias	Governação Corporativa	Responsabilidade Social e Sustentabilidade	Ativos	Conformidade	Reporte
	Ética	Fatores Externos	Gestão Financeira		
		Estratégia	Recursos Humanos		
		Planeamento	Tecnologias de Informação		
			Legal		
			Desenvolvimento de Produtos e Serviços		
			Marketing, Vendas e Comunicação		
			Supply Chain		

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

As dimensões de análise consideradas na análise de cada risco são:

- Financeira;
- Reputação;
- Legal ou regulamentar;
- Nível de alinhamento com os objetivos de negócio.



E a perspetiva da probabilidade de ocorrência do risco é avaliada considerando, igualmente, um conjunto alargado de fatores, nomeadamente:

- Existência e eficácia de controlos;
- Ocorrência anterior do risco;
- Complexidade do risco;
- 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 AdZC, sendo periodicamente apreciados pelo acionista maioritário (AdP, SGPS, SA). A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestruturas, para além de ser assegurada pela AdZC e respetivos órgãos de gestão é complementada por estruturas de acompanhamento e controlo da atividade centralizadas no acionista maioritário (AICR, por exemplo), que têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos.

#### Missão da Auditoria Interna e Controlo de Risco (AICR)

- ✓ Identificação dos riscos inerentes aos negócios do grupo AdP;
- ✓ Realização de auditorias internas às empresas participadas, em posição maioritária;
- ✓ Caracterização dos elementos-chave de controlo necessários para minimizar ou eliminar o seu impacto;

Em 2012 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco e a sistematização do processo de gestão do risco, 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.

Os principais riscos a que a empresa se encontra exposta são os seguintes (**EC2**):

- Cobranças;
- Gestão da Inovação;
- Projetos de Investimento e Empreitadas;
- Capacidade Instalada;
- Perdas nos Sistemas de Abastecimento.

O Conselho de Administração instituiu ações de monitorização periódicas sobre os principais riscos, identificados acima, de forma a acompanhar a sua evolução e aferir o nível de controlo.



## Riscos Relacionados com a Corrupção (SO2)

É convicção da AdZC que todas as ações dos seus colaboradores devem estar suportadas no cumprimento de elevados padrões de conduta e ética, pelo que é fundamental a minimização dos riscos associados à corrupção e à fraude, potenciada através da existência do Código de Conduta e Ética, pela existência de uma Comissão de Ética e pela certificação do sistema de gestão de responsabilidade social de acordo com a norma SA8000.

### Requisitos SA8000

- ✓ Trabalho infantil;
- ✓ Trabalho forçado;
- ✓ Saúde e segurança,
- ✓ Liberdade de associação e direito à negociação coletiva;
- ✓ Discriminação;
- ✓ Práticas disciplinares;
- ✓ Horário de trabalho;
- ✓ Remuneração;
- ✓ Sistemas de gestão.



Para além dos mecanismos descritos, a AdZC desenvolveu e implementou o plano de gestão de risco de corrupção e infrações conexas, onde são identificados e caracterizados os riscos a que a organização está exposta, a respetiva classificação e as medidas, a implementar, para a sua minimização e controlo, de acordo com as recomendações emitidas para as empresas do setor empresarial do estado.

Foram identificadas, para a AdZC, as seguintes áreas de risco potencial:

- Contratação de Empreitadas;
- Aquisição e Venda de Bens e Serviços;
- Patrocínios e Donativos.

Em dezembro de 2012, a AICR, órgão funcional da AdP, SGPS, realizou a avaliação do cumprimento do plano, por parte da AdZC, no período de 1 de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012 **(SO2)**.

Este plano pode ser consultado no *site* da AdZC ([www.adzc.pt](http://www.adzc.pt)).

## Implicações Financeiras e Outros Riscos e Oportunidades para as Atividades da Organização Devido a Alterações Climáticas (EC2)

As alterações climáticas constituem um dos maiores desafios que enfrentamos à escala mundial, o aquecimento global, a fusão dos glaciares, a multiplicação de episódios de seca e de inundações, com origem quer em fenómenos naturais quer em atividades humanas, podem provocar elevados impactos nos sistemas naturais, designadamente nos recursos hídricos, agricultura, florestas e biodiversidade. Se não é possível agir diretamente sobre os de origem natural, existe essa possibilidade para os restantes, pelo que é essencial a tomada de medidas no sentido de mitigar os seus efeitos sobre o ambiente.

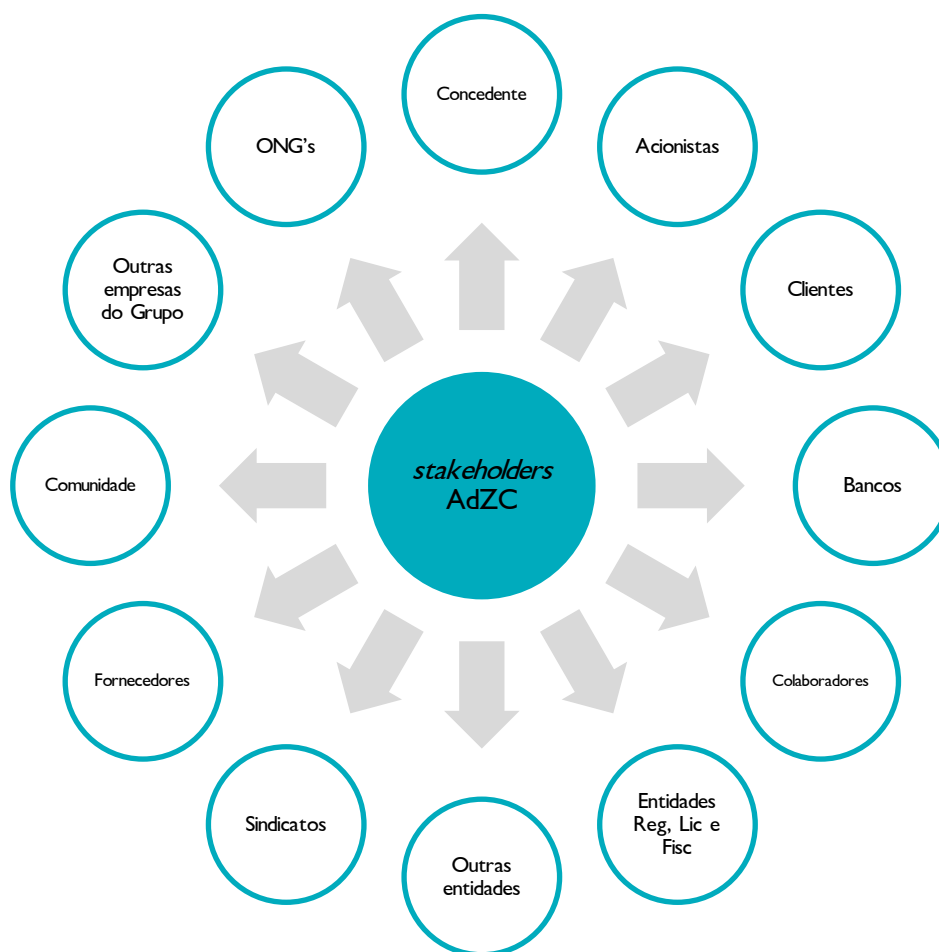
Tendo em conta que as atividades da AdZC provocam impactes no ambiente e exercem uma pressão sobre os recursos hídricos, especificamente ao nível do respetivo ciclo urbano, as alterações climáticas representam, claramente, um elevado risco para a organização. Desta forma tem vindo a empenhar-se na tomada de medidas, encarando-as como oportunidades de desenvolvimento, tendo definido, entre outras, um consumo de energia, cada vez mais eficiente, apostando novas fontes de energia e em tecnologias mais limpas, reduzindo, simultaneamente, o nível de emissões e a diminuição de ocupação dos solos com redução da quantidade de resíduos depositados, em aterro. A implementação e certificação de sistemas de gestão da qualidade e do ambiente, de acordo com as séries de normas NP EN ISO 9001 e 14001, respetivamente, tem vindo a permitir monitorizar e controlar todo o processo, bem como identificar outras ações a desenvolver, sempre no sentido da melhoria contínua.



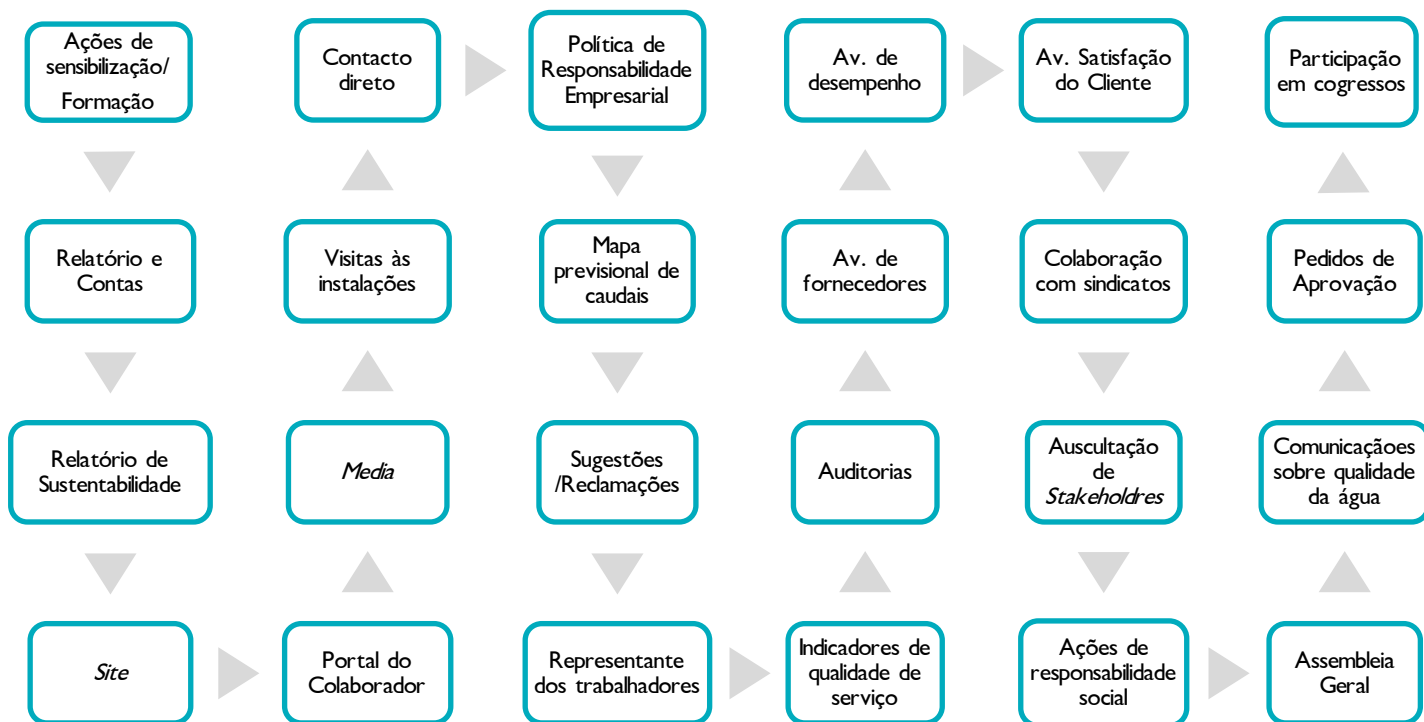


## 1.6. Os Stakeholders

O sucesso de qualquer organização depende da participação dos seus *stakeholders*, pelo que é necessário que estes conheçam a organização e as atividades que desenvolve e que esta apreenda e assegure as suas necessidades e expetativas. Assim, no sentido do cumprimento do compromisso, assumido na sua Política de Responsabilidade Empresarial e para além da observância 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*, a AdZC tem vindo a desenvolver múltiplas formas de comunicação que permitam envolver os *stakeholders* na sua Estratégia e forma de atuar, indo ao encontro das suas necessidades e expetativas, criando um equilíbrio que minimize riscos e impactes negativos no desenrolar das atividades, da AdZC, sempre com o objetivo da melhoria contínua.



A AdZC está empenhada em desenvolver múltiplas formas de comunicação por forma a envolver os *Stakeholders* na sua Estratégia.



Em 2012, o diálogo da AdZC com os *stakeholders* incidiu particularmente com os municípios (acionistas/clientes) de forma a dar seguimento à implementação da estratégia de reorganização do setor das águas. Face às mudanças que se perspetivam, ao nível da referida reestruturação, a consulta formal a *stakeholders* ficou adiada. De referir, ainda, que a organização recebeu *inputs* dos *stakeholders* clientes e população em geral (visitantes das instalações), através do preenchimento de questionários de auscultação, realizados para o efeito.





# 2. Desempenho da AdZC



# Simbiose com o Ambiente



## 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 gases com efeito de estufa.

## PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

### Conservação e Valorização dos Recursos:

- Promover a Gestão e Valorização dos Recursos;
- Implementar Medidas de Monitorização e Controlo;
- Aumentar a Valorização dos Resíduos de 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:

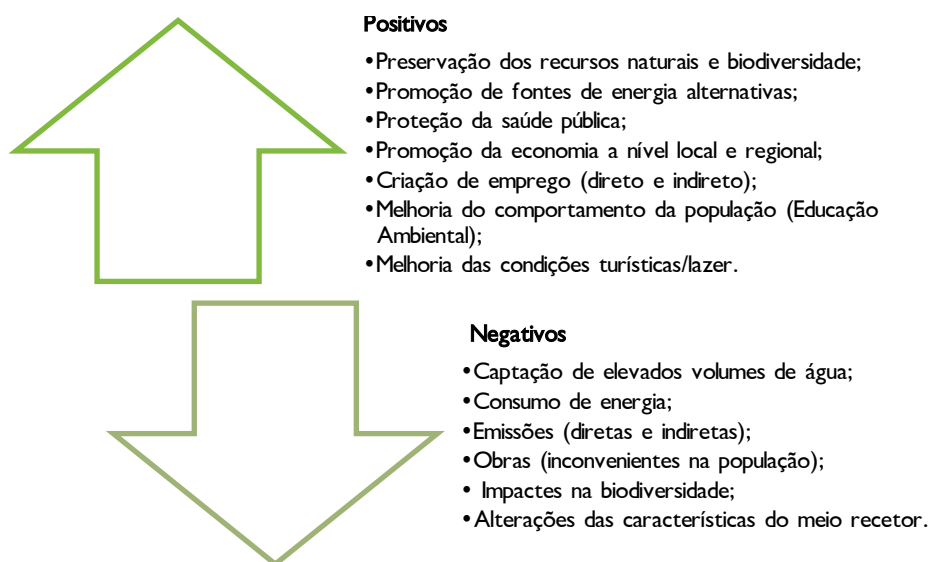
- Requalificar o Ambiente, proteger a Paisagem e proteger a Biodiversidade.

## 2.1 Em Simbiose com o Ambiente

O cumprimento da missão que foi atribuída à AdZC pressupõe a captação do recurso natural água para produção de água para consumo humano e a sua devolução, ao meio hídrico, sob a forma da água residual, devidamente tratada, após ter sido utilizada nas diversas atividades humanas. Esta interação com o ambiente é alvo de avaliações sistemáticas por parte da organização, de forma a dar cumprimento ao compromisso de melhoria contínua, resultando na construção de novas infraestruturas e reabilitação/remodelação, das já existentes, com recurso às melhores práticas e aos equipamentos com as melhores tecnologias disponíveis, bem como ajustes aos processos e procedimentos, na procura de maiores níveis de eficiência e de ser cada vez, mais amigos do ambiente.

A AdZC promove a sustentabilidade com a implementação do ambientalmente correto.

De seguida são identificados os impactes decorrentes da atividade da organização são (SO1 e SO9):



Um sistema de gestão ambiental certificado garante um elevado desempenho da AdZC a nível da proteção ambiental.



Sistema de Gestão Ambiental Certificado desde 2009

## Princípio

Conservação e Valorização dos Recursos

### Compromisso

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

Os recursos consumidos pela AdZC, no desenrolar da sua atividade, são principalmente a **água** e **energia**.

A água é captada para produção de água para consumo humano, utilizada nas mais variadas atividades e posteriormente, sob a forma de água residual, é tratada e devolvida ao meio hídrico, compreendendo estas duas etapas, as fases inicial e final do Ciclo Urbano da Água. Desta forma a AdZC tem a possibilidade de atuar de forma integrada, definindo e implementando medidas que permitam uma gestão mais eficiente e uma utilização cada vez mais sustentável do recurso.



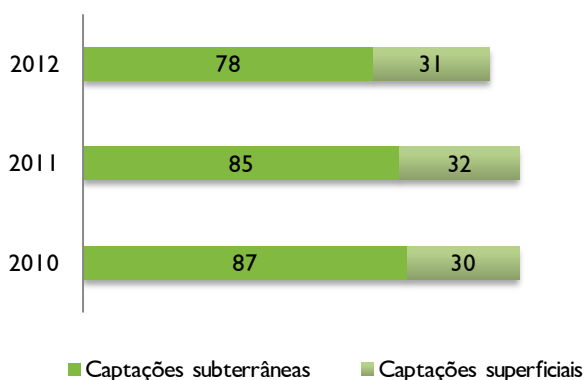
Concretamente a AdZC utiliza água proveniente de dois tipos de captações<sup>1</sup>, as superficiais (31) e as subterrâneas (78), num total de 109. No entanto, o volume captado, em cada uma, é inversamente proporcional, ao número de captações, uma vez que 95% da água tem origem superficial, 3% acima do valor de 2011. Este aumento resulta da integração de antigos sistemas autónomos nos sistemas de abastecimento principais e justifica a diminuição do número de captações, relativamente ao ano anterior, indo ao encontro do objetivo de melhoria contínua na prestação do serviço e dando um contributo importante para a conservação dos aquíferos subterrâneos (EN8).

Pelo contrário as 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.

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

109 captações

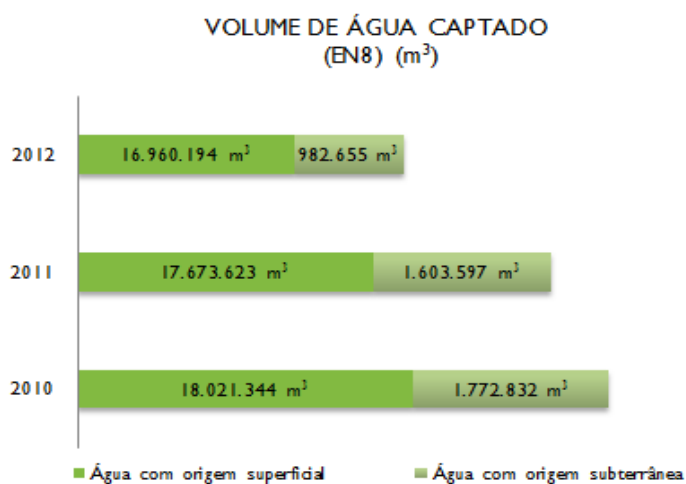
CAPTAÇÕES POR TIPO  
(Nº)



<sup>1</sup> Cada ponto de extração foi considerado como uma captação, independentemente do número de sistemas existentes.



A proteção da saúde pública e a restituição de água, devidamente tratada, ao meio hídrico, são garantia de uma utilização sustentável do recurso.



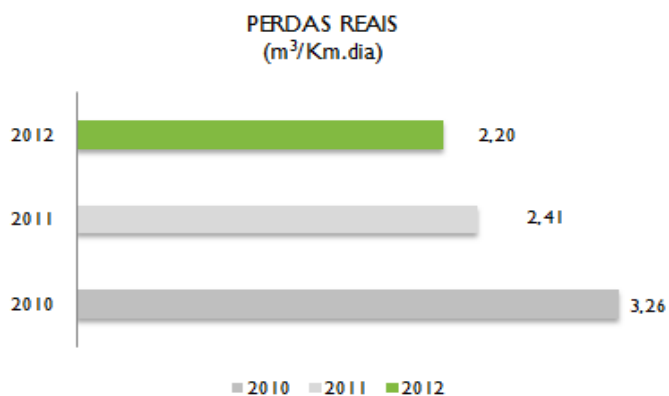
Em 2012 a AdZC diminuiu em cerca de 7% a quantidade de água captada, praticamente todos os grandes sistemas apresentaram uma diminuição, face aos anos anteriores, exceção para os subsistemas da Sr.<sup>a</sup> do Desterro/Captações da Serra e Salgueirais, cujo aumento é atribuído à entrada em funcionamento de vários pontos de entrega, uma vez que esses sistemas possuem áreas que ainda estão em fase de obra (EN8).

Esta situação reflete, para além da atual situação económico-social, uma gestão mais eficiente das redes “em baixa”, a implementação, por parte da organização, de medidas para melhorar o desempenho/consolidação dos vários sistemas, ao nível de perdas, que para além de conduzir à captação de menor quantidade de água, concorre para a redução de todos os outros recursos necessários ao processo, nomeadamente energia e reagentes, com a conseqüente redução na produção de resíduos. Assim, uma gestão responsável das origens conduz à minimização dos impactos associados ao processo, quer ao nível da quantidade, quer ao nível da qualidade (EN26).

Depois de tratada, a água é transportada, sob responsabilidade da AdZC, através do sistema adutor até aos reservatórios (processo de adução). Assim, por forma a garantir um serviço contínuo, em quantidade e qualidade, a organização tem vindo a aumentar a capacidade de reserva dos sistemas, sendo que em 2012 o aumento foi de cerca de 1,3% (1.330m<sup>3</sup>).

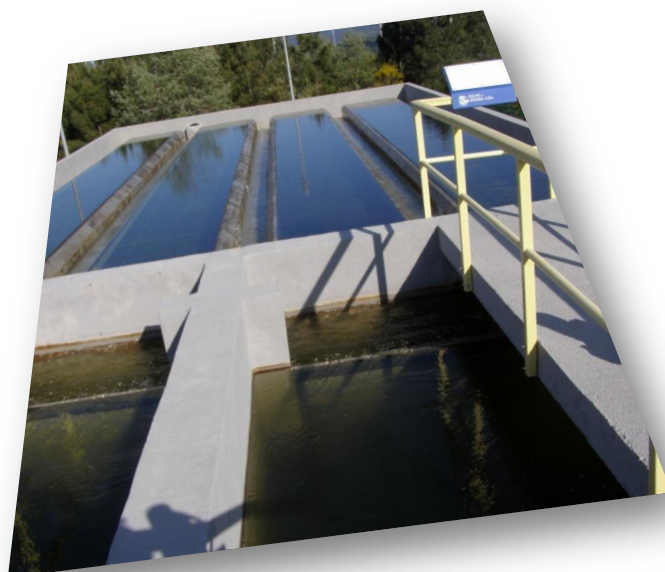
Ao nível de perdas resultantes de fissuras, roturas e extravasamentos, a AdZC continua fiel ao seu compromisso de redução, através da adoção de medidas, que passam pela verificação e aferição de caudalímetros, a monitorização das pressões ao longo da rede, a realização de visitas, de rotina, para verificação da operacionalidade das redes, o controlo da ocorrência de roturas no sistema adutor,

com principal incidência 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 existentes **(EN26)**.



Com o objetivo de sistematizar os processos de exploração, a AdP desenvolveu um regulamento tipo para a atividade de abastecimento de água, que disponibilizou, em maio de 2012, para as diferentes empresas do Grupo, incluindo a AdZC, no sentido da sua adaptação à realidade, de cada organização e posterior implementação. A AdZC analisou o documento e pretende dar início ao processo de adaptação em 2013 **(EN26)**.





A disponibilização de água tratada nos reservatórios permite aos clientes a sua utilização nas mais diversas atividades. As águas residuais resultantes são recolhidas e tratadas, pela AdZC e restituídas, na sua maioria ao meio hídrico, sendo uma pequena parcela reutilizada. Pela primeira vez o volume tratado sofreu um decréscimo que, face a 2011, foi de cerca de 15% e que se deveu ao menor consumo de água, que tem um reflexo, direto, na água residual produzida e às condicionantes ambientais, resultando num total de água residual tratada e rejeitada de 12,922 Mm<sup>3</sup>. Salienta-se que cerca de 55% do referido volume tem origem em infraestruturas que são exploradas em regime de *outsourcing* (EN21).

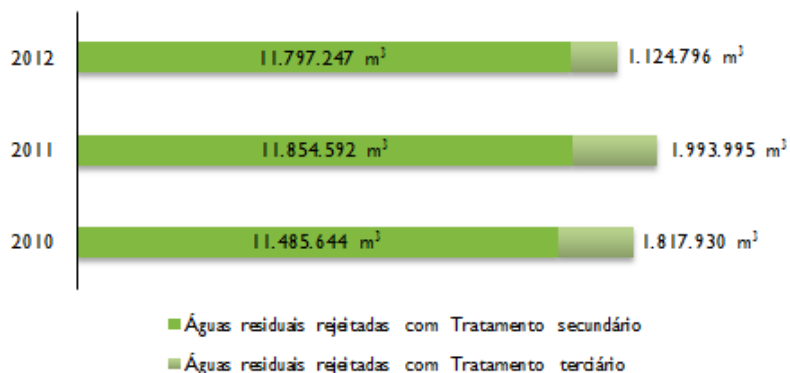
13 milhões de m<sup>3</sup>

de água tratada devolvidos ao meio hídrico

O tipo de tratamento a que o efluente é submetido, nível secundário ou mais avançado, está dependente quer das características que apresenta, quer do meio hídrico a que vai ser restituído. No caso da AdZC, os tratamentos existentes são lamas ativadas (convencional), lamas ativadas com arejamento prolongado (LAAP), filtro percolador, fossa séptica ou tanque Imhoff seguido de lagoas de macrófitas ou lagunagem. Dependendo do que é exigido na Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, de cada uma das instalações, poderá ser necessário implementar tratamento terciário e/ou proceder à desinfecção da água tratada (EN26).

Devolvemos água tratada, ao meio hídrico um contributo fundamental para a proteção dos ecossistemas, da biodiversidade e da saúde pública.

### TRATAMENTO DE EFLUENTES POR NÍVEL DE TRATAMENTO<sup>3</sup> (EN21) (m<sup>3</sup>)



Em 2012 o volume de efluente submetido a tratamento terciário foi 9% do volume rejeitado, menos 5% que no ano anterior.

No que se refere à desinfecção, que é exigida dependendo das características do meio recetor e portanto independente do tipo de tratamento, em 2012 a AdZC desinfetou 27% do total da água tratada, valor idêntico a 2011, com o objetivo de remover os microrganismos e proteger o meio recetor, a jusante do ponto de descarga (EN26).

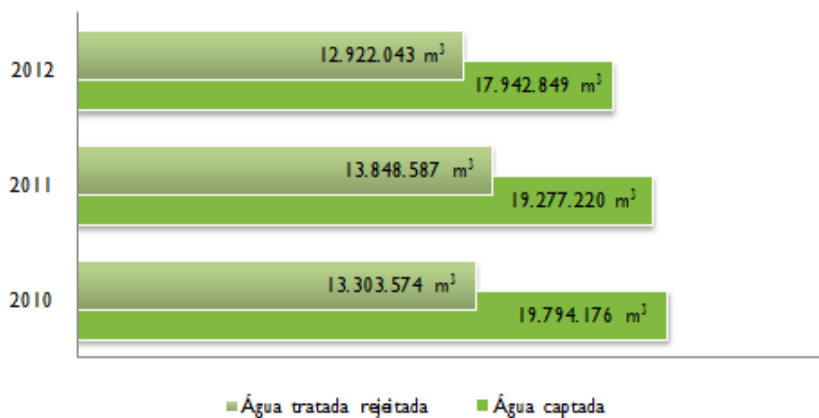
Desinfecção de 27% da água tratada

<sup>2</sup> Ocorreu um erro no cálculo do volume de água submetida a tratamento terciário, em 2011, pelo que o valor indicado no respetivo relatório de sustentabilidade, para os dados que dependem desta variável não estão corretos. Serão corrigidos ao longo do texto deste relatório e nas representações gráficas, sempre que se revelar necessário.



Num contributo essencial para a proteção dos ecossistemas, da biodiversidade e da saúde pública, a AdZC devolveu, de acordo com o indicado anteriormente, 12,922 Mm<sup>3</sup> de água residual tratada, assegurando a reposição de água no meio hídrico. Este valor é inferior ao que a organização restituiu em 2011, no entanto, o volume de água captada, em 2012, também foi inferior, ao do ano transato, tendo sido devolvidos 72% da água captada, o mesmo valor do ano anterior (**EN21 e EN26**).

ÁGUA CAPTADA VS ÁGUA TRATADA REJEITADA  
(m<sup>3</sup>)



A AdZC recorre à **reutilização** por forma a contribuir para a **preservação do recurso**.

É importante acrescentar que no sentido de uma maior preservação do recurso, a AdZC opta, sempre que possível, por recorrer à sua reutilização. Assim, ao nível dos sistemas de abastecimento tem implementada recirculação e recuperação da água de lavagem dos filtros das ETA e nos sistemas de saneamento a reutilização, interna e/ou por terceiros, para lavagem dos órgãos das ETAR e rega de espaços verdes, conforme será referido no ponto relativo ao aumento de ecoeficiência das instalações, neste relatório **(EN10)**.

No que se refere à implementação de medidas de monitorização e controlo, será abordado na simbiose com a comunidade.

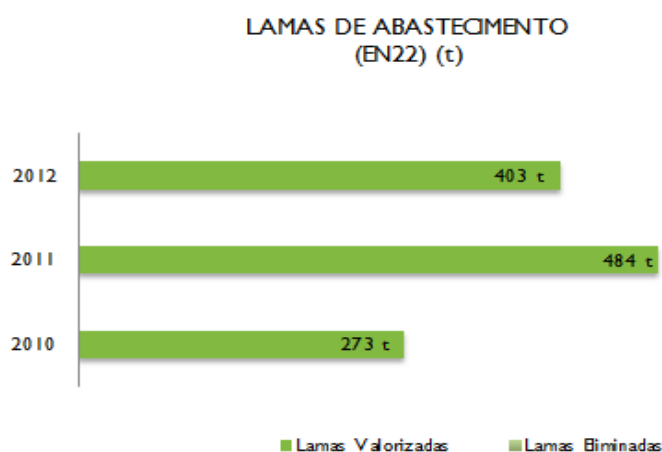


Dos diversos processos de tratamento de água para produção de água para consumo humano e de águas residuais resulta a produção de vários tipos de resíduos. Assim, de acordo com o já mencionado, a AdZC tem vindo a implementar alterações nos diversos processos com o objetivo de aumentar a respetiva eficiência, procurando, também, a redução da quantidade de resíduos produzidos. Tendo em conta que alguns apresentam potencial de valorização, esta solução tem sido privilegiada em detrimento da eliminação **(EN26)**.

Desta forma, foram desenvolvidos procedimentos de recolha seletiva dos resíduos produzidos, nas várias instalações, bem como criadas as condições para o armazenamento, em oito locais, licenciados de onde são recolhidos e transportados para o destino final, com recurso a um prestador de serviços, devidamente licenciado.

Resíduos AdZC	
<b>Abastecimento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Lamas - abs</li><li>•Areias</li></ul>	<b>Saneamento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Gradados</li><li>•Areias</li><li>•Gorduras</li><li>•Lamas - san</li></ul>

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. Essas lamas têm vindo a ser valorizadas energeticamente na indústria cimenteira, desde final de 2005. Relativamente ao ano anterior foram produzidas cerca de 17% menos, redução atribuída ao facto de ter sido produzida menor quantidade de água para consumo humano **(EN 22)**.



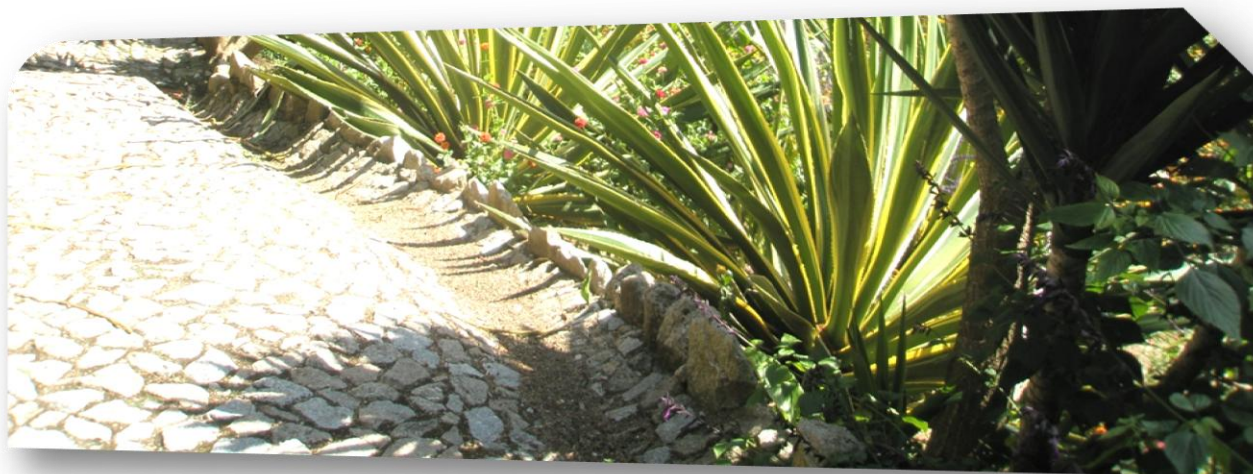
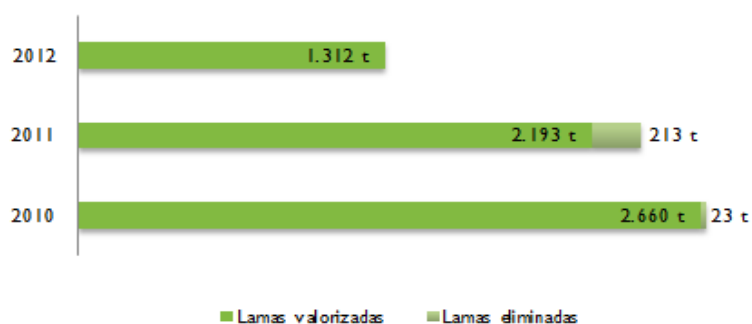
**100%**

Lamas produzidas nas ETA são alvo de valorização energética

Nos sistemas de saneamento, em 2012, foram produzidos todos os tipos de resíduos, sendo que a maior quantidade está associada às lamas de saneamento com 1.312t, menos 45% que em 2011. À semelhança das lamas de abastecimento também foram valorizadas, na sua totalidade, através da utilização em compostagem, o que aconteceu pela primeira vez, dado que nos anos anteriores existiu sempre uma fração que era eliminada **(EN 22)**<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> A gestão dos resíduos produzidos nas ETAR exploradas em regime de *outsourcing*, é responsabilidade do adjudicatário, tendo este, em 2012, optado pela valorização das lamas.

### LAMAS DE SANEAMENTO (EN22) (t)

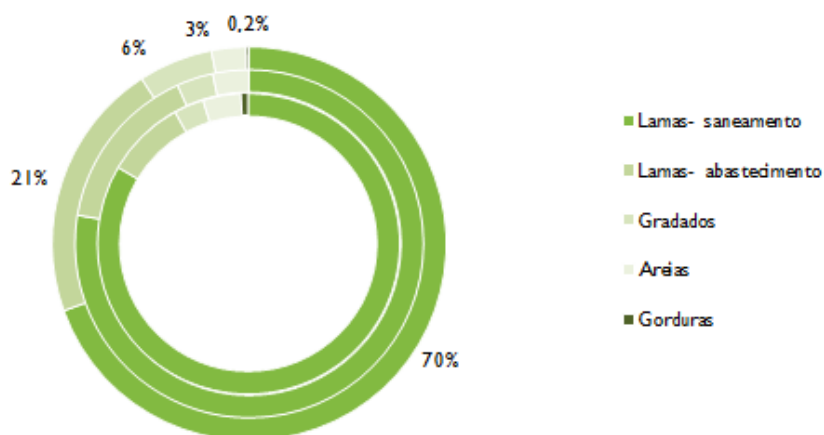


Para além das lamas de saneamento foram produzidos 115,3t de gradados, 53,5t de areias e 4,6t de gorduras, um aumento, relativamente a 2011, para o primeiro e para o último **(EN22)**.

Assim, a distribuição da totalidade dos resíduos está apresentada na figura abaixo, onde é possível observar uma redução da importância das lamas de saneamento, que passaram de 78% para 70%, diferença que é distribuída pelos restantes tipos de resíduos.

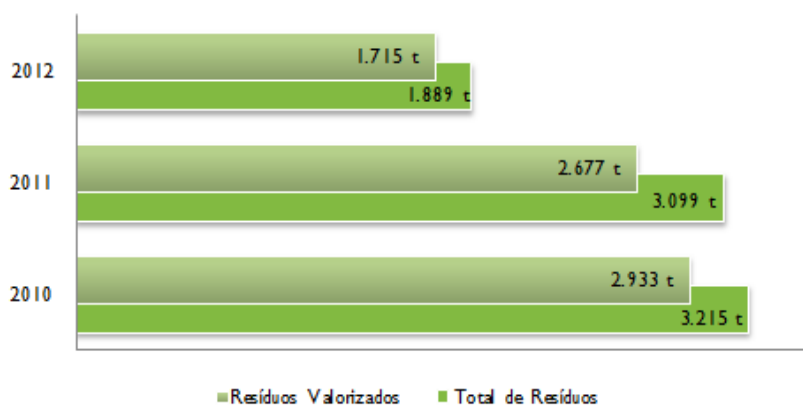


### RESÍDUOS DE PROCESSO (%)



No total foram produzidos 1.889t de resíduos de processo e valorizados 1.715t, o que corresponde a 91%. Estes últimos dizem respeito às lamas de abastecimento e saneamento, uma vez que os gradados, areias e gorduras são eliminados, através da deposição em aterro. O valor global sofreu uma redução acentuada (39%), que é atribuída à diminuição da atividade, bem como à alteração do procedimento de retirada de lamas, mantendo-as mais tempo no processo (EN22).

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



Temos como objetivo a **redução/minimização dos consumos de energia** e a produção de **energia renovável**.

## Princípio

Combate às Alterações Climáticas

### Compromisso

- Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões.

O combate às alterações climáticas é um desafio assumido na estratégia de sustentabilidade da AdZC, que o pretende atingir com recurso à redução/minimização dos consumos, nomeadamente **eletricidade** e **combustíveis**, bem como com a produção de **energia renovável** nas instalações operacionais.

A eletricidade é a principal fonte de energia consumida nos edifícios administrativos e nas instalações operacionais, associada, principalmente aos processos de elevação e tratamento, nas duas áreas de atividade, o que a torna um ponto nevrálgico no funcionamento da organização.

O combustível (gasóleo e gasolina) tem a sua principal fonte de consumo na frota automóvel de serviço.

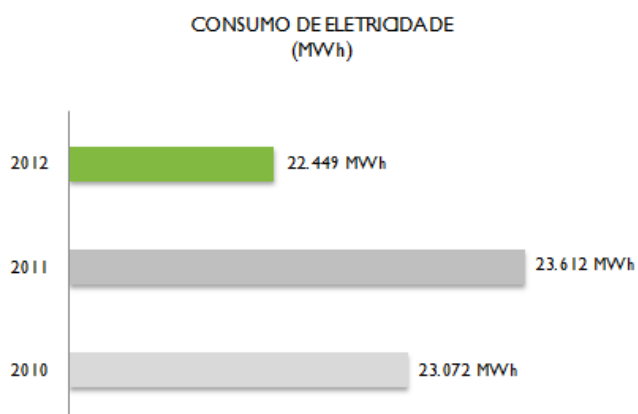
## Energia Elétrica

No que se refere à energia elétrica, no ano de 2012 foi consumido um total foi de 22.449 MWh, que corresponde a uma redução de 4,9%, face a 2011.

4,9%

Redução na quantidade de energia elétrica consumida

Definimos um **Plano Estratégico** com medidas que visam a **redução do consumo de recursos**.



Uma análise aos consumos permitiu identificar que, apesar do número elevado de infraestruturas em exploração, a responsabilidade de grande parte do consumo estava a cargo de um número reduzido de instalações. Assim, da totalidade da energia elétrica consumida em 2012, dezassete instalações (17), consumiram cerca de 60%, sendo que, dessas, 65% estão associadas à atividade de abastecimento.

Na sequência do cumprimento dos planos de ações definidos no Plano Estratégico da AdZC, para 2012, nomeadamente no que respeita à redução do consumo de energia, nas dezassete instalações referidas acima, ainda foi possível uma redução média de cerca de 2%, sendo que numa das instalações foi atingida uma redução máxima de 37%. Foram identificadas, também, quatro (4) infraestruturas em que o consumo aumentou entre os 2% e os 8% (**EN5, EN18 e EN26**).

A redução no consumo reflete as medidas que têm vindo a ser tomadas. A eficiência das estações elevatórias de abastecimento apresenta, para 2012, o valor 0,38 kWh/m<sup>3</sup>/100m, que, de acordo com o valor de referência do regulador, é sinónimo de uma boa qualidade de serviço (valores até 0,4 kWh/m<sup>3</sup>/100m), situação que já se tinha verificado em 2010 e 2011 (**EN5, EN18 e EN26**).





Pelo exposto é possível afirmar que as boas práticas, implementadas para reduzir e otimizar o consumo, têm vindo a resultar, de uma forma global, uma vez que o consumo diminuiu, possibilitando a anulação do efeito da entrada em funcionamento de novas infraestruturas. **(EN7 e EN26)**.

A classificação de instalação consumidora intensivas de energia é atribuída, tal como nos anos anteriores, apenas, à ETA do Caldeirão. Esta infraestrutura foi submetida a uma auditoria energética, em 2010, da que se concluiu não haver necessidade de desenvolver um Plano de Racionalização de Energia (PREn), nem de um Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia (ARCE). De acordo com a legislação, em vigor, a situação encontra-se regularizada até final de 2014, altura que será necessário proceder a nova auditoria.

A AdZC tem procurado utilizar o potencial energético das suas instalações, nomeadamente na área da energia solar fotovoltaica, pelo que em cooperação com a EnerArea - Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior, procedeu à instalação de painéis solares fotovoltaicos em infraestruturas que apresentam potencial de produção **(EN6)**.

Em 2012, o número de painéis, existentes nas instalações, para aproveitamento de energia solar para produção de eletricidade, manteve-se idêntico ao ano anterior, 104, representando uma produção de energia de 589 MWh, que corresponde a 2,6% do total de energia consumida, pela organização, sob a forma de energia elétrica **(EN6)**.

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.



## Combustíveis

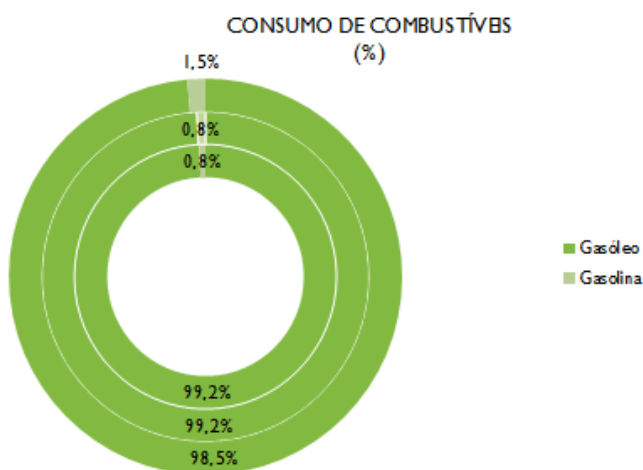
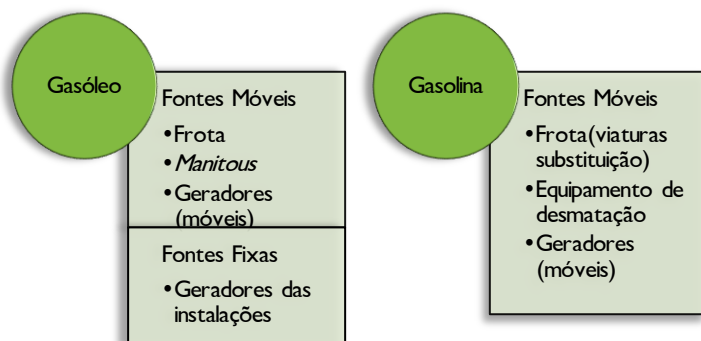
Em 2012 a AdZC conseguiu uma redução efetiva de 15% no consumo total de combustíveis. Face a 2011 o consumo de gasóleo desceu 16% e o consumo de gasolina aumentou 51%. Este aumento deveu-se ao facto da AdZC por uma questão de contenção de custos, ter alterado as características das viaturas de substituição, de gasóleo para gasolina. Tendo em conta que o gasóleo representa mais de 98% da quantidade total de combustível utilizado pela AdZC, o aumento de gasolina não provocou um impacto significativo no consumo total de combustíveis.

Para além de utilizados na frota, os combustíveis têm outras aplicações, de acordo com a figura abaixo, no entanto, esta utilização é o destino final da maioria dos consumos da AdZC, mais especificamente de 99,2% do gasóleo e de 56,2% do total de gasolina. Em ambas as situações houve um pequeno decréscimo, face a 2011.

Assim, na tabela e figura seguintes é apresentado o consumo de combustíveis por combustível e por fonte<sup>4</sup>, bem como a descrição das diferentes utilizações.

### Consumo de Combustíveis por fonte (L)

	2012
Gasóleo (fontes móveis)	130.832,91
Gasolina (fontes móveis)	1.985,90
Gasóleo (fontes fixas)	488,27
Gasolina (fontes fixas)	0,00

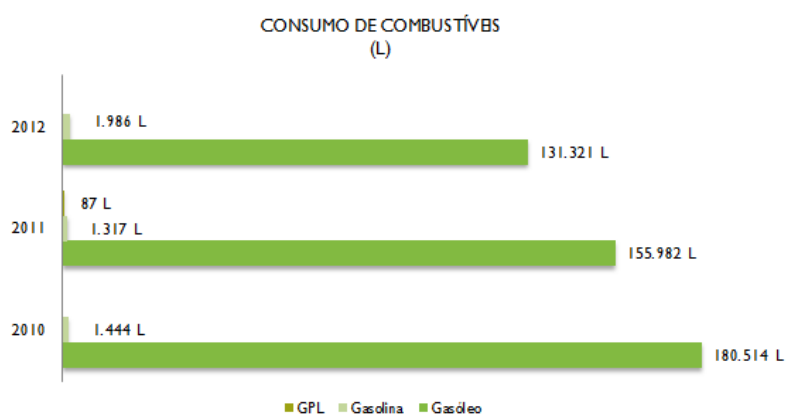


**15%**  
 Redução do consumo de combustíveis, face a 2011



<sup>4</sup> Os valores de consumo de combustíveis constantes da tabela contemplam a totalidade de combustíveis utilizados pela AdZC. Relativamente ao *outsourcing* é apenas contabilizada a quantidade de combustível consumida nas várias instalações, o que não inclui o combustível utilizado na frota.

Otimizámos os circuitos de operação e reduzimos o consumo de combustível e a as emissões produzidas.



Para além de utilizados na frota, os combustíveis têm outras aplicações, de acordo com a figura abaixo, no entanto, esta utilização é o destino final da maioria dos consumos da AdZC, mais especificamente de 99,2% do gasóleo e de 56,2% do total de gasolina. Em ambas as situações houve um pequeno decréscimo, face a 2011.

Uma gestão cada vez mais eficiente, dos diversos processos da organização, tem permitido otimizar os vários circuitos conduzindo a uma poupança de combustível e consequentemente à diminuição da quantidade de emissões (**EN5 e EN18**).

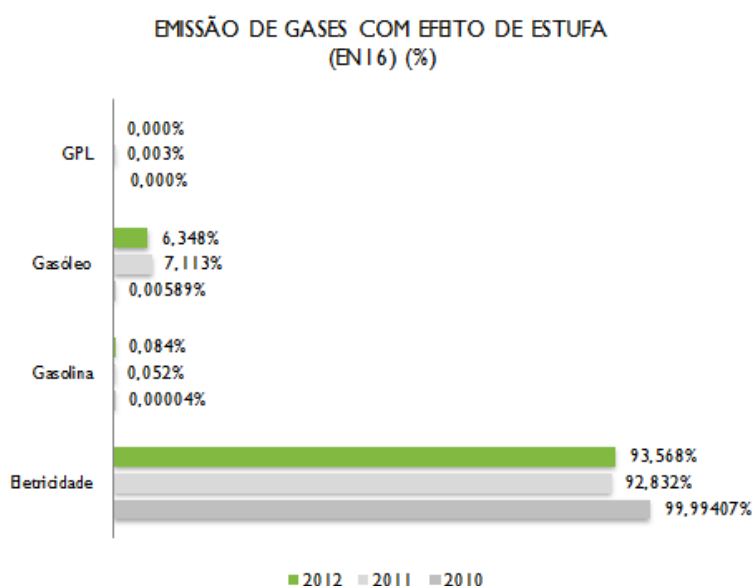
Concretamente, o consumo de combustíveis associados a fontes móveis diminuiu cerca de 16%, face ao ano anterior, pelo que as respetivas emissões sofreram uma redução, diretamente proporcional (**EN19 e EN20**).



## Emissão de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

As duas situações de consumo de energia, descritas (energia elétrica e combustíveis), estão associadas à utilização de combustíveis fósseis, o que origina a produção de emissões atmosférica, diretas e indiretas, dependendo do tipo de energia a que se recorre.

Em 2012 a AdZC foi responsável pela emissão de 5.518t CO<sub>2</sub>eq de GEE, provenientes da utilização direta e indireta da energia elétrica e direta de combustíveis, na queima nos motores de combustão interna das viaturas, dos geradores de emergência e de equipamentos para desmatção (EN16).



A AdZC ainda é responsável por outras emissões, que não foram quantificadas, nomeadamente as respeitantes à atividade de fornecedores, como por exemplo a execução de empreitadas, o transporte de reagentes, o transporte de resíduos, atividades de manutenção e exploração em regime de *outsourcing*, deslocação de colaboradores em viatura particular e/ou em transportes coletivos quer no trajeto local de residência/AdZC, quer para reuniões ou ações de formação (EN17).

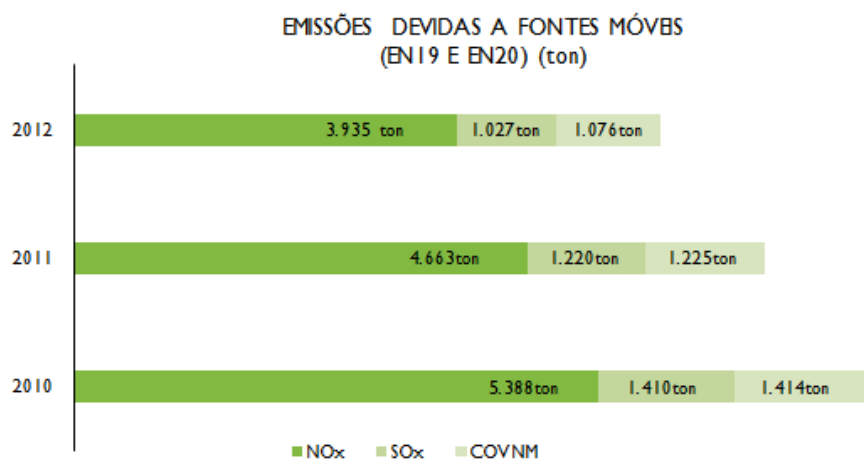
As medidas que a AdZC tem vindo a tomar, no sentido da diminuição das emissões GEE, estão mencionadas no ponto relativo ao aumento da eco-eficiência (EN18).

Com a produção de energia a partir de fonte renovável, nomeadamente energia solar, a organização compensou a emissão de cerca de 209 tonCO<sub>2</sub>eq.



## Emissão de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e COVNM

Para além das emissões GEE, existem outro tipo de emissões atmosféricas, que resultam de forma direta, do consumo de gasóleo e gasolina, especificamente óxidos de azoto (NO<sub>x</sub>), óxidos de enxofre (SO<sub>x</sub>), compostos orgânicos voláteis não metálicos (COVNM), partículas, entre outros poluentes, que estão diretamente ligados à destruição da camada de ozono. A sua quantificação é efetuada de acordo com o tipo de fonte a que estão associadas, nomeadamente, fontes móveis ou de fontes fixas, sendo que neste relatório só estão consideradas as devidas a fontes móveis (**EN 20**).



Tal como já foi referido, o consumo de combustíveis associados a fontes móveis diminuiu, face ao ano anterior, o que se refletiu, proporcionalmente, na quantidade de emissões (**EN 19 e EN 20**).

As medidas que a AdZC tem vindo a tomar, no sentido da diminuição das emissões GEE, estão mencionadas no ponto relativo ao aumento da eco-eficiência (**EN 18**).



Atuamos de uma forma responsável na preservação dos ecossistemas e na proteção da biodiversidade.

## Princípio

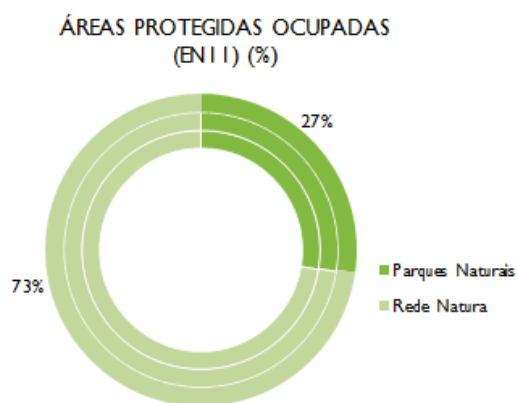
Proteção da Natureza e Biodiversidade

### Compromisso

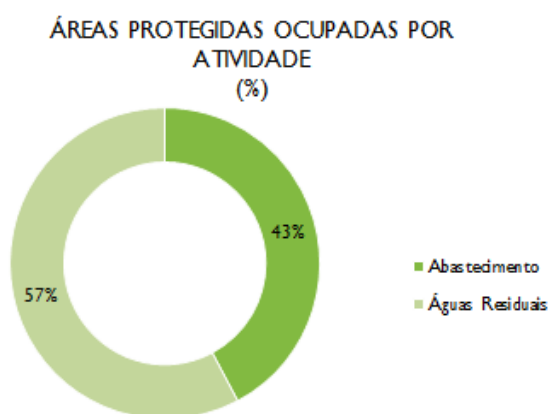
- Requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.

O *Core Business* da AdZC está intimamente ligado com impactes positivos no ambiente, pelo que o cumprimento da sua missão origina meios hídricos mais saudáveis e equilibrados. No entanto, salvaguardando alguns impactes potencialmente negativos que possam surgir, a organização integrou nas matrizes de identificação de aspetos e avaliação de impactes ambientais (IAAIA), desenvolvidas no âmbito da implementação do sistema de gestão ambiental, medidas a operar pela AdZC para a sua minimização (EN12, EN14, EN26, SO1 e SO9).

Tendo em conta as características da área de intervenção, da AdZC, algumas infraestruturas encontram-se localizadas em território protegido. Concretamente ocupam, no Parque Natural da Serra da Estrela e Douro Internacional e em Rede Natura (ZEC- Malcata, Serra da Estrela, Douro Internacional, Gardunha e ZPE – Douro Internacional e Vale do Águeda e Vale do Côa), cerca de 21,5 ha, um aumento de 6% relativamente ao ano anterior (EN11).



Apesar de ser uma variação muito ténue, face a 2011, a área relativa a Parques Naturais aumentou ligeiramente. No entanto, a relação entre a ocupação por infraestruturas de abastecimento (ETA e EEAA) e da saneamento (ETAR e EEAR) mantém-se inalterada.



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.

Em 2012 não se revelou necessário desenvolver qualquer estudo de Avaliação de Impacte Ambiental (**EN12, EN14 e SO1**).



No cumprimento da **missão**, que nos foi confiada contribuímos para **meios hídricos mais saudáveis e equilibrados**.

## Princípio

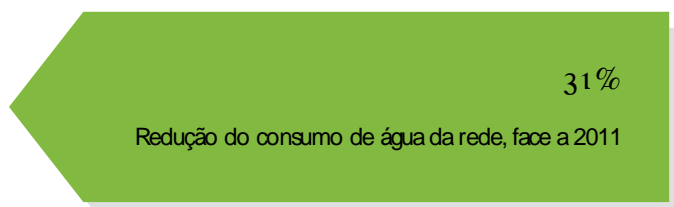
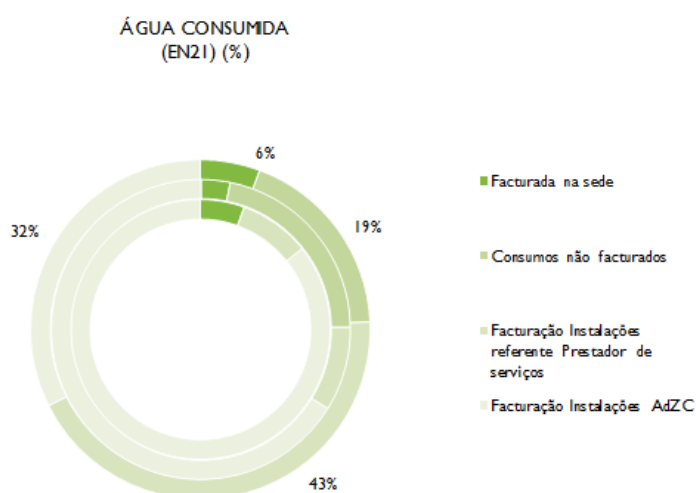
Conservação e Valorização dos Recursos

## Compromisso

- Aumentar a ecoeficiência das instalações.

A AdZC tem vindo a estabelecer medidas e a alterar procedimentos que permitam reduzir o consumo de recursos, nomeadamente **água, energia e materiais** e, no caso em que tal é possível, recorrer à respetiva reutilização, por forma a tornar a aumentar a ecoeficiência das instalações.

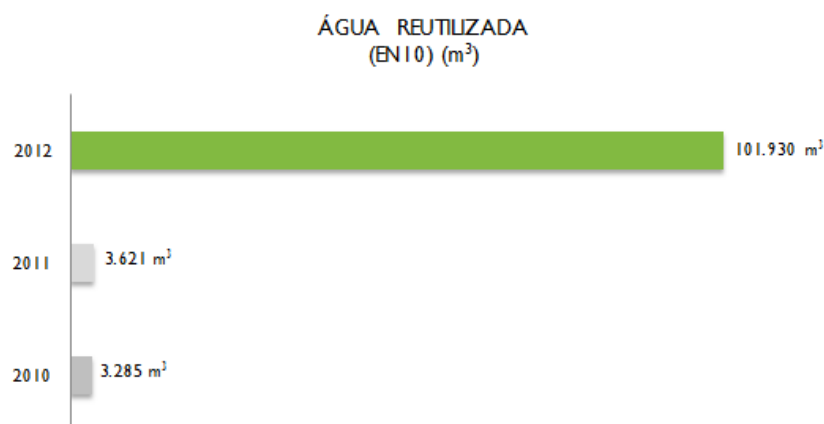
O consumo de água ocorre maioritariamente (93%) nas instalações operacionais sobretudo, na preparação de reagentes, lavagem de órgãos e zonas envolventes e rega de zonas verdes. Os restantes 7% dizem respeito à sede. Ainda que a maior parte da água consumida tenha origem na rede de distribuição, sempre que é possível, a AdZC, recorre às captações próprias, que criou em 49 infraestruturas, o que permite uma redução de custos (**EN8**).



Num quadro de seca prolongada, ocorrido em 2012, o consumo de água proveniente da rede de distribuição, foi de cerca de 11.955 m<sup>3</sup> <sup>5</sup>, uma redução de 31%, face a 2011 (**EN8**). Globalmente o consumo de água sofreu uma redução de 33%, face ao ano anterior<sup>6</sup> (**EN26**).

Apesar do aumento de consumo na sede, a diferença mais significativa, face a 2011, prende-se com a quantidade de água consumida associada à AdZC e ao prestador de serviços. O aumento deve-se ao facto da prestação de serviços a partir de 2012 ter passado a explorar um maior número de instalações, que em grande parte já estavam sob exploração direta da AdZC.

Em 2012, de uma forma global, a água reutilizada correspondeu a cerca de 0,8% do total de água residual tratada que foi restituída ao meio hídrico. Face aos anos anteriores foi detetado um aumento muito significativo devido, principalmente, ao aumento da água fornecida a entidade externa. Tendo em conta a ausência de precipitação que se verificou foi necessário, para a referida entidade, o recurso à reutilização de água para rega de espaços verdes.

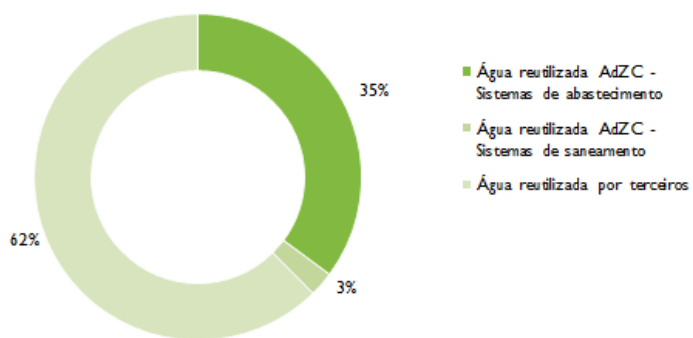


Nos sistemas de abastecimento, em 2012, foram reutilizados 57.454 m<sup>3</sup> e nos sistemas de saneamento, sob responsabilidade da AdZC e do prestador de serviços, 4.005m<sup>3</sup>, o restante foi vendido a entidade externa. Em qualquer dos casos os valores são superiores aos verificados no ano anterior (**EN10 e EN26**).

<sup>5</sup> Total de água consumida em instalações exploradas diretamente pela AdZC e em regime de *outsourcing*.

<sup>6</sup> É importante referir que o valor determinado para a água provenientes das origens próprias pode estar subdimensionado uma vez que ainda não é possível contabilizar a totalidade dos consumos e os mecanismos de quantificação são diferentes dos utilizados para a água faturada

### ÁGUA REUTILIZADA (EN10) (%)



### Boas Práticas para Redução do Consumo de Água (ENS e EN26):

- ✓ Reutilização de água residual tratada;
- ✓ Recirculação e recuperação de água de lavagem de filtros nos sistemas de tratamento de água para consumo humano;
- ✓ Utilização de água proveniente de captações próprias;
- ✓ Autoclismos com sistemas de poupança de água através de controlo de descargas.



Implementámos boas práticas para minimizar os consumos comuns às diversas atividades.

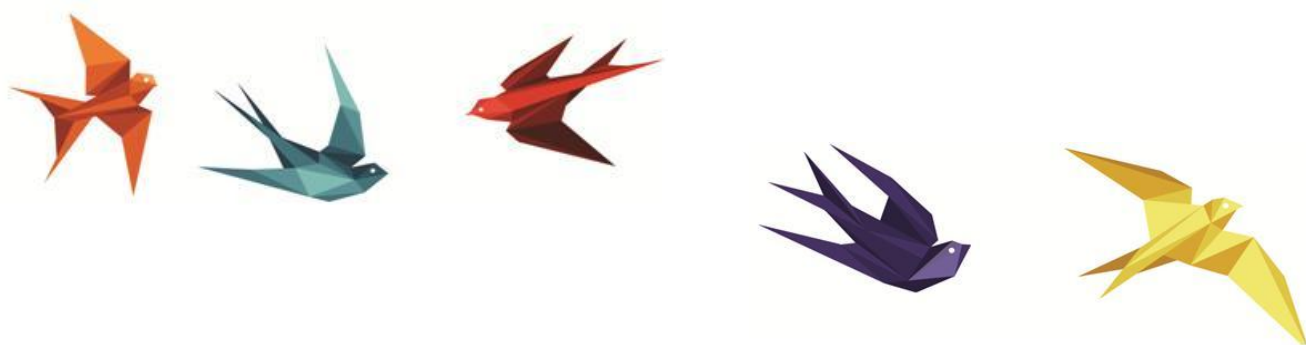
## Boas práticas para Redução do Consumo de Energia Elétrica (EN5 e EN26):

### Medidas Aplicadas em Edifícios Administrativos

- ✓ Instalação de sensores de presença;
- ✓ Gestão do sistema de aquecimento e ar condicionado;
- ✓ Conservar as portas fechadas e desligar a iluminação, sempre que possível;
- ✓ Desligar todos os equipamentos informáticos;
- ✓ Criação de uma *pool* na sede.

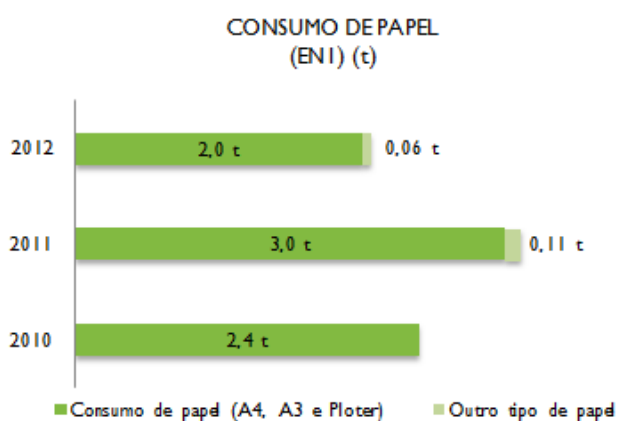
### Medidas Aplicadas nas Infraestruturas

- ✓ Gestão de consumos, privilegiando o período de supervazio e vazio;
- ✓ Realização de auditorias energéticas;
- ✓ Redução da iluminação exterior;
- ✓ Implementação de sistemas de supervisão e telegestão;
- ✓ Reduzir/eliminar custos com energia reativa;
- ✓ Execução de sistemas de drenagem preferencialmente gravítico;
- ✓ Manutenção preventiva dos equipamentos;
- ✓ Contratação de energia no mercado livre;
- ✓ Definição de um plano de intervenção, progressiva, para substituição de equipamento, por outro mais eficiente.



### Boas práticas para Redução do Consumo de Consumíveis e Materiais (EN26):

- ✓ Utilização de papel reciclado;
- ✓ Utilização de toners/tinteiros reciclados;
- ✓ Distribuição de um cantil para a água no sentido de reduzir o consumo de garrafas e/ou copos de plástico;
- ✓ Utilização de pilhas recarregáveis;
- ✓ Instalação de impressoras em rede, em detrimento das impressoras individuais;
- ✓ Promover a impressão a preto e modo rascunho;
- ✓ Consulta e divulgação de documentos em formato digital;
- ✓ Toda a documentação do SRE está disponível em formato digital o que evita a necessidade de destruição e reimpressão sempre que é feita uma nova revisão dos documentos;
- ✓ Envio do recibo de vencimento via *e-mail*, em vez de utilizar papel;
- ✓ Disponibilização de documentos para reuniões, em formato digital;
- ✓ Estímulo à não impressão através da colocação, de uma mensagem no rodapé da mensagem de correio eletrónico;
- ✓ Impressão em frente/verso ou páginas múltiplas, por folha;
- ✓ Reutilização interna de material de escritório (pastas, papel de rascunho, para impressão e/ou apontamentos);
- ✓ Controlo do consumo dos consumíveis de escritório, através de pedidos registados;
- ✓ Envio de cartões de Natal, em formato digital.



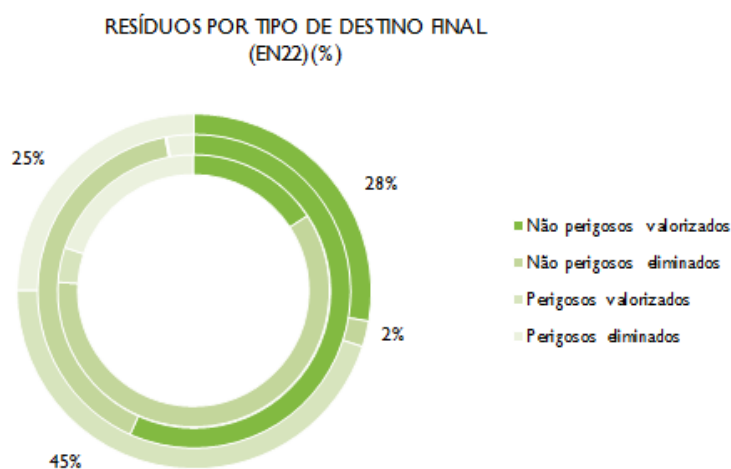
34%  
Redução do consumo de papel, face a 2011

Como consequência da tomada das várias medidas descritas, em 2012, o consumo de papel diminuiu 34%, face a 2011 (EN1).



Tornámos os processos **mais sustentáveis** com a **redução do consumo de materiais subsidiários**.

Para além dos resíduos de processo, anteriormente reportados, a AdZC produz outro tipo de resíduos, nomeadamente papel e cartão, plástico, componentes de equipamento fora de uso, embalagens contaminadas (*toners* e *tinteiros*), panos absorventes contaminados e resíduos de laboratório. No ano de 2012 a produção totalizou 2,13ton, enquadrando-se na classificação de perigosos e não perigosos com a seguinte distribuição:



Em 2012 a produção de resíduos sofreu uma redução de cerca de 91%, essencialmente referente aos não perigosos, que passaram de 97% do total dos resíduos produzidos, para 30%. Pelo contrário os resíduos perigosos sofreram um aumento para o dobro. No entanto, a quantidade valorizada dos vários tipos de resíduos apresenta um aumento de 58%, em 2011, para 73% em 2012 (**EN22 e EN26**).

A AdZC continua empenhada na redução da quantidade de resíduos produzidos e no aumento da proporção que valoriza (**EN22 e**



# Simbiose com os Acionistas



## DESAFIOS

Criação de valor para os acionistas e demais *stakeholders*

Cumprimento das orientações e objetivos previstos nas estratégias setoriais

Desenvolvimento de novas atividades

## PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

*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 da Infraestruturas em Exploração e Valores Mínimos Garantidos de Retorno de Investimento Acionista;

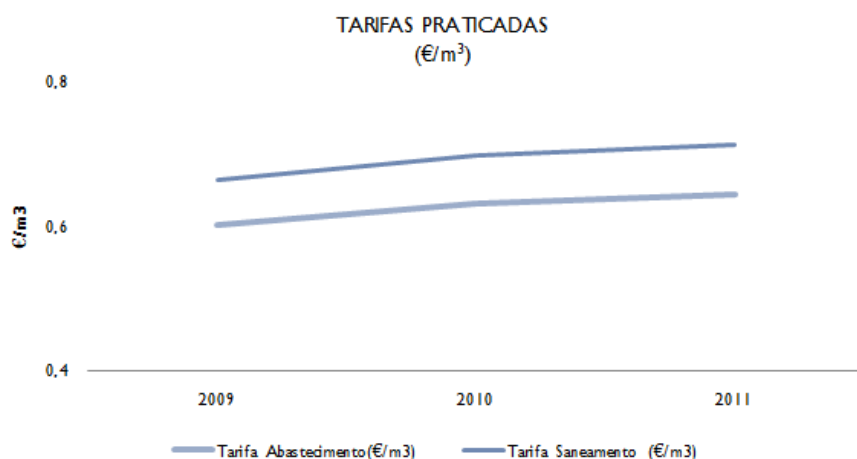
Criar Novas Áreas de Negócio Subsidiárias e Complementares.

## 2.2 Em Simbiose com os Acionistas

Para a concretização das orientações acionistas, das expectativas dos *stakeholders* e da sua missão, a AdZC, tem definida uma Política de Responsabilidade Empresarial que aposta numa gestão baseada nos três vetores da sustentabilidade, em linha com as orientações de gestão para o setor. Esta reflete a aposta na articulação entre objetivos e sustentabilidade no sentido da aplicação de tarifas socialmente aceitáveis. Assim, uma vez que o valor das tarifas decorre das condições específicas da organização, dependendo dos custos associados à gestão dos sistemas de abastecimento e de saneamento, nomeadamente do volume de investimento e dos custos operacionais, para que seja possível atingir o objetivo, é fundamental uma utilização eficiente dos recursos, o que, no atual quadro, é de grande exigência para a gestão.

A AdZC submete, anualmente, à aprovação do membro do Governo responsável pela área do ambiente o seu Orçamento e Projeto Tarifário (OPT), uma vez que, de acordo com o modelo de concessão é dele a competência da fiscalização de leis e regulamentos aplicáveis, bem como o cumprimento das cláusulas do contrato de concessão e a suspensão das atividades.

Em 2012 as tarifas de abastecimento e saneamento aprovadas foram 0,6448€ e 0,7127€, respetivamente.



Por forma a garantir o cumprimento do princípio da transparência e credibilidade, nas vertentes financeira e operacional, a organização aposta numa gestão rigorosa, baseada em valores de integridade e ética, pelo que tem implementados diversos instrumentos, nomeadamente o Código de Conduta e Ética, a Comissão de Ética do Grupo, o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, a Gestão do Risco Empresarial e o SRE, apresentados no ponto 1.2, deste relatório, que estão em linha com a estratégia do Grupo e que permitem nortear a conduta dos colaboradores através da observância dos vários valores e princípios (SO2).

Pautamos a **nossa atuação**, ao nível financeiro e operacional, por uma **gestão rigorosa**, com base em **valores de Integridade e Ética**.



O princípio da transparência é materializado através da divulgação, interna e externa, de informação relativa ao desempenho da organização, através do envio a entidades designadas e/ou da publicação no *site*, nomeadamente do Relatório e Contas, Relatório de Sustentabilidade, Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas, Contratualizações, Dívidas a Fornecedores e Dívidas dos Utilizadores.



Para além dos instrumentos descritos, existem mecanismos, implementados, com recurso a entidades internas ou externas, 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 Investimento ( *Holding*);
- Avaliação da Gestão de Risco Empresarial;
- 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 pela entidade certificadora (APCER) **(SO2)**;
- 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 (*SAWISE*) **(SO2)**;
- Inspeção por entidades externas (nomeadamente, AT, ACT, EPNAZE e IGAMAOT).

Em 2012 a AdZC foi alvo de cinco (5) inspeções de verificação do cumprimento de leis e regulamentos ambientais **(EN28)**, três (3) relativas aos impactos causados na saúde e segurança 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 **(SO8 e PR9)**.

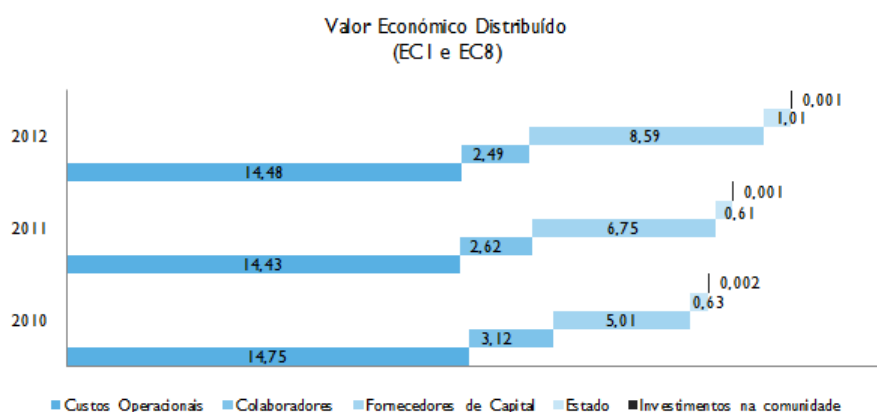
Durante o ano de 2012 foi admoestada relativamente a uma inspeção ambiental ocorrida em 2010.

Os instrumentos implementados minimizam a ocorrência de situações de corrupção. Em 2012, à semelhança dos anos anteriores, não foi detetado nenhum incidente **(SO4)**.



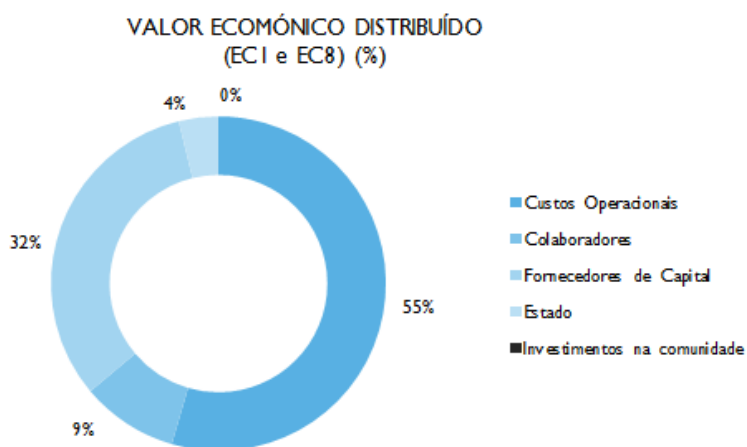
## Valor Económico Direto Gerado, Distribuído e Acumulado

Em 2012 e, face ao ano anterior, o valor económico gerado diminuiu 6,3% e o valor económico distribuído aumentou em 9% (EC1 e EC8).

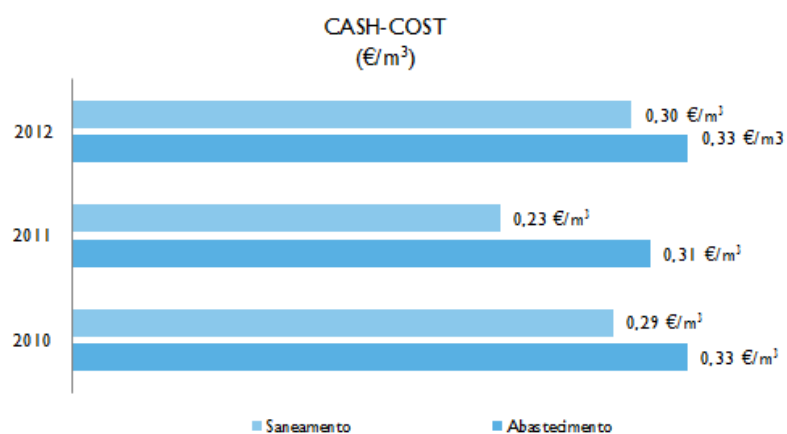


De acordo com a figura acima, relativamente ao valor económico distribuído, a alteração mais significativa está associada aos fornecedores de capital, que apresenta um aumento muito significativo, cerca de 27%, face a 2011. Tal situação decorre do aumento do endividamento bancário, uma vez que, com o aumento da dívida de clientes a empresa vê-se obrigada a recorrer a financiamento de curto prazo para regularizar os seus *deficits* de tesouraria.

Os encargos com os fornecedores de capital representam 32% do valor económico distribuído, um aumento de 4%, face a 2011 (EC1 e EC8).



No que se refere aos custos operacionais, a rubrica com maior peso no valor económico distribuído (55%), apresenta um aumento praticamente impercetível (0,38%), no entanto, o valor de *cash-cost*, sofreu um aumento nas duas atividades, sendo que na operação de abastecimento o aumento é mais ténue (6%) do que no saneamento (30%). Esta situação ocorre devido à entrada de novas infraestruturas, em funcionamento e também ao início da prestação de serviços de Exploração e Manutenção de ETAR. É expectável que o valor venha a diminuir, quando todas as rotinas estiverem perfeitamente estabelecidas.



Em 2012 a AdZC reconheceu 2.431.898€ de benefícios financeiros, provenientes de recebimentos do Fundo de Coesão e QREN (EC4).

No sentido da criação de valor para o acionista, em 2012, foi desenvolvido um trabalho de avaliação e diagnóstico que permitiu uma análise aprofundada à realidade da organização, traduzindo-se na elaboração de um Plano Estratégico Operacional, com identificação de medidas e ações a desenvolver nas várias áreas, de forma a estruturar e consolidar uma tendência de otimização dos gastos, garantindo a sustentabilidade económica da organização sem comprometer a qualidade de serviço.

Esta última está associada quer à qualidade da água, tema que é abordado posteriormente, na simbiose com a comunidade, quer à prestação do serviço de forma contínua, isto é, sem interrupções. Assim, as roturas em condutas, os colapsos de coletores e as avarias nos equipamentos dos diferentes sistemas, podem provocar falhas/interrupções, pondo em causa a prestação do serviço. Por forma a minimizar o risco a AdZC tem vindo a criar infraestruturas que permitem aumentar a capacidade de reserva, sendo que em 2012 apresentou um valor de cerca de 107.364 m<sup>3</sup>, ligeiramente superior ao de 2011, no entanto, em termos de tempo de reserva o valor mantém-se igual a 2 dias.

48 horas

Capacidade de Reserva

21 Falhas

Sistema de abastecimento (PR2)

o Colapsos Estruturais

Sistema de Saneamento (PR2)



O recurso a áreas de negócio complementares, que permitam o aproveitamento das potencialidades de produção de energia a partir de fontes renováveis, tem sido uma prioridade, para a AdZC, que está autorizada pelo Concedente, desde 2008, a exercer a atividade de microprodução de energia, tendo procedido à instalação de painéis fotovoltaicos nas infraestruturas da concessão, de acordo com o já mencionado na simbiose com o Ambiente.

Em 2012 a produção de energia, nas referidas instalações, gerou de 24.617,41€ de receitas (EC1), cerca de 0,12% do total de receitas da AdZC, um aumento ligeiro, face ao ano anterior.

Os riscos e oportunidades devido às alterações climáticas são analisados no âmbito da Avaliação de Risco Empresarial, descritos no ponto referente à Gestão Risco da AdZC (EC2).



# Simbiose com os Colaboradores



## DESAFIOS

Qualificação e valorização dos recursos humanos

Promoção da saúde e segurança no trabalho

## PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

### 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;

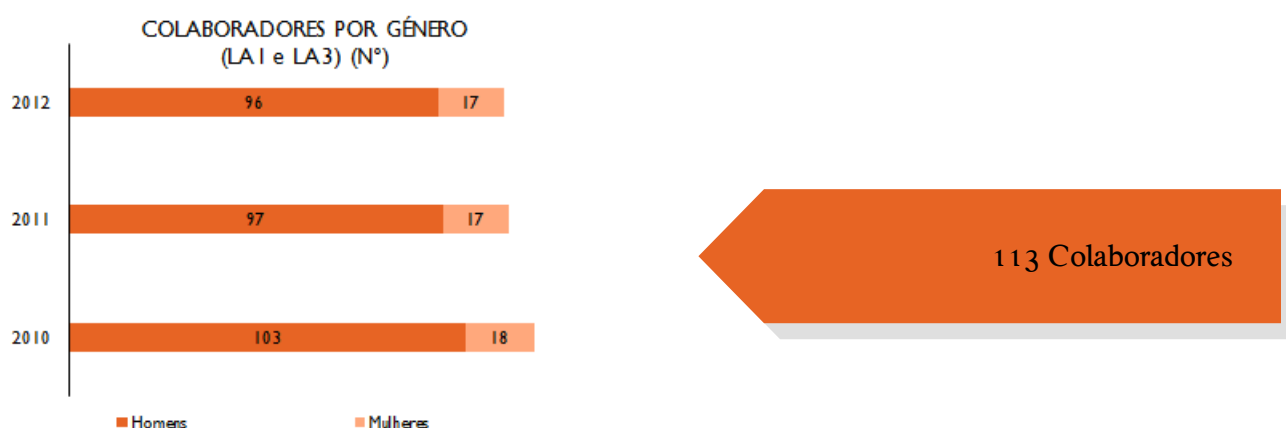
Reduzir Riscos a que Estão Sujeitos no Ambiente de Trabalho;

Melhorar os Canais de Comunicação Interna.

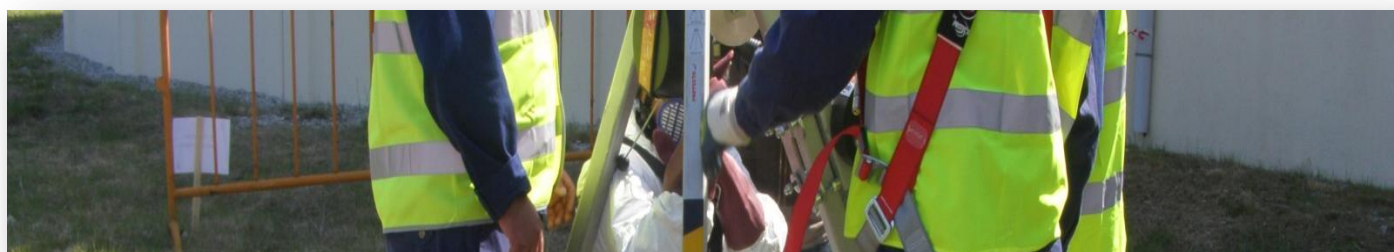
## 2.3 Em Simbiose com os Colaboradores

Nos últimos anos a realidade socioeconómica em Portugal sofreu uma alteração significativa, agravada no caso dos municípios da área da concessão, da AdZC, uma vez que possuem áreas predominantemente rurais. Caracterizados por uma população envelhecida e com um tecido empresarial que tem vindo a desaparecer, a pouca população jovem existente tem sido impelida a procurar oportunidades, noutros locais, conferindo, à AdZC, um papel cada vez mais importante na fixação de pessoas e na dinamização da economia da região.

No final de 2012 a AdZC possuía 113 colaboradores, todos em regime de horário completo<sup>7</sup>(LA1 e LA13).



Ocorreu uma redução no número de colaboradores em cerca de 0,9%, face a 2011, o que corresponde à saída de um (1) colaborador (LA2).

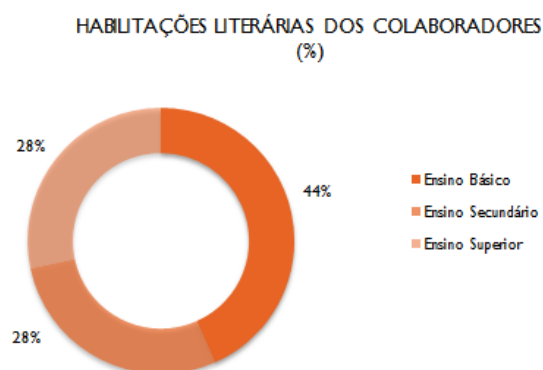
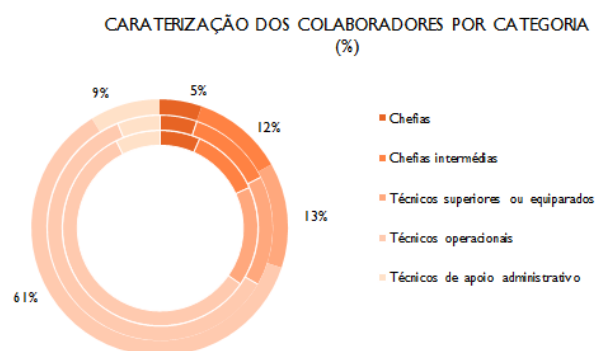
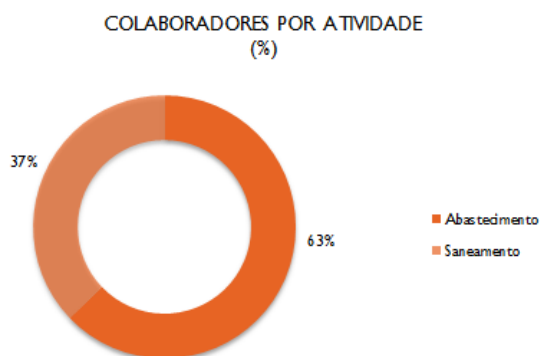


<sup>7</sup> Apesar de existir um (1) colaborador com o contrato suspenso, será contabilizado com existente ao longo deste relatório.

## Caracterização dos Recursos Humanos

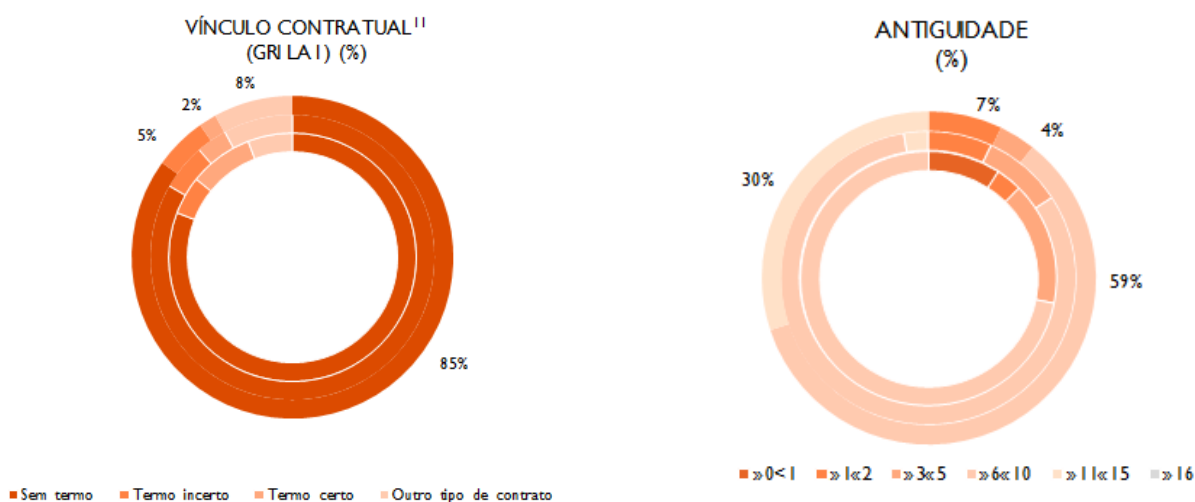
A AdZC reconhece que os seus colaboradores são um fator decisivo na dinamização e no sucesso da organização, conduzindo à excelência do serviço, pelo que tem vindo a considerar o investimento no Capital Humano na sua estratégia de sustentabilidade.

Em 2012, 63% dos colaboradores da AdZC estavam afetos à atividade de abastecimento e 37% à de saneamento, o que se justifica uma vez que nesta última a maior parte das infraestruturas são exploradas em regime de *outsourcing*. A distribuição dos colaboradores por categoria sofreu uma alteração, face a 2011, relativamente ao número de técnicos superiores ou equiparados e técnicos de apoio administrativo, devido a um ajuste na alocação dos colaboradores às categorias realizado durante o ano em análise<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> Ocorreu um erro na contabilização das habilitações literárias dos colaboradores em 21011, que já foi corrigida neste relatório.

A predominância de contratos sem termo, 85% dos colaboradores, contribui de forma decisiva para a fixação de recursos na AdZC e na região e para a criação de uma equipa sólida, perfeitamente apta a levar a organização a cumprir a sua missão. Tal encontra-se refletido na antiguidade média, 9 anos (numa organização que completou 12 anos em 2012) e em que cerca de 89% dos colaboradores permanecem há mais de 6 anos e nenhuma há menos de 1. A organização conta com a colaboração de uma equipa jovem, estando 81% dos colaboradores contidos na faixa etária dos 26 aos 45 anos.

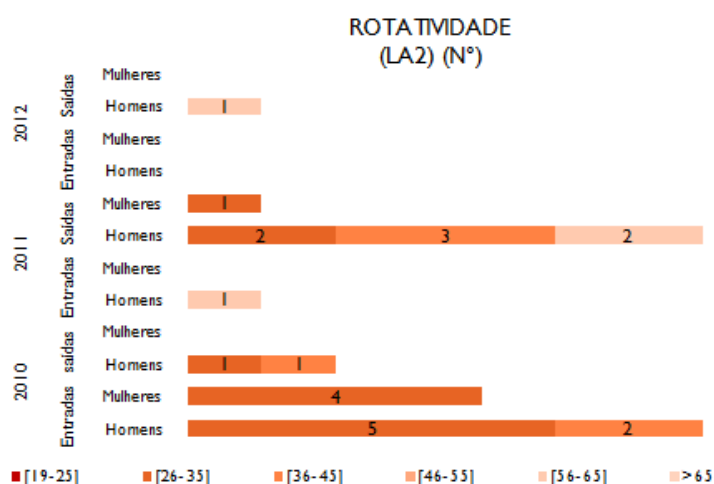


O grupo AdP continua a fomentar e a privilegiar, tal como está patente na política de emprego, a mobilidade de colaboradores, entre as várias empresas onde tem participação maioritária. Assim, sempre que qualquer empresa do Grupo necessita de mais colaboradores, de forma definitiva ou temporária, são acionados todos os mecanismos internos, por parte da direção de recursos humanos corporativos, por forma a verificar a existência, noutras empresas do Grupo, de recursos humanos adequados às necessidades da organização e que estejam disponíveis para a mudança, otimizando a respetiva gestão.

Desta forma é dado um forte contributo para a evolução profissional e desenvolvimento pessoal dos colaboradores, potenciando uma situação *win-win* (para o colaborador e para a empresa) através da partilha de experiências, da aquisição de novas competências e em muitos casos na restituição de equilíbrio na vida pessoal.

Em 2012 nenhum colaborador da AdZC usufruiu desta possibilidade.

Recrutamos, sempre que possível, os nossos colaboradores na nossa área de intervenção.



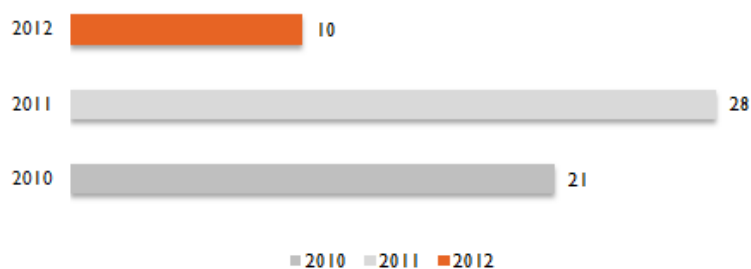
Sempre que não é possível o recurso à mobilidade interna, a organização avança para recrutamento externo, de acordo com um procedimento previamente estabelecido. Recruta, sempre que possível, os recursos de que necessita na sua área de intervenção, potenciando o emprego local e da fixação de pessoas, numa área afetada por problemas de envelhecimento e de desertificação, num contributo fundamental para a meta, estabelecida no QREN, de garantia de coesão social, através do aumento de emprego e o reforço da empregabilidade (EC7).

Outra prática comum é a promoção do contacto com o mercado de trabalho, permitindo a jovens melhorar a formação com a aquisição de experiência, em contexto laboral, através da realização de estágios, em diversas áreas de formação (LA1).

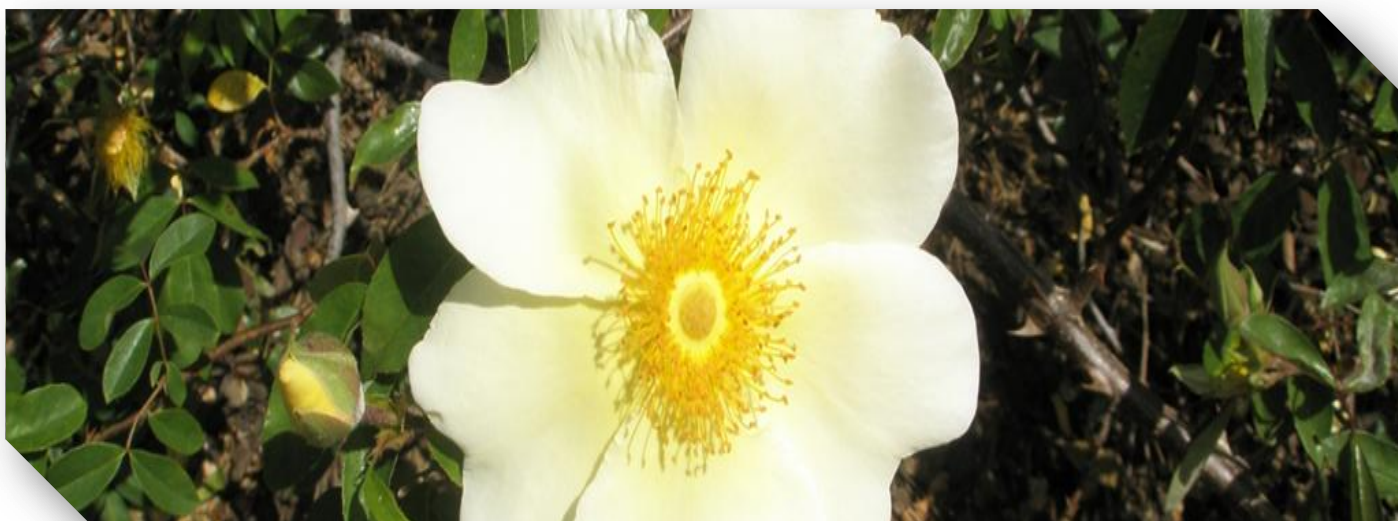
Em 2012 foram realizados dez (10) estágios, nove (9) curriculares e um (1) de verão, nas áreas listadas abaixo, uma redução de 64% face a 2011, situação diretamente relacionada com dificuldades financeiras das instituições de ensino.

- Qualidade, Ambiente e Segurança;
- Operação Abastecimento e Saneamento;
- Controlo Analítico;
- Serviços administrativos.

### NÚMERO DE ESTÁGIOS (LA I) (Nº)



Na sua Política de Responsabilidade Empresarial, a AdZC, assume como princípio orientador, a não permissão de qualquer forma de discriminação, nomeadamente na contratação, remuneração, acesso a formação, promoção, encerramento de contrato ou reforma. O Código de Conduta e Ética avoca compromisso de exercer uma gestão de recursos humanos em concordância com os princípios de igualdade e não discriminação, reforçando que todas as políticas de recursos humanos aplicadas na AdZC, que são as do grupo AdP, assentam nestes mesmos princípios.



A nossa **política de Recursos Humanos** baseia-se nos princípios de **igualdade e não discriminação**.

## **Política de Emprego AdP**

**Emprego não discriminatório:** Garantir, no processo de seleção, igualdade de oportunidades a todos os candidatos;

**Privilegiar a seleção de jovens:** Dar primazia à contratação de jovens para absorver o seu potencial de mudança, através de recrutamento de quadros técnicos, diretamente nos estabelecimentos de ensino superior e escolas profissionais, mediante realização de protocolos;

**Atração de talentos:** Criação de condições para proceder à atração e retenção de profissionais de elevado potencial, uma vez que o Grupo pretende que os melhores se mantenham nas suas empresas;

**Não excluir familiares:** O vínculo familiar do candidato não deve influenciar o processo de seleção, por forma a garantir a igualdade de oportunidades;

**Emprego Local (EC7):** Potenciar o emprego local, estabelecendo critérios de preferência regional nos processos de seleção das várias empresas do Grupo;

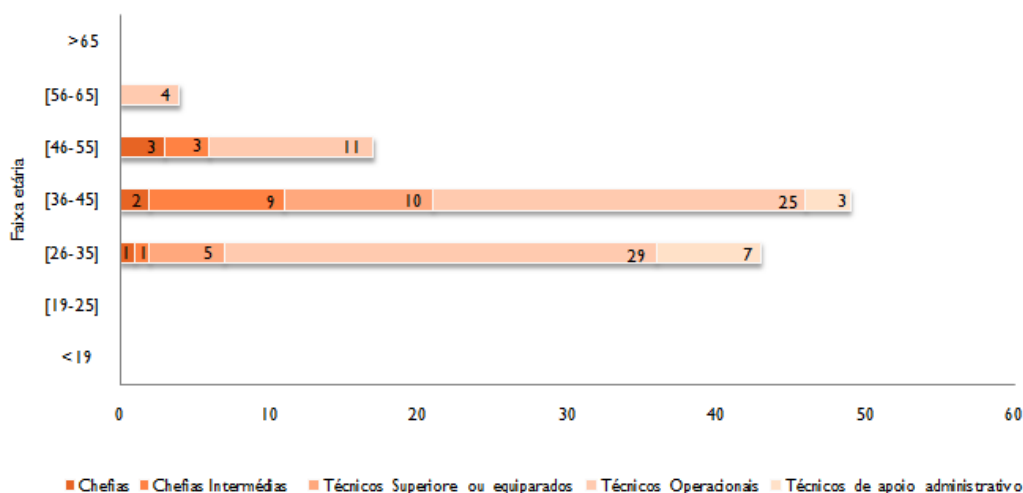
**Privilegiar a mobilidade interna:** Prioritizar o recrutamento entre recursos, existentes no Grupo, que sejam adequados à exigência da função específica. Esta estratégia pode ser encarada como uma forma de potenciar e apoiar o crescimento profissional dos nossos colaboradores, bem como aumentar o seu bem-estar. Além disso permite reduzir hiatos de competências.

Tendo em conta que a AdZC tem como atividade a gestão de sistemas de abastecimento de água e de sistemas de saneamento, a categoria funcional com maior representatividade é a de técnicos operacionais (61%), que possuem exclusivamente colaboradores do género masculino, situação que decorre das características associadas à função. Às restantes categorias estão afetos colaboradores de ambos os géneros.

CATEGORIAS FUNCIONAIS POR GÉNERO  
(LA 13) (%)



CATEGORIAS PROFISSIONAIS POR FAIXA ETÁRIA  
(LA 13) (Nº)





Consideramos que a **igualdade de oportunidades** 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**.

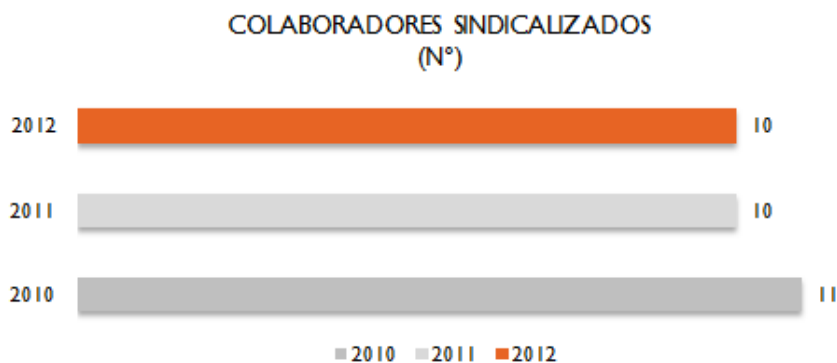
60% dos Técnicos de Apoio Administrativo  
são Homens

60% dos Técnicos Superiores ou Equiparados  
são Mulheres.

A contratação de colaboradores de grupos minoritários testemunha, também, a aplicação, por parte da AdZC, da igualdade de oportunidades. Na AdZC mantêm-se 1,8% dos colaboradores com enquadramento nos fatores de diversidade, nomeadamente nas categorias, portadores de deficiência e outras minorias (**LA13**).

A liberdade de associação dos colaboradores é respeitada pela AdZC. Em 2012 a situação relativa ao número de colaboradores sindicalizados permaneceu inalterado, face a 2011, correspondendo a 8,9% dos colaboradores. O sindicato com maior número de sindicalizados (90%) é o STAL (Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local), sendo que os restantes 10% estão afetos ao STE (Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente).

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



**Rejeitamos** recurso a qualquer **prática abusiva, trabalho forçado e trabalho infantil.**

A AdZC aderiu, em 2009, ao Código de Conduta Empresas e VIH, promovido pela plataforma laboral contra a sida, com o compromisso de proceder à respetiva aplicação em todas as suas atividades, o que veio confirmar a sua firme convicção em proporcionar igualdade de oportunidades **(LA8)**.



A organização rejeita, ainda, de acordo com a sua Política de Responsabilidade Empresarial, práticas abusivas e o recurso ao trabalho forçado e a trabalho infantil, opondo-se a que crianças e trabalhadores jovens sejam expostos a situações perigosas, inseguras ou insalubres. Assim, procedeu à avaliação da realidade da organização, em toda a cadeia de fornecimento e decidiu desenvolver e implementar procedimentos de atuação, para a totalidade das suas atividades, em caso de trabalho infantil, discriminação, sob qualquer forma e, ainda, trabalho ilegal **(HR6 e HR7)**.

Cada estágio, proporcionado pela AdZC, é avaliado internamente, quanto às tarefas a realizar e são apenas autorizadas aquelas que são definidas como de baixo risco.

No ano de 2012, 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 **(HR4)**.

Através de um processo eleitoral, que teve lugar em 2009, foi eleito um representante dos trabalhadores para a responsabilidade social e para a segurança e saúde no trabalho **(LA6 e HR5)**.



O Plano de gestão de carreiras que está em vigor, na AdZC, é o aplicado nas restantes empresas do Grupo, sendo que, para cada nível, das várias carreiras, está definido o salário base auferido, independentemente de género ou qualquer outra característica dos colaboradores.

No ano de 2012 os colaboradores usufruíram de alguns benefícios concedidos, pela AdZC, nomeadamente **(EC3)**:

- Seguro de saúde para o colaborador (no caso do vínculo contratual ser contrato sem termo, extensível ao agregado familiar);
- A administração atribuiu um cabaz de Natal, a cada colaborador e presentes para os filhos com idade igual ou inferior a 12 anos;
- A administração promoveu um jantar de Natal para todos os colaboradores.

7 Homens

Usfruíram de Licença Parental em 2012 **(LA15)**

100%

Retorno ao trabalho após Licença Parental **(LA15)**

## Desempenho dos Colaboradores

A estratégia AdZC relativamente à gestão dos seus recursos humanos está alinhada com a do Grupo e pretende, para além de assegurar as necessidades da organização, ir ao encontro das expectativas e satisfação dos colaboradores, garantindo-lhes motivação e desenvolvimento de competências profissionais que permitam atingir a excelência.

Para que tal seja possível foi desenvolvido, no âmbito do Grupo, um processo de Avaliação de Desempenho, que a AdZC aplica, anualmente, desde 2009 e que consiste na definição de objetivos individuais e de um perfil de competências, ajustados à função de cada colaborador, por forma a cada um possa contribuir, de forma eficiente, direta e indiretamente para o sucesso da organização.

#### Objetivos do Processo de Avaliação de Desempenho:

- ✓ Avaliar Sistemática e Objetivamente cada Colaborador;
- ✓ Identificar Oportunidades de Melhoria e Desenvolvimento;
- ✓ Criar Bases para Planeamento, Gestão de Formação e Desenvolvimento, de cada Colaborador;
- ✓ Detetar Potencialidades de Evolução Profissional.



No que diz respeito à avaliação de desempenho relativa a 2012, foram avaliados todos os colaboradores que satisfaziam os requisitos de aplicação do processo, que na AdZC foram 99%, valor que já se tinha verificado no ano anterior (**LA12**).

O Administrador-Delegado, não está abrangido pelo referido processo, mas é avaliado, pela AdP, também com periodicidade anual, em função do cumprimento dos objetivos estabelecidos, para o mandato, no contrato de gestão. De salientar, no entanto, que os processos estão intimamente ligados, uma vez que os objetivos concorrem entre si e portanto, o sucesso de uns significa o sucesso dos outros.

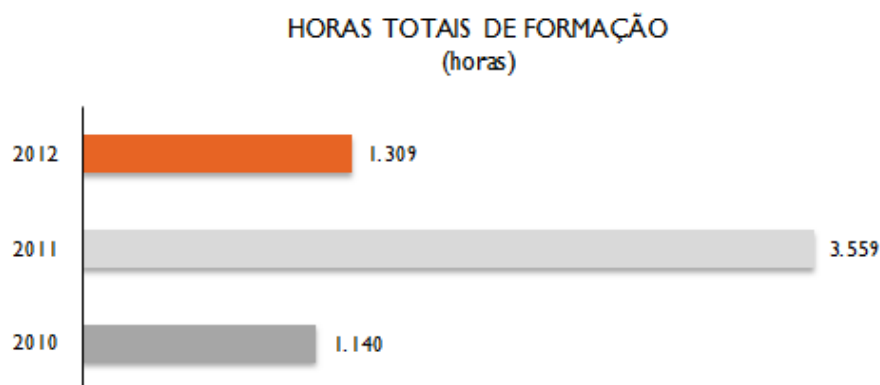


Proporcionamos aos nossos colaboradores **formação** que lhes permita **progredir** e possibilitar a **atribuição de novas responsabilidades**.

Para que cada colaborador esteja apto a enfrentar os desafios com que se depara, de forma eficaz e eficiente a AdZC incluiu na sua Política de Responsabilidade Empresarial o compromisso de proporcionar, a cada colaborador, uma formação regular e adequada, às funções que desempenha. É elaborado um Plano de Formação para o que concorrem os resultados obtidos no processo de avaliação de desempenho, através do Plano de Desenvolvimento Pessoal e que reflete as áreas em que o colaborador deverá progredir, por forma a possibilitar uma melhoria significativa no cumprimento das suas funções, bem como a atribuição de novas exigências e/ou responsabilidades.

Para além das ações de formação decorrentes da elaboração do plano de desenvolvimento pessoal são dinamizadas ações de formação transversais de carácter estratégico que visam a promoção do desenvolvimento organizacional.

A AdZC, durante o ano de 2012 proporcionou, aos seus colaboradores, 1.310 horas de formação, menos 63% que no ano anterior, o que está diretamente ligado às limitações orçamentais impostas às empresas do Setor Empresarial do Estado no que respeita a deslocações e estadas.



Sempre que possível a AdZC recorre a formação de origem interna, uma vez que os colaboradores têm um conhecimento profundo da organização e conseguem ajustar as matérias abordadas à realidade dos formandos, contribuindo de forma muito significativa para a obtenção de resultados com maior nível de eficácia e eficiência.

Relativamente às áreas sobre as quais foi ministrada formação:

- Segurança e Higiene no Trabalho;
- Gestão e Administração;
- Informática na ótica do utilizador;
- Engenharia de Sistemas de Abastecimento e Saneamento;
- Técnicas de processos químicos;
- Ciências do Ambiente;
- Direito;
- Contabilidade e Fiscalidade;
- Economia;
- Formação de Formadores;
- Eletrónica e Automação
- Proteção Ambiental.



---

## Segurança e Saúde dos Colaboradores

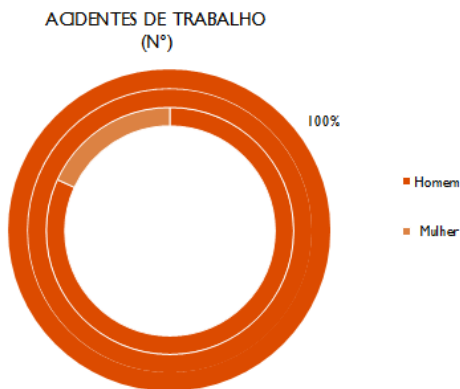
Reconhecendo que um ambiente de trabalho seguro tem um papel fundamental no bom desempenho dos colaboradores e conseqüentemente da organização, estimulando o aumento da produtividade, a melhoria das relações humanas e o bem-estar geral no ambiente de trabalho, a AdZC decidiu implementar e certificar, em 2009 um sistema de gestão de saúde, higiene e segurança no trabalho, segundo o referencial OHSAS 18001/NP4397 e em 2011 um sistema de gestão de responsabilidade social (SA8000), sendo que o compromisso de melhoria contínua a eles associado obriga a uma identificação de perigos e avaliação de riscos (IPAR), cuja metodologia foi revista e aprovada, em 2012, associados às atividades da organização e da sua cadeia de valor, bem como à definição de medidas de minimização, evidenciando preocupações na garantia das melhores condições de trabalho.

Desta forma compromete-se à minimização dos riscos inerentes a cada uma das funções, nomeadamente através da definição de medidas que os minimizem, do planeamento de prevenção e resposta a emergências e de uma verificação, sistemática, de conformidade legal que permita estar permanentemente na linha da frente no combate à sinistralidade.

Conforme já referido, existe um representante dos trabalhadores para a SHST, que assume, em simultâneo, a área da responsabilidade social e que é o elo de ligação, entre os colaboradores, o técnico superior de SHST e o órgão de gestão (LA6). De referir que a AdZC decidiu recorrer a uma prestação de serviços, por uma empresa devidamente autorizada pela ACT, para organizar esta área, pelo que possui dois técnicos superiores de SHST e um médico do trabalho, externos à empresa.

O acompanhamento realizado no âmbito da medicina no trabalho revela que não existem doenças profissionais a registar, pelo que a atenção da AdZC, tem vindo a incidir sobre a sinistralidade. A organização efetua análise de causas das situações ocorridas, o que permite definir medidas de prevenção que conduzam à diminuição do número de acidentes. Apesar disso, em 2012, não ocorreu qualquer redução, face ao ano anterior, mantendo-se em três (3), bem como o facto de terem envolvido apenas colaboradores homens, o que é natural, tendo em conta que o número de colaboradores do género masculino equivale a 85% do total e a 100% dos técnicos operacionais e por esse facto, com um maior nível de exposição ao risco.

Apesar da elevada probabilidade de ocorrência, devido à exigência de algumas funções que obrigam a deslocações constantes, na área da concessão, não ocorreu nenhum acidente de viação, o que é francamente positivo.



ÍNDICES E SEGURANÇA NO TRABALHO (LA7)	
	2012
Taxa de Frequência	20,1
Taxa de Doenças Profissionais	0,0
Taxa de Gravidade	301,6
Taxa de Absentismo (%)	2,8
Número de Óbitos	0,0

A análise realizada revelou que, tal como nos anos anteriores, a maioria dos acidentes de trabalho resulta de práticas ou atos inseguros, cuja análise de causas revela posição ou movimento inadequado. Assim, 56% das medidas corretivas/preventivas propostas baseiam-se em ações de formação/sensibilização aos colaboradores e os restantes 44% incidem na atuação sobre a situação que provocou o acidente.

Em 2012 todos os acidentes deram origem a baixa médica, sendo que 52% dos dias perdidos se deve apenas a um deles.

Ao nível dos exames médicos, em 2012 foram realizados, um total de 73.

No que se refere às situações de emergência, a organização identificou os vários cenários associados às suas atividades e elaborou um Plano de Prevenção e Resposta a Emergências (PPRE), onde estabelece os procedimentos a tomar, em cada caso, pelos diversos intervenientes. Neste âmbito planifica, anualmente, vários simulacros e exercícios, para os diferentes cenários, com o objetivo de testar a capacidade de resposta da organização ao nível dos meios materiais existentes e dos procedimentos definidos, permitindo, ainda, aos colaboradores, colocar em prática os conceitos fornecidos aquando das ações de formação.

No ano de 2012 foram realizados 7 exercícios/simulacros contemplando 6 cenários. Seis (6) ao nível da atividade de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, sendo que, desses, dois (2) foram realizados em instalações exploradas em regime de *outsourcing*. Foi, ainda, realizado um (1) exercício/simulacro em empreitadas.



Para além dos exercícios/simulacros a organização promoveu no sentido da prevenção e melhoria das condições de trabalho:

- Avaliação do Ambiente Térmico (período de Inverno);
- Avaliação da Exposição ao Ruído Ocupacional;
- Caracterização da Exposição Ocupacional a Agentes Químicos (Oficina da Manutenção Sul);
- Avaliação da Exposição a Radiações Óticas;
- Avaliação da Exposição a Agentes Químicos;
- Avaliação Ergonómica, Física e Psicossocial dos Postos de Trabalho da Sede;
- Revisão do Regulamento Interno de Fornecimento e Utilização de Fardamento e Equipamento Acessório;
- Criação de Folhetos Informativos;
- Comemoração do Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho.



De acordo com o indicado anteriormente, a AdZC, comemorou, mais uma vez, o Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho com a aplicação de um questionário sobre o Sistema Interno de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, dirigido à totalidade dos colaboradores. Foi, ainda, desenvolvido um pequeno filme, que exhibe uma sùmula das comemorações dos anos anteriores, sendo acompanhado pela música que a ACT criou para a campanha de sensibilização 2012.



“Apostar na prevenção é garantir um futuro para trabalhadores e empresas.”

(ACT)

Relativamente ao questionário, apesar de ser expeável um maior número de respostas, apenas 59% dos colaboradores responderam. Contudo, os resultados obtidos consideram-se bons, salientando das conclusões, o seguinte:

- Os colaboradores reconhecem que a certificação em SHST, é uma mais-valia, denotando, desde então, melhorias significativa nas suas condições de trabalho;
- O acompanhamento das componentes de Saúde e Segurança no Trabalho satisfaz, contudo, poderá ser melhorado;
- 76% dos colaboradores sente-se seguro no seu dia-a-dia de trabalho;
- 93% conhece os perigos a que está exposto no seu local de trabalho, identificando-os de forma adequada, reconhecendo, no geral, os equipamentos de proteção individual necessários;
- Apenas 67% dos colaboradores considera que possui formação adequada ao desenvolvimento das suas tarefas, pelo que se admite melhorar este aspeto.

Tendo em conta os resultados obtidos, está previsto, para 2013, a aplicação do mesmo questionário com o intuito de observar a evolução dos resultados, face às medidas de melhoria aplicadas.

Durante 2012 foram emitidos Folhetos Informativo sobre os temas:

- **Luvas de Proteção Dielétricas**  
Divulgar as especificidades das luvas dielétricas entregues aos Colaboradores da Manutenção;
- **Verificação de Equipamentos de Trabalho**  
Enquadramento do DL 50/05 na AdZC e tratamento das Não Conformidades;
- **Técnico de Ambiente e Coordenação de Segurança em O bra**  
Enquadramento legal e normativo – Obrigações;
- **Avaliação de Riscos Profissionais na AdZC**  
Enquadramento e divulgação dos resultados das avaliações de SST promovidas em 2011;
- **Bacias de Retenção no Exterior**  
Manuseamento e encaminhamento de excedentes de produtos químicos/resíduos;
- **Acidente de Trabalho vs Incidente de Trabalho**  
Enquadramento e definições legais e normativas;
- **Lava-olhos de Emergência**  
KIT Emergência – Cloreto Férrico.

Em 2012 a AdZC voltou a sensibilizar os seus colaboradores para a importância da prevenção em Trabalhos em Espaços Confinados, alertando para o os riscos acrescidos que implica este tipo de trabalho e portanto para as medidas preventivas que nunca devem ser descuradas.

**Segurança no Trabalho - uss de proteção**

**Cartão de Proteção**

**Equipamento de Proteção**

**Normas de segurança**

**1. Utilização**

- 1.1. Utilização em Trabalhos em Espaços Confinados
- 1.2. Utilização em trabalhos de manutenção
- 1.3. Utilização em trabalhos de limpeza
- 1.4. Utilização em trabalhos de pintura
- 1.5. Utilização em trabalhos de soldagem

**2. Manutenção**

- 2.1. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 2.2. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 2.3. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação

**3. Armazenagem**

- 3.1. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 3.2. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 3.3. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação

**4. Transporte**

- 4.1. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 4.2. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 4.3. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação

**5. Descarte**

- 5.1. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 5.2. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 5.3. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação

**6. Reciclagem**

- 6.1. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 6.2. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação
- 6.3. Manter o equipamento sempre limpo e em boas condições de conservação

**Segurança no Trabalho - utilização**

**EQUIPAMENTOS DE TRABALHO**

**Decreto-Lei 504/83, de 28 Feb**

**Artigo 1.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 2.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 3.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 4.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 5.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 6.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 7.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 8.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 9.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Artigo 10.º** - Os equipamentos de trabalho devem ser concebidos e utilizados de modo a garantir a segurança dos trabalhadores.

**Segurança no Trabalho - TIPO DE AMBIENTE**

**COORDENADOR DE SEGURANÇA EM OBRA**

**Função**

**Objetivos**

- 1. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.
- 2. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.
- 3. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.

**Responsabilidades**

- 1. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.
- 2. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.
- 3. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.

**Competências**

- 1. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.
- 2. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.
- 3. Garantir a segurança dos trabalhadores em obras de construção e manutenção.

**Segurança no Trabalho - Incidência de Risco**

**Profissionais na AdZC - Ano 2011**

**Objetivo**

**Justificação**

**Metas**

- 1. Reduzir a incidência de risco em 10% em relação ao ano anterior.
- 2. Reduzir a incidência de risco em 10% em relação ao ano anterior.
- 3. Reduzir a incidência de risco em 10% em relação ao ano anterior.

**Indicadores**

- 1. Incidência de risco por milhão de horas trabalhadas.
- 2. Incidência de risco por milhão de horas trabalhadas.
- 3. Incidência de risco por milhão de horas trabalhadas.

**Resultados**

- 1. Incidência de risco por milhão de horas trabalhadas.
- 2. Incidência de risco por milhão de horas trabalhadas.
- 3. Incidência de risco por milhão de horas trabalhadas.

**Segurança no Trabalho - áreas de tensão**

**AD EXTERIORES**

**Atenção**

**Prevenção**

**Identificação de riscos**

- 1. Identificação de riscos de queda de altura.
- 2. Identificação de riscos de queda de altura.
- 3. Identificação de riscos de queda de altura.

**Controlo**

- 1. Controlo de riscos de queda de altura.
- 2. Controlo de riscos de queda de altura.
- 3. Controlo de riscos de queda de altura.

**Segurança no Trabalho - Incidência de Trabalho**

**Acidente de Trabalho**

**Definição**

**Classificação**

- 1. Acidentes graves.
- 2. Acidentes graves.
- 3. Acidentes graves.

**Prevenção**

- 1. Prevenção de acidentes graves.
- 2. Prevenção de acidentes graves.
- 3. Prevenção de acidentes graves.

**Resultados**

- 1. Redução da incidência de acidentes graves.
- 2. Redução da incidência de acidentes graves.
- 3. Redução da incidência de acidentes graves.

**Segurança no Trabalho - kits sistemas**

**KIT LIMAGEM OCULAR - CLOROTO FERROSO**

**LAVAGEM OCULAR EM EMERGÊNCIA - CLOROTO FERROSO**

**Conteúdo**

- 1. 2 Frascos de solução salina esterilizada de 100 ml.
- 2. 1 Caixa de compressos.
- 3. 1 Frasco de água.
- 4. 1 Frasco de solução salina.

**Indicações**

- 1. Contusão ocular.
- 2. Queimadura ocular.
- 3. Irritação ocular.

**Contra-indicações**

- 1. Não utilizar em olhos com infecção.
- 2. Não utilizar em olhos com lesão.

**Segurança no Trabalho - trabalhos em espaços confinados**

**Definição**

**Riscos**

- 1. Risco de asfixia.
- 2. Risco de envenenamento.
- 3. Risco de explosão.

**Prevenção**

- 1. Avaliação de riscos.
- 2. Permissão de trabalho.
- 3. Equipamento de proteção individual.

**Resultados**

- 1. Redução da incidência de acidentes em espaços confinados.
- 2. Redução da incidência de acidentes em espaços confinados.
- 3. Redução da incidência de acidentes em espaços confinados.

Continuamos empenhados na **melhoria das competências** de todos os colaboradores com o objetivo de **minimizar as dificuldades e aumentar a eficiência** no desempenho das funções.

Apesar da limitação nos custos imposta pela LOE 2012, já referida, a AdZC continua empenhada na melhoria das competências de todos os colaboradores, com recurso à formação em SHST ou outras que se revelem adequadas, com o objetivo de minimizar as dificuldades e aumentar a eficiência no desempenho das funções.

### Comunicação Interna

Tendo em conta a dimensão da AdZC, que ocupa cerca de 7% do território de Portugal Continental e a conseqüentemente dispersão dos locais de trabalho dos seus colaboradores, garantir que todos têm acesso à informação é uma preocupação constante da organização, que está atenta às dificuldades e disponível para desenvolver e implementar as medidas que visem assegurar uma comunicação interna eficaz.

O correio eletrónico é o meio de comunicação preferencial, no entanto, existe recurso a outros, nomeadamente:

- Portal do Colaborador – acesso a partir do *site* institucional ([www.adzc.pt](http://www.adzc.pt)), acessível a todos os colaboradores, de qualquer computador, dentro ou fora da organização (informações sobre o funcionamento da organização e recursos humanos);
- Afixação em *placards*, específicos para o efeito, existentes na sede e nas instalações principais (imposição legal ou inexistência em formato digital);
- Reuniões;
- SRE.

A AdZC considera que um *input* importante é a opinião dos colaboradores, uma vez que, para além de permitir identificar as expectativas de cada um, contribui ativamente para a melhoria contínua do desempenho da organização. Para facilitar e estimular essa interatividade desenvolveu alguns mecanismos, nomeadamente:

- *E-mail*, diretamente para o SRE;
- Caixa de Reclamações/Sugestões (este mecanismo garante o anonimato, se o colaborador, assim pretender);
- Representante dos trabalhadores para SHST e Responsabilidade Social;
- Auscultação periódica dos colaboradores no âmbito da consulta e informação aos trabalhadores.

A realização de atividades fora do ambiente de trabalho também potencia a melhoria da comunicação entre os colaboradores. Nesse sentido a AdZC tem vindo a promover caminhadas anuais.



“A quelha dos abraços, que dá o nome a este trilho aparece de repente. Uma vereda tão estreita que, recordam os mais velhos, obrigava ao contacto físico dos que ali se cruzavam e que, em alguns casos, deu origem a romances secretos.”

(Folheto informativo sobre o Trilho dos Abraços, Beira Serra)

Relativamente ao *outsourcing* a via mais utilizada é a digital, sendo que são realizadas, periodicamente, reuniões de acompanhamento.

Ao nível do Grupo a via digital também é a mais utilizada, embora se produzam outras:

- *Site* institucional ([www.adp.pt](http://www.adp.pt));
- *Newsletter* (do Grupo e de empresas participadas)  
(enviada via correio eletrónico e disponível no *site*);
- Portal da Engenharia  
(partilha de informação entre empresas cuja atividade é o abastecimento de água e saneamento de águas residuais);
- Reuniões.

Outro mecanismo implementado é o *Microsoft Office Communicator*, que permite uma gestão de contactos, presença e mensagens instantâneas e serviço de *live meeting* entre os colaboradores de várias empresas do Grupo, facilitando o respetivo contacto simples e informal.



# Simbiose com a Comunidade



## DESAFIOS

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

Inovação e desenvolvimento tecnológico.

## PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS AdZC

### Qualidade de 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 o Meio Académico e Empresarial, com Vista à promoção de I&D e Colaborar com Projetos de Demonstração Tecnológica.



## 2.4 Em Simbiose com a Comunidade

A prossecução de políticas públicas e objetivos nacionais no domínio do ambiente, a missão que lhe foi atribuída de prestação de um serviço de forma contínua, com elevado nível de qualidade a tarifas socialmente aceitáveis, que potenciem o desenvolvimento regional, não só em termos ambientais como económico, social e tecnológico, exige que a interação com a comunidade local seja encarada como eixo fundamental com recurso à inovação, desenvolvimento tecnológico, educação e sensibilização ambiental.

### Princípio

#### Qualidade de Serviço

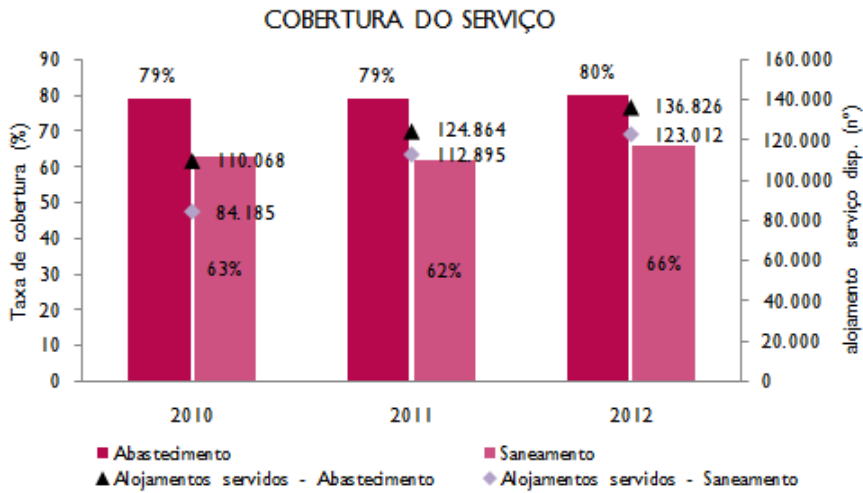
#### Compromisso

- 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.

Relativamente ao ano de 2011, os valores da taxa de cobertura<sup>9</sup> apresentam uma variação ligeira, principalmente no que se refere à atividade de abastecimento, o que evidencia o facto de já ter sido ultrapassada a fase de grande investimento. Assim, este aumento é devido, principalmente, a pequenas intervenções, que permitem a ligação das infraestruturas existentes, na rede em baixa, aos sistemas sob gestão da AdZC. Na atividade de saneamento o aumento foi mais significativo, uma vez que entraram em exploração, em 2012, infraestruturas que se encontravam em fase de construção (SO1).



<sup>9</sup> Os valores da taxa de cobertura são calculados tendo em conta os alojamentos existentes e servidos na área abrangida pelos pontos de entrega e de recolha da AdZC, sendo que os valores efetivos dependem da existência, ou não, de ligação na rede em baixa.



### Fiabilidade e Qualidade do Serviço

Dado que a missão da AdZC exige o fornecimento de água em qualidade e quantidade, num serviço contínuo cada vez mais abrangente e com maior nível de fiabilidade, o aumento da área de cobertura significa uma melhoria da qualidade de vida das populações servidas.

Conforme já mencionado, a organização tem vindo a realizar investimento na criação de capacidade de reserva, por forma a suprir as necessidades, para 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, aos clientes, evitando incómodos para os consumidores finais.



48 horas de reserva nos sistemas de abastecimento

O cumprimento da nossa missão significa a melhoria da qualidade de vida das populações que servimos.

Ao nível da 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 (EC8, SO1, PR1 e PR2).



### 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);
- Medição em contínuo de parâmetros de processo (caudal, pressão, níveis, parâmetros de controlo de processo);
- Telegestão;
- Videovigilância das instalações;
- Controlo de perdas
- Implementação de *software* de gestão da manutenção;
- Monitorização do ruído ambiental.



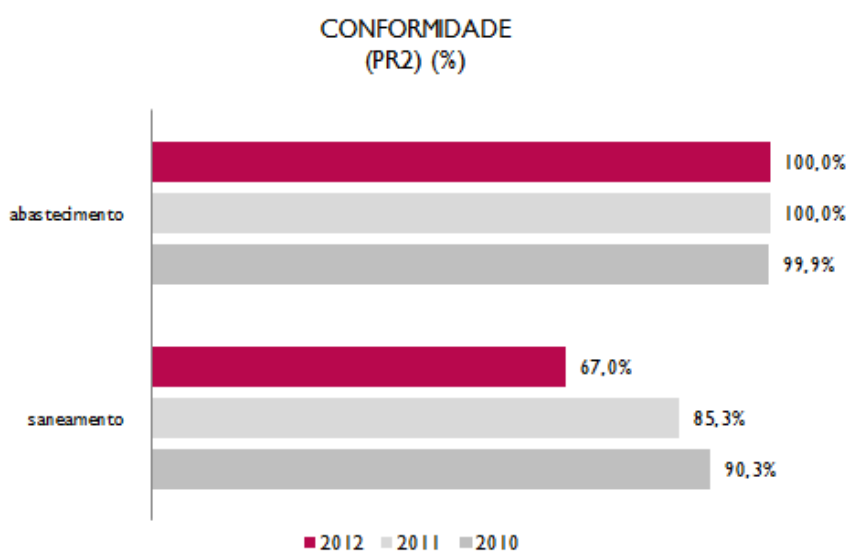
### Saneamento

- Plano de Controlo de Qualidade da Água Residual (PCQAR), nalguns casos, com maior frequência que a estabelecida na Licença de Descarga;
- Controlo do meio recetor de acordo com a licença de descarga;
- Controlo de processo;
- Monitorização das infraestruturas em *outsourcing*;
- Vídeovigilância de algumas instalações;
- Implementação de *software* de gestão da manutenção;
- Monitorização do ruído ambiental;
- Monitorização de fontes de emissão de odores.

## Implementámos mecanismos que permitem um serviço cada vez mais eficiente.

Por forma a responder ao compromisso de melhoria contínua e, apesar de estar já implementado um elevado nível de controlo, a AdZC, tem vindo a estabelecer objetivos, cada vez mais exigentes, nas várias vertentes, nomeadamente ao nível da qualidade da água em que previa, em 2012, já ter implementado um “Plano de Segurança da Água”. No entanto, a situação de reestruturação do setor, bem como, os constrangimentos financeiros não permitiram grandes desenvolvimentos. De acordo com o já mencionado, a AdZC avançou com a delimitação de perímetros nas captações, sendo que já foi instruída a totalidade dos processos, com o envio dos relatórios, encontrando-se a aguardar a respetiva publicação **(SO1)**.

No que se refere à atividade de abastecimento de água, em 2012, a AdZC continuou o esforço de redução do número de sistemas autónomos, optando por ligá-los a sistemas maiores, aumentando, assim, a qualidade e fiabilidade do serviço, sendo que ao nível da conformidade voltou a atingir 100%. Desta forma não foi reportado nenhum incumprimento à entidade reguladora (ERSAR), às entidades gestoras da rede em baixa e à autoridade de saúde **(PR2)**.



Na atividade de saneamento o nível de incumprimento tem vindo a aumentar, com uma percentagem de conformidade de 67,0%, no ano de 2012. Esta situação deve-se, maioritariamente, a descargas, não controladas, de efluentes com características não domésticas, sobre as quais a AdZC não tem qualquer controlo e que, para além de um tratamento deficiente, uma vez que as ETAR não estão preparadas para esse tipo condições, podem provocar a inibição do normal funcionamento da infraestrutura com diminuição da eficácia da remoção dos poluentes, durante períodos de tempo mais ou menos longos. Para além disso, as condições atmosféricas que se fizeram sentir, no ano em análise, também deram um contributo para o ocorrido **(PR2)**.

100% de cumprimento

(4.611 análises)

67% de cumprimento

(8.672 análises)

Apesar da AdZC ter implementado o 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), as situações de descarga têm-se mantido, pelo que é imprescindível a implementação de um Regulamento de Exploração para a atividade de saneamento, que permita um controlo mais eficaz sobre estas situações, bem como a atribuição de responsabilidades. O regulamento tipo foi disponibilizado, pela AdP, no ano em análise e a AdZC já iniciou o processo de adaptação **(EN26)**.

Conforme definido na Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, a AdZC, procede ao envio, para a APA e de acordo com a periodicidade estabelecida, dos resultados obtidos na execução do autocontrolo que nalguns casos, para além do controlo da qualidade do efluente descarregado, exige o acompanhamento da qualidade do meio hídrico recetor.



No âmbito da implementação do sistema de gestão de SHST a AdZC efetuou uma avaliação do impacto das várias fases do serviço na saúde e segurança, conforme as matrizes IPAR, tendo definido medidas para a sua minimização e/ou eliminação (PR1).

Ao nível da Conceção /Desenvolvimento /Execução:

- ✓ Implementação do SRE- Qualidade, Ambiente, SHST e Responsabilidade Social;
- ✓ Cumprimento legal e normativo, em particular OHSAS 18001 e SA 8000;
- ✓ Desenvolvimento e implementação do PSS, em obra;
- ✓ Estudo da sinistralidade laboral;
- ✓ Realização de simulacros;
- ✓ Serviços externos de saúde, higiene e segurança no trabalho

No que se refere à Exploração/Desativação:

- ✓ Implementação do SRE- Qualidade, Ambiente, SHST e Responsabilidade Social;
- ✓ Monitorização PCQA (Captação/produção/adução e PE) e PCQAR (ETAR- descarga e meio hídrico);
- ✓ Cumprimento legal e normativo OHSAS 18001 e SA 8000;
- ✓ Aferição do 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;
- ✓ Serviços externos de saúde, higiene e segurança no trabalho.

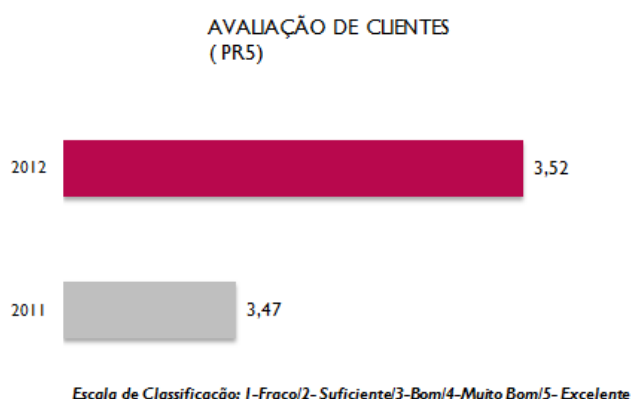
As **medidas** que temos vindo a tomar foram de encontro às expectativas dos **Stakeholders**, tendo sido reconhecidas como uma **melhoria na avaliação realizada pelos clientes**.

## Avaliação da Satisfação dos Clientes

A AdZC, em 2012, conforme tem vindo a acontecer nos últimos anos, realizou a avaliação da satisfação dos seus clientes (PR5), relativamente ao desempenho de 2011. O processo consiste no preenchimento de um questionário, disponibilizado em versão digital, através do site da AdZC ou em versão papel.

O questionário utilizado, em 2012 foi idêntico ao utilizado em 2011, mas diferente do de 2010. Assim, a representação gráfica apresentada terá em conta apenas a avaliação referente aos dois últimos anos, por forma a ser possível a comparação dos resultados globais.

O questionário é constituído por 18 questões que visam temas como a qualidade, fiabilidade e eficiência do serviço, bem como o comportamento dos colaboradores, entre outros. Para além de todas as questões existe sempre a possibilidade de apresentação, por parte dos clientes, de sugestões de melhoria.



Uma análise cuidada, aos resultados, permite afirmar que, salvo algumas exceções, ocorreu um aumento do grau de satisfação dos Clientes, uma vez que 72% das questões revelaram um aumento na classificação, que se traduziu, globalmente, numa melhoria de 1,4% relativamente ao ano anterior.

A questão que se apresentou com a classificação mais crítica é referente à Exatidão e Clareza no Sistema de Faturação, sendo que a administração tem vindo a tomar medidas para resolução dessa situação. No sentido oposto está a classificação atribuída ao aspeto das instalações.

Apostamos na **consolidação** do relacionamento com os **Stakeholders** promovendo o seu **envolvimento no negócio**.

## Princípio

### Relação com os *Stakeholders*

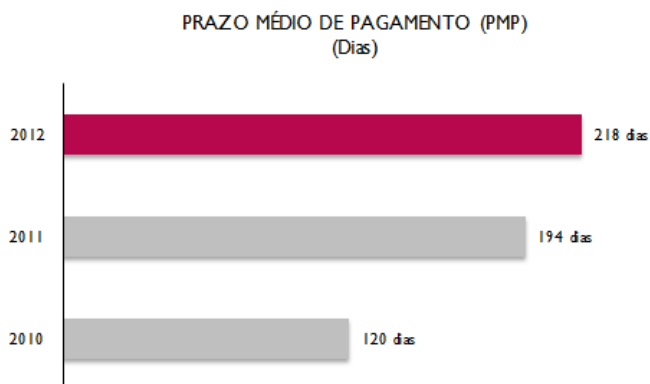
#### Compromisso

- 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 consolidação da relação com os *sakeholders* é uma preocupação da organização, pelo que tem vindo a tomar medidas por forma a envolvê-los, cada vez mais, no negócio, a fim de promover a melhoria do desempenho ao nível dos três vetores da sustentabilidade.

## Fornecedores

A AdZC continua empenhada em melhorar, cada vez mais, o seu relacionamento com os fornecedores. No entanto, à semelhança de 2011 a conjuntura nacional dificultou o acesso ao financiamento e uma vez que se mantiveram as dificuldades, ao nível das cobranças, não foi possível reduzir o PMP. Salienta-se, no entanto, que a AdZC conseguiu que o agravamento verificado fosse bastante atenuado, face ao ocorrido no ano anterior.





Com o objetivo de alinhar os princípios e facilitar o processo de envolvimento, a AdZC avançou com um processo de Qualificação de Fornecedores, que exige um comprometimento formal dos fornecedores, através da subscrição de uma Declaração de Responsabilidade Social e de uma Ficha de Qualificação, no cumprimento integral de toda a legislação, aplicável, especialmente no âmbito do ambiente, saúde, higiene e segurança no trabalho e responsabilidade social, com especial atenção 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). Pressupões, ainda, que o fornecedor autorize, a AdZC a realizar auditorias, nas suas instalações.

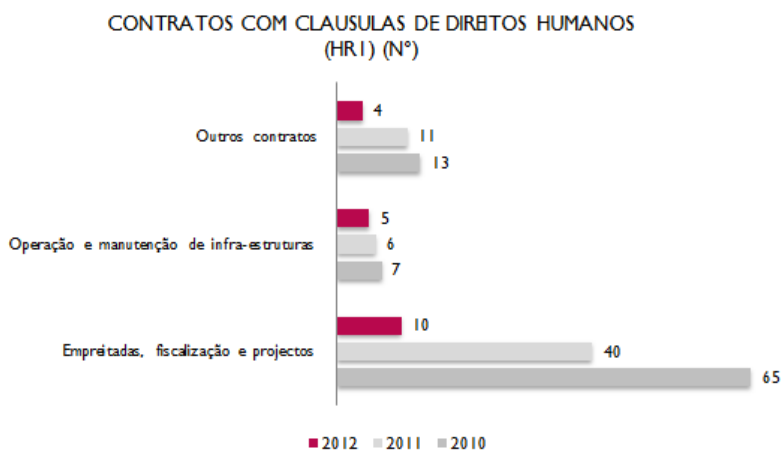
Para além do indicado, algumas prestações de serviços reforçam a obrigatoriedade do cumprimento da legislação de SHST, através de requisitos do próprio contrato **(HRI)**.

#### Fornecedores Qualificados =Fornecedores Críticos

Quando o fornecimento ou prestação de serviço envolve:

- ✓ Paragem de serviço devido à interrupção do fornecimento;
- ✓ Prestação de serviço nas instalações ou em nome da AdZC;
- ✓ Possibilidade de um incumprimento legal;
- ✓ Impactes ambientais e/ou riscos significativos e comprometimento dos requisitos da SA 8000.

Após qualificação, os fornecedores podem ser classificados como críticos, de acordo com determinados pressupostos. Em 2012 a AdZC estabeleceu, com estes últimos, 19 contratos, revelando uma diminuição de cerca de 67%, face a 2011. Os que revelam a maior redução são os relativos a empreitadas, fiscalização e projetos, evidenciando a fase de menor investimento, sendo que os relativos a operação e manutenção de infraestruturas são os que mostram a menor variação. A disparidade verificada nos restantes deve-se, sobretudo, às medidas de redução de custos implementadas.



Durante a vigência de cada contrato a AdZC submete o respetivo fornecedor a um processo de avaliação e promove a realização de auditorias, mecanismos desenvolvidos para facilitar o controlo dos diversos compromissos definidos no âmbito da qualificação e com os quais se comprometeram. Prevê-se, ainda, que as alterações operadas nos procedimentos internos, por cada fornecedor, para ir ao encontro dos compromissos que assumiu, contribuam para a melhoria do seu desempenho e se reflitam, positivamente, nos restantes clientes.

Em 2012, já com o processo alterado, foi realizada a avaliação de fornecedores referente ao período junho2011/junho2012.

A avaliação consiste na atribuição de uma pontuação, a cada fornecedor e por cada contrato, consoante o cumprimento ou não dos seguintes critérios:

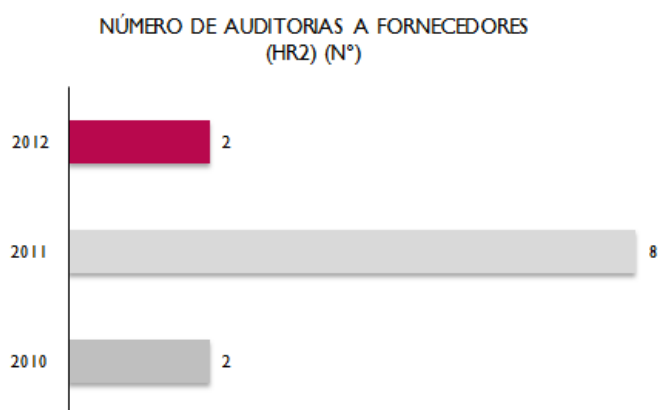
- Ocorrência de reclamações graves;
- Cumprimento do prazo;
- Cumprimento dos requisitos contratualizados e SRE;
- Avaliação qualitativa do serviço;
- Declaração de aceitação /Código de conduta;
- Situações excepcionais (mérito).

O resultado da avaliação foi comunicada a todos os fornecedores avaliados e, para os casos aplicáveis, foi solicitada a apresentação de um Plano com definição de ações a tomar por forma a melhorar os pontos em incumprimento.

Reforçamos a nossa obrigação social auxiliando os fornecedores no desenvolvimento de Planos de Ação para cumprimento da legislação de SHST.

Em 2012 foram realizadas duas (2) auditorias a fornecedores críticos, no âmbito do referencial SA 8000 (responsabilidade social), que corresponde a 5,6% do total dos fornecedores críticos (HR2), uma redução face ao ano anterior. No Plano de auditorias estava prevista a realização de mais duas auditorias, no entanto, as organizações visadas deixaram de ser fornecedores da AdZC, durante o ano em análise, pelo que deixou de fazer sentido a realização das auditorias.

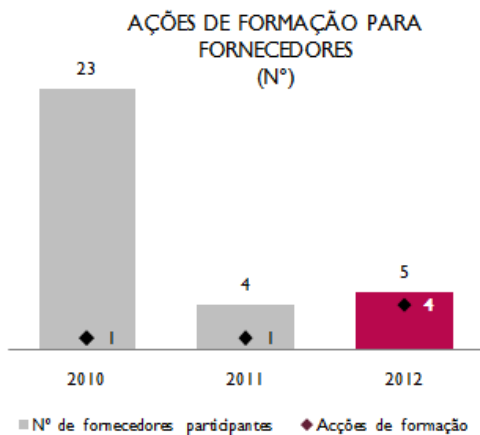
As auditorias recaíram sobre uma empresa responsável pela realização de empreitadas e o prestador de serviços de *outsourcing*, que iniciou contrato no ano em análise.



A AdZC registou nos relatórios das auditorias, que enviou aos fornecedores, várias constatações na área da SHST, sendo que as questões mais significativas se prendem com produtos químicos não rotulados, identificação de perigos e caixas de primeiros socorros.

Tendo em conta que a organização está integrada numa região desfavorecida propõe-se continuar a auxiliar os fornecedores da região no desenvolvimento de planos de ação, de forma a contribuir para o cumprimento das questões de segurança, reforçando deste modo a sua obrigação social.

No sentido de uma maior integração dos *stakeholders*, a AdZC promove a realização de ações de formação, junto dos seus fornecedores, onde transmite a cultura da organização, presta esclarecimentos e fomenta a participação, de todos, através de contributos para a melhoria do sistema.



No ano em análise foram realizadas quatro (4) ações de formação com a presença de 5 empresas fornecedoras, um aumento face ao ano anterior, principalmente no que diz respeito ao número de ações.

Existe uma preocupação, cada vez maior, com a redução de gastos pelo que a central de compras, ao nível do grupo AdP, tem sido fundamental a obtenção de economias de escala, para o maior número de produtos possível. Está nessa situação a aquisição de reagentes, viaturas e economato.

Para os restantes produtos, desde que verifiquem as características indicadas pelo comprador e os requisitos exigidos no âmbito da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social, são adquiridos localmente contribuindo de forma significativa para a economia local e consequentemente para a criação de emprego na região. Exceção feita para casos em que, devido aos montantes envolvidos, o cumprimento da legislação obriga a contratação pública, o que não permite a definição de políticas específicas de contratação de fornecedores locais (EC6).

Em todo o caso a AdZC, ao longo de 2012, gastou com fornecedores locais cerca de 24% do total gasto com fornecedores (EC6).



## Implementamos medidas que promovam a minimização dos impactes negativos sobre as populações.

Genericamente, a comunidade localizada na área de intervenção da AdZC tem vindo a sofrer impactes positivos e negativos (SO 1), sendo que o principal impacte positivo está relacionado com o cumprimento da sua missão, isto é, a garantia de água para consumo humano em quantidade e qualidade e o tratamento das águas residuais produzidas, o que contribui de uma forma inequívoca para a melhoria da qualidade de vida das populações.

Relativamente aos impactes negativos, apesar de a organização ter vindo a fazer esforços no sentido de os eliminar, existem casos que, mesmo com medidas de minimização, a proximidade com zonas habitacionais ou de lazer, não permitem a concretização desse objetivo e estes continuam a verificar-se, pelo que se torna essencial desenvolver procedimentos de análise, desde a fase de conceção, de cada instalação, até à fase de exploração, que permita salvaguardar a ocorrência deste tipo de impactes.

A conceção de Infraestruturas não está associada, *per si*, a impactes negativos, no entanto, as decisões tomadas nesta fase são decisivas para a sua ocorrência em fases posteriores. Assim, são tomadas as seguintes medidas:

- Visitas do projetista ao local de implantação por forma a verificar a necessidade de insonorização, enquadramento paisagístico, acessos, desodorização, entre outros, de acordo com o decidido pelas entidades competentes;
- Definir o tipo de tratamento dependendo do meio recetor e da qualidade da água bruta;
- Criação de capacidade de reserva.

Na construção/reabilitação de Infraestruturas:

Esta é a fase em que ocorrem a maior parte dos impactes significativos na vida das populações locais, pelo que 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 ocasionados pela descarga de efluentes, ruído, resíduos produzidos, emissões atmosféricas, etc.;
- Repor a totalidade das situações que foram alteradas durante a obra, nomeadamente danos em muros, árvores, terrenos agrícolas, bem como a repavimentação de estradas.

A nossa **Estratégia de Comunicação** privilegia a aproximação à comunidade.

Na integração e exploração de infraestruturas:

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

Uma questão importante é a forma como a comunidade está envolvida com a organização e a relação de confiança estabelecida. Nesse sentido a AdZC tem vindo a adotar uma estratégia de comunicação que permita estar mais próximo da comunidade e dar-lhe a conhecer, de forma eficaz, as decisões tomadas, bem como receber o *input* sobre as suas carências e expetativas.

Disponibiliza, para o efeito, vários mecanismos, sendo que em 2012 foram utilizados:

- Sistema de gestão de reclamações/sugestões;
- Disponibilização de informações no sítio da *internet*;
- Placas de obra;
- Informação ao público em caso de interrupção de serviço;
- Campanha de sensibilização para a racionalização e redução dos gastos de água no Município da Mêda (Spot de rádio e folhetos via correio);
- Visitas às instalações.

## Educação Ambiental

Uma das formas a que a AdZC recorre, para chegar junto das populações, é a realização de diversas atividades associadas ao tema do ambiente disponibilizando, aos participantes, instrumentos que os estimulem a olhar com outra perspetiva para a sua comunidade.

A maioria das ações realizadas está vocacionada para os diversos níveis escolares, objetivando uma mudança comportamental, dos intervenientes, relativamente ao que os rodeia, com a garantia de um futuro mais sustentável e uma melhoria na qualidade de vida das populações.

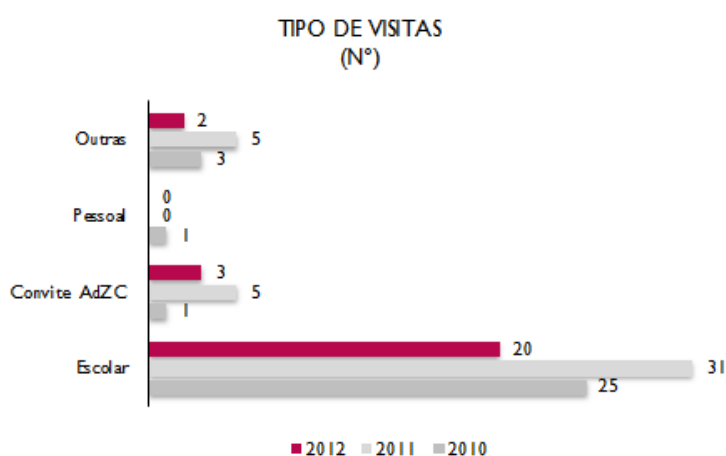
No ano de 2012 foram levadas a cabo várias ações, nomeadamente **(EC8)**:

- Visitas às instalações operacionais;
- Distribuição de material didático;

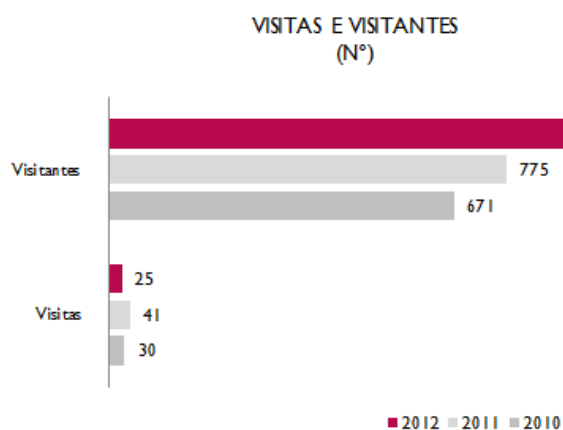


- Disponibilização de documentação/material técnico;
- Ações de sensibilização ambiental;
- Campanhas com entidades públicas;
- Website.

Apesar da AdZC ter realizado outro tipo de visitas, as escolares, para vários níveis de ensino, desde o pré-escolar até ao técnico e superior, são as que ocorreram com mais frequência. Trata-se da forma mais eficiente de mostrar o trabalho desenvolvido pela organização e de despertar os intervenientes para alterações na forma como agem no seu dia-a-dia.



À semelhança do ano anterior as instalações com maior número de visitas foram a ETA Capinha (Fundão) e a ETA do Caldeirão (Guarda) com 24% e 20%, respetivamente. São seguidas, ex aequo (16%), por duas infraestruturas de tratamento de águas residuais, designadamente as ETAR de S. Miguel (Guarda) e S. Romão (Seia).



97,7% dos visitantes classificam as visitas às instalações de forma positiva.

No ano em análise o número de visitas diminuiu, globalmente, 39%. Contrariamente o número de visitantes aumentou 43%. A redução no número de visitas escolares prende-se, principalmente, com a dificuldade de financiamento das deslocações, por parte das escolas, devido à necessidade de redução de custos imposta pela LOE 2012. O aumento do número de visitantes está associado à comemoração do Dia Mundial do Ambiente e do Dia Mundial da Água.

No sentido de operar alterações que vão ao encontro das expectativas dos *stakeholders*, a AdZC procede à avaliação da visita, através da resposta a um questionário distribuído no final da mesma e preenchido, ainda, na instalação, por forma a ser entregue ao responsável pela orientação da visita. Há, no entanto, situações em que tal não acontece e os questionários não são remetidos, à AdZC, devidamente preenchidos, o que dificulta a análise.

Por forma a alterar a situação, a AdZC estabeleceu como meta, para 2012, a receção de pelo menos 50% de questionários devidamente preenchidos, tendo sido largamente ultrapassada, uma vez que até final do ano foram rececionados 74% (para o próximo ano o objetivo é 80%).

Das avaliações realizadas 97,7% classificam as visitas de forma positiva, sendo que 86,9% indicam que foi muito boa ou excelente, no entanto, ocorreu uma ligeira redução relativamente a 2011.





No sentido da consolidação dos conhecimentos adquiridos, na visita, a AdZC decidiu desenvolver folhetos informativos, específicos sobre cada uma das infraestruturas, mais visitadas, com o objetivo de os disponibilizar aquando da realização da visita (EC8).



- Informações constantes dos Folhetos:**
- ✓ Gerais;
  - ✓ Descrição da instalação;
  - ✓ Descrição do processo de tratamento;
  - ✓ Instruções de segurança e Ambiente e Riscos/Perigos;
  - ✓ Procedimentos em caso de emergência.

Para além dos folhetos, a AdZC colabora com inúmeras instituições de ensino profissional e superior que lhe solicitam a disponibilização de dados operacionais, para que possam ser utilizados em trabalhos académicos, a vários níveis, nomeadamente trabalhos finais de licenciatura, mestrado e pós-graduação.

A maior parte das ações desenvolvidas, ao longo de 2012, tiveram como parceiras entidades públicas, da área de intervenção da AdZC, nomeadamente Agrupamentos de Escolas de vários municípios e associações.

O Dia Mundial do Ambiente foi celebrado numa parceria entre a AdZC e os jardins-de-infância do Agrupamento de Escolas da Área Urbana da Guarda através da organização de um desfile comemorativo do Dia das Eco -Escolas do concelho da Guarda, no Parque Urbano do Rio Diz (Guarda).

O Dia das Eco - Escolas é uma organização conjunta da Câmara Municipal da Guarda, Serviço Educativo do Espaço Florestal da Quinta da Maunça e da AdZC, com o objetivo de informar a comunidade, particularmente a comunidade educativa acerca da participação dos jardins-de-infância no Programa Eco - Escolas e de realçar o seu desempenho ambiental, bem como os comportamentos de cidadania praticados, pelos participantes.



No âmbito da referida organização foram atribuídos temas relacionados com o ambiente às diversas escolas, que foram utilizados na preparação do desfile Eco-Escolas e na elaboração de trabalhos, que enquadrados na mesma comemoração, foram alvo de uma exposição.



Ainda enquadrado no Dia Mundial do Ambiente, a AdZC promoveu visitas guiadas à ETAR de São Miguel, explicando o seu funcionamento, a forma como tratamos a água residual e os benefícios para o meio ambiente. No final das visitas foi oferecido um brinde a cada participante, acompanhado de um folheto informativo sobre a instalação.



Também no âmbito das Eco-Escolas, foi realizada uma ação no município de Manteigas, que envolveu o respetivo agrupamento de escolas e a Escola profissional de hotelaria, com uma visita à ETA de Manteigas

Em colaboração com agrupamentos de escolas dos municípios de Pinhel, Fundão, Guarda e Seia a AdZC participou na comemoração do Dia Mundial da Água, através da promoção de visitas guiadas às suas infraestruturas de tratamento de água para consumo humano (respetivamente, ETA de Vascoveiro, ETA da Capinha, ETA do Caldeirão e ETA da Sr<sup>a</sup> do Desterro), com a disponibilização dos folhetos informativos e um cantil com água tratada, em cada uma das instalações.

No mesmo dia e em colaboração com a Junta de Freguesia de Alvôco das Várzeas e a Cooperativa de Agricultores de Alvôco das Várzeas, foi apresentada, ao público infanto-juvenil, a ETAR de Alvôco das Várzeas, com a realização de uma visita à instalação e a plantação simbólica de uma árvore, pelas crianças.



Assim, a realização de visitas guiadas às infraestruturas de tratamento de água para consumo humano (ETA) e tratamento de águas residuais (ETAR), para além de mostrar os processos envolvidos e o seu funcionamento, objetiva, também, a sensibilização para o consumo da água da torneira, evidenciando a qualidade deste bem essencial e a preservação do recurso, com a devolução de água residual devidamente tratada, ao meio hídrico **(EC8)**.

A decorrer desde 2011, a campanha Beba Água da Torneira tem como objetivo estimular a população infanto-juvenil a beber água da torneira, em detrimento da água engarrafada e consiste na distribuição de cantis, cheios com água tratada nas instalações visitadas, aquando da realização das visitas.



Tendo em conta a importância das novas tecnologias na vida de crianças e jovens, a AdZC não quis deixar de apostar nesta área pelo que criou uma zona designada por Espaço Júnior, no campo reservado à Educação Ambiental, onde os mais pequenos possuem, com uma linguagem adequada, informações sobre o recurso água.



## Responsabilidade Social

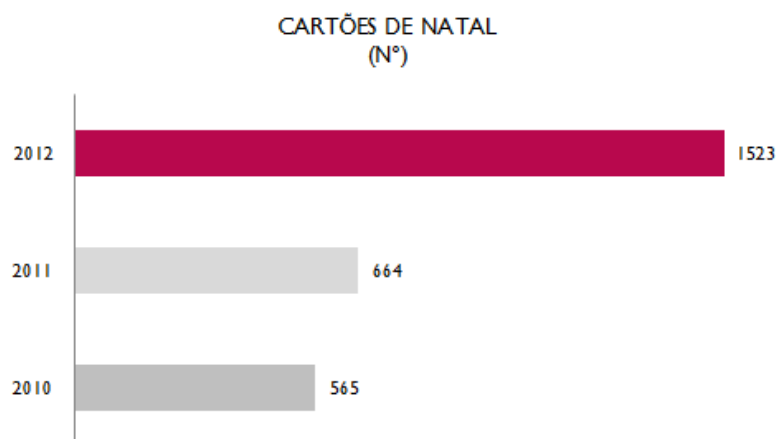
A iniciativa do grupo AdP, de apoio à preparação da seleção nacional de natação adaptada, para os Jogos Paralímpicos de Londres 2012, em que a AdZC participou permitiu angariar, ao nível do Grupo, 92m€.

Tendo em conta que o projeto terminou com os donativos conseguidos no Natal de 2011 e que a AdP continua, no âmbito da sua estratégia integrada de sustentabilidade empresarial, a promover a participação contínua em programas sociais, reforçando a imagem ser “Empresa Cidadã”, propôs que, no ano de 2012, com recurso ao mesmo procedimento (entrega de 50 cêntimos, por cada postal eletrónico, de natal, enviado pelos colaboradores das empresas do Grupo), seja considerada, em partes iguais, a atribuição de Bolsas de Estudo para o Ensino Superior aos filhos dos nossos colaboradores que evidenciem dificuldades financeiras e que tenham tido um aproveitamento escolar excelente e a ajuda a instituições que no terreno, de norte a sul do País, ajudam aqueles que passam por momentos particularmente difíceis, nomeadamente:

- a **ACREDITAR**, na área do apoio a crianças com cancro e seus familiares;
- as **Aldeias de Crianças SOS**, na área do apoio a crianças em situação de risco;
- a **Associação Novos Rostos... Novos Desafios**, na área de apoio à redução de riscos e no combate à pobreza.

**Campanha AdZC solidária** sob o tema “ O que não nos serve mais pode servir a muita gente. É preciso tão pouco para fazer uma criança Feliz”.

Em 2012 os colaboradores da AdZC empenharam-se, ainda, mais do que nos anos anteriores com o envio de 1.523 cartões que se traduziu em 761,5€ (EC8).



Internamente a AdZC voltou a promover a campanha de Natal, “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, que se revelou um sucesso, foram entregues a duas instituições de solidariedade social da região, nomeadamente, **Centro de Apoio à Vida da Cáritas Diocesana da Guarda - NAS©ER** – instituição que se destina, essencialmente, ao acolhimento de jovens grávidas e puérperas com filhos recém-nascidos em situações de grande vulnerabilidade económica, social e afetiva e à **Casa da Sagrada Família**, instituição que acolhe meninas até à idade adulta.

A AdZC mantém, de forma equilibrada as adesões a entidades de carácter profissional, técnico e industrial, ambiental, social e cultural.

## ASSOCIAÇÕES

APDA

EnerArea

NERGA

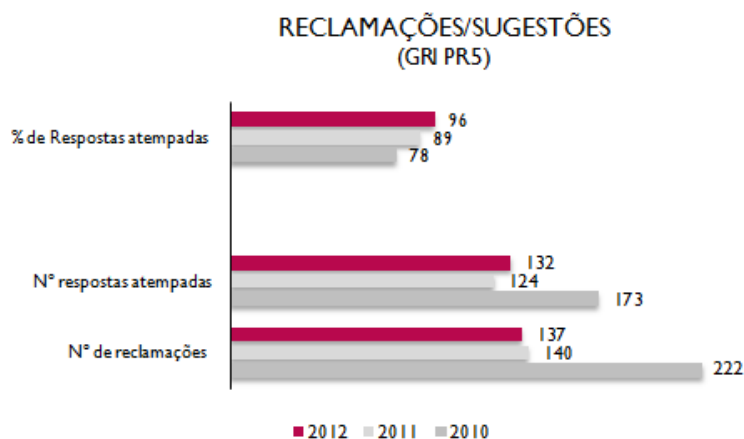
TMG

Conforme já foi mencionado, ao longo do presente relatório, a AdZC tem implementado um sistema de Sugestões/Reclamações (PR5), por forma a que os seus *stakeholders* possam fazer chegar, junto da organização, as suas opiniões, expectativas e necessidades.

No sentido da melhoria contínua, a AdZC estabeleceu, que a partir do segundo semestre de 2012, o prazo máximo, em vez dos, até então considerados, vinte e dois dias úteis, deveria ser reduzido para quinze dias úteis, objetivando respostas mais céleres que permitissem a resolução mais rápida dos processos.

Assim, considerando a referida alteração, em 2012, foram registadas menos 2% de constatações, relativamente ao ano anterior, sendo que o número de respostas atempadas, aumentou cerca de 6%, para 96% (SO1).

Ainda assim o objetivo 100% não foi atingido. É expectativa da AdZC conseguir atingi-lo em 2013.



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



---

## DINAMIZAR A INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO (I&D)

A AdZC tem a responsabilidade de implementar, na sua área de intervenção, os Planos Estratégicos para o setor da água e saneamento. Tendo em conta a exigência em termos de qualidade e a apertada gestão orçamental, o recurso às melhores tecnologias disponíveis, desde a fase de conceção até à de exploração, afigura-se indispensável na minimização dos riscos e dos impactos provocados, objetivando a melhoria do desempenho dos diferentes processos, com a conseqüente melhoria na qualidade do serviço prestado.

Desta forma a organização assume-se como impulsionadora no que se refere à I&D e inovação, no âmbito do seu *core-business*, uma vez que sistemas de informação constituem um suporte essencial às várias atividades, traduzindo-se em vantagens para o negócio. As diversas ferramentas, revelam-se benéficas em termos operacionais e ambientais e estão ao serviço das áreas:

- Financeira;
- Recursos Humanos;
- Manutenção;
- SG;
- SRE;
- Sistema de Reclamações/Sugestões;
- Gestão da Legislação.



## 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

De acordo com o verificado em anos anteriores a AdZC tem vindo a celebrar parcerias com instituições de ensino superior e com empresas com o objetivo de desenvolver projetos de investigação, uma vez que se trata de uma ferramenta essencial ao desenvolvimento da sua atividade. A aprendizagem promovida por estas parcerias permite incrementar o nível de competências, bem como o desenvolvimento de novos processos/procedimentos, nas várias áreas de negócio, promovendo o aumento da eficiência.

Outras formas de colaboração estão relacionadas com a disponibilização das instalações para a realização de estágios e visitas pedagógicas e técnicas e a cedência de dados, técnicos e operacionais, para a elaboração de trabalhos académicos de cursos técnicos, licenciaturas, mestrado e pós-graduações.

No ano em análise continuou 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 (EN12).



---

## POTENCIAR A PARTILHA DE CONHECIMENTO E A TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

A AdZC continua a partilhar conhecimento com os seus *stakeholders*, 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.



# 3. Anexos



### 3.1. Siglas

#### SIGLAS, ACRÓNIMOS E DEFINIÇÕES

##### A

<b>ACT</b>	Autoridade para as Condições de Trabalho
<b>AdP</b>	Águas de Portugal
<b>AdZC</b>	Águas do Zêzere e Côa
<b>AG</b>	Assembleia-geral
<b>AICR</b>	Auditoria Interna e Controlo de Risco
<b>AJ</b>	Apoio Jurídico
<b>APA</b>	Agência Portuguesa do Ambiente
<b>APCER</b>	Associação Portuguesa de Certificação
<b>APDA</b>	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
<b>ARCE</b>	Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia
<b>AT</b>	Autoridade Tributária e Aduaneira

##### B

##### C

<b>CA</b>	Conselho de Administração
<b>C&amp;I</b>	Comunicação e Imagem
<b>COP</b>	Centro Operacional
<b>COSO</b>	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
<b>COVNM</b>	Compostos Orgânicos Voláteis não Metálicos
<b>CSO</b>	Coordenação de segurança em obra

##### D

<b>DAF</b>	Direção Administrativa e Financeira
<b>DINF</b>	Direção de Infraestruturas
<b>DL</b>	Decreto-Lei
<b>DOP</b>	Direção de Operações

##### E

<b>EEAA</b>	Estação Elevatória de Abastecimento de Água
<b>EEAR</b>	Estação Elevatória de Águas Residuais
<b>EGP</b>	Estatuto do Gestor Público
<b>EN</b>	Utilizado para designar norma europeia na designação da norma
<b>ENERAREA</b>	Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior
<b>EPNAZE</b>	Equipa de Protecção da Natureza e Ambiente em Zona Específica
<b>ERSAR</b>	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
<b>ETA</b>	Estação de Tratamento de Água
<b>ETAR</b>	Estação de Tratamento de Águas Residuais

<b>F</b>	
<b>FSE</b>	Fornecimentos e serviços Externos
<b>G</b>	
<b>GEE</b>	Gases com Efeito de Estufa
<b>GPL</b>	Gás de Petróleo Liquefeito
<b>GRI</b>	<i>Global Reporting Initiative</i>
<b>H</b>	
<b>I</b>	
<b>IAAIA</b>	Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais
<b>I&amp;D</b>	Investigação e Desenvolvimento
<b>FDR</b>	Instituto Financeiro de Desenvolvimento Regional
<b>IGAMAOT</b>	Inspeção Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
<b>PAR</b>	Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos
<b>ISO</b>	<i>International Standard Organization</i>
<b>IST</b>	Instituto Superior Técnico
<b>J</b>	
<b>K</b>	
<b>L</b>	
<b>LAAP</b>	Lamas Activadas com Arejamento Prolongado
<b>LOE</b>	Lei do Orçamento de Estado
<b>M</b>	
<b>m€</b>	Mil Euros
<b>M€</b>	Milhões de Euros
<b>Mm<sup>3</sup></b>	Milhões de metros cúbicos
<b>N</b>	
<b>NERGA</b>	Núcleo Empresarial da Região da Guarda
<b>NO<sub>x</sub></b>	Óxido de Azoto
<b>NP</b>	Norma Portuguesa
<b>O</b>	
<b>OHSAS</b>	<i>Occupational Health &amp; Safety Advisory Services</i>
<b>O&amp;M</b>	Operação e Manutenção
<b>ONG</b>	Organização não Governamental
<b>OPT</b>	Orçamento e Proposta Tarifária
<b>P</b>	
<b>PBG</b>	Princípios de Bom Governo
<b>PCG</b>	Planeamento e Controlo de Gestão
<b>PCQA</b>	Plano de Controlo da Qualidade da Água
<b>PCQAR</b>	Plano de Controlo de Qualidade de Águas Residuais
<b>PCQI</b>	Plano de Controlo da Qualidade Interno

<b>PE</b>	Ponto de Entrega
<b>PGA</b>	Plano de Gestão Ambiental
<b>PI</b>	Partes Interessadas
<b>PMP</b>	Prazo Médio de Pagamento
<b>PMR</b>	Prazo Médio de Recebimento
<b>POVT</b>	Programa Operacional Valorização do Território
<b>PPRE</b>	Plano de Prevenção e Resposta a Emergências
<b>PR</b>	Ponto de Recolha
<b>PREn</b>	Plano de Racionalização de Energia
<b>PSA</b>	Plano de Segurança da Água
<b>PSS</b>	Plano de Segurança e Saúde

## Q

<b>QAS</b>	Qualidade, Ambiente e Segurança
<b>QREN</b>	Quadro de Referência Estratégico Nacional

## R

<b>RCM</b>	Resolução do Conselho de Ministros
------------	------------------------------------

## S

<b>SA</b>	<i>Social Accountability</i>
<b>SGPS</b>	Sociedade Gestora de Participações do Estado
<b>SHST</b>	Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
<b>SI</b>	Sistemas de Informação
<b>SIG</b>	Sistema de Informação Geográfica
<b>SITE</b>	Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente
<b>SO<sub>x</sub></b>	Óxido de Enxofre
<b>SRE</b>	Sistema de Responsabilidade Empresarial
<b>STAL</b>	Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local
<b>SWOT</b>	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>

## T

<b>TMG</b>	Teatro Municipal da Guarda
------------	----------------------------

## U

<b>UNA-PD</b>	Unidade de Negócio Água Produção e Depuração
---------------	--

## V

<b>VH</b>	Vírus da Imunodeficiência Humana
-----------	----------------------------------

## W

## X

## Y

## Z

<b>ZEC</b>	Zona Especial de Conservação
<b>ZPE</b>	Zona de Protecção Especial

## 3.2.GLOSSÁRIO

<b>A</b>	
<b>Acidentes</b>	Foram contabilizados apenas os acidentes que deram origem a comunicações ao seguro.
<b>B</b>	
<b>C</b>	
<b>Consumo de papel</b>	Na contabilização da quantidade de papel consumida foram considerados papel em formato A4, A3, rolos para a <i>plotter</i> , outros tipos de papel, nomeadamente os envelopes e cartões.
<b>Conversão de Energia</b>	Os 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 (l/ano) x 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)
<b>Custos com colaboradores</b>	Custos com colaboradores = Custos com o pessoal + Benefícios dos colaboradores
<b>Custos Operacionais</b>	Custos Operacionais=CMVMC + FSE + Amortizações + Outros
<b>D</b>	
<b>Dados utilizados no Relatório de Sustentabilidade</b>	Os dados reportados no Relatório de Sustentabilidade relativamente a 2012 são referentes a 31 de Dezembro de 2012. Caso contrário é indicado no texto.
<b>E</b>	
<b>Eficiência das Estações Elevatórias</b>	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 de setembro de 2012
<b>Estado</b>	Estado= Imposto sobre o rendimento + impostos
<b>Emissões GEE</b>	Os fatores de emissão para o cálculo das emissões GEE Eletricidade: 230 g CO <sub>2</sub> /KWh x 10 <sup>-6</sup> gCO <sub>2</sub> /kWh (Fonte: Site da ERSE (Média dos valores mensais de 2010) Combustíveis: (Fonte: Decisão da Comissão nº 2007/589/, 18 de Julho) Gasolina: 0,0686 tonCO <sub>2</sub> /GJ Gasóleo: 0,0741 tonCO <sub>2</sub> /GJ GPL: 0,063 tonCO <sub>2</sub> /GJ



<b>Emissões NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e COVNM (Fontes móveis)</b>	Fonte: IPCC 2006 Gasolina: 0,6 KgNO <sub>x</sub> /GJ; 0,075 KgSO <sub>x</sub> /GJ; 1,5 KgCOVNM/GJ Gasóleo: 0,8 KgNO <sub>x</sub> /GJ; 0,21 KgSO <sub>x</sub> /GJ; 0,2 KgCOVNM/GJ
<b>Exames realizados na actividade de medicina no trabalho</b>	Hemograma, Urina II e exames complementares

<b>F</b>	
<b>Fornecedores de Capital</b>	Fornecedores de Capital= Juros de empréstimos financeiros
<b>Fornecedores Locais</b>	Fornecedores localizados na área da Concessão
<b>Falhas no abastecimento</b>	São contabilizadas as falhas devidas a um fornecimento intermitente sistemático, bem como as interrupções do abastecimento aos utilizadores, não planeadas (mesmo que notificadas) ou planeadas e sem aviso prévio (por notificação escrita) de, pelo menos, 48 horas de antecedência, com duração superior a 6 horas, causadas por roturas ou falhas no sistema de abastecimento de água e pelas medidas de reparação /renovação dos sistemas. são incluídas as interrupções planeadas que excedem em mais de 6 horas a duração prevista na notificação.

<b>G</b>	
<b>H</b>	
<b>I</b>	
<b>Investimento na Comunidade</b>	Investimento na comunidade = Donativos
<b>Interrupção no Abastecimento</b>	Interrupções no abastecimento com duração superior a seis (6) horas

<b>J</b>	
<b>K</b>	
<b>L</b>	
<b>Lamas Produzidas</b>	Os valores de lamas produzidas refere-se a peso real

<b>M</b>	
<b>Municípios do Mondego Superior</b>	Aguiar da Beira, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Oliveira do Hospital e Seia

<b>N</b>	
<b>Número de Colaboradores</b>	O número de colaboradores apresentado diz respeito ao valor observado a 31-12-2012

<b>O</b>	
<b>Ocupação de áreas protegidas</b>	Não foram contabilizadas áreas ocupadas pelas redes adutora e de emissários.

<b>P</b>	
<b>Produção de águas residuais</b>	O valor de produção de águas residuais foi considerado 85%, de acordo com o manual de Indicadores de sustentabilidade AdP

<b>Q</b>	
----------	--

<b>Qualidade da água</b>	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) (%)
<b>Qualidade das águas residuais rejeitadas</b>	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)(%)
<b>R</b>	
<b>Receitas</b>	Receitas = Vendas + Prestação de Serviços + Proveitos Financeiros+ Outros Proveitos Operacionais+ Vendas de Ativos + Outros
<b>S</b>	
<b>Simbiose</b>	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.
<b>Sistema inicial</b>	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, Sabugal)
<b>T</b>	
<b>Taxa de Cobertura Potencial</b>	Taxa de cobertura em função da capacidade instalada
<b>Taxa de Frequência</b>	Taxa de frequência = N° acidentes / N° horas trabalhadas x 1.000.000
<b>Taxa de Doenças Profissionais</b>	Taxa de doenças profissionais =N° doenças profissionais/N° horas trabalhadas x 1.000.000
<b>Taxa de Gravidade</b>	Taxa de Gravidade = N° dias perdidos / N° horas trabalhadas x 1.000.000
<b>Taxa de Absentismo</b>	Taxa de Absentismo = N° Horas de ausência/ N° Horas potenciais x 100
<b>Taxa de Rotatividade</b>	Taxa de Rotatividade = N.º saídas / total de trabalhadores no ativo
<b>U</b>	
<b>V</b>	
<b>W</b>	
<b>X</b>	
<b>Y</b>	
<b>Z</b>	

### 3.3. ÍNDICE GRI

Águas do Zêzere e Cða	
	Página
<b>1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>	
1.1	Mensagem do Presidente 5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades 18-26, 34-40, 45, 46, 74, 81, 104
<b>2. PERFIL ORGANIZACIONAL</b>	
2.1	Nome da organização 11
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços 11, 47
2.3	Estrutura operacional da organização 11-14, 30-33
2.4	Localização da sede da organização 3
2.5	Países em que a organização opera 11
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização 11, 27
2.7	Mercados servidos 11, 106
2.8	Dimensão da organização 11, 49, 51, 106
2.9	Mudanças significativas realizadas durante o período coberto pelo relatório 9, 10, 13, 14, 106
2.10	Prêmios/reconhecimentos recebidos -
<b>3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO</b>	
Perfil do Relatório	
3.1	Período a que se refere o reporte 2
3.2	Data do último relatório realizado 2
3.3	Ciclo de reporte dos relatórios de sustentabilidade 2
3.4	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo 3

Águas do Zêzere e C&Oa (cont.)		Página
<b>Âmbito e Limites do Relatório</b>		
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	2
3.6	Limites do relatório	2
3.7	Outras limitações de âmbito específico	2
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 afetar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos e/ou entre organizações	2-3, 139-153
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	2-3, 136-153
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	2-3, 52, 136 - 153
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	2-3, 136-153
<b>Índice de Conteúdo do GRI</b>		
3.12	Tabela que identifica a localização de indicadores GRI no relatório	139-153
<b>Verificação</b>		
3.13	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório	2-3
<b>4. GOVERNAÇÃO</b>		
4.1	Estrutura de Governação	27-29
4.2	Indicação se o presidente do Conselho de Administração também seja um membro executivo (e suas funções dentro da administração da organização)	28
4.3	Número de membros independentes e/ou não-executivos	27-29
4.4	Mecanismos que permitem aos acionistas e colaboradores fazerem recomendações ao Conselho de Administração	34,42, 101, 111, 119, 128
4.5	Relação entre remuneração dos Conselho de Administração e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	75-77, 92,93
4.6	Procedimentos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	34, 39, 40, 75-77
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	27-29, 36-38
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	8, 16-26, 34
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	27-29, 77
4.10	Procedimentos para a auto-avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	77, 91-93

<b>Águas do Zêzere e Côa (cont.)</b>		<b>Página</b>
<b>Compromissos com Iniciativas Externas</b>		
<b>4.11</b>	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	36-40
<b>4.12</b>	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse	35, 90
<b>4.13</b>	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais	128
<b>Participação das Partes Interessadas</b>		
<b>4.14</b>	Lista das partes interessadas da organização	41
<b>4.15</b>	Base para identificação das principais partes interessadas	41,42
<b>4.16</b>	Formas de consulta às partes interessadas	42, 101, 111, 119, 128
<b>4.17</b>	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações	111, 119,120, 128

\* Indicadores complementares

	Indicador	Valor 2012	Observações	Página	
<b>INDICADORES ECONÓMICOS - EC</b>					
	Formas de gestão				
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO</b>					
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	Valor económico directo gerado (€)	€ 19.444.105,07	-	
		Valor económico directo distribuído (€)	€ 26.576.039,81	-	
		Custos operacionais (€)	€ 14.484.894,32	-	
		Salários e benefícios dos colaboradores (€)	€ 2.488.363,45	-	
		Pagamentos a financiadores (€)	€ 8.589.099,26	-	
		Pagamentos ao estado (€)	€ 1.012.682,78	-	
		Investimentos na comunidade (€)	€ 1.000,00	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do core-business das empresas	
	Valor económico directo acumulado (€)	-€ 7.131.934,74		78, 80	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas	-	-	36, 38, 40, 80	
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de planos de benefícios da organização	Encargos sobre remunerações ou segurança social (€)	€ 582.619,96	91	
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo	Benefícios financeiros Reconhecidos (€)	€ 2.431.898,00	-	
<b>ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO</b>					
EC6	Política, práticas, e proporção das despesas com fornecedores locais	Fornecedores locais (%)	24%	Considerou-se como fornecedores locais, os fornecedores cujas sedes se encontram na área de intervenção da AdZC.	116
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo recrutados na comunidade local	-	-	-	85, 87
<b>ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
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	€ 1.000,00	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do core-business da empresa	78, 118, 121 - 27	
<b>INDICADORES AMBIENTAIS - EN</b>					
	Formas de gestão				
<b>ASPECTO: MATERIAIS</b>					
ENI	Consumo de materiais	Consumo total de reagentes (ton)	3.923	Quantidade de reagentes necessários aos processos de tratamento de água (fase líquida e fase sólida) e de águas residuais (fase líquida, sólida e gasosa). O valor corresponde às infra-estruturas sob exploração directa e infra-estruturas em regime de outsourcing.	-
		Consumo de papel (ton)	2	O valor reporta a quantidade total de papel de escritório comprado no ano em análise (inclui resmas de papel A4, A3, papel para impressão em plotter e outro material do economato, por exemplo envelopes, cartões de visita, etc.).	72

Indicador (cont.)		Valor 2012	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.	-	
<b>ASPECTO: ENERGIA</b>					
EN3	Consumo directo de energia, discriminado por fonte primária	Gasolina (GJ/ano)	68	-	-
		Gasóleo (GJ/ano)	4.728	-	
		Biogás (GJ/ano)	-	-	
		GPL (GJ/ano)	-	-	
		Propano (GJ/ano)	-	O factor de conversão foi actualizado.	
		Gás Natural (GJ/ano)	-	-	
		Biodiesel (GJ/ano)	-	-	
	<b>Total (GJ/ano)</b>	<b>4.795</b>	Nota: O valor de combustíveis associado à frota automóvel de serviço exclui a frota de serviço de Prestadores de Serviços. Os restantes consumos de combustíveis associados às instalações em regime de <i>outsourcing</i> estão contemplados no presente reporte.		
EN4	Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte primária	eletricidade (GJ/ano)	80.816	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pela AdZC e valores consumidos em instalações em regime de <i>outsourcing</i> .	-
		Consumo de energia primária (GJ/ano)	131.658	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pela AdZC e valores consumidos em instalações em regime de <i>outsourcing</i> . O factor de conversão foi actualizado.	-
EN5*	Poupança de energia devido a melhorias em conservação e eficiência energética	-	-	58, 59, 63, 71	
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	-	-	60, 61	
Indicador (cont.)		Valor 2012	Observações	Página	
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>					
EN8	Consumo de água discriminado por fonte	Captações superficiais (processo de abastecimento) (m3/ano)	16.960.194	O valor reportado é referente à água captada para o core-business das empresas, em instalações em regime de exploração directa e em regime de <i>outsourcing</i> .	48, 49, 68-70
		Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m3/ano)	982.655	O valor reportado é referente à água captada para o core-business das empresas, em instalações em regime de exploração directa e em regime de <i>outsourcing</i> .	
		Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m3/ano)	14.690	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 <i>outsourcing</i> . A estimativa é obtida mediante valores faturados e valores medidos.	
		Captações de água próprias para uso interno (m3/ano)	2.735	O valor reportado é referente a 49 captações existentes em instalações em regime de exploração directa e em regime de <i>outsourcing</i> .	
		<b>Total (m3/ano)</b>	<b>17.957.539</b>	-	
EN10*	Percentagem de água reciclada e reutilizada	Para uso próprio (m3/ano)	61.459	Volume referente a água reutilizada nas instalações de abastecimento, saneamento e gestão de resíduos, em instalações em regime de exploração directa e em regime de <i>outsourcing</i> .	54, 69, 70
		Fornecida a entidade externa (m3/ano)	40.471	Volume referente a água cedida/vendida para uso de entidades externas ao grupo.	
		<b>Total (m3/ano)</b>	<b>101.930</b>		

Indicador (cont.)		Valor 2012	Observações	Página	
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDADE</b>					
ENI1	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)	14	O valor reportado corresponde a instalações localizadas em Parque Natural e Rede Natura. Condutas adutoras, coletores e emissários não estão incluídas no valor reportado.	66
ENI2	Impactes significativos das actividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade (exteriores às áreas protegidas)	-	-	-	66, 67, 130
ENI3*	Habitats protegidos ou restaurados	-	-	No ano de 2012 a AdZC não realizou nenhuma ação de proteção ou restauro de Habitats.	-
ENI4*	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade	-	-	-	66, 67
<b>ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS</b>					
ENI6	Total de emissões de gases com efeito de estufa, diretas e indiretas, por fonte de energia	Gasolina (ton/ano)	5	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	64
		Gasóleo (ton/ano)	350	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		GPL (ton/ano)	-	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		Propano (ton/ano)	-	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		Gás Natural (ton/ano)	-	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		eletricidade (ton/ano)	5.163	O valor apresentado corresponde às emissões de gases com efeito de estufa resultantes do consumo de eletricidade em instalações geridas pelas empresas do grupo e em instalações sob exploração em regime de <i>outsourcing</i> . Fonte: Site da ERSE	
TOTAL (ton/ano)	5.518	Nota: O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de eletricidade 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.			
ENI7	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa relevantes	-	-	-	64
ENI8*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e redução alcançada	-	-	-	59, 63, 64, 65
ENI9	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 e 2012 não houve substituição dos líquidos de refrigeração, uma vez que não se revelou necessário. As intervenções nestes equipamentos são realizadas por técnicos com habilitação adequada, de acordo com a legislação em vigor.	63, 65



	Indicador (cont.)	Valor 2012	Observações	Página
EN20	Fontes fixas - NOx (kg/ano)	-	-	63, 65
	Fontes fixas - SOx (kg/ano)	-		
	Fontes fixas - COT (kg/ano)	-		
	Fontes fixas - Partículas (kg/ano)	-		
	Fontes fixas - outros poluentes (kg/ano)	-		
	Fontes móveis - NOx (kg/ano)	3.935		
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas		Fonte: IPCC 2006	
	Fontes móveis - SOx (kg/ano)	1.027	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.	
	Fontes móveis - COVNM (kg/ano)	1.076		
EN21	Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (m3/ano)	12.922.043	AAZC (exploração direta e prestação de serviços) rejeita a totalidade da água residual tratada na linha de água.	51, 53
	Águas residuais tratadas rejeitadas no mar (m3/ano)	-	-	
	Águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m3/ano)	-	-	
	Águas residuais tratadas rejeitadas noutros destinos (m3/ano)	-	-	
	Total (m3/ano)	12.922.043	O valor inclui a rejeição de águas residuais tratadas em instalações em regime de exploração direta e em regime de outsourcing. A este valor acresce de forma residual os efluentes domésticos produzidos nas instalações que dispõem de cozinha e/ou instalações sanitárias, que são encaminhados para as redes públicas de saneamento.	
EN22	Resíduos perigosos (ton/ano)		Os valores reportados são referentes a resíduos produzidos, que saíram das instalações da AdZC, sob gestão direta ou em regime de outsourcing, 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 2012, que se encontrem armazenadas e que transitem para 2013. 0 Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagem) e aos resíduos indiferenciáveis não produzidos	55, 56, 57, 73
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)			
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)			
	Resíduos não perigosos (ton/ano)			
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)			
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)			
	Lamas enviadas para destino final – abastecimento (ton/ano)	484		
	Lamas valorizadas – abastecimento (ton/ano)	403		
	Lamas eliminadas - abastecimento (ton/ano)	-		
	Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton/ano)	1.312		
	Lamas valorizadas - saneamento (ton/ano)	1.312		
	Lamas eliminadas - saneamento (ton/ano)	-		
	Gradados - Saneamento (ton/ano)	115		
	Areias - Saneamento (ton/ano)	53		
Gorduras - Saneamento (ton/ano)	5			
Outros - Saneamento (ton/ano)	-			
Gradados - Abastecimento (ton/ano)	-			
Areias - Abastecimento (ton/ano)	-			
EN23	Número e volume total de derrames significativos		-	-
	Número (n.º)	-		
	Volume (m³)	-	Não foi detetado nenhum derrame significativo	

Indicador (cont.)	Valor 2012	Observações	Página		
<b>ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a redução do impacto	-	49-54, 59, 60, 66, 69-73, 109		
EN27	Percentagem de produtos e respectivas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos	Não aplicável	-		
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>					
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 2012 a AdZC foi alvo de uma admoestação pela prática de uma contra-ordenação ambiental muito grave. A inspeção, pelo IGAOT, que deu origem à referida sanção reporta a Maio de 2010		
EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	Custos - Gestão de Resíduos Produzidos (€)	81.749 €	Valor associado a tratamento e deposição de resíduos e subprodutos produzidos.	
		Custos - Seguro de responsabilidade ambiental (€)	14.230 €	-	
		Custos - Auditorias ambientais (internas e externas) (€)	3.021 €	-	
		Custos - Formação/Sensibilização Ambiental (€)	0 €	-	
		Outros custos (€)	0 €	-	
<b>INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA</b>					
Formas de gestão					
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>					
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)	113	Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não-executivos). Inclui 1 colaborador que se encontrava, a 31 de dezembro de 2012, com o contrato suspenso (ausente por doença e/ou acidente de trabalho cuja baixa foi superior a 1 mês à data de 31/12/2012). Os rácios das variáveis seguintes são calculados tendo como base o número total de colaboradores.	
		Total colaboradores no activo(n.º)	112	Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não-executivos), colaboradores em regime de	
			M	96	licença sem vencimento e colaboradores ausentes por doença e/ou acidente de trabalho cuja baixa seja superior a 1 mês à data de 31/12/2012.
			F	17	
		Sem termo (%)	M	72,6%	
			F	12,4%	
		Termo incerto (%)	M	2,7%	
			F	2,7%	
		Termo certo (%)	M	1,8%	
			F	0,0%	
		Outro tipo de contrato (%)	M	8,0%	
			F	0,0%	
		Tempo Completo (%)	M	85,0%	
			F	15,0%	
		Tempo Parcial (%)	M	0,0%	
	F	0,0%			
Redução de Horário (%)	M	0,0%			
	F	0,0%			
Centro(%)	-	100,0%	Todos os colaboradores desenvolvem a sua atividade na área de intervenção da AdZC que é no centro de Portugal Continental		

Indicador (cont.)		Valor 2012		Observações	Página	
LA2	Número, taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	Total de Entradas (n.º)	-	0		
		Total de Saídas (n.º)	-	1		
		Taxa Rotatividade Global (%)	M	0,9%	-	
			F	0,0%		
		Taxa de entrada	-	0,0%	-	
		<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	0,0%		
			F	0,0%		
		>65 (%)	M	0,0%		
			F	0,0%		
		Taxa de saída	-	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 entrada						
Norte (%)	-					
Centro (%)	-	0,0%	Área de Intervenção da AdZC			
Sul (%)	-					
Taxa de saída						
Norte (%)	-					
Centro (%)	-	0,9%	Área de Intervenção da AdZC			
Sul (%)	-					
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	7		
			F	0		
		Número de colaboradores no ativo que retomaram ao trabalho em 2011 após conclusão	M	7		91
			F	0		
<b>ASPECTO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO</b>						
LA4	Colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais		8,85%	Foram considerados os Colaboradores que descontam diretamente do salário.	89
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 2012	Observações	Página	
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL</b>					
LA6*	Percentagem de colaboradores representados em comissões sobre segurança e saúde ocupacional	Percentagem de colaboradores representados por representantes dos trabalhadores para questões de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho.	100,0%	A AdZC tem 1 representante dos colaboradores para as questões de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, que acumula a representação dos trabalhadores para as questões da Responsabilidade Social.	90, 95
LA7	Taxa de frequência (-)		20	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 o em trabalho suplementar.	96
		M	20		
	F	-			
	Taxa de doenças ocupacionais (-)		0	São consideradas doenças ocupacionais 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 o 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 (-)	302	O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. 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	302		
F	-				
Taxa de absentismo (%)		3%	Inclui ausências dos colaboradores por impossibilidade de trabalhar, provenientes de acidentes e doenças (de trabalho ou não). Exclui licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudos, licença de parentalidade ou por luto.		
	M	3%			
	F	0%			
		0			
Óbitos (n.º)		0			
	M	0			
F	0				
LA8	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	-	-	A AdZC dispõe 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. Numa perspectiva de prevenção é disponibilizada, de forma gratuita, para os colaboradores expostos ao risco, vacinação contra a Hepatite A e B. A AdZC mantém a subscrição do "Código de Conduta Empresas e VIH", elaborado no âmbito da Plataforma Laboral contra a SIDA, assumindo-se as empresas como interlocutoras privilegiadas na resposta à infecção pelo VIH no local de trabalho, nomeadamente nas vertentes da não discriminação, da prevenção e do acesso ao tratamento. Divulgação periódica de informações sobre saúde e segurança.	90

Indicador (cont.)		Valor 2012	Observações	Página	
<b>ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>					
LA10	Média de horas de formação por ano, por colaborador, por categoria profissional e por género	N.º Total de Horas de Formação	1.309		
			M	1.200	
			F	109	
		N.º de horas por colaborador	11		
			M	12	
			F	6	
		Administradores Executivos (h/colaborador)	21		
			F	-	
		Chefas de 1ª linha (h/colaborador)	10		
			F	1	
		Chefas intermédias (h/colaborador)	13		
			F	14	
		Técnicos superiores ou equiparados (h/colaborador)	24		
			F	8	
Técnicos operacionais (h/colaborador)	12				
	F	-			
Técnicos de apoio administrativo (h/colaborador)	4				
	M	4			
	F	3			
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 (%)	100,0% 85,0% 15,0%	- - -	92
<b>ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
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	0,0%	-
			F	0,0%	-
		Administradores Executivos [46 - 55[	M	0,0%	-
			F	0,0%	-
		Administradores Executivos [56 - 65[	M	100,0%	-
			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%	-
		Chefas de 1ª linha			
		Chefas de 1ª linha <19	M	0,0%	-
			F	0,0%	-
		Chefas de 1ª linha [19 - 25[	M	0,0%	-
			F	0,0%	-
		Chefas de 1ª linha [26 - 35[	M	0,0%	-
			F	16,7%	-
		Chefas de 1ª linha [36 - 45[	M	33,3%	-
			F	0,0%	-
		Chefas de 1ª linha [46 - 55[	M	50,0%	-
			F	0,0%	-
Chefas de 1ª linha [56 - 65[	M	0,0%	-		
	F	0,0%	-		
Chefas de 1ª linha >65	M	0,0%	-		
	F	0,0%	-		
Chefas de 1ª linha - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-		
	F	0,0%	-		
Chefas de 1ª linha - portadores de deficiência	M	0,0%	-		
	F	0,0%	-		
Chefas de 1ª linha - outras minorias	M	0,0%	-		
	F	0,0%	-		

Indicador (cont.)		Valor 2012	Observações	Página	
LA13 Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	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	7,7%	-	
		F	0,0%	-	
	Chefias intermédias [36 - 45[	M	61,5%	-	
		F	7,7%	-	
	Chefias intermédias [46 - 55[	M	23,1%	-	
		F	0,0%	-	
	Chefias intermédias [56 - 65[	M	0,0%	-	
		F	0,0%	-	
	Chefias intermédias >65	M	0,0%	-	
		F	0,0%	-	
	-----				
	Chefias Intermédias - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	
		F	0,0%	-	
	Chefias Intermédias - portadores de deficiência	M	0,0%	-	
		F	0,0%	-	
	Chefias Intermédias - outras minorias	M	0,0%	-	
		F	0,0%	-	
	-----				
	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	13,3%	-	
		F	20,0%	-	
	Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[	M	26,7%	-	
		F	40,0%	-	
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%	-		
-----					
Técnicos Superiores ou Equiparados - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-		
	F	0,0%	-		
Técnicos Superiores ou Equiparados - portadores de deficiência	M	0,0%	-		
	F	0,0%	-		
Técnicos Superiores ou Equiparados - outras minorias	M	0,0%	-		

Indicador (cont.)		Valor 2012	Observações	Página
	F	0,0%	-	
	<hr/>			
	Técnicos operacionais			
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	42,6%	-	
	F	0,0%	-	
	M	36,8%	-	
	F	0,0%	-	
	M	14,7%	-	
	F	0,0%	-	
	M	5,9%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	100,0%	-	
	F	0,0%	-	
	<hr/>			
	Técnicos de apoio administrativo			
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	30,0%	-	
	F	40,0%	-	
	M	10,0%	-	
	F	20,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	100,0%	-	
	F	0,0%	-	
	M	0,0%	-	
	F	0,0%	-	

LA13

Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade

82, 88, 89

	Indicador (cont.)	Valor 2012	Observações	Página	
LA14	Rácio da retribuição base mensal média (M/F)				
	Administradores Executivos	NA	A AdZC não tem Administradores Executivos 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 feminino		
	Técnicos de apoio administrativo	0,9	-		
	Proporção entre as retribuições por género masculino e feminino, por categoria profissional				
	Rácio da retribuição total mensal média (M/F)				
	Administradores Executivos	NA	A AdZC não tem Administradores Executivos 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 feminino		
Técnicos de apoio administrativo	0,9	-			
<b>INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR</b>					
Formas de gestão					
<b>ASPECTO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT</b>					
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a análises referentes a direitos humanos	Contratos estabelecidos que incluem 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. Não obstante, o Código de Conduta e Ética, que abrange 100% dos colaboradores da AdZC, define as diretrizes gerais que devem reger a conduta da Gestão de topo e dos Colaboradores tanto nas relações internas como com o mercado.	113, 114
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	2	O procedimento de avaliação de fornecedores contempla a verificação de cláusulas referentes a direitos humanos.	115
HR3*	Total de horas de formação para os colaboradores em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a	Horas de formação por colaborador (h/colaborador)	5,00	-	-
		Percentagem de colaboradores	0,03%	-	-
<b>ASPECTO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO</b>					
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Número total de casos de discriminação (n°)	0	Não foi detetado qualquer caso de discriminação	90
<b>ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO</b>					
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 (n°)	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, por parte das organizações relativamente aos direitos humanos.	89, 90
<b>ASPECTO: TRABALHO INFANTIL</b>					
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 (n°)	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, por parte das organizações relativamente aos direitos humanos.	90
<b>ASPECTO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO</b>					
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 (n°)	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, por parte das organizações relativamente aos direitos humanos.	90
HR10	Percentagem e número total de operações que tenham sido objecto de reavaliações dos direitos humanos e/ou avaliações de impacto.		0	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 que é realizada uma análise a todas as temáticas relacionadas com direitos humanos.	-
HR11	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reclamações.		0	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 2012	Observações	Página
<b>INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO</b>				
Formas de gestão				
<b>ASPECTO: COMUNIDADE</b>				
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	-	-	41, 42, 46, 66, 67, 105, 106, 108, 109, 117, 118, 119, 128
<b>ASPECTO: CORRUPÇÃO</b>				
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações relativamente a riscos relacionados com corrupção	-	-	39, 40, 75, 76, 77
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	77
<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>				
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	-	-	16, 17
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.				
<b>ASPECTO: CONCORDÂNCIA</b>				
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de	N.º inspeções Coimas (€)	1	-
SO9	Operações com potencial ou atual impacto negativo significativo nas comunidades locais	-	-	77
SO9		-	-	46, 66
<b>INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR</b>				
Formas de gestão				
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR</b>				
PRI	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	-	-	106, 107, 108, 109, 110
PR2*	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 da água (%) - Alta	100,0%	A determinação da percentagem de conformidade refere-se a aspetos quantitativos e qualitativos das análises realizadas.
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Alta	67,0%	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
		Falhas no abastecimento (n.º) - Alta	21	-
		Colapsos estruturais em colectores (n.º) - Alta	-	-
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
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
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios	-	-	-
<b>ASPECTO: CONCORDÂNCIA</b>				
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 Coimas (€)	3 0 €	-

\* Indicadores complementares

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