

Relatório de Sustentabilidade **2013**



Relatório de Sustentabilidade de 2013

O reporte de sustentabilidade da AdZC, relativo ao ano de 2013, foi elaborado de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI3) e apresenta a informação relevante, para os seus *stakeholders*, nas vertentes económica, ambiental e social de todas as atividades e infraestruturas, da organização.

A informação está disposta numa estrutura de simbioses, tal como a Estratégia de Sustentabilidade, da organização, intimamente ligada com a do grupo AdP.

Informação complementar deste documento:

- ✓ Relatório de sustentabilidade do grupo AdP 2012;
- ✓ Relatório e Contas AdZC de 2013.

Período de Reporte

O relatório apresenta informação relativa ao período entre 1 de janeiro de 2013 e 31 de dezembro de 2013.

Ciclo de Emissão

O relatório é publicado anualmente, desde 2010.

Publicação

A publicitação deste relatório será realizada, sob formato digital, com recurso à inserção no *site* da AdZC, tal como ocorreu para os relatórios anteriores.

Auto declaração

O nível de aplicação das diretrizes GRI no presente relatório corresponde a **A**.

Verificação do Relatório

Por razões de contenção de custos, impostas às Empresas do Setor Empresarial do Estado, o relatório de sustentabilidade 2013 não será verificado por entidade externa.

Informações Gerais

O relatório de sustentabilidade 2013 pode ser consultado no *website*: www.adzc.pt.

Para esclarecimentos adicionais, informações complementares e/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 - A/C PCG

URL: www.adzc.pt

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



Índice

Mensagem do Presidente.....	5
1. A Águas do Zêzere e Côa.....	7
1.1. Um Olhar Sobre 2013	9
1.2. Perfil AdZC	10
1.3. Estratégia Empresarial	13
1.4. Estratégia de Sustentabilidade	15
1.5. O Governo Societário	23
1.6. Os <i>Stakeholders</i>	29
2. Desempenho da AdZC.....	31
2.1. Em Simbiose com o Ambiente	34
2.2. Em Simbiose com os Acionistas	61
2.3. Em Simbiose com os Colaboradores	68
2.4. Em Simbiose com a Comunidade	88
3. Anexos.....	118
3.1. Siglas	119
3.2. Glossário	121
3.3. Índice GRI	139

Mensagem do Presidente

A Águas do Zêzere e Côa apresenta, pelo quarto ano consecutivo, o seu relato de sustentabilidade, elaborado de acordo com a terceira versão das Diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI3).

Comunica, desta forma, aos seus *stakeholders*, informação relevante sobre o desempenho e atividades da organização, nas vertentes ambiental, económica e social e estabelece compromissos, através da divulgação de objetivos e metas, para com o desenvolvimento sustentável.

Em 2013 a AdZC esteve, mais uma vez, fortemente condicionada pelo contexto socioeconómico adverso e pelos constrangimentos e restrições impostas ao Setor Empresarial do Estado. Ainda assim, na sequência da implementação do Plano Estratégico Operacional, definido em 2012, alcançou, melhorias ao nível da eficiência operacional e dos indicadores de desempenho.

A manutenção de 100% na conformidade da qualidade da água para consumo humano esteve na base da atribuição, pela ERSAR, do Selo de Qualidade da Água Exemplar para Consumo Humano, em sinal de reconhecimento e confiança no trabalho desenvolvido. No que se refere à qualidade da água residual tratada, evidenciou um progresso, muito significativo, no cumprimento das licenças de descarga.

Uma situação que tem vindo a subsistir é a das dívidas de clientes, que continuam a aumentar e que constituem um grave risco para a sustentabilidade económica e financeira da organização. Com implicações diretas no cumprimento do plano de investimentos e na tesouraria, conduzem a um agravamento da relação com alguns dos stakeholders. Por forma a minimizar esta questão, concretamente com os fornecedores e, ao contrário do que seria exetável, a AdZC, tem vindo a conseguir, uma redução do PMP.

Importa realçar que, não obstante as dificuldades, a organização, persiste no cumprimento da sua missão e dos objetivos estratégicos de universalidade, continuidade e qualidade do serviço, comprometendo-se ao nível da responsabilidade social e proteção dos valores ambientais, com implementação, contínua, de medidas que concorram para a minimização dos impactes da sua atividade, especificamente ao nível do uso eficiente do recurso e o controlo e prevenção da poluição, num contributo inequívoco para a melhoria da qualidade de vida das populações da sua área de intervenção.

No âmbito da comemoração dos 20 anos do Grupo Águas de Portugal, a AdZC organizou um torneio de futsal, intragrupo, cuja fase final decorreu em Belmonte. Esta atividade proporcionou momentos de convívio não só entre os colaboradores da AdZC, mas também, com as outras empresas, permitindo criar amizades, fortalecer o espírito de Grupo e consolidar a confiança para os desafios futuros

Durante o ano em análise, o Grupo criou a rede de I&D e Inovação, na qual a AdZC está a colaborar ativamente, com o objetivo de uma cooperação estreita entre várias empresas do Grupo, na sistematização das informações sobre problemas

ideias e necessidades, nesta área de atuação, bem como na disseminação do conhecimento já adquirido, através da promoção, organização e realização de ações, uma vez que o conhecimento da realidade, de cada organização e a colaboração, entre todos, são componentes fundamentais para criar situações *win-win*. Tendo em conta a conjuntura atual, é também objetivo da rede a identificação de programas de investimento nacionais e internacionais, que possam configurar novas formas de financiamento, com a elaboração/apresentação de candidaturas a projetos I&DI direcionados para temas, identificados como prioritários, pelas diferentes organizações.



No que se refere à comunidade a relação com a AdZC, é traduzida, maioritariamente, no cumprimento da sua missão, com padrões de excelência, em que a organização tem vindo a empenhar-se, mas também na manutenção das certificações do seu Sistema de Responsabilidade Empresarial, na organização de visitas às instalações e na parceria com instituições de ensino quer para desenvolvimento de trabalhos de I&D, quer para a realização de estágios.

Importa realçar que todos estes resultados traduzem um trabalho coletivo, alicerçado em valores de responsabilidade ambiental, económica e social, que permitem encarar os desafios, que se colocam à organização, com otimismo, pese embora a preocupação com que encaramos o nível de litigância, com os clientes e o crescente problema de tesouraria que resulta dos incumprimentos no pagamento dos serviços prestados, pela empresa.

Carlos Manuel Martins

Presidente do Conselho de Administração

1. A AdZC

O cumprimento da nossa **missão** conduz por si só à **sustentabilidade**

Tendo em conta a sua missão 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 2013

A Gestão deu continuidade à execução dos Planos de Ação desenvolvidos para materializar as orientações estratégicas, para melhoria do desempenho operacional, resultantes do trabalho de avaliação e diagnóstico, realizado em 2012. Assim, foram tomadas medidas para otimização dos meios disponíveis, nomeadamente a minimização das perdas, com recurso à base de dados dos caudais e restantes ferramentas de gestão, a correção das maiores fragilidades e a melhoria da eficiência energética, entre outros.

Ao longo do ano o número de colaboradores, afetos à operação, foi reduzido de três unidades, o que originou alguma perturbação no normal funcionamento das equipas e obrigou à, cada vez mais difícil, realocação de meios.

O volume de atividade foi superior ao do ano anterior, em cerca de 11%. A análise, a cada uma das atividades, permite identificar que o volume de água fornecido diminuiu ligeiramente (1%), mantendo a tendência dos últimos anos, para o que contribuem fatores como o menor consumo, efetivo, das famílias, a migração, a redução da atividade económica e uma melhoria na gestão das redes em “baixa”. No que se refere ao caudal recolhido, superior em 29%, ao verificado em 2012, encontra-se explicação nas condicionantes ambientais, isto é, no regresso da pluviosidade, terminando um forte período de seca, com reposição dos níveis freáticos e a consequente influência nos sistemas de drenagem e recolha de águas residuais.

A AdZC voltou a atingir o valor 100% no cumprimento dos parâmetros relativos à qualidade da água fornecida e foi galardoada, pela ERSAR, com o selo de qualidade exemplar da água para consumo humano, evidenciando desta forma a qualidade do serviço de abastecimento público prestado.

No que se refere à qualidade do efluente tratado foi conseguida, face a 2012, uma melhoria significativa, para 84,6%. Este resultado é reflexo de algumas melhorias implementadas, nalgumas instalações, quer ao nível do tratamento, quer ao nível dos procedimentos de controlo. Ainda assim, continuam a ser detetadas descargas, de efluentes com características industriais, não controladas, que prejudicam sobremaneira o funcionamento da respetiva ETAR. Nesta época de conjuntura difícil as situações tendem a ser mais frequentes, pelo que existem instalações em que as características do efluente recebido inviabilizam o funcionamento, adequado, da estação de tratamento.

No que se refere à gestão financeira, nomeadamente à 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 expetativas, da empresa. De referir que os clientes, de uma forma concertada, requereram judicialmente a nulidade do contrato de concessão, invocando este facto para o não cumprimento das obrigações em dívida. Consentaneamente, a AdZC, manteve, à semelhança de anos anteriores, o recurso à via judicial, recorrendo a injunções de forma a recuperar os créditos de clientes. No final do exercício o valor das ações/injunções ascendia a 20,8M€.

Durante o ano de 2013 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 mantida, pela APCER.



1.2. Perfil AdZC

A Águas do Zêzere e Côa, S.A. (AdZC), é uma sociedade anónima de direito privado e capital exclusivamente público, que possui como acionistas a empresa Águas de Portugal, SGPS, SA, com 87,46% do capital social e os restantes 12,54% distribuídos pelos demais acionistas, que são os municípios da área de intervenção, da AdZC e a associação de municípios da Cova da Beira (ver páginas 4 e 70 do Relatório e Contas (R&C) 2013).

Foi 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.

Área de influência corresponde a cerca de 7% do território nacional, com orografia complexa, baixa densidade populacional (aproximadamente um terço da média nacional) e características predominantemente rurais.



Em 13 anos investimos mais de 250 milhões de euros para **melhorar a vida** das populações locais

Atividade e Infraestruturas

A atividade da AdZC contempla a produção de água para consumo humano e a recolha, tratamento e rejeição de água residual.

Ao nível do abastecimento possui 17 clientes (16 municípios da área de intervenção e a AdTMAD) servidos com recurso a sistemas caracterizados por um número reduzido de infraestruturas de tratamento (ETA) e um sistema adutor extenso.

ATIVIDADE	INFRAESTRUTURAS	ANO		
		2011	2012	2013
Abastecimento	Sistema Adutor (km)	1348	1370	1368
	Estações Elevatórias (nº)	88	89	89
	Estações de Tratamento de Água (ETA) (nº)	17	17	17
	Reservatórios (nº)	359	366	365
	Captações (nº)	117	109	99
	Captações subterrâneas	85	78	68
	Captações superficiais	32	31	31

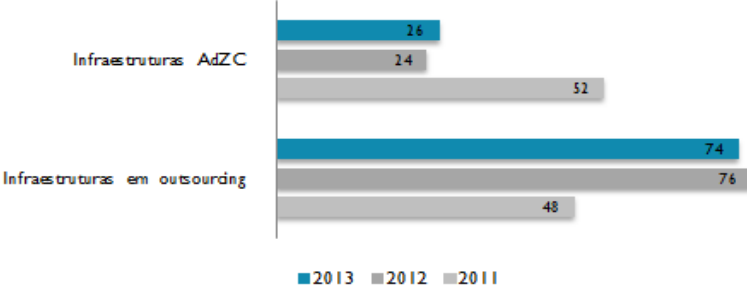
Pelo contrário para a atividade de saneamento a opção foi implementar sistemas de tratamento para uma localidade ou um conjunto reduzido de localidades, pelo que é caracterizado por possuir um número de ETAR elevado e uma rede de interceptores diminuta, servindo 16 clientes (municípios da área de intervenção).

ATIVIDADE	INFRAESTRUTURAS	ANO		
		2011	2012	2013
Saneamento	Sistema Interceptor (km)	378	409	502
	Estações Elevatórias (nº)	119	127	174
	Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) (nº)	158	176	186

Relativamente a esta atividade e tendo em conta o número elevado de instalações, a AdZC tem vindo a recorrer a uma prestação de serviços de Exploração e Manutenção de ETAR, doravante designada por *outsourcing*, que é responsável pela maioria das instalações. Assim, prevê-se que o *outsourcing* se mantenha e que, inclusive, 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.

Empenhamo-nos na prestação de um **serviço de qualidade**

INFRAESTRUTURAS EM OUTSOURCING (ETAR e EEAR) (%)



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.



Ao nível da gestão, está a decorrer 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;

Temos como princípios orientadores o economicamente sustentável, o ambientalmente correto e o socialmente responsável

- ✓ 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 prazos 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 solicitado 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.

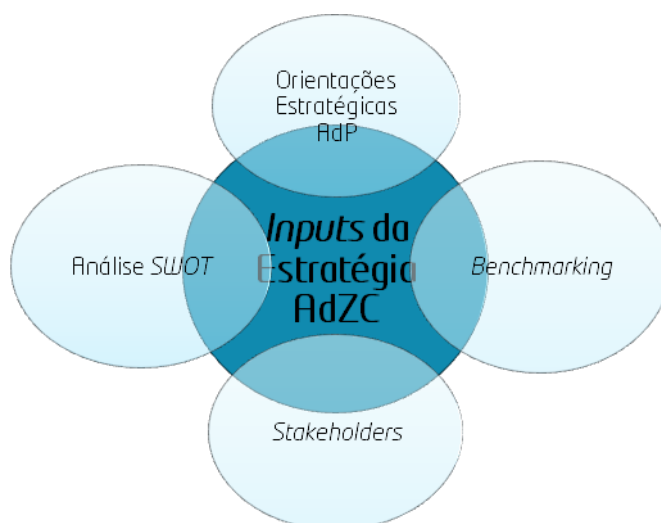
A forma como a administração tem vindo a dar cumprimento às orientações está evidenciada ao longo do presente relatório.



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.



Pontos Fortes

- Participada do grupo AdP;
- O produto;
- Importância para a qualidade de vida das populações e as sinergias da educação/ sensibilização ambiental;
- SRE;
- Negócios na área ambiental;
- Capacidade de gestão e antecipação de risco de natureza ambiental.

Pontos Fracos

- Elevado nível de investimento;
- Baixa rentabilidade;
- Dívida dos Clientes;
- Comunicação com a Comunidade;
- Tarifa praticada;
- Redução de investimento na "baixa" por parte dos municípios utilizadores;
- Dificuldade de articulação entre a "alta" e a "baixa".

Ameaças

- Aumento significativo das tarifas;
- Fraca densidade populacional e elevada dispersão geográfica;
- Degradação da rede em baixa;
- Prazo Médio de Recebimentos (PMR);
- Desequilíbrio entre custos efetivos e as tarifas praticadas;
- Alterações climáticas (redução da disponibilidade e da qualidade dos recursos);
- Necessidade de redução dos GEE-resultante da atividade da AdZC;
- Falta de verba para suportar a componente nacional do financiamento.

Oportunidades

- Financiamento comunitário;
- Aumento da taxa de cobertura;
- Novos negócios (baixa / produção de energia de fonte renovável/reutilização da água residual tratada);
- Redução de custos através de novas tecnologias;
- Eficiência na utilização dos recursos;
- Inovação;
- Concorrência com a água engarrafada;
- Projectos de redução de emissões de GEE- produção de créditos para o Fundo Português de Carbono.

Tendo em conta que em 2013 se mantiveram as condicionantes, dos anos anteriores, foi necessário prosseguir com a redução/contenção de custos e a racionalização de meios, transformando num desafio, ainda maior, ir ao encontro dos compromissos assumidos ao nível económico, ambiental e social. Tendo em conta que a estratégia de sustentabilidade, da AdZC, está alinhada com a do Grupo e tem como base o conceito de simbiose, a sua aplicação passa pela promoção e análise, pela organização, de situações mutuamente benéficas de interação entre os vários vetores da sustentabilidade e o ambiente, os acionista, os colaboradores e a comunidade, que fomentem situações *win-win*.



Simbiose é uma relação, mutualmente vantajosa, na qual, dois ou mais organismos diferentes resultam beneficiados.

As Simbioses

Em 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 Processos 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 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.

As Nações Unidas declararam o ano de 2013 como **Ano Internacional da Cooperação pela Água**

Objetivos Estratégicos e Perspetivas para o Futuro - Compromissos e Metas

Os objetivos fixados, internamente, por parte da gestão, para o ano de 2014 têm por base a continuidade da melhoria dos processos e eficiência operacional, os indicadores de qualidade do serviço, bem como assegurar os índices de reconhecimento, já conseguidos, nomeadamente o Selo de Qualidade da Água Exemplar para Consumo Humano, atribuído pela ERSAR.

Pelo exposto é fundamental que cada área procure, dentro do contexto e das especificidades do território em que opera, soluções capazes de ir ao encontro do cumprimento da estratégia definida. Apesar dos constrangimentos, pretende-se continuar a introduzir melhorias nalgumas instalações, especialmente as que têm maior impacto no desempenho global da organização e que estão definidas no Plano de Ações específicas, delineado em 2013. Ao nível dos indicadores, de uma forma geral, ambiciona-se continuar o processo de melhoria, particularmente nos relacionados com a exploração de infraestruturas, numa perspetiva de racionalização dos meios humanos e materiais, explorando a delicada relação entre o aumento do volume de atividade e a manutenção dos custos operacionais.

No que se refere à qualidade da água fornecida prevê-se a manutenção do nível já atingido, uma vez que a eliminação de origens problemáticas e falhas nas instalações tem vindo a permitir a consolidação dos resultados globais, do sistema. Relativamente ao efluente tratado, a AdZC objetiva uma melhoria sustentada da qualidade, apesar de ainda continuarem a entrar ETAR em funcionamento e do respetivo comportamento depender, intimamente, do comportamento da rede em “baixa”.

De forma global, a organização definiu como objetivos estratégicos:

- ✓ Continuidade do Plano de Investimento previsto;
- ✓ A universalidade, continuidade e qualidade do serviço;
- ✓ A sustentabilidade do setor e proteção dos valores ambientais;
- ✓ Racionalizar os custos a suportar pelas populações;
- ✓ Enquadramento dentro de uma política tarifária de Grupo, socialmente aceitável.

Os objetivos da AdZC e o respetivo resultado, para o ano em análise, estão apresentados no quadro seguinte, sendo que também são apresentados os objetivos e metas para 2014.



Simbiose	Objetivo	Medida	Indicadores	Meta 2013	Cumprimento 2013	Meta 2014 ¹
Ambiente	Promover a Conservação e Valorização dos Recursos	Diminuir o consumo de gasóleo	Gasóleo Consumido pela Frota	-	-	137.705 L
		Aumentar a qualidade do efluente tratado	Qualidade do Efluente Tratado(%)	86%	Incumprimento - 83,1%	87%
Adonistas	Garantir a sustentabilidade económica da AdZC	-	Volume de Negócios(m€)	20,804 m€	Cumprimento - 21,830 m€	20,983m€
		-	RAI (€)	483.915 €	Cumprimento - 1.551.942€	1.175.153 €
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa de Abastecimento (€/m ³)	0,6641 €/m ³	Cumprimento - 0,6641€/m ³	0,6694 €/m ³
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa de Saneamento (€/m ³)	0,7341 €/m ³	Cumprimento - 0,7341€/m ³	0,7400€/m ³
		Renovar/ Manter a certificação dos sistemas de Gestão do SRE (Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social)	-	Renovar a certificação	Cumprimento - Certificação renovada	Renovar a certificação
Colaboradores	Valorizar a relação com os colaboradores	Aumentar o número de horas de formação	-	7.813 h (2013-2014)	-	7.813 h (2013-2014)
		Reduzir o número de acidentes de trabalho	Nº de Acidentes de Trabalho (nº)	2	Cumprimento - 1	2 ¹
		Manter a certificação do sistema de Gestão de Responsabilidade Social(SA800)	-	Renovar a certificação	Cumprimento - Certificação renovada	Renovar a certificação
Comunidade	Aumentar os níveis de qualidade de serviço	Realizar rotinas de controlo operacional e de monitorização	Qualidade da Água Fornecida(%)	100%	Cumprimento- 100%	100%
		Implementar o Plano de instalação de Sistemas de Telegestão	-	100%	A atual situação económica exigiu a revisão do Plano de Investimentos. As empreitadas de telegestão ficaram previstas para 2015	100%-2015
		Aumentar as Taxas de Cobertura	Investimento (m€)	2,137 m€	Cumprimento- 7,662 m€ ³	3,134 m€
		Garantir em Quantidade o Abastecimento de Água	Volume de Água Faturada (m ³ /ano)	17.659.961 m ³ /ano	Incumprimento - 16.839.318 m ³ /ano	17.234.210 m ³ /ano
	Garantir o Saneamento de Águas Residuais	Volume de Efluente Tratado(m ³ /ano)	13.053.027 m ³ /ano	Cumprimento - 15.134.528 m ³ /ano	13.487.306 m ³ /ano	
	Aumentar o relacionamento com os Stakeholders	Aumentar a Resposta a Redamações	Resposta a Redamações(%)	100%	Incumprimento - 96%	100%
		Melhorar o procedimento de <i>feedback</i> das visitas escolares realizadas	Receção dos Questionários de Avaliação das Visitas (%)	80%	Incumprimento - 76%	80%

¹ Os valores dizem respeito às metas para 2014. No caso em que tal não acontece, está indicado o período a que dizem respeito.

² Apesar do objetivo estratégico ser a existência de zero acidentes, operacionalmente ainda não é previsível que tal venha a ocorrer, pelo que apesar de em 2013 só ter ocorrido uma acidente, com comunicação ao seguro, a avaliação do histórico revela alguma oscilação, no referido valor, pelo que é necessário continuar com as ações de Formação/Sensibilização dos colaboradores, na temática da segurança, por forma a consolidar os processos e atingir, de forma sustentada, um valor tendente para zero.

³ O valor do investimento, de 2013, inclui o reconhecimento de um montante de investimento que transitou de períodos anteriores.



Comprometemo-nos com uma **gestão** orientada para a **melhoria contínua**, de acordo com princípios de **ecoeficiência, responsabilidade social e ambiental**, na procura permanente da **sustentabilidade económica e financeira**

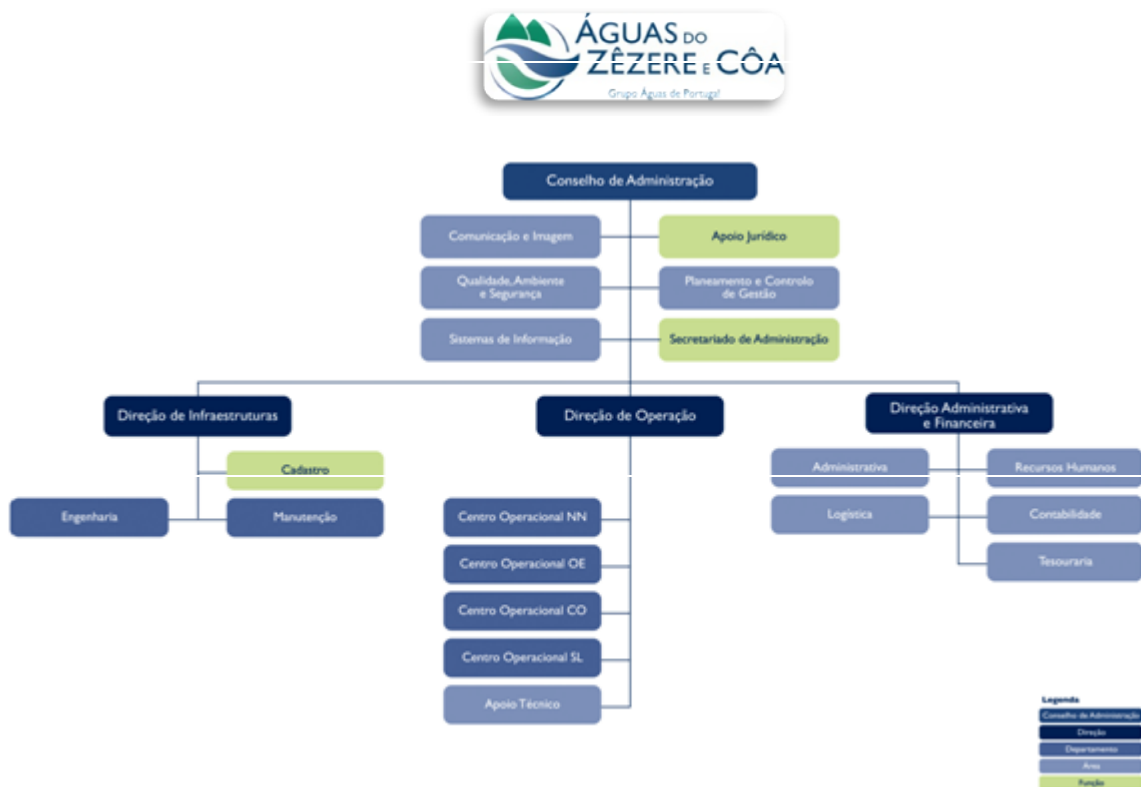
1.5. O Governo Societário

Modelo de Governo

A estrutura de governação da AdZC compreende a Assembleia-Geral, Conselho de Administração, Fiscal Único, Revisor Oficial de Contas e Comissão de Vencimentos. (Ver pág. 16 e 17 do R&C 2013).

Estrutura Organizacional

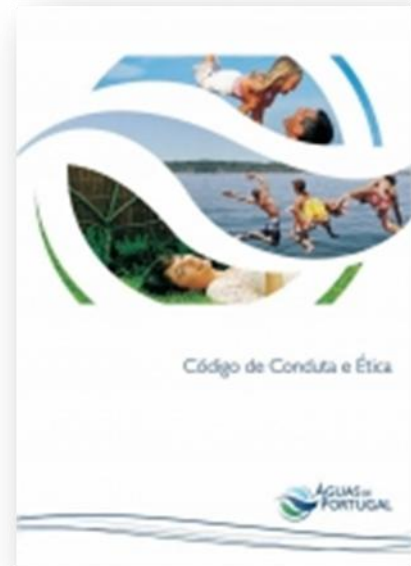
O organigrama da organização comporta três direções e seis áreas, diretamente dependentes da Administração conforme organograma seguinte (ver pág. 22 a 24 do R&C de 2013).



Ferramentas de Bom Governo

Código de Conduta e Ética

Estabelecer compromissos com todos aqueles que se relacionam com a AdZC e que têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética da organização, levou à implementação de um Código de Conduta e Ética, onde são estabelecidos valores e princípios estruturantes pelos quais pretende reger a sua atividade e à que vincula a totalidade dos colaboradores.



Valores Éticos

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

Princípios de Atuação

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

A garantia de divulgação e cumprimento do Código de Conduta e Ética, nas diferentes empresas do Grupo, bem como a análise de questões levantadas, por qualquer colaborador, relativas a este tema compete à Comissão de Ética, que, para além do referido, é, ainda, responsável por propor, sempre que considere pertinente, 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.

O Código de Conduta e Ética está disponível, para consulta, no *site* da AdZC: 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: Qualidade, Ambiente, Higiene e Segurança no Trabalho e Responsabilidade Social.

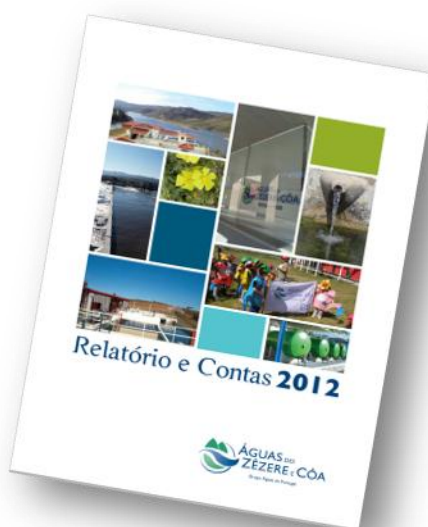
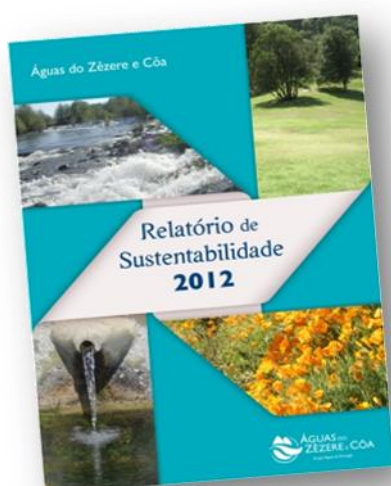
No ano de 2013 a APCER, entidade certificadora, renovou a certificação do Sistema de Responsabilidade Empresarial, da AdZC, nos quatro normativos referidos.



Relatório e Contas (R&C) e Relatório de Sustentabilidade

A AdZC elabora, anualmente, o Relatório e Contas e o Relatório de Sustentabilidade, sendo que o primeiro é auditado e certificado por auditor externo e posteriormente aprovado, pelos acionistas, em assembleia-geral. Ambos são disponibilizados no *website*, da AdZC e no portal do colaborador.

A concretização do princípio da transparência é alcançada através da divulgação de informação constante nos referidos documentos.



O processo de GRE permite a definição e implementação de estratégias cada vez mais eficazes e eficientes

Gestão do Risco Empresarial (GRE)

Em 2013 a AdZC deu continuidade à implementação da Avaliação do Risco Empresarial, nos diversos processos da organização. O modelo de agrupamento e categorização dos riscos, definido pelo Grupo, considerou as quatro classes recomendadas pela *Framework COSO II (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* e uma adicional relacionada com os riscos de Governação. Globalmente foram consideradas dezasseis categorias de risco, de acordo com a representação gráfica seguinte **(EC2)**.

Governação	Estratégico	Operacional	Conformidade	Reporte
- Corporate Governance	- Responsabilidade Social e Sustentabilidade	- Ativos	- Compliance	- Reporting
- Ética	- Fatores externos	- Gestão Financeira		
	- Estratégia	- Recursos Humanos		
	- Planeamento	- Tecnologias de Informação		
		- Legal		
		- Desenvolvimento de Produtos e Serviços		
		- Marketing, Vendas e Comunicação		
		- Supply chain		

No ano em análise, a avaliação do risco empresarial, levada a cabo pelos interlocutores das diversas áreas da AdZC, determinou que os riscos, classificados com o nível mais elevado, a que a empresa se encontra exposta são os seguintes **(EC2)**:

- ✓ Projetos de Investimento e Empreitadas;
- ✓ Sustentabilidade Financeira;
- ✓ Relacionamento com os Municípios.

Avaliação de Risco Empresarial AdZC

A Administração definiu um Plano de Tratamento de Risco, onde estabeleceu estratégias e ações de monitorização periódica sobre os riscos identificados anteriormente, entre outros, de forma a acompanhar a sua evolução e aferir o nível de controlo.

Riscos Relacionados com a Corrupção (SO2)

Para além da implementação do Código de Conduta e Ética, da existência de uma Comissão de Ética, ao nível do Grupo e um sistema de gestão de responsabilidade social, certificado, que já minimizam os riscos associados à fraude e à corrupção, a AdZC desenvolveu e implementou o plano de gestão de risco de corrupção e infrações conexas, que é alvo de avaliação anual, onde são identificados e caracterizados os riscos a que a organização está exposta, 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.

Em dezembro de 2013, 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 2013 a 31 de dezembro de 2013 **(SO2)**.

Este plano pode ser consultado no *site* da AdZC (www.adzc.pt).

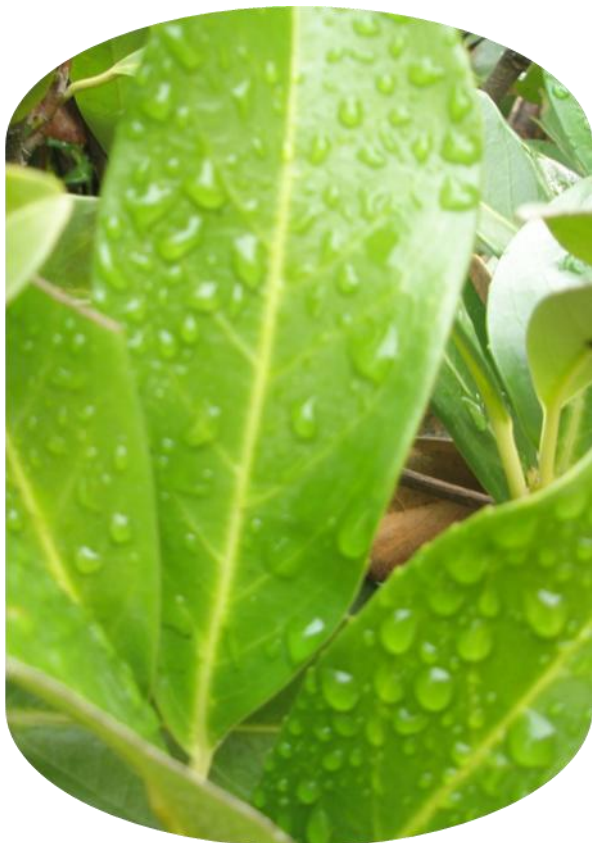
Potenciais Áreas de Risco AdZC

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



Prevenção de Conflito de Interesses (SO2)

O Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC) emitiu uma recomendação, a 7 de novembro de 2012, onde indica que no setor público, o conflito de interesses, a par da problemática da corrupção, com a qual apresenta uma relação direta, tem vindo a assumir um lugar de destaque. A emergência destas questões deriva, sobretudo da relação evolutiva que se tem verificado entre o cidadão e o Estado e onde têm vindo a adquirir especial relevo, a ética no serviço público, a transparência nos procedimentos, o acesso à informação, bem como a eficácia e a eficiência. Neste sentido, o CPC recomenda que os gestores e órgãos de direção das diversas entidades, incluindo os que a qualquer título ou sob qualquer forma tenham que gerir, dinheiro, valores ou património, criem e apliquem, nas suas organizações, medidas que previnam a ocorrência de conflitos de interesses. Para além dos mecanismos existentes e que já foram descritos, a AdZC instituiu a Declaração de Inexistência de Conflito de Interesses, a subscrever pelos colaboradores, relativa a cada procedimento que lhe seja confiado, no âmbito das respetivas funções e no qual tenha influência.



Conflito de Interesses no Setor Público – Qualquer situação em que um agente público, por força do exercício das suas funções, ou por causa delas, tenha que tomar decisões ou tenha contacto com procedimentos administrativos de qualquer natureza que possam afetar, ou em que possam estar em causa, interesses particulares, seus ou de terceiros e que por essa via prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor das decisões administrativas que tenham de ser tomadas, ou que possam suscitar a mera dúvida sobre a isenção e o rigor que são devidos ao exercício de funções públicas.

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

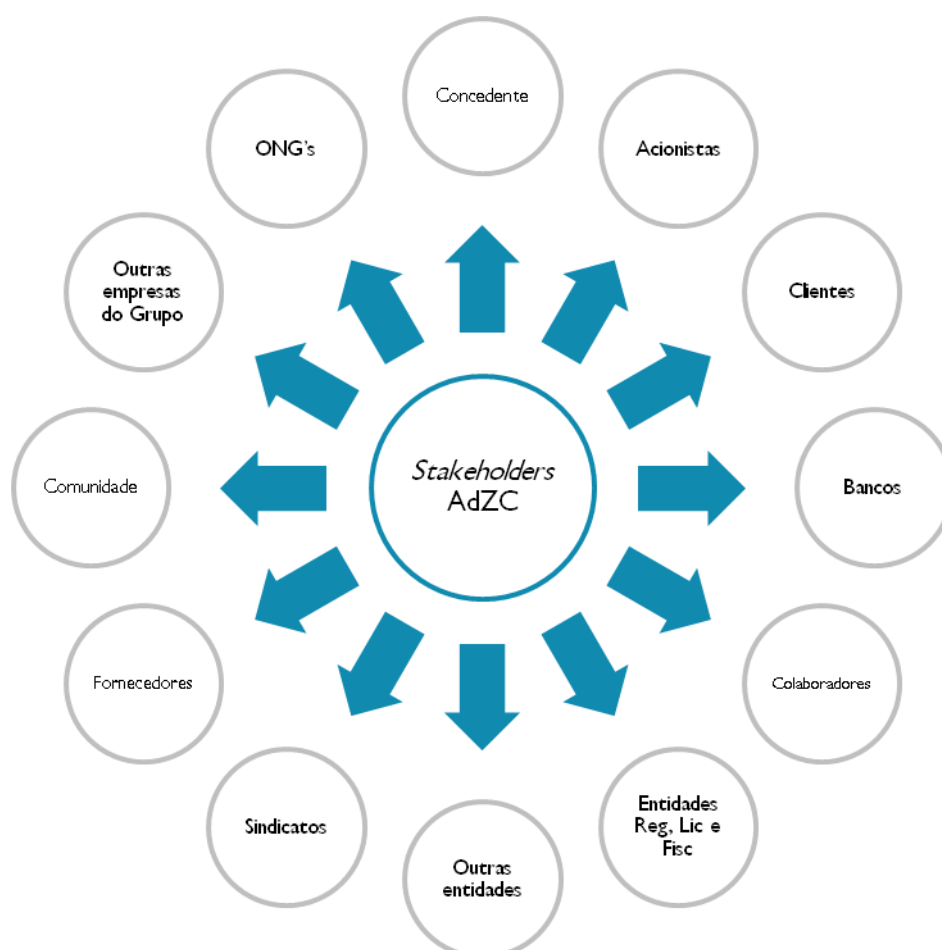
Tendo em conta que as atividades da AdZC provocam impactes no ambiente, nomeadamente, uma pressão sobre os recursos hídricos, as alterações climáticas representam, claramente, um elevado risco para a organização, podendo influenciar simultaneamente a quantidade, deste recurso, disponível para abastecimento e a sua qualidade, através uma acentuada descida do nível das albufeiras/lençóis freáticos. No sentido de estar preparada para a situação, a AdZC, para além de ter vindo a apostar na redução sustentada das perdas, a fim de captar, apenas, a água necessária, empenha-se, também, na diminuição da energia consumida, com aposta de novas fontes de energia e em tecnologias mais limpas, das que resulta uma diminuição da quantidade de emissões. 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.

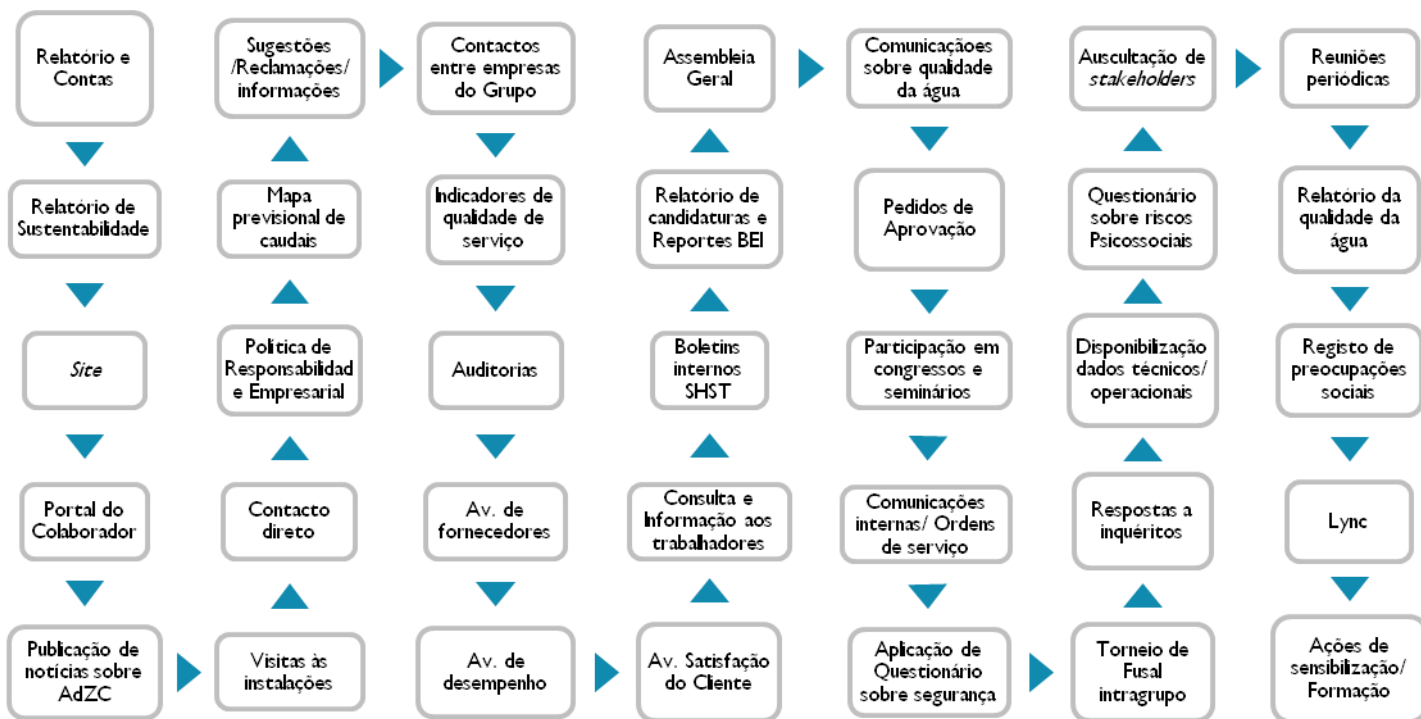


Temos vindo a implementar formas específicas de **comunicação** com os nossos **stakeholders**, por forma a **valorizar e** responder às suas **expetativas e preocupações**

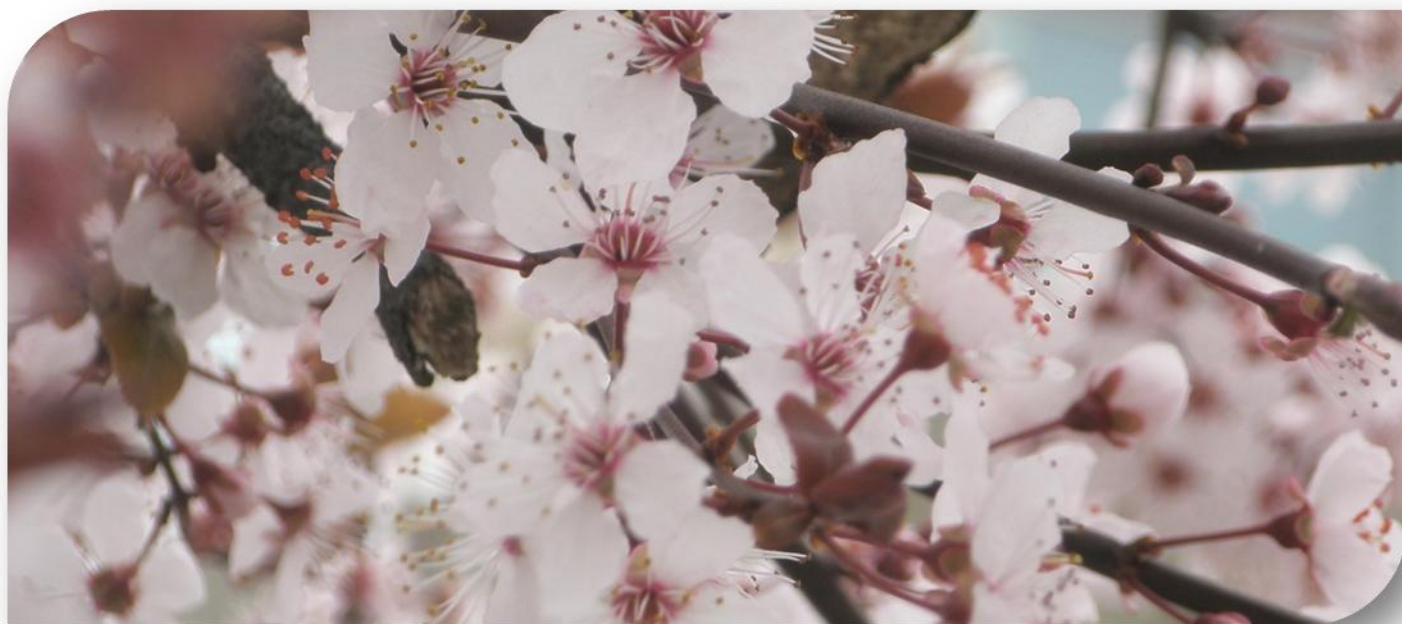
1.6. Os Stakeholders

Integrar o conceito de sustentabilidade, na gestão corrente de uma organização, traduz-se numa atitude de permanente transparência e compromisso. Assim, aprofundar o diálogo e envolvimento com os *stakeholders* e identificar, compreender e dar resposta às suas expetativas é um dos desafios, cada vez mais importante, para as organizações, tornando-se um elemento fundamental para o sucesso. Assim, de forma a promover o diálogo e o envolvimento com as partes interessadas, a AdZC tem vindo a implementar formas específicas de comunicação, por forma a valorizar e dar resposta às suas expetativas e preocupações.





Tendo em conta a situação atual, em 2013, a AdZC, estabeleceu diálogo mais próximo com alguns dos seus *stakeholders*, particularmente com os municípios (acionistas/clientes) e a com a AdP (acionista maioritário) de forma a dar seguimento à implementação da estratégia de reorganização do setor das águas. Face às mudanças que se perspetivam, a consulta formal a *stakeholders* ficou adiada. De referir, ainda, que a organização recebeu *inputs* dos de clientes, colaboradores e população em geral (visitantes das instalações), através do preenchimento de questionários de auscultação, realizados para o efeito.



2. Desempenho da AdZC

Em Simbiose com o
Ambiente





Princípios e Compromissos AdZC

Conservação e Valorização dos Recursos:

- Implementar Medidas de Monitorização e Controlo;
- Aumentar a Valorização dos Resíduos de Processos 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.

Apresentamos um **elevado desempenho** ao nível da **proteção do meio ambiente**, garantido pelo **sistema de gestão ambiental certificado**, desde 2009

2.1 Em Simbiose com o Ambiente

As atividades desenvolvidas, pela AdZC, estão intimamente ligadas com o ambiente, uma vez que pressupõem a captação de água, diretamente no meio hídrico, os tratamentos e a respetiva devolução, como água residual tratada, resultando em impactes positivos e negativos, sobre o meio. O equilíbrio entre os referidos impactes é mantido com recurso à estratégia de gestão, cujos objetivos passam por minimizar os negativos e potenciar os positivos, visando, sempre, a sustentabilidade da organização.

Apesar da forte regulação a que está sujeita, bem como da atual conjuntura política, económica e social, que cria bastantes constrangimentos e condiciona, em alguns casos, o sucesso ou o fracasso das medidas implementadas, para atingir os objetivos definidos, a AdZC mantém ativos os vários mecanismos de otimização dos processos de gestão e reconhece, neste contexto, a possibilidade de desenvolver ações no sentido da melhoria da eficiência, o que, por si só, já é um verdadeiro desafio.

Assim, tem vindo a empenhar-se, numa gestão mais eficiente das redes, com implementação, 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 consequente redução na produção de resíduos. Desta forma, uma gestão responsável das origens conduz à minimização dos impactos associados ao processo, quer ao nível da quantidade, quer ao nível da qualidade **(EN26)**.



A AdZC promove a sustentabilidade com a implementação do ambientalmente correto



Garantimos a **utilização sustentável do recurso** e a **proteção da saúde pública** através da **devolução, ao meio hídrico, de água devidamente tratada**



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.

Os recursos **água** e **energia** são os que apresentam maior expressão nos consumos, da AdZC.

No cumprimento da sua missão, a AdZC desenvolve as atividades de abastecimento, constituída pelas operações de captação, tratamento e adução de água para consumo humano e de saneamento, onde recolhe, trata e devolve ao meio hídrico, água residual devidamente tratada, após ter sido utilizada em inúmeras atividades humanas. Esta situação possibilita uma intervenção significativa no Ciclo Urbano da Água com a definição de medidas integradas, nomeadamente a construção/reabilitação com recurso às melhores práticas e aos equipamentos com as melhores tecnologias disponíveis, ajustes aos processos e procedimentos, tornando-os cada vez mais amigos do ambiente, no sentido de uma gestão mais eficiente e de uma utilização mais sustentável, do recurso, dando

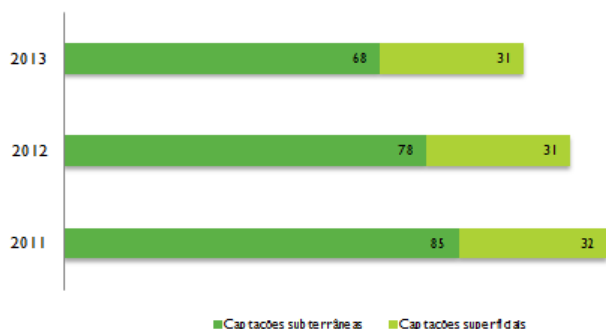
cumprimento ao compromisso de melhoria contínua, estabelecido na sua Política de Responsabilidade Empresarial.



Um contributo para melhorar o serviço prestado prende-se quer com a quantidade, quer com a qualidade da água bruta captada. Assim, a AdZC tem vindo a integrar os sistemas autónomos, que são mais vulneráveis, nos sistemas de abastecimento principais, provocando, para além de uma maior fiabilidade nos sistemas, uma diminuição do número de captações subterrâneas. Face ao ano anterior, o número de captações¹, sofreu uma redução, sendo que as superficiais (31) e as subterrâneas (68), passaram a perfazer um total de 99, dando, também, um contributo importante para a conservação dos aquíferos subterrâneos (**EN8**).

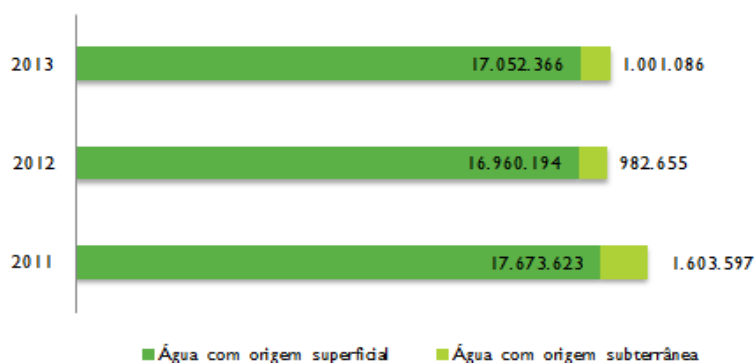
¹ Cada ponto de extração foi considerado como uma captação, independentemente do número de sistemas existentes.

CAPTAÇÕES POR TIPO (nº)



Com a eliminação de vários sistemas autónomos, mais pequenos, as origens subterrâneas que permanecem estão ligadas, na sua maioria, a alguns sistemas de média dimensão, nomeadamente os sistemas de Manteigas, Captações da Serra (Gouveia) e Salgueirais (Celorico da Beira), constituídos por um elevado número de captações nas encostas da Serra da Estrela, no caso dos dois primeiros e para o terceiro, na Serra da Cabeça Alta. Ainda assim, contribuem apenas com 4% do valor global captado, que nos dois últimos anos apresentou alguma estabilidade **(EN8)**.

VOLUME DE ÁGUA CAPTADA (EN8) (m³)



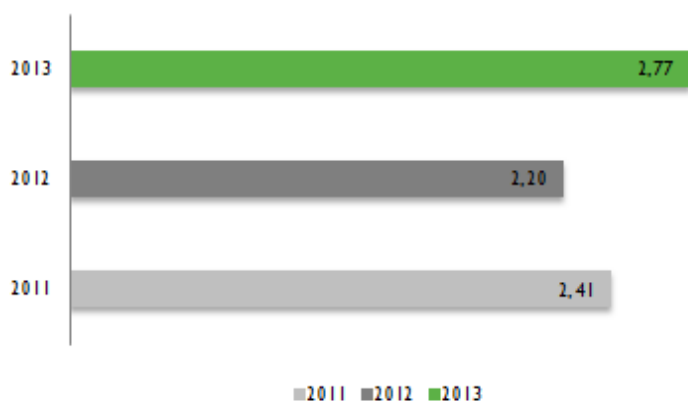
Após tratamento e transporte, através do sistema adutor, até aos reservatórios, a água é disponibilizada aos clientes. É, no entanto, necessário tomar medidas no sentido da garantia da prestação de um serviço cada vez mais eficiente e seguro, fornecido com elevados padrões de qualidade e de forma contínua. Para satisfazer esta

última premissa, a AdZC, tem vindo a dotar os sistemas com suficiente capacidade de reserva, sendo que no ano de 2013 o valor sofreu uma ligeira redução, atribuída à desativação de um reservatório que, devido à dispersão de residências, não permitia cumprir o referido compromisso, devido a problemas com a pressão.

Relativamente às perdas, a AdZC mantém o objetivo da sua redução, pelo que tem vindo a implementar medidas e a alterar procedimentos, por forma a que seja possível a deteção, rápida, de roturas e extravasamentos, entre outras situações, que também podem contribuir para aumentar o nível de perdas. Assim, implementou um plano de verificação e aferição de caudalímetros, a monitorização das pressões ao longo da rede, a

identificação de derrames nos reservatórios, a realização de visitas (como rotina) para verificação da operacionalidade das redes, a determinação de balanço hídrico a partir de uma base de dados e o controlo da ocorrência de roturas, por forma a possibilitar a identificação de zonas críticas, a reabilitar/substituir **(EN26)**.

PERDAS REAIS (m³/Km.dia)



No relatório anterior foi indicado que, em 2013, a AdZC iria dar início ao processo de adaptação, do regulamento de exploração da atividade de abastecimento, desenvolvido pela AdP. A referida ação foi suspensa em virtude do processo de reestruturação do setor **(EN26)**.

No que se refere às águas residuais, a AdZC intervém nos processos de recolha, tratamento e restituição ao meio hídrico, destino da maioria da água tratada, uma vez que apenas uma pequena parte é reutilizada **(EN10)**.

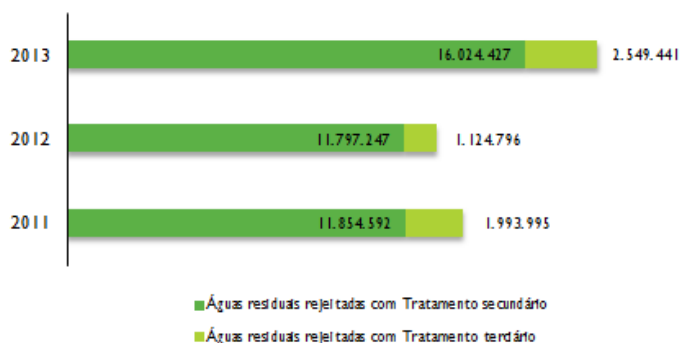


A totalidade dos efluentes que tratamos é submetida, pelo menos, a tratamento secundário

Em 2013 o volume de efluente tratado aumentou (44%), para o valor mais alto de sempre (18,574 Mm³), situação que está associada às condições meteorológicas que se fizeram sentir, ao longo do ano. As instalações operadas em regime de *outsourcing* trataram cerca de 58% do referido volume (EN21).

O tipo e nível de tratamento, a que o efluente é submetido, estão diretamente ligados às exigências constantes da Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, de cada sistema e que dependem, maioritariamente, das características do efluente a tratar e do meio hídrico recetor, uma vez que o efluente é descarregado, na sua totalidade, na linha de água. Em qualquer caso, independentemente do indicado na referida Licença, o nível mínimo, de tratamento, aplicado é o secundário, podendo seguir-se um nível terciário e/ou uma desinfecção (EN26).

TRATAMENTO DE EFLUENTES POR NÍVEL DE TRATAMENTO
(EN21) (m³)



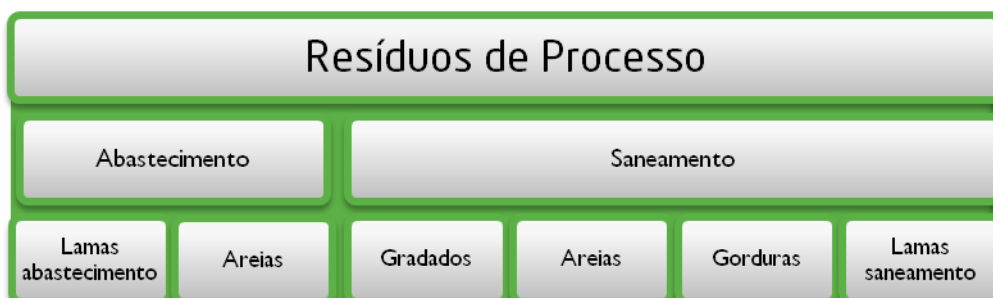
Relativamente à totalidade do volume tratado, 14% foi submetido a tratamento terciário, mais 5% que no ano anterior. A fim de remover microrganismos e proteger o meio recetor, a jusante do ponto de descarga, foi desinfetado cerca de 15% do caudal descarregado, valor inferior, em 33%, ao de 2012, situação que se deveu à redução na venda de água a entidades terceiras, à menor reutilização de água tratada, nas instalações de saneamento e também à alteração do exigido por algumas Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais (EN26).



Para além das medidas implementadas com vista à redução do consumo de recursos, a AdZC, tem vindo a recorrer, sempre que possível, à respetiva reutilização, através da recirculação e recuperação da água lavagem dos filtros das ETA, do sobrenadante do espessador de lamas e da fase líquida resultante da desidratação, quer mecânica quer com recurso a leitos de secagem, nas atividades de abastecimento e saneamento e à reutilização de água tratada, interna e/ou por terceiros para lavagem dos órgãos das ETAR e rega de espaços verdes, contribuindo de forma inequívoca para a preservação dos recursos e para o aumento da ecoeficiências das instalações, tema explorado, mais à frente, neste relatório **(EN10)**.

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

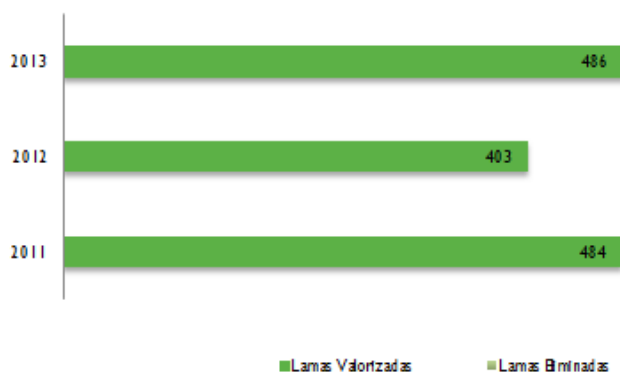
Outra questão significativa é referente aos resíduos obtidos ao longo dos processos de produção de água para consumo humano e de transporte e tratamento de águas residuais, pelo que a AdZC tem vindo a apostar em tecnologia, bem como em alterações, nos diversos processos, que contribuam para a respetiva minimização. Ainda assim, como não é possível evitá-los, a organização tem vindo a privilegiar soluções de valorização em detrimento das de eliminação **(EN26)**.



No processo de tratamento de água para consumo humano existe produção, em pequenas quantidades, de areias, que resultam da limpeza/renovação de areia nos filtros e, numa quantidade bem mais significativa, lamas-abastecimento, que derivam do processo de clarificação da água. Essas lamas têm vindo a ser valorizadas energeticamente, sendo que no ano em análise tal ocorreu na indústria cimenteira e na produção de betuminoso.

Relativamente ao ano anterior a produção aumentou 21%, para níveis do ano de 2011, que se deve a dois fatores, nomeadamente ter sido produzida maior quantidade de água para consumo humano, ainda que seja um aumento ligeiro e a alteração do processo de remoção/recolha de lamas **(EN22)**.

LAMAS DE ABASTECIMENTO (EN22) (t)



Todos os resíduos produzidos são alvo de armazenamento, em locais devidamente licenciados, para o efeito, de onde são recolhidos e transportados, por entidade licenciada, até ao destino final.

Nos sistemas de tratamento de águas residuais, à semelhança do que ocorreu para a atividade de abastecimento, os resíduos produzidos em quantidade mais significativa, foram as lamas de saneamento, com 2.557t, um incremento de cerca de 95%, face a 2012 e que se deveu ao aumento, significativo, na quantidade de água tratada e à alteração no procedimento de remoção/recolha de lamas. Para além destas, foram produzidos 149t de gradados e 118t de areias, um aumento de 29% e 120%, respetivamente, face a 2012. Não foram produzidas gorduras. As lamas de saneamento também foram valorizadas, na sua totalidade, através da utilização em compostagem. Os restantes resíduos foram eliminados **(EN22)**².

² A gestão dos resíduos produzidos nas ETAR exploradas em regime de *outsourcing*, é responsabilidade do adjudicatário, tendo este, em 2013, optado pela valorização das lamas.

Privilegiamos soluções de valorização em detrimento das de eliminação

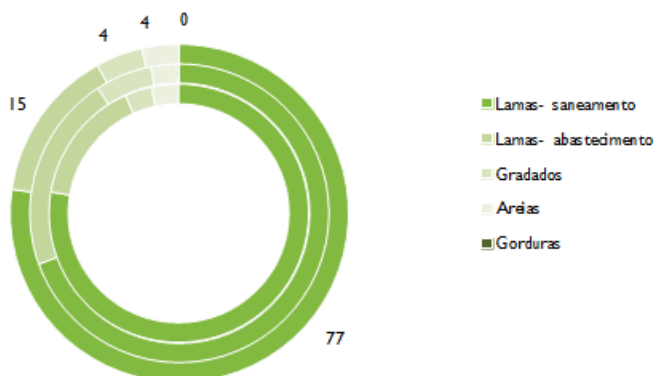
LAMAS DE SANEAMENTO
(EP22) (t)



Em 2013, 100% das Lamas produzidas foram Valorizadas energeticamente e em compostagem.

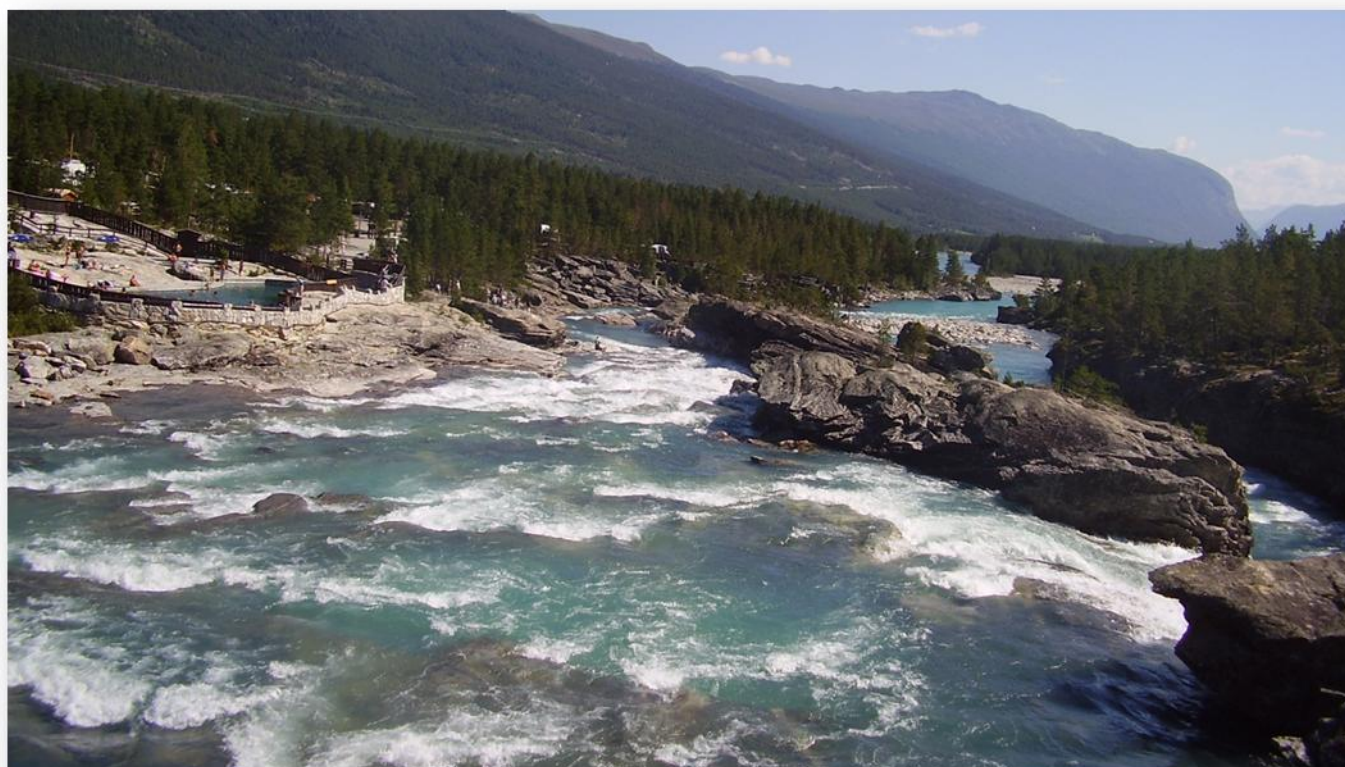
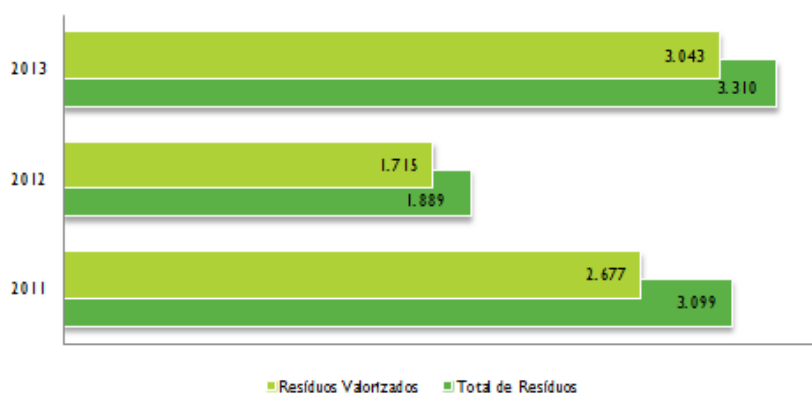
Na figura abaixo pode observar-se a distribuição dos resíduos de processo, em função da quantidade produzida, nos três últimos anos, onde está patente o aumento da importância das lamas de saneamento, que passou de 70% para 77%, um valor próximo do apurado, em 2011. Os restantes resíduos, com exceção das areias viram a sua importância diminuída face ao valor verificado, em 2012.

RESÍDUOS DE PROCESSO
(%)



A quantidade de resíduos de processo apurada, na presenta análise, totalizou 3.310t, sendo que foram valorizadas 3.043t, o que corresponde a 92%, ligeiramente superior ao conseguido, em 2012. Para a valorização apenas contribuem as lamas de abastecimento e saneamento, uma vez que os gradados e areias são eliminados, através da deposição em aterro. O valor global sofreu um aumento significativo (75%), que, conforme já mencionado, é atribuído ao incremento da atividade, bem como à alteração do procedimento, adotado no ano anterior, para retirada de lamas, mantendo-as menos tempo no processo (EN22).

VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS DE PROCESSO (EN22) (t)



Para cumprimento da sua **estratégia de sustentabilidade**, a AdZC, definiu **medidas** que conduzam à **redução do consumo de energia**



Princípios e Compromissos AdZC

Combate às Alterações Climáticas:

- Aumentar a Eficiência Energética Reduzindo/Compensando Emissões.

No âmbito do combate às alterações climáticas, a AdZC tem vindo a tomar medidas no sentido da redução/minimização do consumo de energia, nomeadamente **eletricidade** e **combustíveis** e do aumento da produção de **energia** com recurso a **fontes renováveis**, localizadas nas instalações operacionais, por forma a dar cumprimento ao compromisso assumido na sua estratégia de sustentabilidade.

As principais fontes de consumo de energia são a eletricidade, utilizada, essencialmente, nas instalações operacionais associadas a ambas as atividades, principalmente aos processos de elevação e tratamento e o combustível utilizado na frota automóvel de serviço.

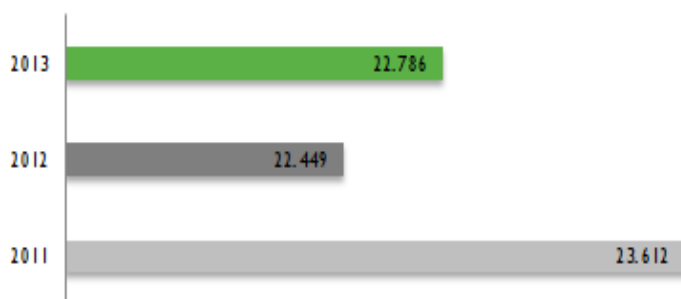


O cumprimento da Estratégia de Sustentabilidade da AdZC passa pela redução do consumo de energia e pelo aumento da sua produção com recurso a fontes renováveis.

Energia Elétrica

O consumo total de energia elétrica, no ano de 2013, foi de 22.786 MWh, que corresponde a um aumento de 1,5%, face a 2012, atribuído, principalmente, ao incremento no volume de atividade e ao facto de terem entrado algumas infraestruturas em funcionamento.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (EN4) (MWh)



A análise que é realizada, sistematicamente, aos valores de eletricidade consumidos pelas várias instalações operacionais, tem mostrado que a responsabilidade do consumo, de grande parte da eletricidade, recai sobre um número reduzido de infraestruturas. Do total de energia elétrica consumida, em 2013, dezoito instalações (18), menos três (3) que no ano anterior, consumiram cerca de 60%, sendo que, dessas, 67% estão associadas à atividade de abastecimento, valor superior ao do ano anterior.

Desta forma, tendo em conta a conjuntura atual e os compromissos estratégicos definidos, a AdZC, definiu planos de ação, especialmente no que respeita à redução do consumo de energia, para as dezoito instalações referidas. Face a 2012, foi possível uma redução média de cerca de 2% (idêntica ao ano anterior), com uma instalação a atingir uma redução máxima de 73% (obtida com utilização de uma ETA de reforço que exige menos elevações), seguida de outra com 21%. Apesar desse esforço, foram identificadas, também, seis (6) infraestruturas em que o consumo aumentou entre 1% e 34%. Tendo em conta que o consumo de energia depende, diretamente, da quantidade de água tratada, é fundamental avaliar o consumo específico a fim de aferir em que situação foi, efetivamente, consumida menor quantidade de energia. Assim, das instalações avaliadas, quatro (4) apresentam um aumento do consumo específico, sendo que a maior variação ocorreu em duas (2) ETAR (**EN5, EN18 e EN26**).



A AdZC definiu, no âmbito do seu Plano Estratégico, planos de ação para redução do consumo de energia.

Relativamente à eficiência das estações elevatórias de abastecimento, para 2013, foi obtido o valor $0,37\text{kWh}/\text{m}^3/100\text{m}$, que de acordo com o valor de referência do regulador, é sinónimo de uma boa qualidade de serviço (valores até $0,4\text{kWh}/\text{m}^3/100\text{m}$), situação que já se vem a verificar nos últimos três anos. No que se refere à eficiência dos sistemas elevatórios da atividade de saneamento, apesar da qualidade de serviço ser considerada mediana, melhorou, relativamente a 2012, passando de $0,67\text{kWh}/\text{m}^3/100\text{m}$ para $0,64\text{kWh}/\text{m}^3/100\text{m}$. Continuamos a tomar medidas ambicionando melhorar continuamente (**EN5, EN18 e EN26**).

Continuamos empenhados na produção de energia com origem renovável



Sistemas elevatórios de abastecimento proporcionam boa qualidade de serviço.



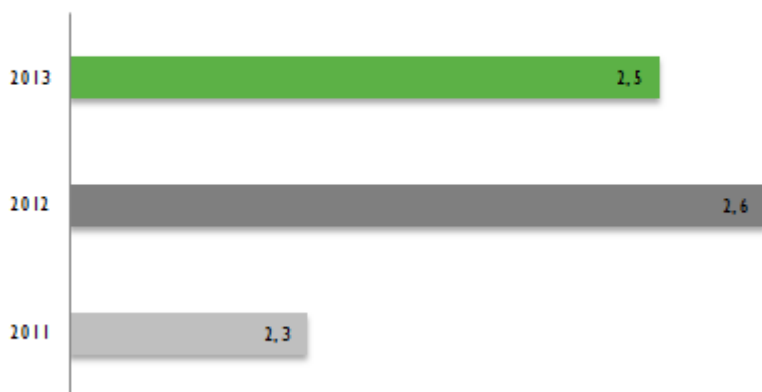
Os resultados obtidos com a implementação de boas práticas, cujo objetivo é a redução/racionalização/otimização do consumo de energia elétrica, têm vindo a ter, de uma forma global, um desempenho positivo, ainda assim, a organização está atenta por forma a definir outras, sempre que possível, para ir ao encontro do compromisso de melhoria contínua (**EN7 e EN26**).

À semelhança dos anos anteriores apenas a ETA do Caldeirão está classificada como instalação consumidora intensiva de energia. 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, 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 energético, nomeadamente na área da energia solar fotovoltaica **(EN6)**.

O número de painéis existentes nas instalações, da AdZC, para aproveitamento de energia solar para produção de eletricidade, é 104, representando uma produção de energia, em 2013, de 580 MWh, o que corresponde a 2,5% do total de energia consumida, sob a forma de energia elétrica, valor em linha com o obtido no ano de 2012. **(EN6)**.

Produção de Energia vs Consumo de Energia
(MWh) (%)



Apesar do número de painéis se manter inalterado, desde 2011, a organização continua empenhada na colocação de mais painéis e no desenvolvimento de outros estudos de análise do potencial dos sistemas adutores, barragens, descargas das ETAR, com vista a uma racionalização energética, assente na reengenharia dos sistemas e instalações e na produção de eletricidade, com recurso a energias renováveis.



A AdZC continua empenhada na análise do potencial dos vários sistemas, para uma racionalização energética com base na reengenharia dos sistemas e instalações no sentido da produção de energia a partir de fontes renováveis.

A reorganização de circuitos permite uma **redução** do consumo de **combustíveis**

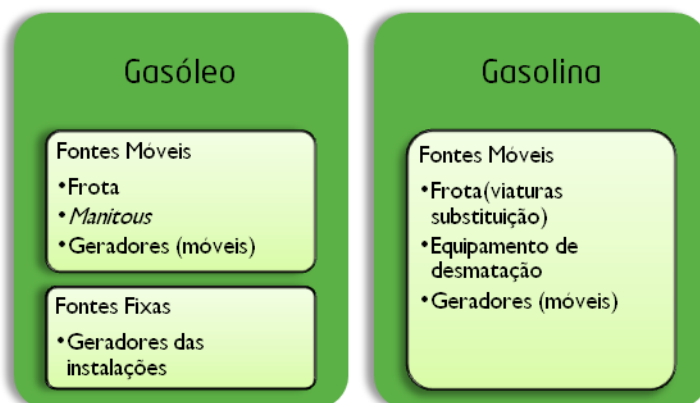
Combustíveis

A minimização do consumo de combustíveis continua a ser uma aposta da AdZC, sendo que a redução com maior impacto é a que é conseguida ao nível da frota de serviço, uma vez que o seu consumo representa mais de 98%, da quantidade total de combustível utilizado. Considerando o volume total de combustível (gasóleo + gasolina) consumido, em 2013 relativamente ao ano anterior, foi determinada uma redução efetiva em cerca de 1% para o gasóleo e 22% de gasolina.

Na figura seguinte é apresentado o consumo de combustíveis por tipo de combustível e por fonte³, bem como a descrição das diferentes utilizações, sendo que 99% do gasóleo e 31% da gasolina tem como destino a frota de serviço. Quando comparado com os valores de 2012, é possível afirmar que o primeiro se mantém, em linha, mas o segundo apresenta uma redução.

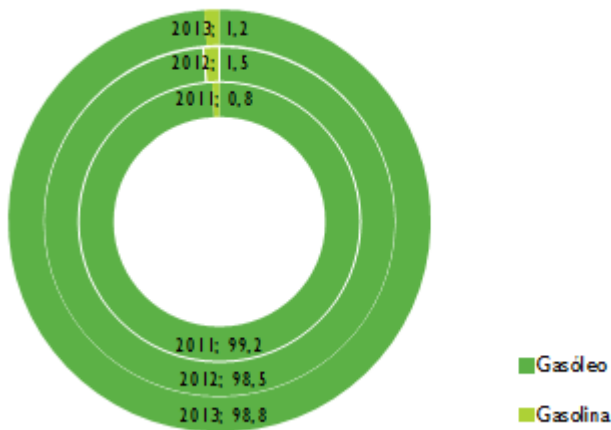
Consumo de Combustíveis por fonte (L)

	2013
Gasóleo (fontes móveis)	129.636,54
Gasolina (fontes móveis)	1.540,18
Gasóleo (fontes fixas)	603,56
Gasolina (fontes fixas)	0,00

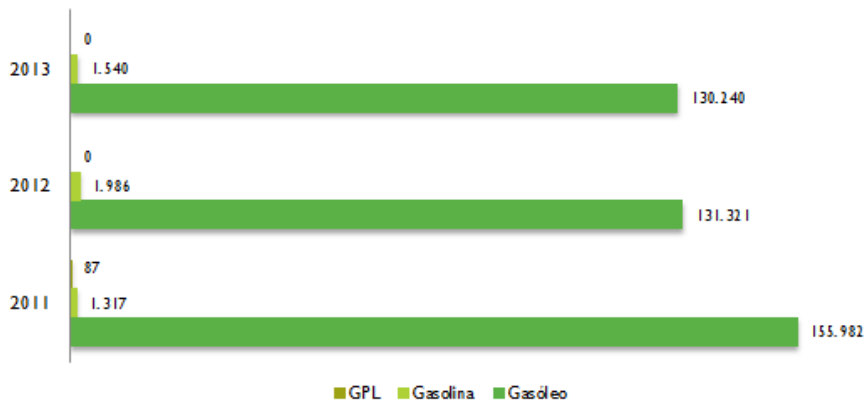


³ Os valores de consumo de combustíveis constantes da tabela contemplam a totalidade de combustíveis utilizados pela AdZC. Relativamente ao *outsourcing* é apenas contabilizada a quantidade de combustível consumida nas várias instalações, o que não inclui o combustível utilizado na frota.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (%)



CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS (L)



Relativamente ao consumo, por tipo de fonte, ocorreu um ligeiro aumento, ao nível das móveis (1%) e uma diminuição, de 24%, para as fixas, face ao ano anterior. Esta situação resulta de uma gestão, cada vez mais eficiente, dos processos da organização, que permite otimizar os vários circuitos, conduzindo a uma poupança de combustível e, conseqüentemente, a uma diminuição da quantidade de emissões, diretamente proporcional (**EN5, EN18, EN19 e EN20**).





Com a otimização dos circuitos conseguimos uma redução no consumo de combustíveis e consequentemente, uma diminuição na quantidade de emissões.

Emissão de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

O consumo de energia elétrica, de gásóleo e de gasolina, associadas à utilização de combustíveis fósseis, origina emissões atmosféricas, diretas e indiretas, dependendo do tipo de energia a que se recorre, para produção.

No ano em análise a AdZC foi responsável pela emissão de 5.592tCO₂eq. 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 desmatação (**EN16**).

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



Para além das emissões quantificadas e que dizem respeito à atividade direta, da AdZC, existem outras, cuja responsabilidade recai sobre a organização, mas que são produzidas por terceiros, nomeadamente por fornecedores e colaboradores e que não foram quantificadas. São 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**).

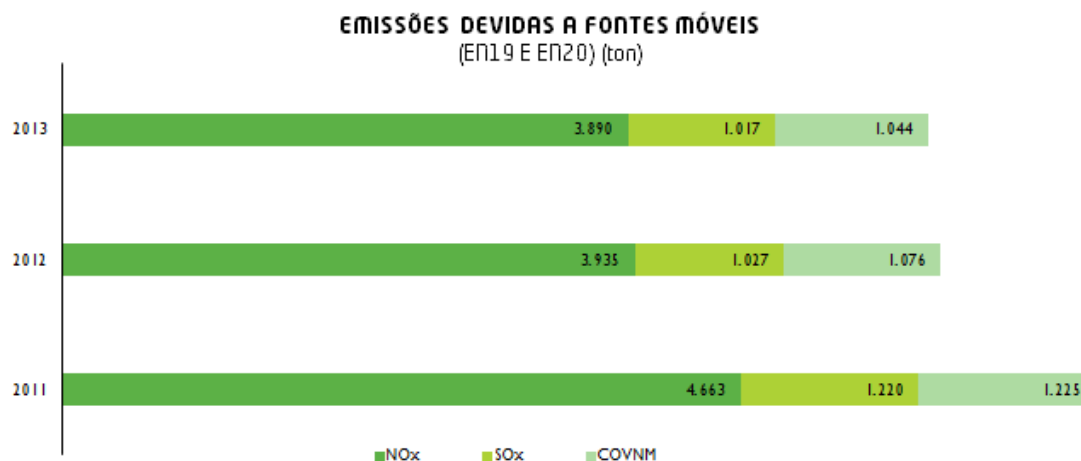
Com a produção de energia a partir de fonte renovável, nomeadamente energia solar, a organização compensou a emissão de cerca de 205 tCO₂eq.

Diminuímos a quantidade de gases emitidos para a atmosfera

Emissão de NO_x, SO_x e COVNM

Para além das já quantificadas GEE, existe outro tipo de emissões, especificamente óxidos de azoto (NO_x), óxidos de enxofre (SO_x), compostos orgânicos voláteis não metálicos (COVNM) e partículas, entre outros poluentes, que resultam diretamente, do consumo combustíveis e que estão diretamente ligados à destruição da camada de ozono.

A determinação deve ser efetuada de acordo com o tipo de fonte a que estão associadas, nomeadamente, fontes móveis ou de fontes fixas, no entanto, no presente relatório são contabilizadas, apenas as originadas por fontes móveis (EN20).



De acordo com a análise, já efetuada, o consumo de combustíveis por fontes móveis diminuiu, face ao ano anterior, o que se refletiu, proporcionalmente, na quantidade de emissões (EN19 e EN20).

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).



Minimizar os impactos ambientais proporciona a proteção dos ecossistemas e da biodiversidade



Princípios e Compromissos AdZC

Proteção da Natureza e da Biodiversidade:

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

Aquando da criação da AdZC foi-lhe atribuída uma missão que, para além da preocupação para com a melhoria da qualidade de vida das populações, da sua área de influência, a relaciona intrinsecamente com o ambiente, não só porque o cumprimento, da mesma, origina meios hídricos mais saudáveis e equilibrados, como porque define por parte da gestão, a aplicação de princípios de ecoeficiência e responsabilidade ambiental.

No entanto, ciente de que os impactos provocados no ambiente não são apenas positivos, a organização integrou nas matrizes de identificação de aspetos e avaliação de impactos ambientais (IAAIA), desenvolvidas no âmbito do sistema de gestão ambiental, os impactos negativos, bem como as medidas a operar, pela AdZC, para a sua minimização (**EN12, EN14, EN26, SO1 e SO9**).

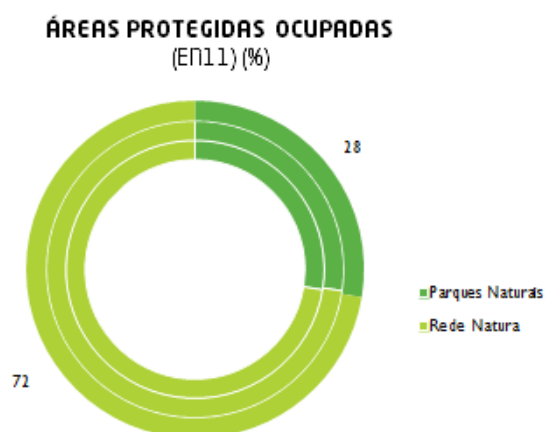
Impactes Negativos

- Captação de elevados volumes de água;
- Consumo de energia;
- Produção de Resíduos;
- Emissões (diretas e indiretas) e odores;
- Obras e Infraestruturas de saneamento;
- Impactes na biodiversidade;
- Alterações das características do meio recetor.

Impactes Positivos

- Preservação dos recursos naturais e biodiversidade;
- Promoção de fontes de energia alternativas;
- Proteção da saúde pública;
- Promoção da economia a nível local e regional;
- Criação de emprego (direto e indireto);
- Melhoria do comportamento da população (Educação Ambiental);
- Melhoria das condições turísticas/lazer.

Tendo em conta que a área sob gestão, da AdZC, tem cerca de 6.393 km², numa área predominantemente montanhosa e rural, que corresponde a cerca de 7% do território nacional, é natural que algumas das infraestruturas se encontrem localizadas em território protegido, concretamente 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 22,3 ha um aumento de 4%, relativamente ao ano anterior (EN11).



Trata-se de uma variação ligeira, relativamente aos dois anos anteriores, relacionada com o facto da AdZC já estar numa fase final do investimento. Os aumentos, ainda que ligeiros, verificaram-se quer na área relativa a Parques Naturais, quer Rede Natura, mantendo-se uma maior percentagem de ocupação nas infraestruturas ligadas à atividade de saneamento.



Existem algumas 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.

Apostamos na **reutilização dos recursos** concorrendo para a **melhoria da eficiência** das instalações



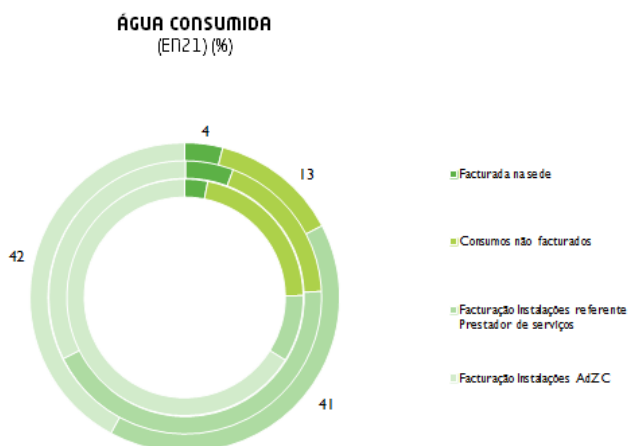
Princípios e Compromissos AdZC

Conservação e Valorização dos Recursos:

- Aumentar a Ecoeficiência das Instalações.

Nos planos de ação definidos no âmbito do Plano Estratégico, elaborado em 2012, foram determinadas medidas, fundamentalmente ao nível da alteração dos procedimentos, que conduzam à redução do consumo de recursos, especificamente **água, energia e materiais**. Deve, também, ser equacionada, sempre que possível, a reutilização dos mesmos, num contributo importante para a melhoria da ecoeficiência das instalações.

Relativamente à água utilizada, em 2013, nas diversas atividades (operacionais e administrativas), ocorreu um decréscimo de 21%, face ao consumo do ano anterior. De salientar que a referida redução foi verificada quer na sede, quer nas instalações operacionais, como é possível observar na figura abaixo, onde constam os resultados dos anos 2011 a 2013, sendo que estas últimas foram responsáveis por 96% do consumo, cujo destino é, principalmente, a preparação de reagentes, a lavagem de órgãos e zonas envolventes e a rega de zonas verdes. Os restantes 4% 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 nos custos (**EN8 e EN26**).



Em 2013, o consumo de água proveniente da rede de distribuição, nas instalações operacionais, foi de cerca de

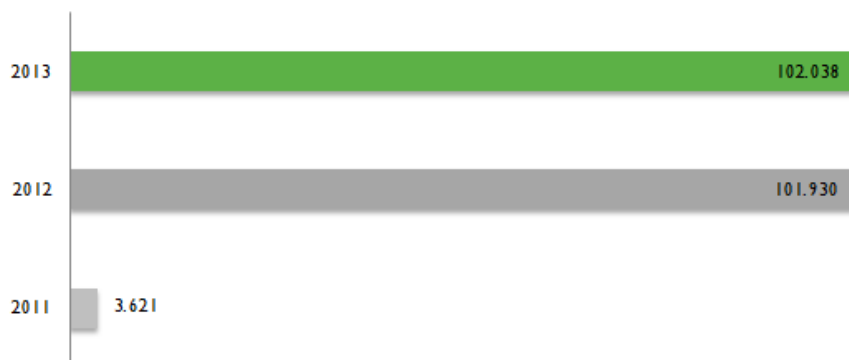
9.579 m³ ⁴, uma redução de 14%, face a 2012, que teve como contributo, para além das condições meteorológicas, que se fizeram sentir, com elevados índices de pluviosidade, as medidas definidas no âmbito dos planos de ação, já referidos. Estas últimas também concorreram, juntamente com as ações de sensibilização, junto dos colaboradores, para a significativa diminuição identificada nos edifícios administrativos (45%) (**EN8**).



Redução do consumo de água em 47%, face a 2011.

No ano em análise, nos sistemas de abastecimento, foram reutilizados 64.138 m³, valor superior ao determinado em 2012 e nos sistemas de saneamento, sob responsabilidade da AdZC e do prestador de serviços, 1.400m³, o restante, 36.500m³, foi vendido a entidade externa, para rega, mas em valores inferiores aos identificados, em anos anteriores. Globalmente a AdZC reutilizou 0,28% da água tratada nas duas atividades (**EN10 e EN26**).

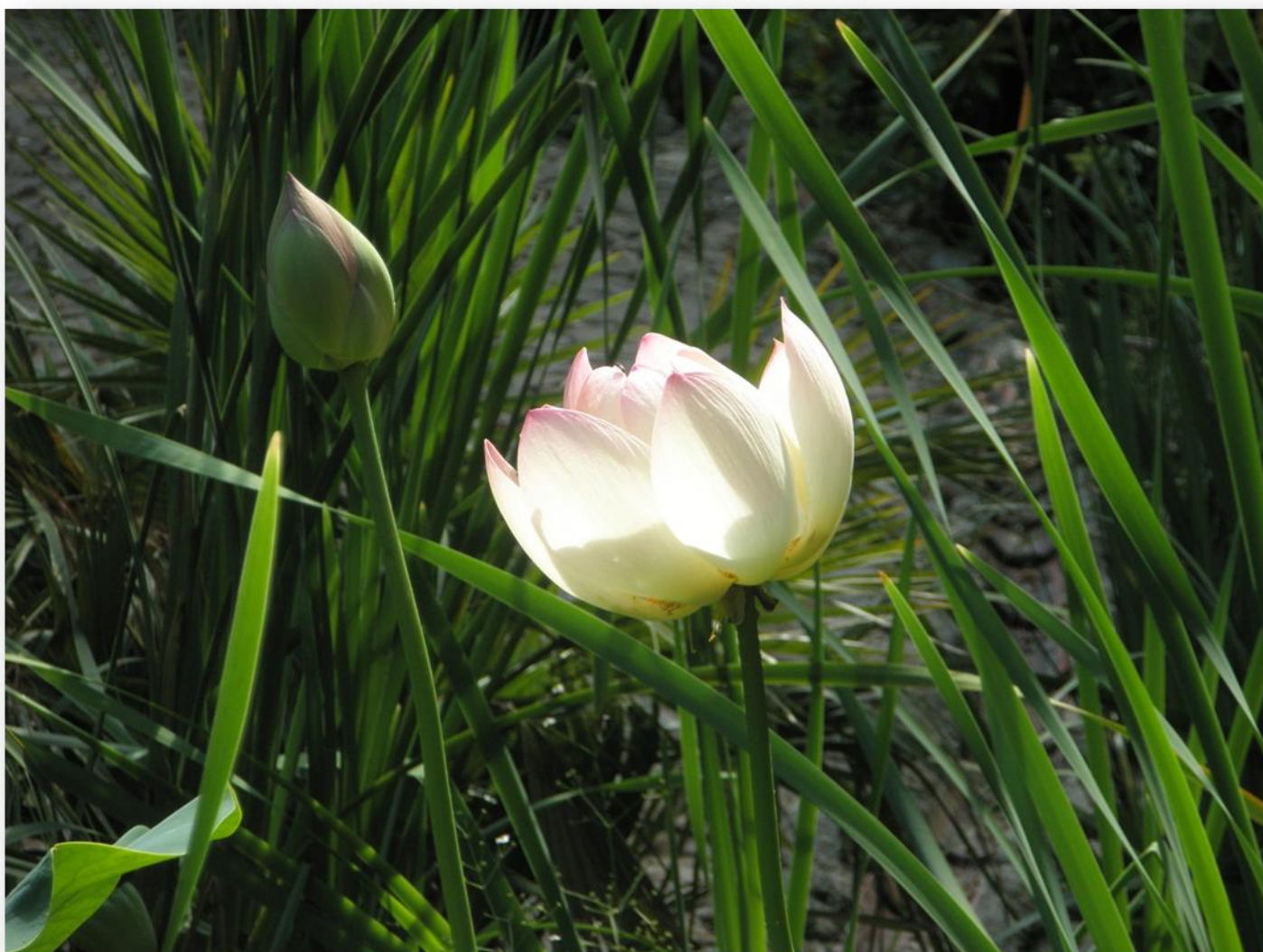
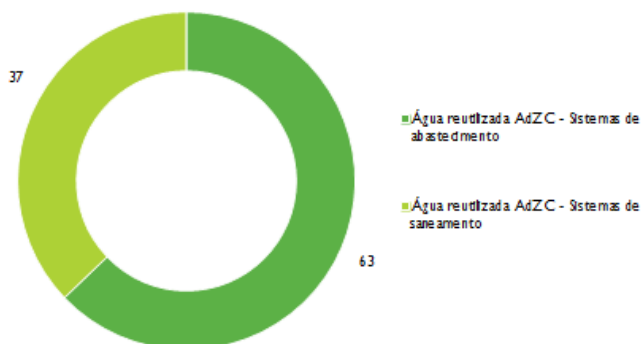
ÁGUA REUTILIZADA (EN10) (m³)



⁴ Total de água consumida em instalações exploradas diretamente pela AdZC e em regime de *outsourcing*.

Com a **redução** do consumo de **matérias subsidiárias** os processos são mais **sustentáveis**

ÁGUA REUTILIZADA (EN10) (%)



Boas Práticas de Poupança, Reciclagem e Reutilização de Água (EN8 e EN26):

- ✓ Rega de espaços verdes com água tratada;
- ✓ Recirculação e recuperação de sobrenadantes resultantes do tratamento de lamas (atividade de abastecimento e de saneamento);
- ✓ Recirculação e recuperação de água de lavagem de filtros nos sistemas de tratamento de água para consumo humano;
- ✓ Lavagem de pavimentos das instalações, equipamentos e órgãos de tratamento, com água tratada;
- ✓ Autoclismos com sistemas de poupança de água através de controlo de descargas.

Boas-Práticas para Redução do Consumo de Energia (EN5, EN6, EN18 e EN26)

Medidas Aplicadas em Edifícios Administrativos

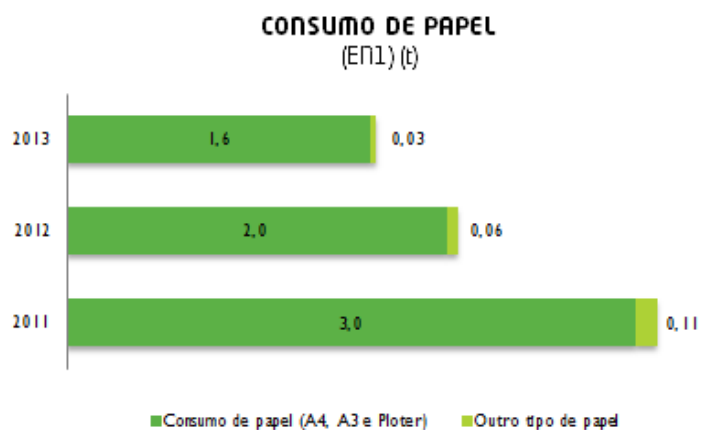
- ✓ Instalação de sensores de movimento para acionar a iluminação;
- ✓ Gestão do sistema de aquecimento e ar condicionado;
- ✓ Conservar as portas fechadas e desligar a iluminação, sempre que possível;
- ✓ Aplicação de dispositivos de fecho automático das portas;
- ✓ Desligar todos os equipamentos informáticos;
- ✓ 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 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 *toner*/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;
- ✓ Envio de *toners* vazios para enchimento e posterior reutilização;
- ✓ 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.



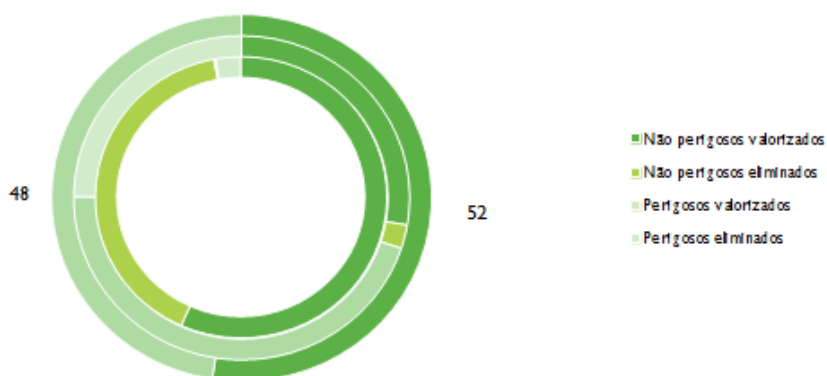
Como consequência da tomada das várias medidas descritas, em 2013, o consumo de papel diminuiu 21%, face a 2012 (EN1).



Conseguimos uma redução, em 21%, no consumo de papel, face a 2012.

Para além dos resíduos de processo, já reportados, em 2013, a AdZC produziu outro tipo de resíduos, nomeadamente, papel e cartão, plástico, equipamento elétrico e eletrónico e baterias. No referido ano a produção totalizou 1,70t, uma redução de 20%, face a 2012, com enquadramento na classificação de perigosos e não perigosos, com a seguinte distribuição (dados dos anos 2011 a 2013) (EN22 e EN26).

RESÍDUOS POR TIPO DE DESTINO FINAL
(EN22)(%)



A AdZC continua empenhada na redução da quantidade de resíduos produzidos e em manter a percentagem de valorização que, em 2013, foi de 100% (EN22 e EN26).



Conseguimos uma valorização de 100% e uma redução na quantidade de resíduos produzidos em 2013.

Em **Simbiose** com os
Acionistas





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.

Estamos empenhados numa gestão orientada pelos vetores da sustentabilidade

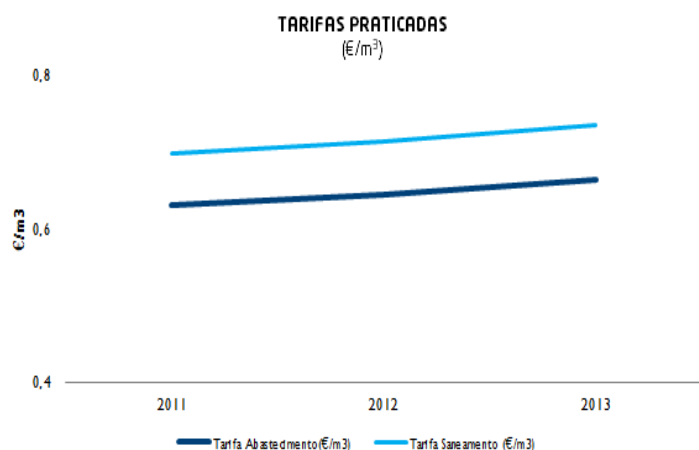
2.2 Em Simbiose com os Acionistas

Num momento em que a conjuntura é de grande exigência, para a gestão, esta continua empenhada, no cumprimento da missão da organização, na concretização das orientações acionistas e na integração das expectativas dos *stakeholders*, com decisões orientadas pelos vetores da sustentabilidade, objetivo evidenciado na Política de Responsabilidade Empresarial.

A articulação entre objetivos e sustentabilidade é comprovado na procura do equilíbrio entre o economicamente sustentável e o socialmente responsável, na definição de um tarifário socialmente aceitável, que implica, diretamente, uma gestão eficiente dos recursos. Assim, tendo em conta que o valor das tarifas decorre das condições específicas da organização, especialmente do volume de investimento e dos custos associados à operação, a sua otimização passa pelo cumprimento do princípio do ambientalmente correto.

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 2013 as tarifas de abastecimento e saneamento aprovadas foram 0,6694€ e 0,7400€, respetivamente.



Apostamos numa gestão rigorosa e transparente, pautada por valores de integridade e ética

O cumprimento do princípio da transparência e credibilidade, nas vertentes financeira e operacional, exige uma gestão rigorosa, pautada por uma conduta íntegra e com valores éticos, que a organização pretende garantir através da implementação de vários instrumentos, que possibilitam, aos colaboradores, orientar a sua conduta observando valores e princípios em linha com a estratégia definida e que estão discriminados no ponto 1.5, deste relatório **(SO2)**.

A divulgação, interna e externa, de informação relativa ao desempenho, da AdZC, com recurso ao envio às várias entidades e/ou à publicação no *site* materializa o princípio da transparência.

Para além dos instrumentos descritos, existem mecanismos, implementados, com recurso a entidades internas ou externas, que permitem controlar o funcionamento do modelo de gestão e minimizar a ocorrência de situações de corrupção. Em 2013, à semelhança dos anos anteriores, não foi detetado nenhum incidente **(SO4)**.

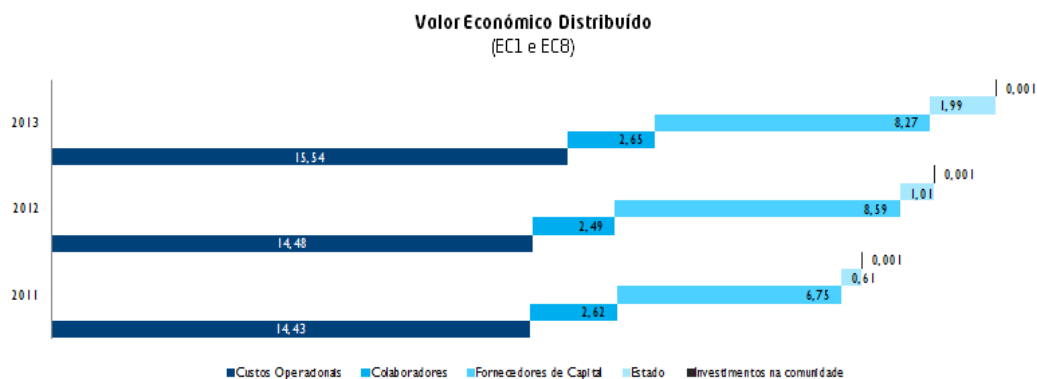


- ✓ Auditorias às contas, por auditores externos (Ernst & Young);
- ✓ Certificação legal das contas (Ernst & Young);
- ✓ Auditorias ao Investimento (*Holding*);
- ✓ Auditoria ao Cumprimento dos Contratos de Concessão, de Fornecimento e de Recolha (*Holding*);
- ✓ Avaliação da Gestão de Risco Empresarial;
- ✓ 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 (qualidade, ambiente, higiene e segurança e responsabilidade social) 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 (SIAWISE) **(SO2)**;
- ✓ Inspeção por entidades externas (AT, IGAMAOT, em 2013).

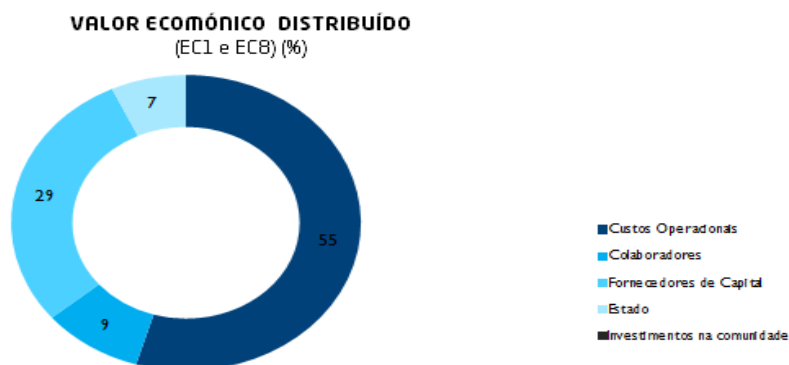
Em 2013 a AdZC foi alvo de uma (1) inspeção de verificação do cumprimento de leis e regulamentos ambientais (**EN28**), uma (1) relativa aos impactos causados na saúde e segurança, ambas a cargo da IGAMAOT e uma (1) respeitante ao cumprimento dos requisitos gerais (finanças-AT). Em nenhum dos casos a AdZC foi condenada ao pagamento de coimas ou sofreu alguma sanção (**SO8 e PR9**).

Valor Económico Direto Gerado, Distribuído e Acumulado

Em 2013 e, face ao ano anterior, os valores económicos gerado e distribuído apresentam um aumento de 14% e de 7%, respetivamente (**EC1 e EC8**).

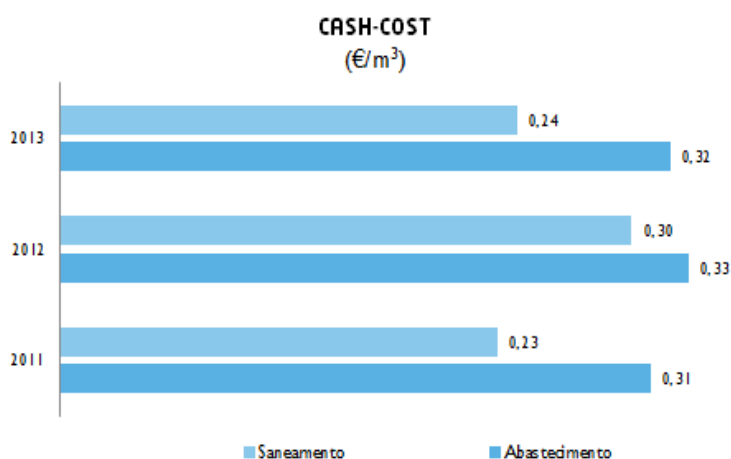


O aumento do valor económico distribuído, face a 2012, resulta de alterações em praticamente todas as rubricas. Os fornecedores de capital, com uma redução de 4%, devido à redução das taxas de juro e das comissões associadas à disponibilização do financiamento BEI e, no extremo oposto, o Estado com um aumento de 96%, que reflete o desempenho e a situação económica da empresa. Os custos operacionais e os colaboradores evidenciam um aumento similar 7% e 6%, respetivamente, devido ao aumento de atividade, no caso dos primeiros e às alterações verificadas nos pagamentos de salários, no caso da segunda (**EC1 e EC8**).



No que se refere aos custos operacionais, continua a ser a rubrica com maior peso no valor económico distribuído, com um aumento ligeiro de 1%, para 55%. O valor de *cash-cost* sofreu uma redução, nas duas atividades, sendo que

na operação de abastecimento a redução é mais ténue (3%) do que na de saneamento (20%). De acordo com a indicação, incluída no relatório anterior, os valores apresentaram-se, em 2013, ao nível dos de 2011, devido à estabilização de rotinas ao nível do prestador de erviços.



Em 2013 a AdZC reconheceu **14.562.913€** de benefícios financeiros, provenientes de recebimentos do Fundo de Coesão e QREN (**EC4**).

No ano em análise, a AdZC continuou o esforço de implementação e consolidação das medidas definidas no âmbito do Plano Estratégico Operacional, que resultou de um trabalho de avaliação e diagnóstico, desenvolvido em 2012, no sentido da otimização dos gastos e da garantia da sustentabilidade económica da organização, objetivando, sempre, a melhoria do serviço prestado e a criação de valor para o acionista.



No que se refere à qualidade de serviço prestado, existem duas questões fundamentais, a qualidade da água, que será abordada num outro ponto, deste relatório (simbiose com a comunidade) e a quantidade da água disponível, que permite cumprir o compromisso da continuidade do serviço. Para que este último ponto seja, cada vez mais, uma realidade, a AdZC tem vindo a gerir a sua capacidade de reserva, por forma a que as avarias/falhas em equipamentos, roturas em condutas e colapsos em interceptores, não sejam uma condicionante. No ano de 2013 a capacidade de reserva totalizou 107.250 m³, menos 0,1%, que no ano anterior e que resultou da desativação de um reservatório, já antigo, cuja localização não permitia prestar um serviço de qualidade, por falta de pressão. Assim, apesar da redução na capacidade de reserva foi conseguida uma melhoria significativa da qualidade de serviço.

No que se refere ao tempo de reserva, no ano em análise, foi de 2,1 dias.

Para além das áreas *core* a AdZC tem autorização, do concedente, para exercer atividades complementares, nomeadamente a microprodução de energia, a partir de fontes renováveis. Tendo em conta que o consumo/custos de energia é uma parcela muito importante nos custos da atividade da organização, esta entendeu avançar com realização de estudos no sentido da colocação de painéis fotovoltaicos nas infraestruturas da concessão que mostrem potencialidades de produção (simbiose com o ambiente).

Em 2013 a produção de energia, nas 104 instalações, gerou de 44.372€⁵ de receitas (**EC1**), cerca de 0,20% do total de receitas da AdZC, idêntico 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**).



⁵ Foi detetado um erro no relatório de 2012. O valor gerado pela produção de energia foi 38.736€. O cálculo de variação de 0,20% apresentado acima refere-se ao valor corrigido.

Em **Simbiose** com os
Colaboradores





Princípios e Compromissos AdZC

Valorizar a Relação com os Colaboradores:

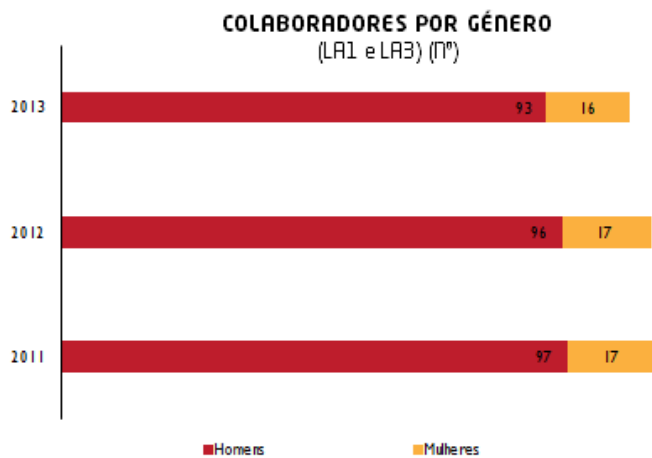
- Garantir a Igualdade de Oportunidades;
- Motivar e Reconhecer o Bom Desempenho dos Colaboradores;
- Desenvolver o Conhecimento e o Potencial dos Colaboradores Disponibilizando a Formação Necessária;
- Reduzir Riscos a que Estão Sujeitos no Ambiente de Trabalho;
- Melhorar os Canais de Comunicação Interna.

Temos um papel fundamental na **economia local** e na **fixação de pessoas**, na região

2.3 Em Simbiose com os Colaboradores

A área de intervenção da AdZC, de acordo com o já indicado, é caracterizada por ser de orografia complexa, muito montanhosa, predominantemente rural e com uma fraca densidade populacional. A nível socioeconómico, devido à conjuntura nacional e internacional, tem sofrido alterações significativas, principalmente ao nível do tecido empresarial, que tem vindo a empobrecer, com a conseqüente diminuição das oportunidades de emprego, impelindo os jovens a migrar e provocando o envelhecimento da população. Este quadro confere, à AdZC, um papel fundamental na dinamização da economia da região e na fixação de pessoas, tendo em conta o número de colaboradores e a sua faixa etária.

No final de 2013 a AdZC possuía 109 colaboradores, todos em regime de horário completo⁶(**LA1 e LA13**).



A saída de quatro (4) colaboradores, durante o ano em análise, corresponde a um decréscimo de 4%, face a 2012 (**LA2**).



O Capital Humano é um fator decisivo do sucesso.

⁶ A 31 de dezembro de 2013 existia um (1) colaborador com contrato suspenso, que está a desempenhar funções públicas, pelo que vai ser considerado como tendo saído, da AdZC.

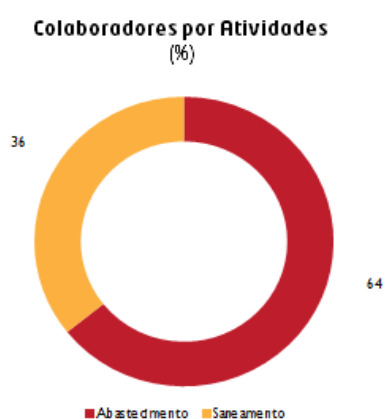


Caracterização dos Recursos Humanos

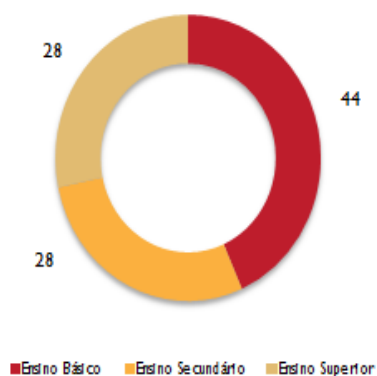
A AdZC tem no seu capital humano um fator decisivo de sucesso. O facto de terem saído vários colaboradores, ao longo de 2013 e de não ser possível o recurso a recrutamento externo, poderá condicionar o desempenho, das várias equipas. No entanto, a monitorização realizada evidencia, ao nível dos indicadores operacionais, a excelência do serviço, levando a organização a manter, na sua estratégia de sustentabilidade e a considerar na sua política de responsabilidade empresarial o investimento no capital humano.

Em 2013, 64% dos colaboradores, da AdZC, estavam afetos à atividade de abastecimento e 36% à de saneamento, tendo ocorrido, relativamente ao ano anterior, a transferência de 1% do segundo para o primeiro. Tendo em conta que existe um prestador de serviços no âmbito da operação e manutenção de ETAR, o que não ocorre no abastecimento, os valores de distribuição obtidos estão amplamente justificados.

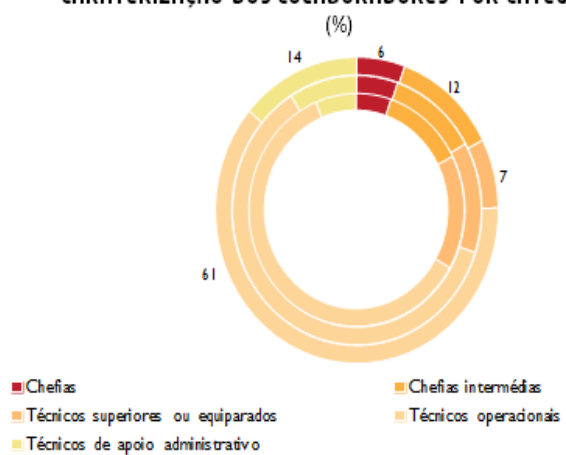
A distribuição dos colaboradores, por categoria, sofreu variações, face a 2012, principalmente na classe de técnicos superiores ou equiparados, que viu o seu valor diminuir, em 6% e técnicos de apoio administrativo, que aumentou 5%, alterações que se deveram aos ajustes provocados pela saída de alguns colaboradores.



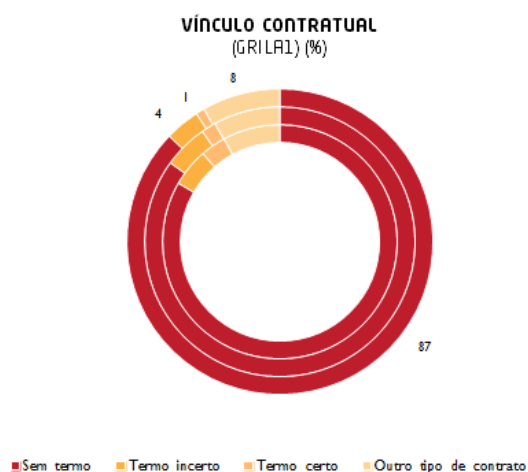
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS DOS COLABORADORES (%)



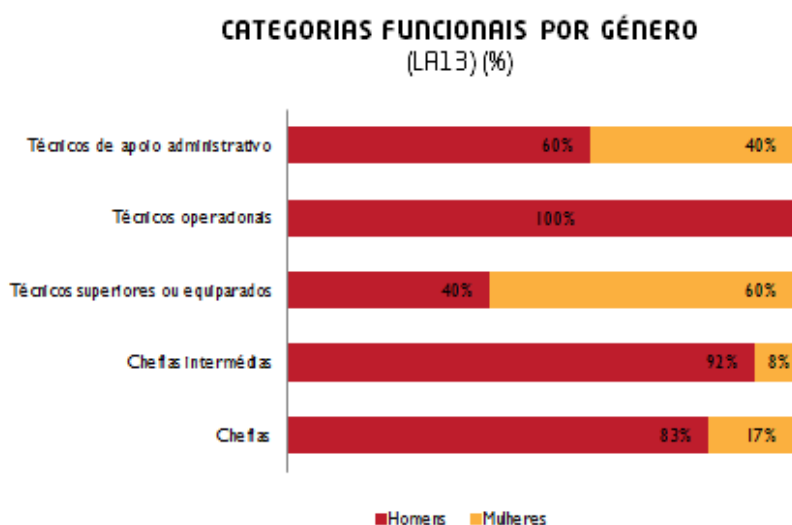
CARATERIZAÇÃO DOS COLABORADORES POR CATEGORIA (%)



De acordo com o já referido, a AdZC dá um contributo fundamental para a fixação de pessoas, na sua zona de influência, suportado pela preponderância de contratos sem termo, que aumentaram (2%), face ao ano anterior e que atingem um total de 87%, dos colaboradores. Esta situação contribui, também, para que 61% dos colaboradores permaneçam há mais de onze (11) anos, na AdZC, criando uma equipa sólida e competente, na condução da organização, com a garantia de um desempenho excelente, no cumprimento da sua missão. De salientar, ainda, que se trata de uma equipa jovem, em que 80% dos colaboradores possuem entre 26 e 45 anos.



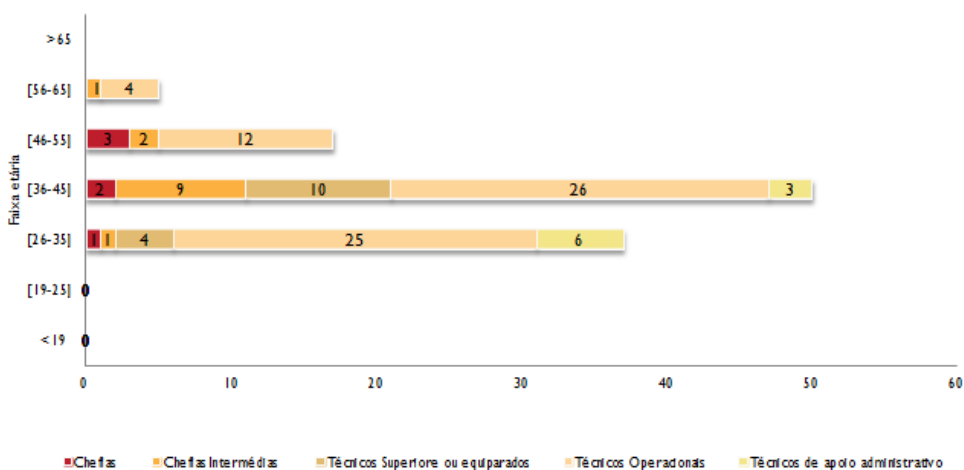
A atividade da AdZC prende-se com a gestão de sistemas de abastecimento de água para consumo humano e de saneamento, que exige, no terreno, equipas que acompanhem a operação das várias instalações. Consequentemente, a categoria profissional que apresenta o maior número de colaboradores, cerca de 61%, é a de técnicos operacionais, que devido às características das funções desempenhadas, comporta apenas colaboradores do género masculino. Às restantes categorias estão afetos colaboradores de ambos os géneros.





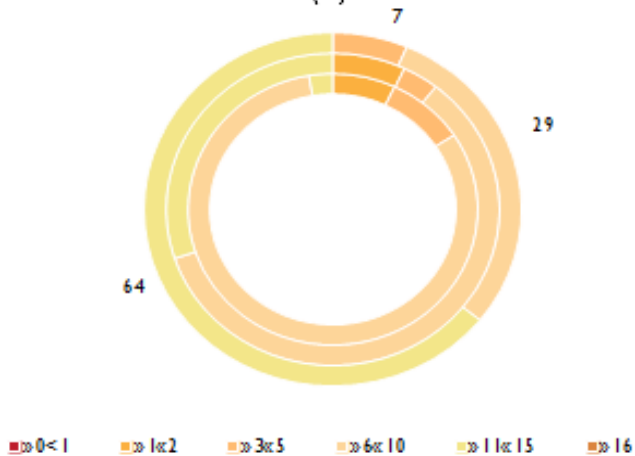
60% dos técnicos superiores ou equiparados são mulheres e dos técnicos de apoio administrativo são homens.

CATEGORIAS PROFISSIONAIS POR FAIXA ETÁRIA
(LA13) (n°)



Um contributo indispensável para o aumento da eficiência, da organização, é um ambiente de trabalho saudável e competitivo baseado na igualdade de oportunidades e no enriquecimento mútuo.

ANTIGUIDADE
(%)



As políticas de recursos humanos não permitem qualquer tipo de discriminação

Mantém-se, em 1,8%, o número de colaboradores, na AdZC, com enquadramento nos fatores de diversidade, especificamente nas categorias, portadores de deficiência e outras minorias, que indicia a materialização do princípio da igualdade de oportunidades (**LA13**).



Ainda no sentido do cumprimento do princípio, acima referido, a AdZC aderiu ao Código de Conduta Empresas e VIH, promovido pela plataforma laboral contra a sida, comprometendo-se a aplicá-lo, em todas as suas atividades (**LA8**).

Não permitir qualquer tipo de discriminação, nomeadamente na contratação, remuneração, acesso a formação, promoção, encerramento de contrato ou reforma é um princípio orientador da gestão, da AdZC, que está patente na sua Política de Responsabilidade Empresarial.



Todas as políticas de recursos humanos, aplicadas na AdZC, assentam em princípios de igualdade e não discriminação.

A organização tem, também, um princípio orientador relativamente às práticas abusivas, recurso a trabalho forçado e a trabalho infantil, de acordo com a sua Política de Responsabilidade Empresarial. Opõe-se a que crianças e trabalhadores jovens sejam expostos a situações perigosas, inseguras ou insalubres, pelo que desenvolveu procedimentos de atuação, a aplicar na totalidade das suas atividades, em caso de trabalho infantil, discriminação, sob qualquer forma e, ainda, trabalho ilegal (**HR6 e HR7**).

Promovemos a **evolução profissional** e o **desenvolvimento pessoal**, dos nossos colaboradores, aumentando a sua **motivação** e numa situação **win-win**

No ano em análise, 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**).

Em 2013 passaram a ser sindicalizados 10% dos colaboradores. O sindicato com maior expressão continua a ser o STAL (Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local), que representa 91% dos colaboradores sindicalizados, remanescendo para o SITE (Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente) os restantes 9%. Desta forma é evidente o respeito, da AdZC pela liberdade de associação dos colaboradores.

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

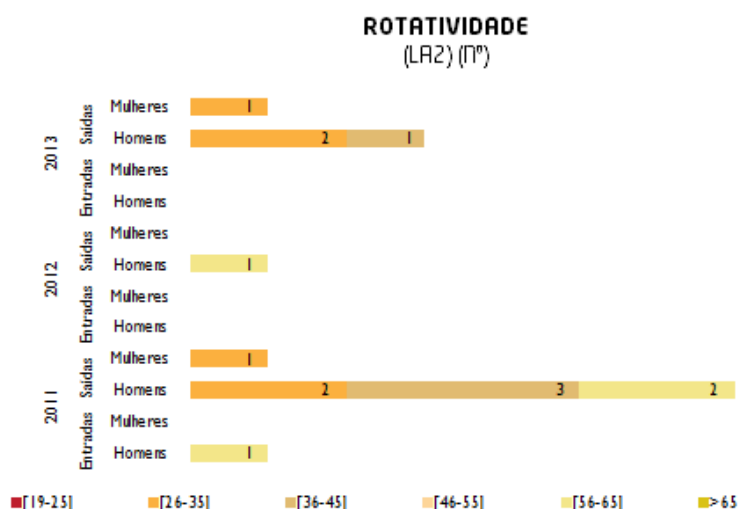


A AdP, SGPS, tendo em conta a dimensão das empresas do Grupo, em termos de colaboradores e áreas abrangidas (praticamente todo o território nacional) e ainda o facto de desenvolverem as mesmas atividades, decidiu definir e implementar procedimentos que permitam uma otimização da gestão dos recursos humanos, que simultaneamente promova a sua evolução profissional e o seu desenvolvimento pessoal, aumentando a sua motivação e potenciando uma situação *win-win* (para o colaborador e para a empresa). A mobilidade interna dos colaboradores, potenciada na política de emprego da AdP, permite a partilha de experiências, a aquisição de novas competências e, nalguns casos a restituição de equilíbrio na vida pessoal. Desta forma, sempre que qualquer organização evidencia a necessidade de mais colaboradores, de forma definitiva ou temporária, são acionados todos os mecanismos internos através da Direção de Recursos Humanos Corporativos (DRHC) 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.



Promovemos o contacto com o mercado de trabalho e a melhoria da formação através da realização de estágios, em diversas áreas de formação.

Em 2013 nenhum colaborador da AdZC usufruiu desta possibilidade.



Nas ocasiões em que o recrutamento interno não dá resposta, às necessidades da organização, está previsto um procedimento para recrutamento externo. Nestes casos a AdZC recruta, sempre que possível, na sua área de intervenção, potenciando o emprego local e a fixação de pessoas, numa área afetada por problemas de envelhecimento e fraca densidade populacional, 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)**.

No ano em análise, devido ao definido na LOE2013, não foi permitido, à AdZC, recorrer a recrutamento externo.

Emprego não discriminatório	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir, no processo de seleção, igualdade de oportunidades a todos os candidatos;
Privilegiar a seleção de jovens	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • O vínculo familiar do candidato não deve influenciar o processo de seleção, por forma a garantir a igualdade de oportunidades;
Emprego Local (EC7)	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar o emprego local, estabelecendo critérios de preferência regional nos processos de seleção das várias empresas do Grupo;
Privilegiar a mobilidade interna	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar 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.

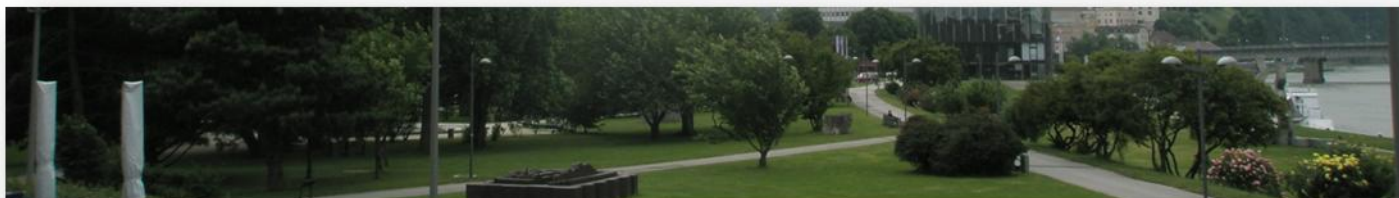
Ao nível da população jovem, a AdZC faculta estágios, em diversas áreas de formação, especificados mais à frente, neste relatório, num ponto da simbiose com a comunidade, com o objetivo de lhe proporcionar o contacto com a realidade laboral e a vivência de experiências que contribuam, de forma significativa, para a sua formação académica e pessoal (LA1).

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, a fim de garantir as questões referidas anteriormente, relativamente à não exposição a situações perigosas, inseguras ou insalubres.



Qualquer prática abusiva, especificamente trabalho infantil e trabalho forçado é liminarmente rejeitada, pela AdZC.

Em 2009, foi eleito um representante dos trabalhadores para a responsabilidade social e para a segurança e saúde no trabalho que terminou o seu mandato em março de 2013. No primeiro trimestre de 2013 foi iniciado um novo processo eleitoral, no entanto, não foi apresentada qualquer lista, inviabilizando a realização de eleições. No âmbito da consulta e informação aos trabalhadores, realizada em novembro de 2013, foi promovida uma ação de sensibilização sobre a importância da existência do representante dos trabalhadores para a SHST e responsabilidade social, no sentido de promover novas eleições no início de 2014. Tendo em conta que o processo de agregação, em curso, está previsto terminar durante o ano, decidiu-se pelo adiamento do processo eleitoral (LA6 e HR5).



A AdZC tem em vigor o Plano de Carreiras do Grupo onde está definido, para os vários níveis, das diferentes carreiras a retribuição base, que é independente do género ou qualquer outra característica dos colaboradores.

Os benefícios concedidos aos colaboradores, da AdZC, durante o ano de 2013 foram (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.



Desempenho dos Colaboradores

A AdP desenvolveu um processo de avaliação de desempenho, a aplicar, anualmente, a todos os colaboradores das várias empresas, do Grupo. Este concorre, positivamente, na gestão dos recursos humanos, permitindo alinhar estratégias e assegurar as necessidades da organização, por forma a ir ao encontro das expectativas dos colaboradores, garantindo-lhes motivação e desenvolvimento de competências profissionais num contributo ativo, para o sucesso.

Avaliação de Desempenho dos Colaboradores

Avaliação sistemática e objetiva através da definição de objetivos individuais e de um perfil de competências

Identificação de oportunidades de melhoria e desenvolvimento

Criação de bases para planeamento, gestão da formação e desenvolvimento pessoal

Deteção de potencialidades de evolução profissional

A avaliação de desempenho, relativa ao ano de 2013, envolveu a totalidade dos colaboradores, uma vez que os requisitos para aplicação eram satisfeitos por todos **(LA12)**.

Os órgãos de gestão não estão incluídos no referido processo, uma vez que são avaliados, diretamente pela AdP, com recurso ao estabelecimento de objetivos de gestão. Para o ano de 2013, devido ao processo de reestruturação do setor, a decorrer, a AdP não definiu objetivos de gestão. Realizou, ao invés, visando o referido processo, um acompanhamento mais apertado de todo o desempenho da organização. Assim, tendo em conta que os objetivos, definidos para cada colaborador, estão ligados, direta e indiretamente, com o comportamento da empresa, o êxito de uns significa o sucesso dos outros, potenciando situações *win-win*.

Proporcionamos **formação** para que, **cada colaborador**, **progrida e melhore a sua performance**, quer ao nível das **funções atribuídas**, quer de outras, que proporcionem **novas exigências e/ou responsabilidades**

Para dar cumprimento ao acima descrito é fundamental que cada colaborador, para além da motivação, possua as qualificações necessárias para o desempenho das suas funções, de forma eficiente e eficaz. Assim, no sentido do cumprimento dos objetivos subjacentes ao processo de avaliação de desempenho e no decorrer do referido processo, é elaborado um Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP), onde é feito o registo das áreas de progressão de cada colaborador, no sentido de uma melhoria significativa da sua *performance*, quer ao nível das funções já atribuídas, quer de outras, que proporcionem novas exigências e /ou responsabilidades.

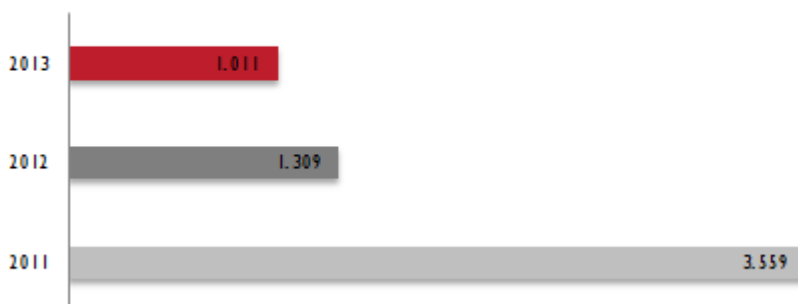
O definido no PDP é repercutido no plano anual de formação que, para além dessas ações, prevê outras, de carácter estratégico e transversal, que objetivam o desenvolvimento organizacional.



A formação adequada dos colaboradores é fundamental para o sucesso da organização.

Durante o ano em análise a AdZC aprovou, pela primeira vez, um plano de formação bianual (2013-2014). Concretizou 1.011h, uma redução de 23%, face ao ano anterior, situação que se prende com as limitações impostas pela LOE, ao nível das deslocações e estadas, às empresas pertencentes ao Setor Empresarial do Estado.

HORAS TOTAIS DE FORMAÇÃO (horas)



É política da AdZC recorrer, sempre que possível, a formadores internos, para realização das ações de formação, uma vez que, o profundo conhecimento que têm, sobre a organização, capacita-os a ir ao encontro da necessidade dos formandos, através da adequação dos vários temas, à realidade da mesma. Esta situação potencia melhores resultados e minimiza a limitação imposta pela LOE.



No ano de 2013 foi proporcionada, aos colaboradores, da AdZC formação nas seguintes áreas:

- ✓ Engenharia/Operação dos Sistemas de Abastecimento e de Saneamento;
- ✓ Contabilidade e Fiscalidade;
- ✓ Proteção Ambiental;
- ✓ Higiene e Segurança no Trabalho;
- ✓ Gestão e Administração;
- ✓ Formação de Formadores;
- ✓ Informática;
- ✓ Direito;
- ✓ Manutenção de Equipamentos.

Segurança e Saúde dos Colaboradores

A AdZC certificou em 2009 e 2011, respetivamente, os seus sistemas de gestão de saúde, higiene e segurança no trabalho, segundo o referencial OHSAS 18001/NP4397 e de responsabilidade social pela SA8000.

O compromisso com a melhoria contínua, a minimização dos riscos associados às atividades da organização e da sua cadeia de valor, o planeamento da prevenção e resposta a emergências e a verificação, sistemática, da conformidade legal, é um reconhecimento, por parte da organização, que um ambiente de trabalho seguro proporciona, um bom ambiente de trabalho, num contributo decisivo para o combate à sinistralidade, o aumento da produtividade e para a melhoria das relações humanas.

De referir que a AdZC recorre 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.



A AdZC considera que um ambiente de trabalho seguro contribui, inequivocamente, para o aumento da produtividade.

A preocupação da AdZC continua a recair no combate à sinistralidade, uma vez que o acompanhamento realizado, no âmbito da medicina no trabalho, revela que não existem doenças profissionais. Nesse sentido a organização tem vindo a aplicar medidas preventivas, resultantes da análise de causas das situações ocorridas e que permitam uma diminuição, sustentada, do número de acidentes. Em 2013 o número de acidentes foi reduzido em 66%, para um (1).

Outra questão muito positiva é o facto de não ter ocorrido qualquer acidente de viação, apesar de existir um elevado número de colaboradores, para os quais, o exercício da função exige deslocações diárias, na área da concessão.

ÍNDICES E SEGURANÇA NO TRABALHO (LA7)	ANO
	2013
Taxa de Frequência	5,0
Taxa de Doenças Profissionais	0,0
Taxa de Gravidade	70,5
Taxa de Absentismo (%)	4,0
Número de Óbitos	0,0

O Plano de Prevenção e Resposta a Emergências (PPRE), onde são identificados os cenários associados às atividades, da AdZC, que exigem, em caso de ocorrência, procedimentos específicos, foi alvo de revisão, a que se seguiu a divulgação e formação aos colaboradores.

No sentido de avaliar a colocação em prática dos conceitos adquiridos, bem como da capacidade de resposta, da organização, ao nível dos meios materiais e procedimentos estabelecidos, são planificados, anualmente, para cenários pré-definidos diversos simulacros/exercícios, com o intuito de sensibilizar e promover atuações adequadas e seguras.

No ano de 2013 foram realizados sete (7) exercícios/simulacros, o mesmo número que o ano anterior, contemplando 7 cenários de emergência (CE), mais um que os testados, em 2012. Um (1) foi realizado na sede da AdZC, quatro (4) em instalações geridas pela AdZC e dois (2) em instalações exploradas em regime de *outsourcing*, conforme discriminado abaixo.

AdZC

- Sede AdZC – CE10 Incêndio com vítima;
- ETAR de Seia - CE06/CE10 Incêndio com derrame de reagentes;
- ETAR de S. Miguel - CE08/CE10 Incêndio em PT com derrame de óleos;
- Reservatório do Cró (COP NN – Pinhel) – CE04/CE14 Falha elétrica que provoca falta de água;
- ETA do Sabugal - CE15 Alteração da qualidade da água (Telegestão).

Outsourcing

- ETAR Aguiar da Beira – CE07 Acidente grave – Inalação de gases;
- ETAR Penamacor – CE07 Acidente grave – Inalação de gases.



Para além dos exercícios /simulacros, a organização promoveu, também, outras atividades que conduzem à melhoria das condições de trabalho:

- ✓ Avaliação da Exposição ao Ruído Ocupacional;
- ✓ Avaliação Ergonómica nos Postos de Trabalho da Exploração e Manutenção;
- ✓ Criação de Folhetos Informativos;
- ✓ Comemoração do Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho;
- ✓ Aplicação do Questionário de diagnóstico no âmbito do Sistema de Gestão SHST;
- ✓ Identificação dos Perigos e Avaliação dos Riscos - Aplicação prática da metodologia nas infraestruturas;
- ✓ Participação e consulta dos trabalhadores;
- ✓ Investigação de Incidentes.

Como já vem sendo hábito, a AdZC comemorou, em 28 de abril, inserido no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Segurança e da Saúde no Trabalho, promovidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho, cujo tema evidencia a problemática dos riscos profissionais associados aos produtos químicos, nomeadamente “ A Segurança e a Saúde na Utilização de Produtos Químicos no Trabalho”.

Ao contrário dos acidentes, que ocorrem subitamente e são imediatamente visíveis, as doenças profissionais são, na maioria das vezes, silenciosas e apenas se manifestam após vários anos de exposição, a um mesmo conjunto de fatores de risco. Desta forma, é fundamental a aposta na prevenção.

Nesse sentido foi elaborado e distribuído um folheto informativo, referente ao referido tema.

ÁGUAS DO ZÊZERE e CÔA
Grupo Águas de Portugal

28 de Abril - Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho
A ACT informa que ocorreram 141 acidentes mortais em 2013!

PRODUTOS QUÍMICOS
"Os produtos químicos fazem parte do nosso quotidiano e são utilizados diariamente nos locais de trabalho.
Trabalhar com produtos químicos não implica forçosamente que exista risco de contrair doença a curto, médio ou longo prazo. Tudo dependerá das características do produto, do modo de utilização e das medidas preventivas que se adotem.
A informação relativa à perigosidade do produto consta do rótulo e/ou ficha de dados de segurança (FDS). O rótulo inclui ainda outras informações, tais como as advertências de perigo e as recomendações de prudência. Outra informação técnica mais detalhada, como sejam os riscos de exposição, medidas preventivas e de emergência a adotar podem ser consultadas nas FDS.
É obrigatório que todos os produtos no mercado apresentem a nova rotulagem com novos pictogramas de perigo, advertências de perigo (Frases P), em substituição das frases de risco (Frases R) para a saúde humana e para o ambiente e recomendações de prudência (Frases S), em substituição das frases de segurança (Frases S)."

NÃO EXISTE RISCO ZERO!
A avaliação e a substituição e a gestão química perigosos faz parte do nosso dia-a-dia.
A avaliação correta dos riscos a que estamos expostos é a chave para a sua gestão eficaz.

Fonte: www.dhspat.eu



“A prevenção é fundamental, uma vez que, além de envolver a proteção das vidas e dos meios de subsistência dos trabalhadores e das suas famílias, contribui, também, para assegurar o desenvolvimento económico e social”.

(Prevenção das Doenças Profissionais –OIT- ACT)

De acordo com o definido, no ano anterior, em 2013 foi aplicado, novamente, o questionário cujo objetivo é realizar um diagnóstico sobre o Sistema de gestão de Segurança e Saúde no trabalho implementado, na AdZC.

Em 2013 foi dada continuidade à publicação de Folhetos Informativos sobre questões de segurança, sendo que foram emitidos três, sob os temas:



✓ **Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho**

Divulgação do tema da celebração do Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho;

✓ **Reatores Fechados Ultra Violeta (UV)**

Procedimentos de segurança na operação/manutenção destes equipamentos;

✓ **Primeiros Socorros- Picadas de Insetos e Carraças**

Procedimentos em caso de ocorrência das situações descritas.



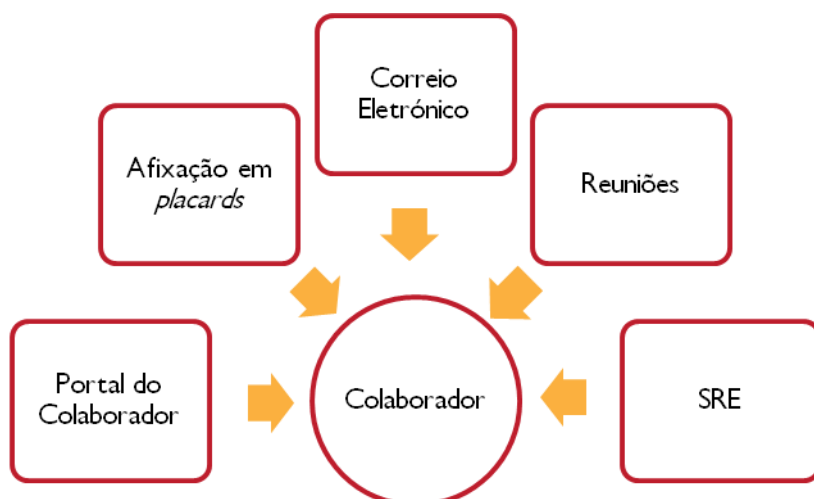
Continuamos empenhados em **umentar a eficiência, dos colaboradores, no desempenho das suas funções, dotando-os de mais e melhores competências**

Apesar da limitação nos custos imposta pela LOE 2013, 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

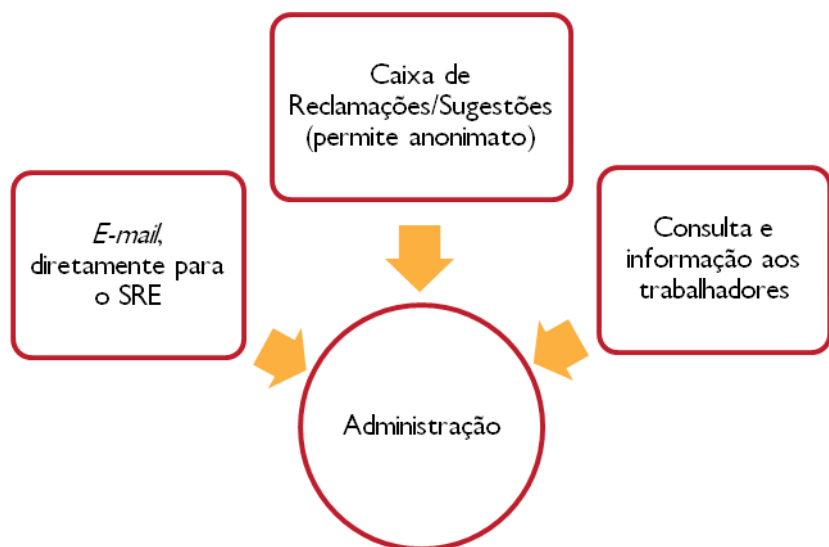
O acesso dos colaboradores à informação é um fator de preocupação, constante, para a organização, que está, sempre, atenta e disponível para colmatar as dificuldades evidenciadas, no sentido de uma comunicação interna cada vez mais eficaz, concretamente, que garanta, a todos, o conhecimento da informação, independentemente da localização do posto de trabalho, que se encontram dispersos numa área que corresponde a cerca de 7% do território de Portugal Continental.

O recurso ao correio eletrónico tem vindo a revelar-se eficaz, pelo que se conserva como preferencial, no entanto, mantêm-se outros, conforme figura abaixo.



Por forma a ser possível ir ao encontro das expectativas dos colaboradores, bem como dar resposta, atempada, às questões que vão surgindo, a AdZC desenvolveu mecanismos, através dos quais pode receber a opinião de cada trabalhador, um *input* considerado fundamental, para a gestão e que contribui, ativamente, para processo de melhoria contínua do desempenho da organização, com o qual esta se encontra comprometida.

A **intervenção dos colaboradores**, através da sua opinião, é **fundamental** para a **melhoria contínua** do desempenho da AdZC



Tal como entre colaboradores, da AdZC, no que se refere ao *outsourcing* a via mais utilizada também é o correio eletrónico. Para que o acompanhamento seja mais eficiente são realizadas reuniões, periódicas com a presença de todos os responsáveis.



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

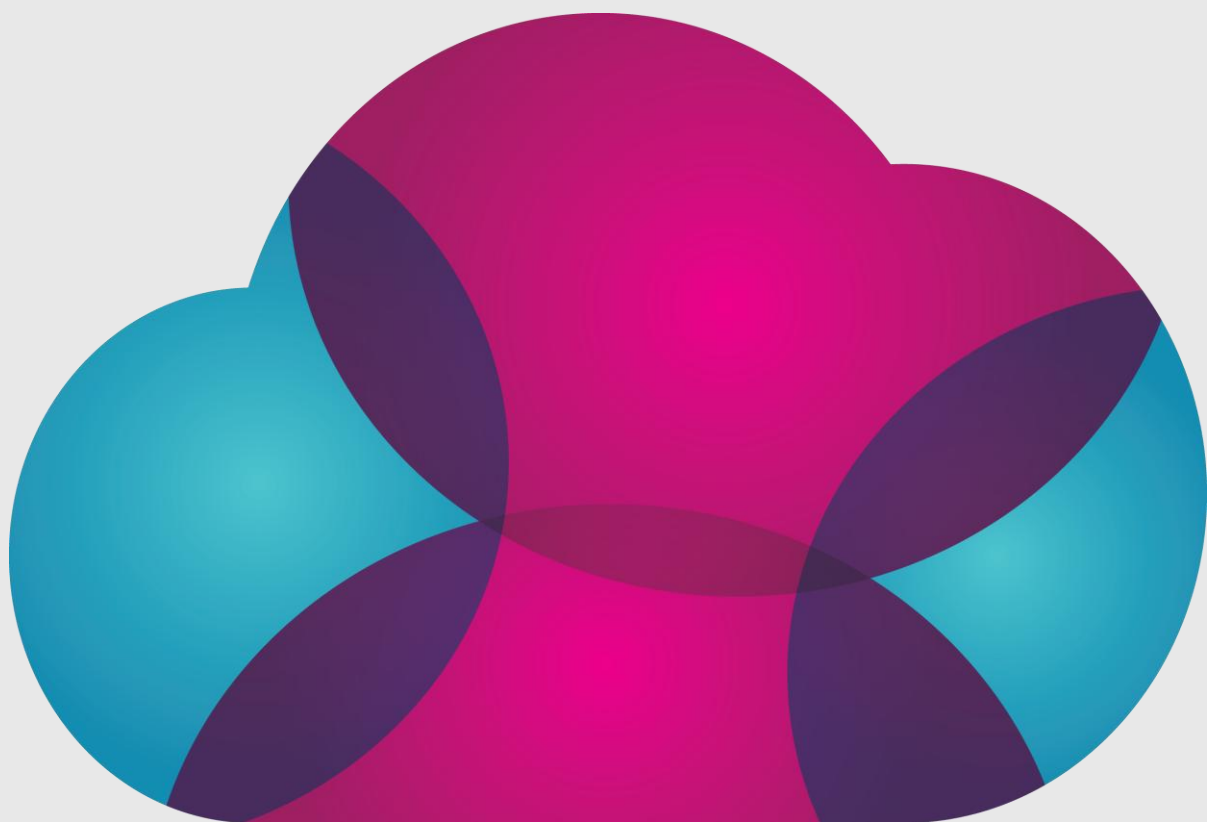
- ✓ Site institucional (www.adp.pt);
- ✓ Newsletter (do Grupo e de empresas participadas)
(enviada via correio eletrónico e disponível no *site*);
- ✓ Portal da Engenharia;
(partilha de informação entre empresas cuja atividade é o abastecimento de água e saneamento de águas residuais);
- ✓ Reuniões;
- ✓ Microsoft Office Communicator - Mecanismo de mensagens instantâneas e serviço de *live meeting* (contacto simples e informal entre vários colaboradores de empresas do Grupo).

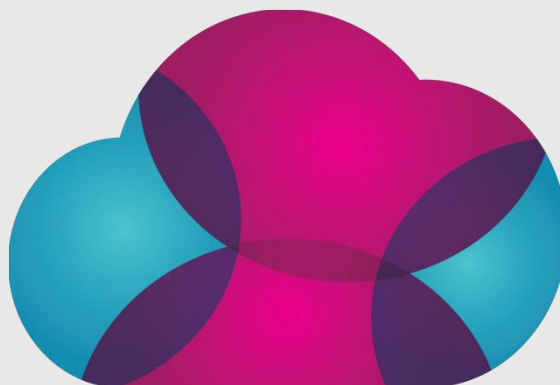
A realização de atividades fora do ambiente de trabalho também potencia a melhoria da comunicação entre os colaboradores. Em 2013 foi organizado pela AdZC um torneio de futsal, intragrupo, para comemoração dos 20 anos do grupo AdP que, para além de potenciar comunicação com colaboradores de outras empresas, mobilizou, relativamente à AdZC, para além dos jogadores, outros que acompanharam os jogos para dar apoio à equipa.

O torneio decorreu em duas fases. Na 1ª fase as 22 equipas foram organizadas por regiões, Grupo Sul, Grupo Vale do Tejo, Grupo Centro e Grupo Norte. A 2ª fase consistiu nos jogos das meias-finais e da final, que foram disputados no gimnodesportivo de Belmonte, nos dias 26 e 27 de outubro.



Em Simbiose com a
Comunidade





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.

O cumprimento da nossa missão exige uma aproximação à comunidade

2.4 Em Simbiose com a Comunidade

A missão atribuída, à AdZC, de prestação de um serviço contínuo, com elevado nível de qualidade a tarifas socialmente aceitáveis obriga a um relacionamento estreito com a comunidade, da sua área de intervenção, potenciada, ainda, pelo facto da organização ser um veículo de prossecução de políticas públicas e objetivos nacionais, no domínio do ambiente. Dá, assim, um valioso contributo ao desenvolvimento regional, não só em termos ambientais, mas também nos restantes vetores da sustentabilidade para o que recorre à inovação, desenvolvimento tecnológico, educação e sensibilização ambiental.



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.

No ano em análise os valores da taxa de cobertura⁷ aumentaram significativamente, com maior expressão na atividade de saneamento. Contribuem, para o referido aumento, a atualização de dados, tendo em conta os valores dos Censos 2011, sendo que na atividade de abastecimento, há a contabilizar o contributo, devido às intervenções que têm vindo a ser realizadas e que permitem a ligação das infraestruturas existentes, na rede em baixa, aos sistemas sob gestão da AdZC, denominadas ligações técnicas e na atividade de saneamento à entrada em funcionamento de infraestruturas que se encontravam em fase de construção, que, também, deram um contributo expressivo (SO1).

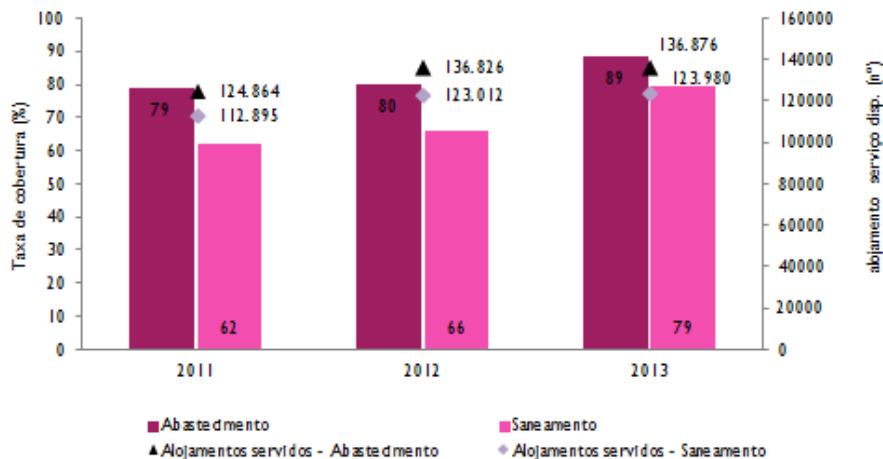


⁷ Os valores da taxa de cobertura são calculados tendo em conta os alojamentos existentes e servidos na área abrangida pelos pontos de entrega e de recolha da AdZC, sendo que os valores efetivos dependem da existência, ou não, de ligação na rede em baixa.



Cumprir a nossa missão é sinónimo de melhoria da qualidade de vida das populações.

COBERTURA DO SERVIÇO



Fiabilidade e Qualidade do Serviço

Tendo em conta a missão para que a AdZC foi criada, o referido aumento de taxa de cobertura, significa a prestação do serviço a um maior número de pessoas, contribuindo, inegavelmente, para a melhoria da sua qualidade de vida.

Outro ponto importante é a garantia de capacidade de reserva, por forma a assegurar um serviço em contínuo, isto é, que em caso de roturas, limpeza/manutenção das condutas adutoras, ou outras situações que impliquem paragem de funcionamento do sistema, em alta, não signifique interrupção do abastecimento aos clientes, evitando incómodos

para os consumidores finais. É, ainda, necessário garantir, que o aumento da capacidade de reserva não implica a perda de qualidade do produto.



Em 2013 a capacidade de reserva foi de 2,1 dias

Por forma a dar cumprimento a outra exigência, da sua missão, nomeadamente garantir a qualidade do produto e para tal seja conseguido, cada vez com maior nível de eficiência, a AdZC, tem vindo a desenvolver e a implementar diversos mecanismos, para a sua monitorização e controlo, a fim de atingir os resultados pretendidos, de forma sustentada, garantindo, à comunidade, a prestação de um serviço de excelência **(EC8, SO1, PR1 e PR2)**.

Como resposta ao esforço realizado, pela AdZC e tendo em conta os resultados obtidos, a entidade reguladora, ERSAR, atribuiu-lhe o Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano, uma vez que assegurou, no último ano de avaliação regulatória uma qualidade exemplar da água para consumo humano, evidenciando, desta forma, a qualidade dos serviços de abastecimento público prestados.



A AdZC foi galardoada, pela ERSAR, com o Selo de Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano.

Pretendemos ser cada vez mais **eficientes**. Com a implementação de melhores **mecanismos de controlo** conseguimos atingir **metas** cada vez mais **ambiciosas**

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 em algumas instalações;
- Controlo de perdas
- Implementação de *software* de gestão da manutenção;
- Monitorização do ruído ambiental.

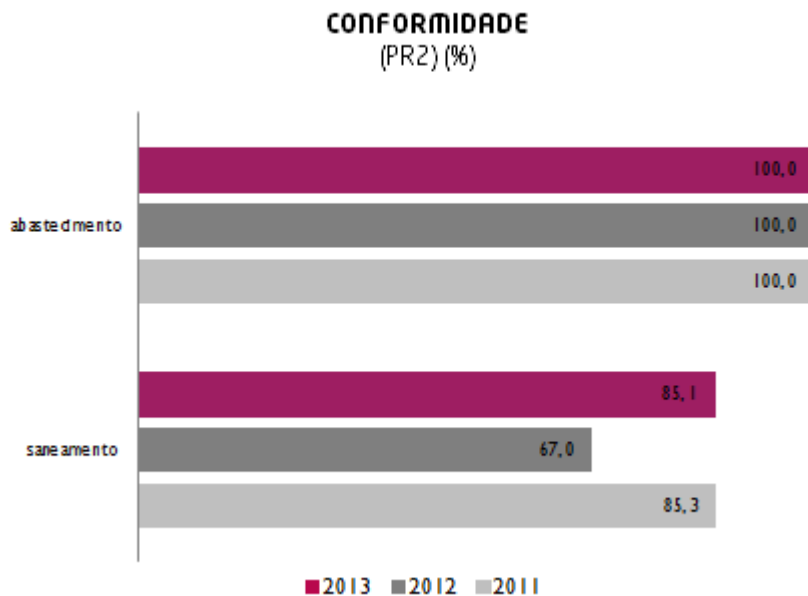
Saneamento

- Plano de Controlo de Qualidade da Água Residual (PCQAR);
- Controlo do meio recetor de acordo com a licença de descarga;
- Controlo de processo;
- Monitorização das infraestruturas em *outsourcing*;
- Video vigilância em algumas instalações;
- Implementação de *software* de gestão da manutenção;
- Monitorização do ruído ambiental;
- Monitorização de fontes de emissão de odores.

O facto da melhoria contínua ser um dos compromissos constantes da Política de Responsabilidade Empresarial, tem levado a AdZC, a estabelecer para os seus objetivos, metas, cada vez mais exigentes, o que obriga à avaliação sistemática e conseqüente alteração/desenvolvimento de processos e procedimentos, no sentido de um desempenho, cada vez mais eficiente.

Devido à reestruturação do setor, bem como aos constrangimentos financeiros que a AdZC está sujeita não foi possível, ainda, avançar com o desenvolvimento de alguns mecanismos, nomeadamente o “Plano de Segurança da Água” (SO1).

Ainda assim, na atividade de abastecimento de água para consumo humano, em 2013, a AdZC, para além do alargamento da taxa de cobertura, efetivando algumas ligações técnicas, manteve-se focado na redução do número de sistemas autónomos com a respetiva ligação a sistemas maiores, melhorando, sobretudo a qualidade e fiabilidade do serviço, sendo que ao nível da conformidade atingiu, mais uma vez, o valor 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).



A AdZC atingiu, mais uma vez o valor 100% ao nível da conformidade da qualidade da água para consumo humano.



Melhorámos a qualidade do serviço prestado à comunidade

Em 2013, na atividade de saneamento foi obtido um aumento, muito significativo, para 85,1%, do nível de cumprimento. Este resultado indicia uma expressiva melhoria no nível de controlo/monitorização no funcionamento das diferentes ETAR, uma vez que continuam a ocorrer, em alguns sistemas de tratamento, apesar de ter sido implementado, pela AdZC, o Regulamento Interno das Condições de Afluência de Águas Residuais às Infraestruturas de Saneamento nos Sistemas Multimunicipais, 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 (PR2).



Melhorámos significativamente o nível de cumprimento no saneamento, tendo obtido 85,1%.

Por forma a ser possível atingir níveis de incumprimento, na atividade de saneamento, cada vez menores, é necessário implementar um Regulamento de Exploração, que permita um controlo mais eficaz sobre situações descritas, bem como a atribuição de responsabilidades. O regulamento tipo foi disponibilizado, pela AdP, no entanto, tendo em conta, o processo de reestruturação do setor, a sua adaptação foi suspensa (EN26).





Regulamento Interno das Condições de Afluência de Águas Residuais às Infraestruturas de Saneamento nos Sistemas Multimunicipais, tem por objetivo a definição das condições de afluência de Águas Residuais às infraestruturas de saneamento do Sistema Multimunicipal do Alto Zêzere e Côa, para que seja garantido o pleno funcionamento das mesmas, como pressuposto básico das exigências de proteção ambiental, de segurança e de saúde pública.

A Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, de cada instalação, exige o envio, à APA, dos resultados obtidos na realização do autocontrolo estabelecido, de acordo com a periodicidade definida. Para além do controlo da qualidade do efluente descarregado, em alguns casos obriga ao acompanhamento da qualidade do meio hídrico recetor.



No âmbito da implementação do sistema de gestão de SHST a AdZC efetuou uma avaliação do impacte das várias fases do serviço na saúde e segurança, conforme as matrizes IPAR, que foram revistas e aprovadas, no ano em análise, tendo definido medidas para a sua minimização e/ou eliminação (**PR1**).

Avaliamos os impactes provocados, pela nossa atividade, na comunidade e tomamos medidas no sentido da sua eliminação/minimização

Execução /Construção

- 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.

Exploração

- 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.

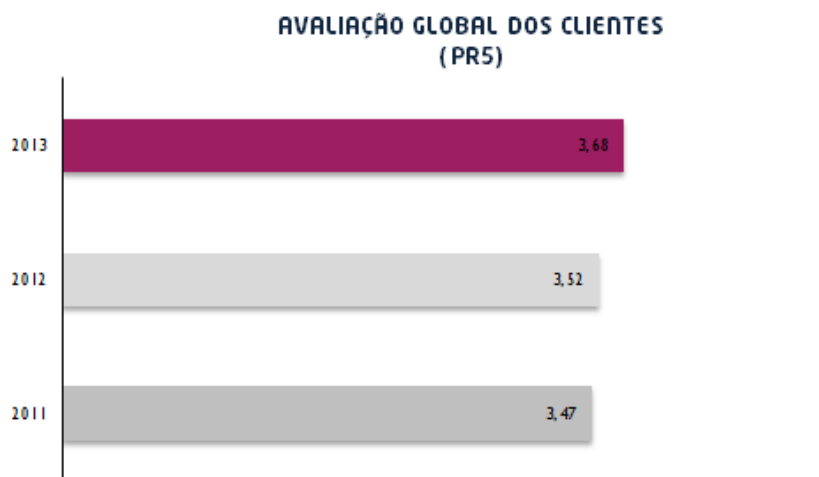


Avaliação da Satisfação dos Clientes

Em 2013 a AdZC realizou, novamente, a avaliação da satisfação dos clientes (**PR5**). Foi levado a cabo o processo relativo ao desempenho de 2012, com um procedimento idêntico ao do ano anterior, que consiste no preenchimento de um questionário, disponibilizado em versão digital, através do *site*, da AdZC, ou em versão papel.

Não foi operada qualquer alteração no questionário, utilizado nos dois últimos anos e que contém 18 questões sobre temas como a qualidade, fiabilidade e eficiência do serviço, a faturação, o comportamento dos colaboradores e o aspeto das instalações, entre outros, que cada cliente classifica de 1 (mínimo) a 5 (máximo).

O questionário prevê a possibilidade dos clientes apresentarem sugestões de melhoria.



Uma análise, aos resultados, permite afirmar que, globalmente foi conseguido uma melhoria do grau de satisfação dos clientes, com um incremento, no valor final, de 5%, relativamente ao ano anterior. Para este resultado contribuiu o aumento da classificação, em 67% das perguntas avaliadas.

No ano em análise a questão que se apresenta como a mais crítica, tendo em conta a pontuação obtida, é a referente à Fiabilidade do Sistema Coletor. Este tema tem estado em discussão, entre as partes, devido à afluência de águas pluviais às ETAR do sistema, que denuncia a existência de redes unitárias, na rede em baixa. Por forma a não penalizar os seus clientes, a AdZC tem estabelecido um procedimento para proceder a acertos na faturação, sempre que se verifiquem situações de elevada pluviosidade. No sentido contrário, com a classificação mais elevada encontramos duas questões relacionadas com a atitude, comportamento e apresentação dos colaboradores, da AdZC.



As medidas que a AdZC vindo a tomar, ao longo do tempo, têm permitido melhorar o seu desempenho e consolidar a imagem que tem, junto dos seus clientes, possibilitando, ano após ano, progredir no sentido da excelência.

Envolver os nossos *stakeholders*, no negócio, fortalece o relacionamento e melhora a confiança mútua



Princípios e Compromissos AdZC

Relação com os *Stakeholders*:

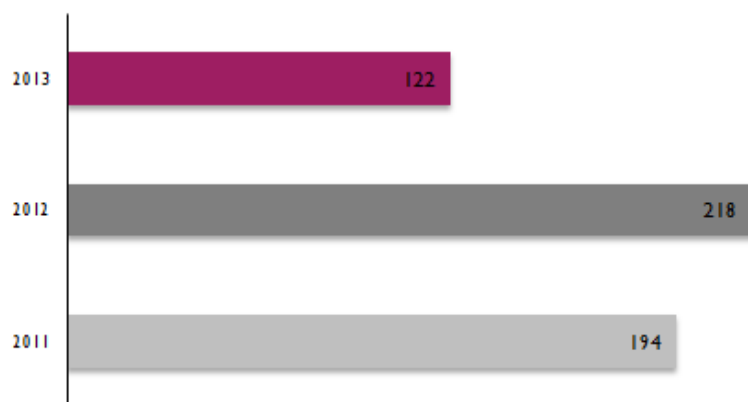
- Investir na Relação com os Fornecedores;
- Contribuir para a Dinamização do Tecido Empresarial Regional e Emprego Local;
- Promover uma Aproximação Crescente à Comunidade.

A consolidação da relação com os *stakeholders* 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

No sentido de dar uma resposta, cada vez melhor, ao compromisso assumido com os seus fornecedores e, apesar de todas as condicionantes que têm surgido, nos últimos anos, nomeadamente, a dificuldade ao nível das cobranças, que dilataram, muito, o PMR e as limitações no acesso ao financiamento, a AdZC conseguiu reduzir, significativamente, o PMP.

PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO (PMP)
(Dias)



Reduzimos Significativamente o PMP.

O processo de qualificação de fornecedores, implementado, continua a mostrar-se eficaz, uma vez que todos os fornecedores, da AdZC, assinaram a Declaração de Responsabilidade Social, onde se obrigam a cumprir um conjunto de requisitos de Responsabilidade Social. Comprometem-se, ainda, no decorrer da prestação de serviços, a participar nas atividades de monitorização, levadas a cabo pela organização, nomeadamente no apoio a auditorias e/ou verificações.

Com a implementação deste processo a AdZC, objetiva, também, que as modificações operadas, internamente, pelos seus fornecedores, para ir ao encontro dos compromissos assumidos, possam contribuir para a melhoria do desempenho destes, junto dos restantes clientes e fornecedores, dando um contributo significativo, para o desenvolvimento da Cadeia de Valor.



Os nossos fornecedores comprometem-se ao 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).

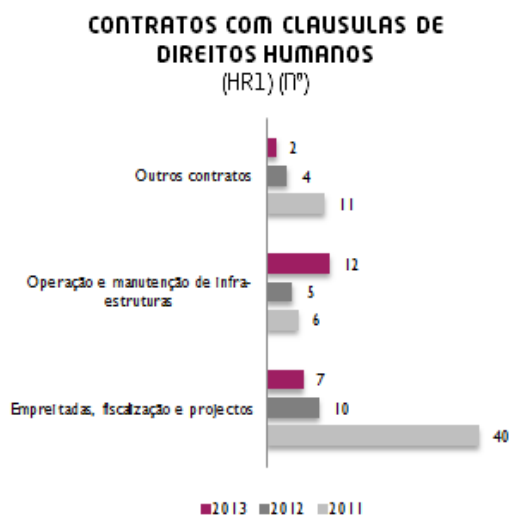
Para além da subscrição da Declaração de Responsabilidade Social, referida acima, algumas prestações de serviços reforçam a obrigatoriedade do cumprimento da legislação de SHST, através de requisitos do próprio contrato **(HR1)**.

Os fornecedores qualificados podem ser classificados como críticos, de acordo com determinados pressupostos, isto é, se o fornecimento ou a prestação de serviços, a desenvolver, envolve alguma das situações indicadas na figura abaixo.



As **melhorias** implementadas, pelos nossos **fornecedores**, decorrentes dos processos de **monitorização**, realizados pela **AdZC**, refletem-se nos **restantes clientes**, resultando numa melhoria efetiva na **cadeia de valor**

Em 2013 a AdZC estabeleceu, 21 contratos, com fornecedores críticos, de acordo com a figura seguinte, revelando um crescimento de cerca de 11%, face a 2012. Esta situação é atribuída ao número de contratos celebrados no âmbito da operação e manutenção de infraestruturas, que apresentaram um crescimento de cerca de 140%, o que é perfeitamente entendível, tendo em conta que a organização está na fase final de investimento e conseqüentemente de plena exploração. De acordo com o mencionado e, portanto, de forma previsível os contratos relacionados com empreitadas, fiscalização e projetos, sofreram, novamente, uma redução. Os considerados em “Outros”, foram reduzidos, sobretudo, devido às medidas de redução de custos implementadas.



Para além do processo de qualificação que, obviamente, tem lugar antes da prestação do serviço/fornecimento, a AdZC tem implementados, por forma a controlar os diversos compromissos assumidos no âmbito da qualificação, um processo de avaliação e outro de auditorias a fornecedores, que decorrem durante o período de vigência do contrato.

A avaliação consiste na atribuição de uma pontuação, a cada fornecedor e por cada contrato, consoante o cumprimento, ou não, dos critérios indicados na figura seguinte.

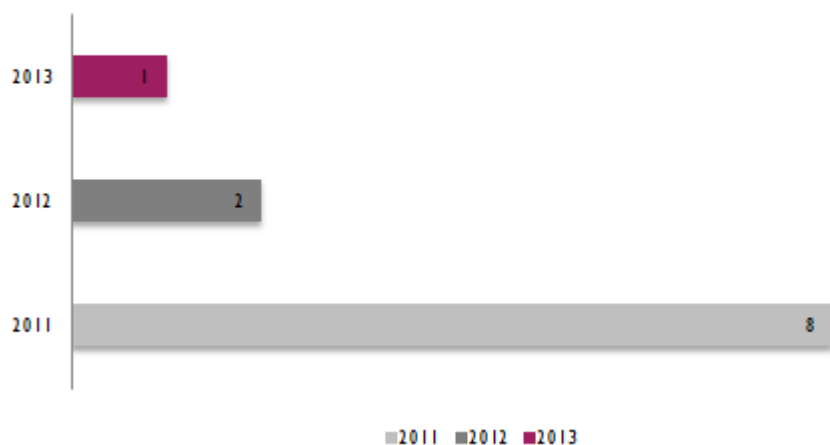




Em 2013 foram avaliados vinte e três (23) fornecedores críticos, relativamente ao ano em análise.

Em 2013, no que refere às auditorias a fornecedores, foi realizada uma (1) auditoria a fornecedores críticos, especificamente no âmbito do referencial SA 8000 (responsabilidade social), uma redução face ao ano anterior (**HR2**). Tratou-se de uma auditoria a um fornecedor *core*, realizada pela AdP, uma vez que são eles os detentores do contrato, sendo que a prestação de serviços abrange várias empresas do Grupo, entre elas a AdZC.

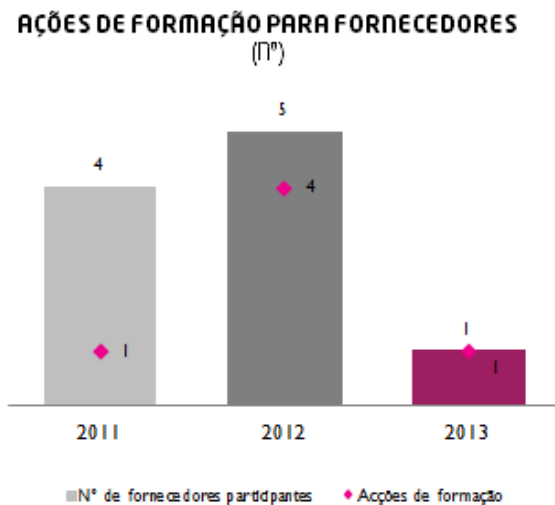
NÚMERO DE AUDITORIAS A FORNECEDORES (HR2) (nº)



A AdZC quer reforçar a sua ação social, disponibilizando-se, junto dos fornecedores, para os apoiar no desenvolvimento de planos de ação, que lhes permitam melhorar o seu desempenho no âmbito da segurança no trabalho.

Promovemos junto dos nossos *stakeholders* a participação em ações de formação por forma a que conheçam a cultura da organização e possam cooperar, ativamente, nos nossos processos de melhoria

Para que o relacionamento, estreito, que a AdZC procura estabelecer, com os seus fornecedores seja profícuo é necessário um conhecimento mútuo. Assim, a organização tem vindo a promover a realização de ações de formação onde, para além de comunicar a sua cultura, presta esclarecimentos e desenvolve um processo de integração de *stakeholders*, recorrendo à participação, de todos, com contributos para a melhoria do sistema.



No ano em análise foi realizada uma (1) ação de formação, sobre o tema segurança do pessoal afeto à execução e exploração das Instalações elétricas, aos colaboradores da empresa responsável pelo *outsourcing*.



A exigência ao nível da redução de gastos continua a ser um ponto sobre o qual existe uma preocupação, crescente, por parte da gestão. Em simultâneo existe um compromisso para com o desenvolvimento, da sua área de atuação, num contributo para o crescimento económico e para a criação de emprego. Desta forma e no sentido de dar resposta, a ambas as questões, a AdZC tem vindo a utilizar a central de compras do grupo AdP, para todas as aquisições possíveis, concretamente reagentes, viaturas e economato, obtendo economias de escala. Para os restantes produtos, recorre, sempre que possível aos fornecedores locais, o que depende da colocação no mercado de produtos que verifiquem as características exigidas, pelo AdZC, no âmbito da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social.

Existe, ainda, uma questão de cumprimento legal, isto é, para aquisições em que os valores envolvidos são superiores a um determinado montante, é necessário recorrer a contratação pública, inviabilizando qualquer política específica de contratação de fornecedores locais **(EC6)**.

Em 2013, a AdZC gastou com fornecedores locais, cerca de 24% do total gasto com fornecedores, valor idêntico ao ano anterior **(EC6)**.



No que se refere aos impactes provocados pelo normal funcionamento, da AdZC, na comunidade da sua área de intervenção, podem ser positivos e negativos **(SO1)**. Os primeiros resultam do cumprimento da missão para que foi criada e dão um contributo essencial para a melhoria da qualidade de vida das populações, concretamente a adução de água para consumo humano em quantidade e com elevados padrões de qualidade e o tratamento e rejeição das águas residuais produzidas.

Relativamente aos segundos, apesar de a organização ter vindo a fazer esforços no sentido de os eliminar/minimizar, existem casos em que se mantêm, mesmo com medidas implementadas, dada a proximidade com zonas

habitacionais ou de lazer. Estas situações dificultam a materialização do objetivo, o que obriga à definição, adicional, de procedimentos de análise, a realizar para cada instalação, nas etapas principais do processo, nomeadamente nas fases de conceção, construção e exploração, com a definição de formas de salvaguarda da ocorrência deste tipo de impactes **(SO9)**.

Na fase de conceção não existem impactes para a comunidade, mas são acautelados potenciais impactes futuros, aquando da realização da obra e da exploração de infraestruturas, nomeadamente:

- ✓ Visitas da equipa 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 ocorre 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.

Na integração e exploração de infraestruturas:

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



A AdZC tem vindo a implementar medidas que conduzam à minimização dos impactes negativos e à maximização dos impactes positivos, sobre as populações.

Face a todas estas situações é fundamental que a AdZC envolva a comunidade, na sua estratégia e que esta reconheça, a organização, como uma entidade parceira, com a qual tem estabelecida uma relação de confiança. Para que tal seja conseguido, é essencial adotar uma estratégia de comunicação biunívoca, que permita aproximar a empresa das pessoas possibilitando, de forma eficaz, dar-lhes a conhecer as decisões tomadas e receber informação, sobre as suas carências e expetativas.



Nesse sentido a AdZC, tem vindo a implementar vários mecanismos, sendo que em 2013 foram utilizados:

- ✓ Sistema de gestão de reclamações/sugestões (mail/correio ou presencial);
- ✓ Disponibilização de informações no sítio da *internet*;
- ✓ Placas de obra;
- ✓ Informação ao público em caso de interrupção de serviço;
- ✓ Visitas às instalações, incluindo o dia "Portas Abertas" dinamizado em todas as empresas do Grupo, para comemorar o 20º aniversário.



A Estratégia de Comunicação, da AdZC, privilegia a aproximação à Comunidade.



Apostamos na realização de ações de **educação /sensibilização ambiental**, para promover a **mudança de comportamentos**, relativamente ao **ambiente**, garantindo a **sustentabilidade dos recursos** e uma melhor **qualidade de vida**

Educação Ambiental

Outra forma de aproximação, à comunidade, é através da realização de atividades que promovam a interação com e entre as pessoas. Tendo em conta a área de atuação da AdZC, as atividades organizadas estão ligadas à temática do ambiente, objetivando proporcionar aos participantes, meios que lhes permitam a análise das situações, sob várias perspetivas, estimulando a cooperação entre os vários *stakeholders*.

Apesar de ambicionar abranger toda a população, a maioria das ações efetuadas tem como público-alvo, estudantes dos vários níveis de ensino, uma vez que são mais permeáveis a uma mudança de comportamento, relativamente ao meio ambiente, garantindo a sustentabilidade, a longo prazo e conseqüentemente a melhoria da qualidade de vida.



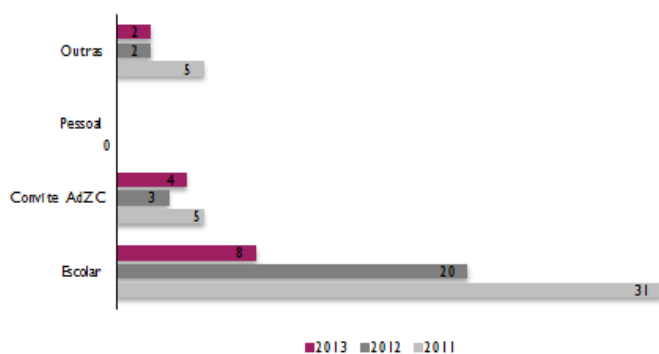
Em 2013 foram levadas a cabo as seguintes ações **(EC8)**:

- ✓ Visitas às instalações operacionais;
- ✓ Distribuição de material didático;
- ✓ Disponibilização de documentação/material técnico;
- ✓ Ações de sensibilização ambiental;
- ✓ *Website*.

A realização de visitas às instalações é a forma mais eficiente de apresentar, à comunidade, o trabalho desenvolvido pela organização, uma vez que os visitantes, ao contactarem, diretamente, com a realidade operacional, percebem, mais facilmente, os problemas que provocam algumas das ações, enraizadas no seu comportamento diário, num contributo, indubitável, para a mudança. Para além de mostrar o funcionamento das instalações e os processos envolvidos, objetiva a sensibilização para o consumo da água da torneira, evidenciando a qualidade deste bem essencial, bem como a preservação do recurso, com a devolução de água residual devidamente tratada, ao meio hídrico **(EC8)**.

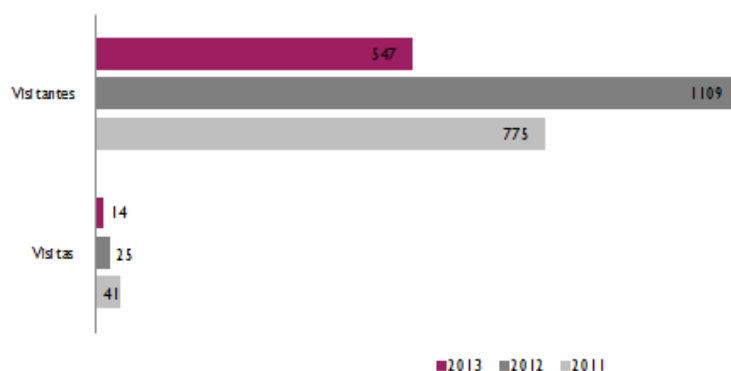


TIPO DE VISITAS (nº)



No ano de 2013, foram realizadas várias visitas às nossas infraestruturas, nomeadamente à ETA da Capinha (Fundão), ETA do Caldeirão (Guarda), ETAR do Fundão, ETAR de São Miguel (Guarda), ETA de Vascopeiro (Pinhel), ETAR de Seia e ETAR de Alvôco das Várzeas (Oliveira do Hospital), sendo que as concentraram maior número de visitas foram as primeiras quatro com 28%, 22%, 16% e 11%, respetivamente.

VISITAS E VISITANTES (nº)



Em 2013, quer o número de visitas, quer o de visitantes foi alvo de redução, em 44% e 51%, respetivamente. Esta situação prende-se, principalmente, à semelhança do ano anterior, com a dificuldade no financiamento das deslocações, por parte das escolas, devido à necessidade de redução de custos, imposta pela LOE 2013. Ainda assim, é importante referir que apesar de terem sido contabilizadas como apenas uma visita, os grupos que visitaram a ETAR do Fundão, deslocaram-se, no mesmo dia à ETA da Capinha.

Para dar resposta aos compromissos de melhoria contínua e envolvimento com os *stakeholders*, indo ao encontro das suas expectativas, a AdZC criou forma de receber o *input*, através da avaliação da visita, com recurso a um questionário, respondido no final, da mesma e a ser entregue, antes da saída. Continuam a persistir situações em que este procedimento não é cumprido e os questionários não são remetidos, à AdZC, impossibilitando uma análise completa.

Com o objetivo de melhorar a situação, a AdZC definiu, como meta, para 2013, a receção de pelo menos 80% de questionários, devidamente preenchidos. Apesar dos esforços encetados, para que fossem entregues/enviados todos os questionários, só foram rececionados 76%. Embora evidencie um aumento, face ao ano anterior, não foi atingida a meta estabelecida, pelo que para 2014 a meta mantém-se nos 80%.

A partir dos questionários de avaliação, analisados, foi possível apurar, em 94% dos casos, uma classificação positiva, da visita, sendo que 75% são distribuídos entre muito boa ou excelente. Relativamente ao ano anterior foi detetada uma redução.



A organização faz um esforço de adaptação da forma e conteúdo na comunicação, aos diferentes destinatários, uma vez que é fundamental para que a mensagem seja percecionada corretamente e consiga cumprir o seu objetivo.



Disponibilizamos instalações e dados técnicos para a realização de visitas, estágios e desenvolvimento de trabalhos académicos

Águas do Zêzere e Còa

A Águas do Zêzere e Còa (AZC) foi constituída em 2002 como uma sociedade anónima de direito privado e capital predominantemente público, tendo como proprietária a ANEP - Águas do Portugal e Associação de Municípios da Cova da Beira e os Municípios integrantes do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Còa.

Com a assinatura do Contrato de Concessão, foi atribuída a responsabilidade do controlo geral e supervisão do Sistema Multimunicipal por um período de 30 anos (ou respetivos, desde que o contrato de Saneamento de Águas e Resíduos de Águas tenha um prazo superior ao período de 30 anos) para o Município de Castelo de Branco, Castelo de Vide, Gouveia, Odivelas do Hospital, Sôa e Águeda do Balse, abrangendo uma área total de 1000 km².

Em 2010, a AZC foi designada como a entidade responsável pelo Saneamento de Águas e Resíduos de Águas do Município de Castelo de Branco, abrangendo uma área total de 1000 km².

A AZC dispõe de uma área de 4.294 km² (cerca de 7% do território nacional). A população residente é inferior a 230 mil habitantes, sendo uma área com uma densidade populacional de cerca de 20 habitantes/km².

Foi aprovada, a partir de 31 de Dezembro de 2008, uma Associação Portuguesa de Certificação (APCERT) e Certificação para Qualidade e Ambiente, com 7 de Junho de 2009 para Segurança.

Foi aprovada, a partir de 31 de Dezembro de 2008, uma Associação Portuguesa de Certificação (APCERT) e Certificação para Qualidade e Ambiente, com 7 de Junho de 2009 para Segurança.

Sistema Multimunicipal de Saneamento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còa

O Sistema Multimunicipal de Saneamento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còa foi dimensionado para tratar um caudal de efluentes domésticos e industriais de 11,8 milhões de litros de efluentes domésticos e 111 mil toneladas equivalentes.

O investimento total previsto de construção e instalação por 142 Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR), 108 Estações Elevatórias e 354 km de condutas subterráneas. A sua gestão e manutenção, incluindo o valor de instalação das infraestruturas, foram atribuídas em 2002.

Com a assinatura do contrato de Saneamento de Águas e Resíduos de Águas, o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água do Alto Zêzere e Còa tem capacidade para fornecer um caudal de água tratada de cerca de 17,3 milhões de m³ por ano.

Águas do Zêzere e Còa, S.A.
Rua do Brincado, Pórtico de Prata, 25 - 601 | 6300-760 Guarda (Portugal)
Tel. +351 271 225 3111 Fax +351 271 950 000 | gpc@azc.pt | www.azc.pt

Subsistema de Saneamento de Águas Residuais de São Romão

Águas do Zêzere e Còa, S.A.
Rua do Brincado, Pórtico de Prata, 25 - 601 | 6300-760 Guarda (Portugal)
Tel. +351 271 225 3111 Fax +351 271 950 000 | gpc@azc.pt | www.azc.pt

Subsistema de São Romão

O Subsistema de Saneamento de São Romão integra o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Còa através de infraestruturas que lhe conferem capacidade para servir cerca de 9.476 habitantes equivalentes do município de São Romão.

O investimento global neste subsistema foi de 2,3 milhões de euros.

A principal infra-estrutura deste subsistema é a Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) de São Romão, a qual, atualmente, trata 4.476 habitantes equivalentes do município de São Romão, o que corresponde a um caudal médio diário de água tratada de 193 m³/dia.

O investimento associado a esta infra-estrutura é cerca de 3 milhões de euros, realizado em 2005, pelo Fundo de Coesão da União Europeia.

Esquema de Tratamento da ETAR de São Romão

Subsistema de São Romão Município de São Romão

Características	Valor
Superfície	10,7 km ²
População	9.476 habitantes
ETAR	1
Estações Elevatórias	1
Condutas	1,5 km
Investimento	2,3 milhões de euros

Visitas

Prezados visitantes, este folheto contém algumas normas de segurança e ambiente na realização de visitas para que todos tenham a melhor conduta durante a visita.

Requisitos Gerais:

- A visita só poderá ter início depois de se apresentarem pelo grupo ao encarregado de Responsabilidade (devidamente identificado) e se se verificarem as condições de segurança, saúde e ambiente necessárias.
- Todos os visitantes devem ser portadores de Bilhete de Identidade ou de outro documento de identificação.
- Os grupos formados não podem exceder os 15-20 elementos, no entanto, os grupos com mais de 10 anos não devem exceder os 10 elementos.
- Cada grupo de visita necessita sempre de ser acompanhado por pelo menos dois responsáveis do respetivo estabelecimento de ensino.
- A empresa não disponibiliza transporte aos visitantes.
- Os visitantes devem cancelar em equipamento(s) de proteção caso a responsabilidade de quem se encontra no local de estabelecimento de ensino é sua pertença.

Instruções de Segurança e Ambiente:

- É imprescindível a todos a atenção às regras de circulação devidamente estabelecidas, bem como a áreas de acesso restrito.
- Os visitantes não podem fumar nas instalações sem acompanhamento de um colaborador da AZC.
- Cumprir as instruções de segurança e saúde de forma a não causar danos pessoais e materiais de instalação.
- Não utilizar as ruas de acesso, condutas e valas de emergência.
- Evitar entrar de áreas com indicação de risco subterrâneo de perigo ao nível do solo.
- Mantêr as áreas indicadas limpas e arrumadas.
- Não abandonar materiais fora das áreas designadas.
- Não fumar, comer ou beber nas instalações.
- Não tocar qualquer tipo de equipamento ou qualquer tipo de produto nas instalações.
- Usar sempre que necessário os Equipamentos de Proteção Individual.

Principais riscos/perigos no decorrer da visita:

- Risco de afogamento.
- Risco de queda.
- Risco de contaminação com o manuseio de produtos químicos e produtos, incluindo o ardo de ardo, para a realização de trabalhos necessários em áreas de acesso restrito.
- Risco de acidentes.
- Risco de lesões e irritações cutâneas.

Em caso de emergência
Ligue 112

* Não se responsabiliza mais próximo * Nunca usar um elevador para si que não tem capacidade de emergência * Atende-se de forma correta as instruções * Manter a distância de segurança de todos os visitantes * Não parar nas portas de saída * Não se aproximar do ponto de acesso indicado pelo responsável pela visita.



Os Folhetos disponibilizados, aquando das visitas, possuem informações que possibilitam a consolidação dos conhecimentos adquiridos nas visitas às instalações:

- ✓ Dados gerais;
- ✓ Descrição da instalação;
- ✓ Descrição do processo de tratamento;
- ✓ Instruções de Segurança e Ambiente e Riscos/Perigos;
- ✓ Procedimentos em caso de emergência.

Subsistema do Sabugal

O Subsistema do Sabugal é um dos principais subsistemas do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Zêzere e Còia. Está dotado de infraestrutura que lhe confere capacidade para servir cerca de 24.300 habitantes residentes. O investimento global neste subsistema foi de 20,2 milhões de euros.

A sua principal infraestrutura é a Estação de Tratamento de Água (ETA) do Sabugal. Foi dimensionada para satisfazer os requisitos de abastecimento de água dos municípios do Sabugal, Balsemão, Figueira de Castelo Rodrigo, Almeida, Gouveia (Salgueira) e Penamacor (Vila de São Pedro) e produz um milhão de litros por dia em média (17 000 m³/dia).

O investimento associado à infraestrutura é de cerca de 4 milhões de euros, financiado em 6,2% pelo Fundo de Coesão da União Europeia.

Esquema de Tratamento da ETA do Sabugal

Telegestão

A telegestão consiste nos processos de controlo da qualidade da água e estabilidade dos fluxos que se encontram à gestão avançada de sistemas de abastecimento e saneamento que integram a aplicação de ferramentas e sistemas tecnológicos associados a sistemas urbanos de água.

A telegestão constitui uma daso ferramentas que integram a telegestão, consistindo na monitorização em tempo real das grandezas físicas e da qualidade da água permitindo o comando remoto de válvulas, bombas e a análise dos padrões de funcionamento através da utilização de métodos.

Além disso, a aplicação permite a telegestão e a melhoria operacionalização dos recursos de campo, tornando possível atingir elevadas níveis de serviço, aumentando a qualidade do serviço prestado de água e melhorando a sustentabilidade do sistema através da telegestão avançada de sistemas de abastecimento de água.

Mapa do Sistema Multimunicipal

Município	População (2011)	Superfície (km²)
Alameda	12.000	150
Balsemão	8.000	100
Figueira de Castelo Rodrigo	10.000	120
Gouveia	15.000	200
Penamacor	12.000	150
Sabugal	18.000	250

Visitas

Previamente à visita, os visitantes devem seguir normas de segurança e ambiente na realização de visitas, para que todos tenham a melhor experiência durante a visita.

Requisitos Gerais:

- A visita só poderá ter no máximo 10 pessoas por grupo, sendo o termo de Responsabilidade devidamente preenchido e em conjunto com o responsável da visita.
- Todos os visitantes devem ser portadores de B. de Segurança, no seu documento de identificação.
- Os grupos visitantes não podem exceder os 15 a 20 minutos, nos horários de funcionamento do sistema de abastecimento de água.
- Os grupos de visita deverão ser acompanhados por pessoal técnico, não responsável pela gestão e abastecimento de água.
- A empresa não disponibiliza transportes para visitas.
- Os visitantes devem assinar um registo (check-in) no processo de visita, sob a supervisão do responsável de visita, no local de abastecimento de água.

Instruções de Segurança e Ambiente:

- É estritamente proibido o acesso a áreas fora do circuito previamente estabelecido, bem como a áreas de acesso reservado.
- Os visitantes não podem fumar nem consumir bebidas alcoólicas no equipamento de um visitador de AdZC.
- Cabe ao visitante a responsabilidade de manter a segurança e o ambiente durante a visita.
- Os visitantes devem utilizar sempre o sentido de circulação estabelecido.
- Os visitantes devem utilizar sempre o sentido de circulação estabelecido.
- Os visitantes devem utilizar sempre o sentido de circulação estabelecido.
- Os visitantes devem utilizar sempre o sentido de circulação estabelecido.
- Os visitantes devem utilizar sempre o sentido de circulação estabelecido.
- Os visitantes devem utilizar sempre o sentido de circulação estabelecido.

Principais riscos/perigos no decorrer da visita:

- Risco de choque elétrico:** Evitar tocar em partes metálicas não isoladas, sendo proibido tocar em partes metálicas não isoladas.
- Risco de queda:** Evitar andar em áreas de risco de queda, sendo proibido andar em áreas de risco de queda.
- Risco de contaminação:** Evitar tocar em partes metálicas não isoladas, sendo proibido tocar em partes metálicas não isoladas.
- Risco de acidente:** Evitar andar em áreas de risco de acidente, sendo proibido andar em áreas de risco de acidente.

Em caso de emergência
Ligação 112

Nota importante: Esta visita é realizada para a água tratada, sendo proibido beber a água tratada. Não é permitida a utilização de equipamentos de proteção individual (EPI) durante a visita.

Águas do Zêzere e Còia

A Águas do Zêzere e Còia (AdZC) foi constituída em 2008 como uma sociedade anónima de direito privado e capital exclusivamente público, tendo como acionistas e AP: Águas de Portugal, a Associação de Municípios de Còia de Beira e os municípios do sistema de abastecimento de águas do Sudoeste Alentejano e do Alentejo Central (Sudoeste Alentejano e Alentejo Central, Freguesia de Castelo Rodrigo, Freguesia de Almeida, Freguesia de Gouveia, Freguesia de Penamacor, Vila de São Pedro e Sabugal).

Em 2008, a AdZC foi aprovada e constituída pelo Conselho de Regulação da Água e do Saneamento de Portugal (CRAS) para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còia.

Em 2009, a AdZC foi aprovada e constituída pelo Conselho de Regulação da Água e do Saneamento de Portugal (CRAS) para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còia.

A AdZC abrange uma área de 4.394 km², com 1,7% de território nacional. A população residente é inferior a 200 mil habitantes, tendo uma densidade populacional de cerca de 35 habitantes/km².

Em 2008, a AdZC foi aprovada e constituída pelo Conselho de Regulação da Água e do Saneamento de Portugal (CRAS) para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còia.

A AdZC abrange uma área de 4.394 km², com 1,7% de território nacional. A população residente é inferior a 200 mil habitantes, tendo uma densidade populacional de cerca de 35 habitantes/km².

Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còia

O Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còia foi dimensionado para garantir o tratamento de águas residuais e um tratamento a cerca de 149 mil habitantes dos municípios do Alentejo Central, Alentejo Sul, Alentejo Leste, Freguesia de Castelo Rodrigo, Freguesia de Almeida, Freguesia de Gouveia, Freguesia de Penamacor, Vila de São Pedro, Sabugal e Vila de São Pedro.

O funcionamento deste sistema está assegurado por 122 estações, 17 Estações de Tratamento de Água (ETA), 91 Estações Residuais e 1.504 km de condutas abastecedoras. A sua gestão e manutenção encontra-se sob a responsabilidade da AdZC, sendo o investimento total de 20,2 milhões de euros.

Com a conclusão do projeto de investimento de 2008 para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còia, bem como a conclusão do projeto de investimento de 2011 para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Águas Residuais do Alto Zêzere e Còia, a AdZC passou a ser responsável pela gestão e manutenção do sistema de abastecimento de águas residuais do Alto Zêzere e Còia.

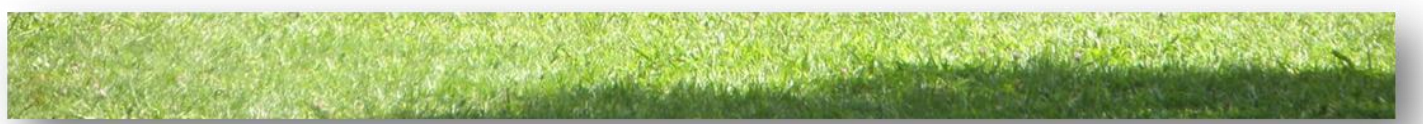
Águas do Zêzere e Còia SA
Rua do Município, Freguesia de Almeida, 11 - 1300-000 Gouveia, Portugal
Tel: +351 211 226 517 | Fax: +351 211 214 195 | geral@adzc.pt | www.adzc.pt

Subsistema de Abastecimento de Água do Sabugal

ÁGUAS do ZÊZERE e CÒIA
Rua do Município, Freguesia de Almeida, 11 - 1300-000 Gouveia, Portugal
Tel: +351 211 226 517 | Fax: +351 211 214 195 | geral@adzc.pt | www.adzc.pt

Uma situação frequente é o pedido, à AdZC, por parte de instituição de ensino (profissional e superior), para disponibilização de dados operacionais, a fim de serem utilizados em trabalhos académicos, a vários níveis, concretamente, de licenciatura, mestrado e pós-graduação.

A maior parte das ações desenvolvidas, ao longo de 2013, tiveram como parceiras entidades públicas, da área de intervenção da AdZC, nomeadamente Agrupamentos de Escolas de vários municípios, em maior número e empresas municipais e juntas de freguesia, com menor expressão.





A Águas do Zêzere e Côa em parceria com o Serviço Educativo do Teatro Municipal da Guarda (TMG) continua a desenvolver o Projeto **AQUA CRIATIVA**, que tem tido como objetivo primordial a interligação da temática da água como recurso essencial à vida, com atividades e eventos de ordem cultural, artística e educativa, dirigidas a um Público diversificado, desde alunos da comunidade educativa até à comunidade geral, adequando as atividades conforme a especificidade de cada grupo.

Para tal, o projeto foi concretizado com uma variada programação com vista à sensibilização para a necessidade de preservação dos valores ambientais e ecológicos num mundo em constante mudança.

Com a preocupação de promover o uso racional da água, a AdZC em colaboração com a Santa Casa da Misericórdia do Sabugal, desenvolveu uma ação de sensibilização, inserida nas atividades realizadas nos meses de férias, para as 45 crianças que frequentam o Centro Infantil Riba Côa.

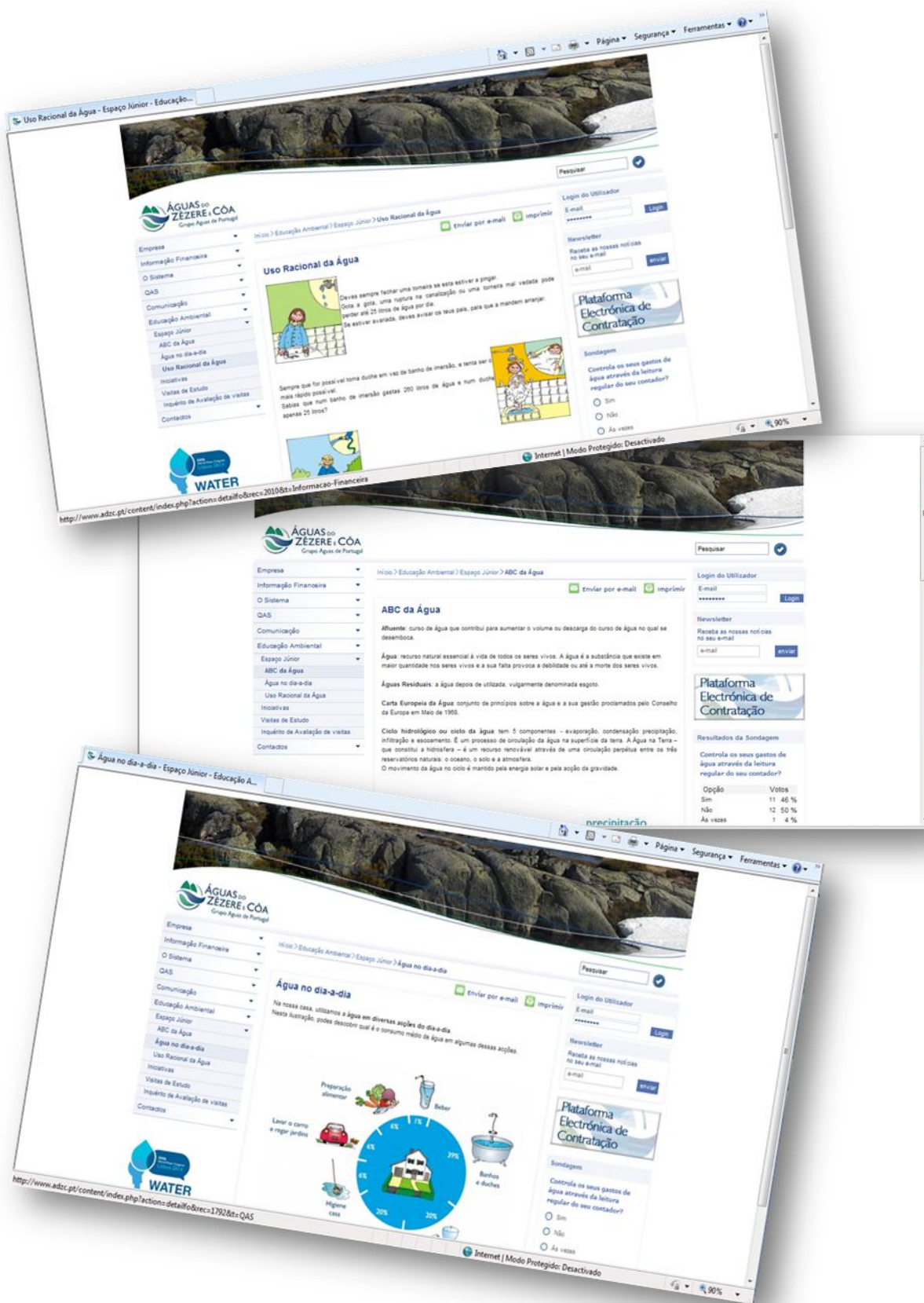
A ação abordou o vital ciclo da água e explicou o porquê da necessidade de poupar o mais precioso recurso natural da terra. Como complemento desta iniciativa, a AdZC, distribuiu pelos alunos CD's "Zéthoven e o Ambiente" com jogos interativos sobre o ciclo da água e o cantil "Água da torneira a boa escolha".



Aderimos ao programa de "Portas Abertas" que o grupo Águas de Portugal dinamizou durante o mês de outubro para assinalar o seu 20º aniversário e o dia Nacional da Água (1 de outubro). Proporcionámos visitas guiadas nas ETA do Caldeirão, Sabugal e da Sr.ª do Desterro.

Esta iniciativa permitiu à população da área de intervenção, da AdZC, conhecer a complexidade das atividades e processos que estão associados à prestação de um serviços contínuos, tão intrinsecamente ligados, à vida das populações que se tornam praticamente invisíveis, tal a relevância para a comunidade.

Para além das atividades, presenciais, já descritas, a AdZC mantém, no seu site, uma área dedicada à Educação Ambiental, onde é possível proceder à marcação de visitas de estudo, responder ao questionário de avaliação das mesmas e consultar uma área denominada Espaço Júnior, onde estão disponíveis informações sobre o recurso água, com uma linguagem adequada e aproveitando a relação que os mais pequenos possuem, com as novas tecnologias.

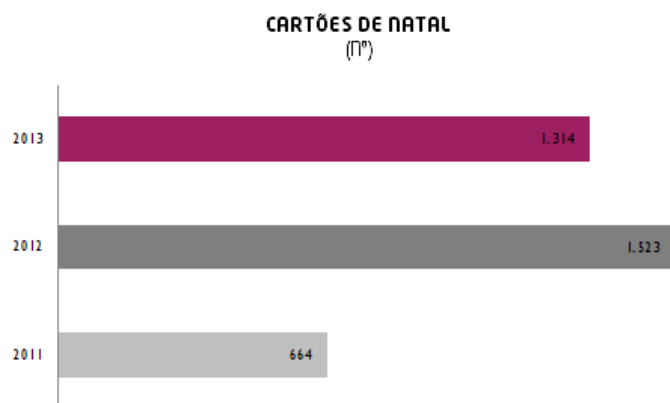


A AdZC está inserida na comunidade que integra pelo que participa, de forma ativa, em questões ambientais, sociais e de saúde pública, locais

Responsabilidade Social

No âmbito da estratégia de responsabilidade social interna, da AdP, a verba angariada com o envio dos cartões de Natal, no ano em análise, mantendo o mesmo procedimento (entrega de 50 cêntimos, por cada postal de Natal eletrónico, enviado pelos colaboradores das empresas do Grupo), será totalmente aplicada em projetos sociais. O grande objetivo da edição de 2013 consiste em duplicar o número de bolsas de estudo concedidas, em 2012 no âmbito do Programa “Bolsas de Estudo AdP”, através do qual são atribuídas Bolsas de Estudo para o Ensino Superior aos filhos dos colaboradores do grupo Águas de Portugal que evidenciem dificuldades financeiras e que tenham tido um aproveitamento escolar excelente.

Em 2013 os colaboradores da AdZC reduziram, em 14%, o número de cartões de Natal enviados, perfazendo um total de 1.314 cartões que se traduziu num donativo de 657€ (EC8).



Pelo terceiro ano consecutivo, a AdZC promoveu, internamente a campanha de Natal, “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”, com vista à

angariação de roupas e acessórios para bebés, brinquedos, roupas, calçado (adulto/criança), livros e material escolar.

Os géneros recolhidos nesta campanha, foram entregues a uma instituição de solidariedade social da região, nomeadamente, à Casa da Sagrada Família, instituição que acolhe meninas dos 4 aos 18 anos.

A adesão a entidades de carácter profissional, técnico e industrial, ambiental, social e cultural, da AdZC, no ano em análise, manteve-se equilibrada.

TIPO	ASSOCIAÇÃO
Core Business	APDA
Ambiental, Social e Cultural	ENERAREA
Empresarial e Industrial	NERGA

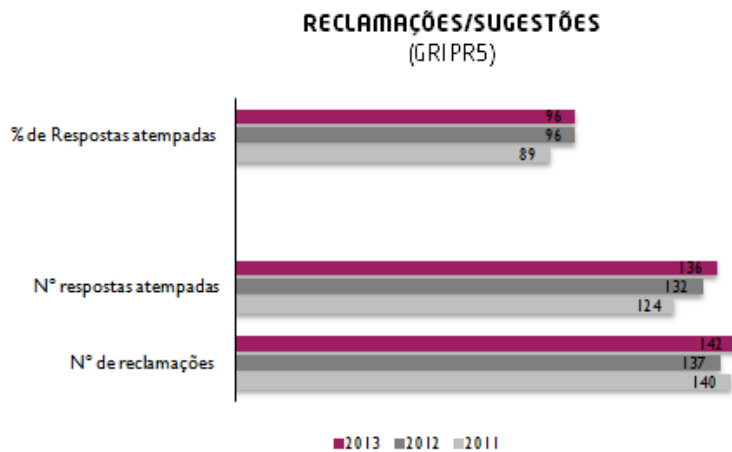


Ao longo deste relatório já foi referida, inúmeras vezes, a existência de um sistema de Sugestões/Reclamações **(PR5)**, através do qual os seus *stakeholders* podem dar a conhecer, à AdZC, as suas necessidades, expetativas e opiniões, acerca do desempenho da organização.

Diligenciando, sempre, no sentido da melhoria contínua, a AdZC definiu, que a partir do segundo semestre de 2012, o prazo máximo de vinte e dois dias úteis, para responder no âmbito deste processo, deveria ser reduzido para quinze dias úteis, objetivando respostas mais céleres e resoluções mais rápidas, dos processos.

Em 2013 foram registadas mais 4% de constatações, relativamente ao ano anterior, sendo que o número de respostas, atempadas, aumentou cerca de 3%. No total cumpriram os requisitos para 96% das respostas, idêntico ao ano anterior **(SO1)**.

O objetivo estabelecido, para 2013, de 100% de respostas, dentro do prazo, não foi atingido, pelo que se mantém para 2014.



Não foi registada qualquer reclamação, de clientes, relativas a violação de privacidade e perda de dados **(PR8)**.



A implementação de **Investigação e Desenvolvimento e Inovação** tem sido **fundamental** para responder, de forma eficaz aos **desafios** e permitir a **sustentabilidade do negócio**

DINAMIZAR A INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO (I&D)

Em 2013, a AdP, no sentido de promover o desenvolvimento de atividades inerentes aos processos de Investigação e Desenvolvimento e Inovação decidiu criar, com as suas participadas, uma rede, designada por Rede I&DI, por forma a sistematizar informações sobre problemas, ideias e necessidades das empresas, nesta área de atuação.

A referida rede tem como objetivo o envolvimento no levantamento de necessidades e atuará, ao nível da disseminação do conhecimento através da promoção, organização e realização de ações, bem como na implementação e gestão de uma plataforma de I&D e Inovação, onde, para além de outras situações se pretende promover/divulgar soluções (produtos/serviços) de inovação, existentes no Grupo.

Tendo em conta a conjuntura atual, é objetivo da rede a identificação de programas de investimento nacionais e internacionais, por forma a garantir novas formas de financiamento. A realização de *networking* junto das universidades/unidades de investigação, nas áreas de especialização/competências existentes nas diversas empresas, sensibilizando os *stakeholders* nacionais e internacionais para as necessidades do Grupo, será fundamental para fomentar o desenvolvimento de projetos de inovação com recurso à promoção de mestrados/doutoramentos, em ambiente empresarial.

É, também, objetivo a elaboração de candidaturas e a conceção, planeamento, orçamentação e gestão de projetos I&DI direcionados para temas prioritários, identificados nas diversas organizações.

Desta forma, será essencial a colaboração de todos para que o contributo da AdZC seja decisivo, simultaneamente no cumprimento dos objetivos da rede I&D I e no desenvolvimento, desta área, dentro da organização.



O grupo AdP criou a Rede I&D Inovação, da qual a AdZC faz parte, com o objetivo de dinamizar esta área, nas várias empresas e promover a realização de atividades que as impulsionem junto dos seu *stakeholders*.

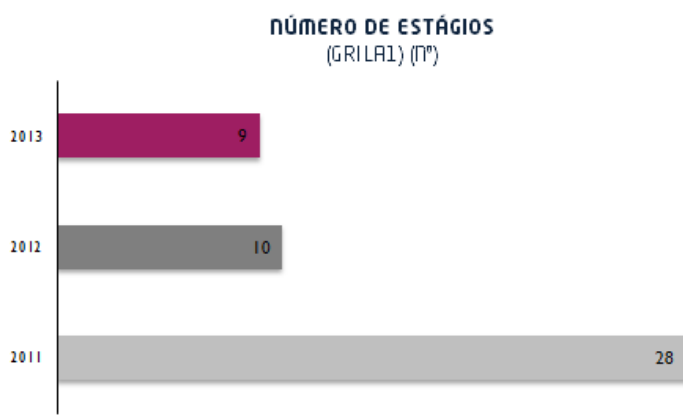
CRIAÇÃO DE PARCERIAS EM COOPERAÇÃO COM OS MEIOS ACADÉMICO E EMPRESARIAL, COM VISTA À PROMOÇÃO DA I&D, COLABORAR EM PROJETOS DE DEMONSTRAÇÃO TECNOLÓGICA E APOSTAR NA INOVAÇÃO COMO FATOR DE PROMOÇÃO DA COMPETITIVIDADE E DA SUSTENTABILIDADE

Em paralelo com a participação na rede I&D do Grupo, a AdZC tem vindo a manter 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. Um contributo fundamental para aumentar o nível de

competências, bem como para o desenvolvimento de novos processos/procedimentos, nas várias áreas de negócio, promovendo o aumento da eficiência.

A AdZC colabora, ainda, com a disponibilização das instalações para a realização de estágios, visitas pedagógicas e técnicas e a cedência de dados, técnicos e operacionais, para o desenvolvimento de trabalhos académicos de cursos técnicos, licenciaturas, mestrado e pós-graduações.

Em 2013 foram realizados nove (9) estágios curriculares, menos um que no ano anterior, o que equivale a uma redução de 10%. Cinco (5) decorreram na área operacional e quatro (4) na área de Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS). De acordo com a indicação dos Recursos Humanos a redução significativa, que se verificou nos dois últimos anos, está diretamente relacionada com dificuldades financeiras das instituições de ensino que as levou a reduzir, substancialmente, os pedidos de estágio.



Em 2013, a organização estabeleceu com a Universidade da Beira Interior (UBI) e o Instituto Politécnico da Guarda (IPG) uma parceria para integrar, como entidade participante, um Projeto de Investigação Exploratória, denominado Monitorização do Consumo de Drogas de Abuso através da análise de águas residuais em Portugal: Estudo-Piloto na Região da Guarda. A AdZC proporciona instalações em contexto real de funcionamento, permitindo às instituições científicas efetuar ensaios a partir de dados reais, com a obtenção de resultados com elevado nível de aplicabilidade e uma utilização eficiente do investimento, permitindo, à organização apresentar elevados níveis de inovação (**EN12**).

Para além desta, a AdZC manteve outras parcerias e projetos, ainda em curso, que tiveram início em anos anteriores.



POTENCIAR A PARTILHA DE CONHECIMENTO E A TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

A partilha, sistemática, de conhecimento, com os seus *stakeholders*, ocorre com recurso a várias situações, já mencionadas ao longo do presente relatório, nomeadamente a criação de grupos de trabalho, apresentações, reuniões, formação, estágios, visitas a infraestruturas, disponibilização de informações relevantes no *site* ou diretamente ao requisitante, comunicações através dos Média, participação em projetos científicos, entre outras.

Em 2013, a AdZC recebeu um grupo de alunos do curso de Comunicação e Relações Públicas, do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), para realizarem um trabalho no âmbito da unidade curricular “Planeamento e Comunicação Empresarial”.

Fica estabelecido a deslocação dos alunos, à AdZC, duas vezes por semana, durante três meses, para acompanharem as atividades do Gabinete de C&I, permitindo, deste modo, um contacto direto com o mundo real do trabalho de um profissional de Relações Públicas.

Em 2014, a AdZC irá manter esta parceria de articulação entre a saída do sistema educativo e a inserção no mundo de trabalho.



No que se refere a apresentações, no ano de 2013, a AdZC participou em:

- ✓ IV Jornadas de Engenharia AdP;
- ✓ Importância dos Efluentes das Queijarias na Eficiência das ETAR- Município de Seia.



2. Anexos

3.1. Siglas

A	
ACT	Autoridade para as Condições de Trabalho
AdP	Águas de Portugal
AdT/MAD	Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro
AdZC	Águas do Zêzere e Côa
AICR	Auditoria Interna e Controlo de Risco
APA	Agência Portuguesa do Ambiente
APCER	Associação Portuguesa de Certificação
APDA	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
ARCE	Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
B	
BEI	Banco Europeu de Investimento
C	
C&I	Comunicação e Imagem
COP (CO, NP, OE e SL)	Centro Operacional(Centro Oeste, Norte, Oeste e Sul)
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
COVNM	Compostos Orgânicos Voláteis não Metálicos
CPC	Conselho de Prevenção da Corrupção
CE	Cenário de Emergência
D	
DRHC	Direção de Recursos Humanos Corporativos
E	
EN	Utilizado para designar norma europeia na designação da norma
ENERAREA	Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior
EPNAZE	Equipa de Protecção da Natureza e Ambiente em Zona Especifica
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
F	
G	
GEE	Gases com Efeito de Estufa
GPL	Gás de Petróleo Liquefeito
GRE	Gestão de Risco Empresarial
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>
H	
I	
IARAI	Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais
I&D I	Investigação e Desenvolvimento e Inovação
IFDR	Instituto Financeiro de Desenvolvimento Regional
IGAMAOT	Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território
IPAR	Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
ISO	<i>International Standard Organization</i>
J	
K	
L	
LOE	Lei do Orçamento de Estado
M	
m€	Mil Euros
M€	Milhões de Euros
Mm ³	Milhões de metros cúbicos

N	
NERGA	Núcleo Empresarial da Região da Guarda
NO _x	Óxido de Azoto
NP	Norma Portuguesa
O	
OHSAS	<i>Occupational Health & Safety Advisory Services</i>
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONG	Organização não Governamental
OPT	Orçamento e Proposta Tarifária
P	
PCG	Planeamento e Controlo de Gestão
PCQA	Plano de Controlo da Qualidade da Água
PCQAR	Plano de Controlo de Qualidade de Águas Residuais
PCQI	Plano de Controlo da Qualidade Interno
PDP	Plano de Desenvolvimento Pessoal
PE	Ponto de Entrega
PGA	Plano de Gestão Ambiental
PMP	Prazo Médio de Pagamento
PMR	Prazo Médio de Recebimento
POVT	Programa Operacional Valorização do Território
PPRE	Plano de Prevenção e Resposta a Emergências
PREn	Plano de Racionalização de Energia
PT	Posto de Transformação
Q	
QAS	Qualidade, Ambiente e Segurança
QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional
R	
R&C	Relatório e Contas
S	
SA	<i>Social Accountability</i>
SGPS	Sociedade Gestora de Participações do Estado
SHST	Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
SITE	Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente
SO _x	Óxido de Enxofre
SRE	Sistema de Responsabilidade Empresarial
STAL	Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
T	
TMG	Teatro Municipal da Guarda
U	
UBI	Universidade da Beira Interior
UNPA-PD	Unidade de Negócio Água Produção e Depuração
UV	Ultra Violeta
V	
VIH	Vírus da Imunodeficiência Humana
W	
X	
Y	
Z	
ZEC	Zona Especial de Conservação
ZPE	Zona de Protecção Especial

3.2.GLOSSÁRIO

A	
Acidentes	Foram contabilizados apenas os acidentes que deram origem a comunicações ao seguro.
B	
C	
Consumo de papel	Na contabilização da quantidade de papel consumida foram considerados papel em formato A4, A3, rolos para a plotter, outros tipos de papel, nomeadamente os envelopes e cartões. Os volumes de combustível foram convertidos em energia (GJ) de acordo com o protocolo de indicadores de Desempenho Ambiental (GRI).
Conversão de Energia	Consumo de gásóleo = Consumo de gásóleo (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 electricidade =Consumo de electricidade (MWh)*3,6 (GJ/MWh) Consumo de energia primária = Consumo de electricidade (MWh)*3,6 (GJ/MWh)* 1,41(GJ energia primária/ GJ electricidade)
Custos com colaboradores	Custos com colaboradores = Custos com o pessoal + Benefícios dos colaboradores
Custos Operacionais	Custos Operacionais=CHVMC + FSEs + Amortizações + Outros
D	
Dados utilizados no Relatório de Sustentabilidade	Os dados reportados no Relatório de Sustentabilidade relativamente a 2013 são referentes a 31 de Dezembro de 2013. Caso contrário é indicado no texto.
E	
Eficiência das Estações Elevatórias	Valor de referência constante do Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos Prestados aos utilizadores (2ª geração do sistema de avaliação), versão de setembro de 2012
Estado	Estado= Imposto sobre o rendimento + impostos
Emissões GEE	Os factores de emissão para o cálculo das emissões GEE Electricidade: 230 g CO ₂ /KWh x 10-6 gCO ₂ /KWh (Fonte: SIA da ERSE (Média dos valores mensais de 2010) Combustíveis: (Fonte: Declaração da Comissão n.º 2007/589/, 18 de Julho) Gasolina: 0,0686 tonCO ₂ /GJ Gásóleo: 0,0741 tonCO ₂ /GJ GPL: 0,063 ton CO ₂ /GJ
Emissões NO _x , SO _x e COVNM (Fontes móveis)	Fonte: IPCC 2006 Gasolina: 0,6 KgNO _x /GJ; 0,075 KgSO _x /GJ; 1,5 KgCOVNM/GJ Gásóleo: 0,8 KgNO _x /GJ; 0,21 KgSO _x /GJ; 0,2 KgCOVNM/GJ
F	
Fornecedores de Capital	Fornecedores de Capital= Juros de empréstimos financeiros
Fornecedores Locais	Fornecedores localizados na área da Concessão
Falhas no abastecimento	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.
G	
H	
I	
Investimento na Comunidade	Investimento na comunidade = Donativos
Interrupção no Abastecimento	Interrupções no abastecimento com duração superior a seis (6) horas
J	
K	
L	
Lamas Produzidas	Os valores de lamas produzidas refere-se a peso real
M	
Municípios do Mondego Superior	Aguar da Beira, Calorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Oliveira do Hospital e Seia
N	
Número de Colaboradores	O número de colaboradores apresentado diz respeito ao valor observado a 31-12-2013
O	
Ocupação de áreas protegidas	Não foram contabilizadas áreas ocupadas pelas redes adutora e de emissários.
P	
Q	
Qualidade da água	Qualidade da Água = (análises realizadas à qualidade da água para consumo humano de entre as requeridas pela legislação/ análise requeridas à qualidade da água) x (conformidade de análises da água/análises realizadas à qualidade da água) (%)
Qualidade das águas residuais rejeitadas	Qualidade das águas residuais rejeitadas=(análises realizadas de acordo com a licença de descarga/análises requeridas pela licença de descarga) x (análises conforme a licença de descarga/análises requeridas com VLE)(%)
R	
Receitas	Receitas = Vendas + Prestação de Serviços + Proventos financeiros+ Outros Proventos Operacionais+ Vendas de Activos + Outros
S	
Simbiose	Uma relação mutuamente vantajosa entre dois ou mais organismos vivos de espécies diferentes. Na relação simbiótica os organismos agem ativamente, em conjunto, para proveito próprio.
Sistema inicial/base	Conjunto dos dez municípios iniciais do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Còa (Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda, Penamacor, Pinhel, Sabugal)
T	
Taxa de Cobertura Potencial	Taxa de cobertura em função da capacidade instalada
Taxa de Frequência	Taxa de frequência = N.º acidentes / N.º horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Doenças Profissionais	Taxa de doenças profissionais =N.º doenças profissionais/N.º horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Gravidade	Taxa de Gravidade = N.º dias perdidos / N.º horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Absentismo	Taxa de Absentismo = N.º Horas de ausência/ N.º Horas potências x 100
Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade = N.º saídas / total de trabalhadores no ativo
U	
V	
W	
X	
Y	
Z	

3.3. ÍNDICE GRI

Águas do Zêzere e Côa	
Página	
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
1.1	Mensagem do Presidente 5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades 15-22, 24-28, 34, 35, 43, 51, 53, 60, 67, 87, 88, 97
2. PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1	Nome da organização 10
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços 8,10,35
2.3	Estrutura operacional da organização 11-12, 23
2.4	Localização da sede da organização 3
2.5	Países em que a organização opera 10
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização 10, 23
2.7	Mercados servidos 10, 89
2.8	Dimensão da organização 10-11, 36, 38, 52
2.9	Mudanças significativas realizadas durante o período coberto pelo relatório 9, 11-12, 89
2.10	Prémios/reconhecimentos recebidos 5, 9, 21, 90
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO	
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 Côa (cont.)		Página
Âmbito e Limites do Relatório		
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 afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos e/ou entre organizações	2, 122-135
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	2, 35, 40, 47, 54,68,88, 121-135
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	2; 65; 121-135
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	2; 65; 121-135
Índice de Conteúdo do GRI		
3.12	Tabela que identifica a localização de indicadores GRI no relatório	122-135
Verificação		
3.13	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório	2
4. GOVERNAÇÃO		
4.1	Estrutura de Governação	23
4.2	Indicação se o presidente do Conselho de Administração também seja um membro executivo (e suas funções dentro da administração da organização)	23
4.3	Número de membros independentes e/ou não-executivos	23
4.4	Mecanismos que permitem aos acionistas e colaboradores fazerem recomendações ao Conselho de Administração	24, 30, 76, 81, 83-84, 113-114
4.5	Relação entre remuneração dos Conselho de Administração e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	27, 62, 77-78
4.6	Procedimentos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	24, 27-28, 61-63
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	23, 26
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, 13-20, 23, 24
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	23, 62-63
4.10	Procedimentos para a auto-avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	62-63, 77-78

Águas do Zêzere e Côa (cont.)		Página
Compromissos com Iniciativas Externas		
4.11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	26-28
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse	9, 25, 73
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais	113
Participação das Partes Interessadas		
4.14	Lista das partes interessadas da organização	29
4.15	Base para identificação das principais partes interessadas	29-30
4.16	Formas de consulta às partes interessadas	30, 83-84, 100-101, 105-107, 114
4.17	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações	100-101, 105-107, 114

* Indicadores complementares

Indicador		Valor 2013	Fórmula	Observações	Página	
INDICADORES ECONÓMICOS - EC						
Formas de gestão						
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO						
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	Valor económico directo gerado (€)	€ 22.253.299	-	-	63,65
		Valor económico directo distribuído (€)	€ 28.443.253	-	-	
		Custos operacionais (€)	€ 15.539.761	-	-	
		Salários e benefícios dos colaboradores (€)	€ 2.649.193	-	-	
		Pagamentos a financiadores (€)	€ 8.266.767	-	-	
		Pagamentos ao estado (€)	€ 1.986.532	-	-	
		Investimentos na comunidade (€)	€ 1.000	-	-	
	Valor económico directo acumulado (€)	-€ 6.189.954	-	-	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do core-business da organização.	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas	-	-	-	26, 28, 65	
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de planos de benefícios da organização	Encargos sobre remunerações ou segurança social (€)	€ 489.172,24	-	-	76
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo	Benefícios financeiros Reconhecidos (€)	€ 14.562.913	-	-	64
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO						
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.	102
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo recrutados na comunidade local	-	-	-	-	75
ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS						
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso comercial em géneros ou	€	1.000	-	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que alguns dos investimentos realizados não foram desagregados do core-business da empresa.	63, 90, 105, 112
INDICADORES AMBIENTAIS - EN						
Formas de gestão						
ASPECTO: MATERIAIS						
ENI	Consumo de materiais	Consumo total de reagentes (ton)	4.285	-	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.).	58

Indicador (cont.)		Valor 2013	Fórmula	Observações	Página
EN2	Materializados provenientes de reciclagem	-	-	Existe na AdZC a boa prática de utilização nas atividades 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.	-
ASPECTO: ENERGIA					
EN3	Consumo directo de energia, discriminado por fonte primária	Gasolina (GJ/ano)	52	=Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l	-
		Gasóleo (GJ/ano)	4.689	=Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l	-
		Biogás (GJ/ano)	-	=Consumo de biogás m3/ano x 0,0215 GJ/m3	-
		GPL (GJ/ano)	-	=Consumo de GPL l/ano x 0,027 GJ/l	-
		Propano (GJ/ano)	-	=Consumo de propano kg/ano / 0,511 kg/l x 0,024 GJ/l	-
		Gás Natural (GJ/ano)	-	=Consumo de gás natural m3/ano x 0,0386 GJ/m3	-
		Biodiesel (GJ/ano)	-	=Consumo de biodiesel l/ano x 0,032 GJ/l	-
		Total (GJ/ano)	4.741		
EN4	Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte primária	Electricidade (GJ/ano)	82.031	=Consumo total de electricidade MWh/ano x 3,6 GJ/MWh	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pela AdZC e valores consumidos em instalações em regime de outsourcing.
		Consumo de energia primária (GJ/ano)	78.216	=(Consumo total de electricidade MWh/ano x 3,6 GJ/MWh) x 1,6291 GJ energia primária/GJ electricidade	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas pela AdZC e valores consumidos em instalações em regime de outsourcing. O Valor apresentado para o ano 2012 (131.658 GJ/ano), não estava correto, pelo que foi alterado para o valor devido (77.058 GJ/ano).
EN5*	Poupança de energia devido a melhorias em conservação e eficiência energética	-	-	-	44, 48, 56
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	-	-	-	46, 56
ASPECTO: ÁGUA					
EN8	Consumo de água discriminado por fonte	Captações superficiais (processo de abastecimento) (m³/ano)	17.052.366	-	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 outsourcing.
		Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m³/ano)	1.001.086	-	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 outsourcing.
		Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m³/ano)	11.587	-	O valor reportado é referente a consumos nos edifícios administrativos e operacionais, em instalações geridas pela AdZC e valores consumidos em instalações sob exploração em regime de outsourcing. A estimativa é obtida mediante valores faturados e valores medidos.
		Captações de água próprias para uso interno (m³/ano)	1.550	-	O valor reportado é referente a 49 captações existentes em instalações em regime de exploração directa e em regime de outsourcing.
		Total (m³/ano)	18.066.589	-	-
EN10*	Percentagem de água reciclada e reutilizada	Para uso próprio (m³/ano)	65.538	-	Volume referente a água reutilizada nas instalações de abastecimento e de saneamento, em instalações em regime de exploração directa e em regime de outsourcing.
		Fornecida a entidade externa (m³/ano)	36.500	-	Volume referente a água cedida/vendida para uso de entidades externas à AdZC.
		Total (m³/ano)	102.038	-	-

Indicador (cont.)		Valor 2013	Fórmula	Observações	Página	
ASPECTO: BIODIVERSIDADE						
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)	22	-	O valor reportado corresponde a instalações localizadas em Parque Natural e Rede Natura. Condutas adutoras, coletores e emissários não estão incluídas no valor reportado. O aumento verificado, face a 2012, deve-se à entrada em funcionamento de novas instalações.	52
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)	-	-	-	Em 2013 não se revelou necessário desenvolver nenhum Estudo de Impacte Ambiental.	51, 116
ENI3*	Habitats protegidos ou restaurados	-	-	-	No ano de 2013 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	-	-	-	-	51
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS						
ENI6	Gasolina (ton/ano)	4	= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,0686 ton CO2/GJ	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	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 outsourcing. Fonte: Site da ERSE	49
	Gasóleo (ton/ano)	347	= Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,0741 ton CO2/GJ	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)	-	= Consumo de GPL l/ano x 0,027 GJ/l x 0,063 ton CO2/GJ	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)	-	= Consumo de propano kg/ano / 0,51 l/kg/l x 0,024 GJ/l x 0,0737 ton CO2/GJ	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)	-	= Consumo de gás natural l x 0,0386 GJ/l x 0,0561 ton CO2/GJ	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho		
	Electricidade (ton/ano)	5241	= Consumo de electricidade kWh/ano x 230 g CO2/KWh x 10-6			
	TOTAL (ton/ano)	5.592		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 indirectas de gases com efeito de estufa relevantes	-	-	-	-	49
ENI8*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e redução alcançada	-	-	-	-	44, 48, 49, 50, 56
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 contribuírem 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 2013 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.	48, 50

	Indicador (cont.)	Valor 2013	Fórmula	Observações	Página
EN20	Fontes fixas - NOx (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - SOx (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - COT (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - Partículas (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - outros poluentes (kg/ano)	-	-		
	Fontes móveis - NOx (kg/ano)	3.890	$= \text{Consumo de gasolina l/ano} \times 0,034 \text{ GJ/l} \times 0,6 \text{ kgNOx/GJ} + \text{consumo de gasóleo l/ano} \times 0,036 \text{ GJ/l} \times 0,8 \text{ kgNOx/GJ}$		
NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Fontes móveis - SOx (kg/ano)	1.017	$= \text{Consumo de gasolina l/ano} \times 0,034 \text{ GJ/l} \times 0,075 \text{ kgSOx/GJ} + \text{consumo de gasóleo l/ano} \times 0,036 \text{ GJ/l} \times 0,21 \text{ kgSOx/GJ}$	Fonte: IPCC 2006 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.	48, 50
	Fontes móveis -COVNM (kg/ano)	1.044	$= \text{Consumo de gasolina l/ano} \times 0,034 \text{ GJ/l} \times 1,5 \text{ kgCOVNM/GJ} + \text{consumo de gasóleo l/ano} \times 0,036 \text{ GJ/l} \times 0,2 \text{ kgCOVNM/GJ}$		
EN21	Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (m³/ano)	18.573.868	-	AAdZC (exploração direta e prestação de serviços) rejeita a totalidade da água residual tratada na linha de água.	
	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 de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino				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)	1	-	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 2013, que se encontrem armazenadas e que transitem para 2014. Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagens) e aos resíduos indiferenciáveis, produzidos sobretudo nos edifícios administrativos, estes são encaminhados, em muitas situações, respectivamente para ecopontos e contentores de indiferenciados, não sendo efetuado o registo de quantidades totais produzidas.	40, 42, 58
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)	1	-		
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	0	-		
	Resíduos não perigosos (ton/ano)	2	-		
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)	1	-		
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	1	-		
	Lamas enviadas para destino final – abastecimento (ton/ano)	486	-		
	Lamas valorizadas – abastecimento (ton/ano)	486	-		
	Lamas eliminadas - abastecimento (ton/ano)	-	-		
	Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton/ano)	2.557	-		
	Lamas valorizadas - saneamento (ton/ano)	2.557	-		
	Lamas eliminadas - saneamento (ton/ano)	-	-		
	Gradados - Saneamento (ton/ano)	149	-		
	Areias - Saneamento (ton/ano)	118	-		
Gradados - Abastecimento (ton/ano)	0	-			
Areias - Abastecimento (ton/ano)	0	-			
EN23	Número e volume total de derrames significativos	Número (n.º)	-	Não foi detetado nenhum derrame significativo	
		Volume (m³)	-		

Indicador (cont.)		Valor 2013	Fórmula	Observações	Página	
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS						
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização, e a redução do impacte	-	-	-	34, 37, 38, 39, 44, 45, 51, 53, 54, 56-58, 93	
EN27	Percentagem de produtos e respectivas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos	Não aplicável	-	-	-	
ASPECTO: CONFORMIDADE						
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, resultado do não cumprimento das leis e regulamentos ambientais	0 €	-	-	63	
EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	Custos - Gestão de Resíduos Produzidos (€)	113.586 €	-	Valor associado a tratamento e deposição de resíduos e subprodutos produzidos.	
		Custos - Seguro de responsabilidade ambiental (€)	3.154 €	-		
		Custos - Auditorias ambientais (internas e externas) (€)	1.095 €	-		
		Custos - Formação/Sensibilização Ambiental (€)	6.835 €	-		
		Outros custos (€)	0 €	-		
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA						
Formas de gestão						
ASPECTO: EMPREGO						
LAI	Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por região e por género	Total colaboradores (n.º)	109	-	<p>Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não-executivos).</p> <p>Os rácios das variáveis seguintes são calculados tendo como base o número total de colaboradores.</p> <p>Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não-executivos), colaboradores em regime de licença sem vencimento e colaboradores ausentes por doença e/ou acidente de trabalho cuja baixa seja superior a 1 mês à data de 31/12/2013.</p> <p>Todos os colaboradores desenvolvem a sua atividade na área de intervenção da AdZC que é no centro de Portugal Continental.</p>	
		Total colaboradores no activo(n.º)	109	-		
		M	93	-		
		F	16	-		
		Sem termo (%)	M	74,3%		-
		F	12,8%	-		
		Termo incerto (%)	M	1,8%		-
		F	1,8%	-		
		Termo certo (%)	M	0,9%		-
		F	0,0%	-		
		Outro tipo de contrato (%)	M	8,3%		-
		F	0,0%	-		
		Tempo Completo (%)	M	85,3%		-
		F	14,7%	-		
		Tempo Parcial (%)	M	0,0%		-
F	0,0%	-				
Redução de Horário (%)	M	0,0%	-			
F	0,0%	-				
Centro(%)	-	100,0%	-			

Indicador (cont.)		Valor 2013	Fórmula	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)	-	4		O Número de saídas contempla um colaborador com contrato suspenso que se encontra a prestar serviço público, em virtude das eleições legislativas	
		Taxa Rotatividade Global (%)	M	2,8%	Taxa de rotatividade = n.º saídas / total de trabalhadores no ativo		
			F	0,9%			
		Taxa de entrada <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 <19 (%)	M	0,0%			
			F	0,0%			
		[19-25] (%)	M	0,0%			
			F	0,0%			
		[26-35] (%)	M	1,8%			
			F	0,9%			
		[36-45] (%)	M	0,9%			
			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 entrada Centro(%)	-	0,0%	-	Área de Intervenção da AdZC			
Taxa de saída Centro(%)	-	3,6%	-	Área de Intervenção da AdZC			
LA15	Taxas de retorno e de retenção após licença parental, por género	Número de colaboradores no ativo que usufruíram de licença parental em 2013	M	2			
			F	3			
		Número de colaboradores no ativo que retomaram ao trabalho em 2013 após conclusão da licença parental	M	2		O colaborador em falta apenas deverá regressar ao trabalho em 2014. Após 12 meses de retorno ao trabalho 100% dos colaboradores mantiveram-se no Grupo.	
			F	2			
ASPECTO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO							
LA4	Colaboradores abrangidos por acordos de contratação colectiva	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais	10,09%	-	Foram considerados os Colaboradores que descontam diretamente do salário.	74	
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 2013	Fórmula	Observações	Página		
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL							
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%	-	Valor até março de 2013, data em que terminou o mandato. Não foram apresentadas listas para ato eleitoral.	76	
LA7	Taxa de frequência (-)			= número total de 5 acidentes/número de horas de trabalho efectivo x 1.000.000	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.		
							M
	F	0					
	Taxa de doenças ocupacionais (-)				= número de doenças ocupacionais/número de horas de trabalho efectivo x 1.000.000	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.	
	F	0					
Taxa de gravidade (-)				= número total de dias não trabalhados/número potencial de horas trabalháveis x 1.000.000	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.	80	
							M
F	-						
Taxa de absentismo (%)				= número total de horas de ausência/número potencial de horas trabalháveis x 100	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
F	0						
Óbitos (n.º)							
							M
F	1%						
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 in loco 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.		
ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO							
LA10	Média de horas de formação por ano, por colaborador, por categoria profissional e por género	N.º Total de Horas de Formação	1.011	-			
		M	715	-			
		F	296	-			
		N.º de horas por colaborador	9	-			
		M	8	-			
		F	19	-			
		Administradores Executivos (h/colaborador)	M	23	-		
		F	-	-			
		Chefias de 1ª linha (h/colaborador)	M	113	-		
		F	-	-			
		Chefias intermédias (h/colaborador)	M	174	-		
		F	13	-			
		Técnicos superiores ou equiparados (h/colaborador)	M	49	-		
		F	145	-			
Técnicos operacionais (h/colaborador)	M	348	-				
F	-	-					
Técnicos de apoio administrativo (h/colaborador)	M	8	-				
F	138	-					

	Indicador (cont.)		Valor 2013	Fórmula	Observações	Página		
LA12	Percentagem de Colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (%) M	100,0%	-	-	77		
			83,3%	-	-			
		F	14,7%	-	-			
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES								
LA13	Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Administradores Executivos		-				
		Administradores Executivos [26 - 35[M	0,0%	-			
			F	0,0%	-			
		Administradores Executivos [36 - 45[M	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%	-			

		Chefias de 1ª linha						
		Chefias de 1ª linha <19	M	0,0%	-			
			F	0,0%	-			
		Chefias de 1ª linha [19 - 25[M	0,0%	-			
			F	0,0%	-			
		Chefias de 1ª linha [26 - 35[M	0,0%	-			
			F	16,7%	-			
		Chefias de 1ª linha [36 - 45[M	33,3%	-			
			F	0,0%	-			
		Chefias de 1ª linha [46 - 55[M	50,0%	-			
			F	0,0%	-			
		Chefias de 1ª linha [56 - 65[M	0,0%	-			
			F	0,0%	-			
		Chefias de 1ª linha >65	M	0,0%	-			
			F	0,0%	-			

		Chefias de 1ª linha - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-		68, 71, 72, 73	
			F	0,0%	-			
		Chefias de 1ª linha - portadores de deficiência	M	0,0%	-			
			F	0,0%	-			
		Chefias de 1ª linha - outras minorias	M	0,0%	-			
			F	0,0%	-			

Chefias intermédias								
Chefias intermédias <19	M	0,0%	-					
	F	0,0%	-					
Chefias intermédias [19 - 25[M	0,0%	-					
	F	0,0%	-					
Chefias intermédias [26 - 35[M	7,7%	-					
	F	0,0%	-					
Chefias intermédias [36 - 45[M	61,5%	-					
	F	7,7%	-					
Chefias intermédias [46 - 55[M	15,4%	-					
	F	0,0%	-					
Chefias intermédias [56 - 65[M	7,7%	-					
	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%	-					

	Indicador (cont.)		Valor 2013	Fórmula	Observações	Página		
LA13 (cont.)	Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (cont.)	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	14.3%	-			
			F	14.3%	-			
		Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[M	21.4%	-			
			F	50.0%	-			
		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%	-			
			F	0.00	-			
		Técnicos operacionais						
		Técnicos operacionais <19	M	0.0%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais [19 - 25[M	0.0%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais [26 - 35[M	37.3%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais [36 - 45[M	38.8%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais [46 - 55[M	17.9%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais [56 - 65[M	6.0%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais >65	M	0.0%	-			
			F	0.0%	-			

		Técnicos operacionais - nacionalidade minoritária	M	0.0%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais - portadores de deficiência	M	0.0%	-			
			F	0.0%	-			
		Técnicos operacionais - outras minorias	M	100.0%	-			
			F	0.0%	-			

		Técnicos de apoio administrativo						
		Técnicos de apoio administrativo <19	M	0.0%	-			
	F	0.0%	-					
Técnicos de apoio administrativo [19 - 25[M	0.0%	-					
	F	0.0%	-					
Técnicos de apoio administrativo [26 - 35[M	33.3%	-					
	F	33.3%	-					
Técnicos de apoio administrativo [36 - 45[M	11.1%	-					
	F	22.2%	-					
Técnicos de apoio administrativo [46 - 55[M	0.0%	-					
	F	0.0%	-					
Técnicos de apoio administrativo [56 - 65[M	0.0%	-					
	F	0.0%	-					
Técnicos de apoio administrativo >65	M	0.0%	-					
	F	0.0%	-					

Técnicos de apoio administrativo - nacionalidade minoritária	F	0.0%	-					
	F	0.0%	-					
Técnicos de apoio administrativo - portadores de deficiência	M	100.0%	-					
	F	0.0%	-					
Técnicos de apoio administrativo - outras minorias	M	0.0%	-					
	F	0.0%	-					

68, 71, 72, 73

	Indicador (cont.)	Valor 2013	Fórmula	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	-			
	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	0,8	-				
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR						
Formas de gestão						
ASPECTO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT						
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.	98, 99
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	1	-	O procedimento de avaliação de fornecedores contempla a verificação de cláusulas referentes a direitos humanos.	100
HR3*	Total de horas de formação para os colaboradores em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que recebeu formação	Horas de formação por colaborador (h/colaborador)	-	-	-	-
		Percentagem de colaboradores	0%	-	-	-
ASPECTO: NÃO-DESCRIMINAÇÃO						
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Número total de casos de discriminação (n°)	0	-	-	74
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO						
HR5	Operações que coloquem em risco o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Número de operações que não cumpram o direito de liberdade de associação e a negociação coletiva (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.	74, 76
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL						
HR6	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuem para a sua eliminação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil (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.	73
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO						
HR7	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a sua erradicação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo (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.	73
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO						
Formas de gestão						
ASPECTO: COMUNIDADE						
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo o início de actividade, operação e fim de actividade					29, 30, 51, 88, 90, 91, 95, 102, 103, 104, 114

Indicador (cont.)		Valor 2013	Fórmula	Observações	Página	
ASPECTO: CORRUPÇÃO						
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações relativamente a riscos relacionados com corrupção	-	-	-	27, 28, 62, 63	
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%	-	-	
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	-	0	-	62	
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA						
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	-	-	A AdZC não 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.	13, 14	
ASPECTO: CONCORDÂNCIA						
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	N.º inspeções Coimas (€)	1	-	63	
SO9	Operações com potencial ou atual impacto negativo significativo nas comunidades locais	-	-	-	51, 103, 104	
INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR						
Formas de gestão						
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR						
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	-	-	-	90, 94	
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 Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Alta Falhas no abastecimento (n.º) - Alta Colapsos estruturais em colectores (n.º) - Alta	100,0% 85,1% 9 2	= (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) = Equivalente de população com tratamento satisfatório / Equivalente de população servido por estações de tratamento - -	A determinação da percentagem de conformidade refere-se a aspectos quantitativos e qualitativos das análises realizadas. A determinação da percentagem de conformidade refere-se a aspectos quantitativos e qualitativos das análises realizadas. Na ausência de licenças de descarga as análises são realizadas de acordo com a legislação em vigor.	65, 90, 92, 93
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS						
PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	-	Não aplicável	-	-	
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios	-	-	-	-	
ASPECTO: CONCORDÂNCIA						
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	N.º inspeções Coimas (€)	1 0 €	- -	63	

* Indicadores complementares

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

Águas do Zêzere e Côa, S.A.
Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos nº. 21 - R/c | 6300-906 Guarda
Tel.: +351 271 225 317 | Fax: +351 271 221 955
E-mail: geral@adzcdp.pt | Site: www.adzcdp.pt

