

**Águas do Zêzere e Côa, SA**

**Relatório de Sustentabilidade 2010**

# ÍNDICE

Mensagem do Presidente.....	3
O Primeiro Relatório.....	5
<b>1. A Águas do Zêzere e Côa.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Estratégia.....</b>	<b>29</b>
<b>3. Desempenho da AdZC.....</b>	<b>40</b>
Siglas, Acrónimos.....	99
Notas Metodológicas e Definições.....	102
Índice GRI.....	103

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

A missão da Águas do Zêzere e Côa é baseada em actividades que têm, na sua origem, agentes intimamente relacionados com a sustentabilidade, nomeadamente a prestação de um serviço público essencial. A sustentabilidade na prestação destes serviços, é fundamental para garantir os níveis de qualidade, as condições de segurança e gerar, simultaneamente, dinâmicas de desenvolvimento económico. Desta forma, a AdZC assenta a sua gestão em princípios de eco-eficiência, responsabilidade social e ambiental, numa procura permanente da sustentabilidade económica e financeira da organização, visando a universalidade do acesso aos serviços e a continuidade da sua prestação em condições de qualidade.

A cadeia de valor, das referidas actividades, agrega processos complexos e associa múltiplos factores. Permite a gestão integrada do ciclo urbano da água e transforma-o num verdadeiro ciclo de sustentabilidade, que contempla a preservação do recurso, água, a sua utilização sustentada e a melhoria da qualidade ambiental, donde resulta a melhoria da qualidade de vida das populações. Esta última também é indissociável do vector económico, que se evidencia no apoio ao desenvolvimento da área da concessão, na criação de empregos, na dinamização do tecido económico e no apoio às comunidades locais.

No ano de 2010 a AdZC tomou diversas medidas e obteve resultados que permitiram avançar na construção de uma organização sustentável, nomeadamente,

- Operação muito próxima de atingir a velocidade de cruzeiro, com praticamente a totalidade das infraestruturas em funcionamento (em curso algumas obras do Mondego Superior e ligações técnicas que permitem um aumento da taxa de cobertura);
- Submissão, ao Concedente, da proposta de Reequilíbrio do Contrato de Concessão de modo a que seja assegurada a sustentabilidade futura da Concessão;
- Aumento de capital no valor 13M€;
- Envio aos municípios, para aprovação, do regulamento tipo de exploração dos sistemas de recolha e tratamento de águas residuais;
- Melhoria nos indicadores de desempenho, de qualidade e de cobertura de serviço, aumento do volume de actividade e redução do custo unitário de produção do m<sup>3</sup> de água para consumo humano e de água residual tratada;
- Tomada de medidas no sentido da redução do PMR.

Para o ano de 2011 e seguintes, a AdZC pretende manter estas preocupações que, nesta altura, tendo em conta as várias imposições decorrentes da LOE, se afiguram cada vez mais essenciais na garantia da sustentabilidade da organização, pelo que pretende,

- Assinar o aditamento do Contrato de Concessão;
- Optimizar os processos, melhorar a operação das infraestruturas, reduzir os custos, aumentar a eficiência na utilização dos recursos e melhorar a qualidade do serviço;

- Manter a certificação da empresa nas áreas da Qualidade, Ambiente e Higiene e Segurança no Trabalho e obter a certificação na norma SA 8000 de Responsabilidade Social.

Com a publicação deste relatório, a AdZC, inicia o seu relato da sustentabilidade e afirma que, é com firmeza e dedicação que vai enfrentar as dificuldades que se avizinham, empenhada e com confiança nos seus *stakeholders*, no sentido de vencer todos os desafios com que se vai deparar, no caminho da sustentabilidade.



## O PRIMEIRO RELATÓRIO

A Águas do Zêzere e Côa (AdZC) pautando-se por princípios de transparência e dever de informar as suas partes interessadas, inicia com o presente Relatório de Sustentabilidade, o primeiro relato de desempenho que compila dados económicos, ambientais e sociais, dando desta forma cumprimento a uma directriz da  *Holding* do Grupo AdP.

Através do relatório a AdZC pretende divulgar anualmente a sua estratégia, princípios e compromissos assumidos para com o desenvolvimento sustentável, bem como os seus objectivos e metas.

O Relatório de Sustentabilidade está organizado por Simbioses, estando descritos os princípios e compromissos assumidos, pela AdZC, em matéria de Sustentabilidade. A definição de conteúdos foi baseada no Manual de Indicadores de Sustentabilidade do Grupo AdP, que tem em conta o referencial GRI e os indicadores de desempenho definidos pela entidade reguladora (ERSAR).

Os dados reportados foram ainda complementados com a seguinte informação:

Informação constante do relatório de sustentabilidade do Grupo AdP;

Informação referente à gestão de processos do SRE;

Relatório e Contas AdZC de 2010 e anos anteriores;

Análise dos questionários de satisfação dos clientes;

Análise da avaliação dos fornecedores.



A AdZC optou por elaborar separadamente o Relatório de Sustentabilidade e o Relatório e Contas, embora sejam documentos complementares, em algumas situações o Relatório de Sustentabilidade remete para o Relatório e Contas.

## ÂMBITO E LIMITES DO RELATÓRIO

O conteúdo do presente relatório relata o desempenho da AdZC, contemplando todas as actividades da organização e a totalidade das infraestruturas, nos três vectores da sustentabilidade, no período de 1 de Janeiro de 2010 a 31 de Dezembro de 2010. Tendo em conta que se trata do primeiro relatório e no sentido de melhorar o enquadramento, serão referidos, pontualmente, dados referentes a períodos anteriores, que serão devidamente assinalados.

## AUTO-DECLARAÇÃO

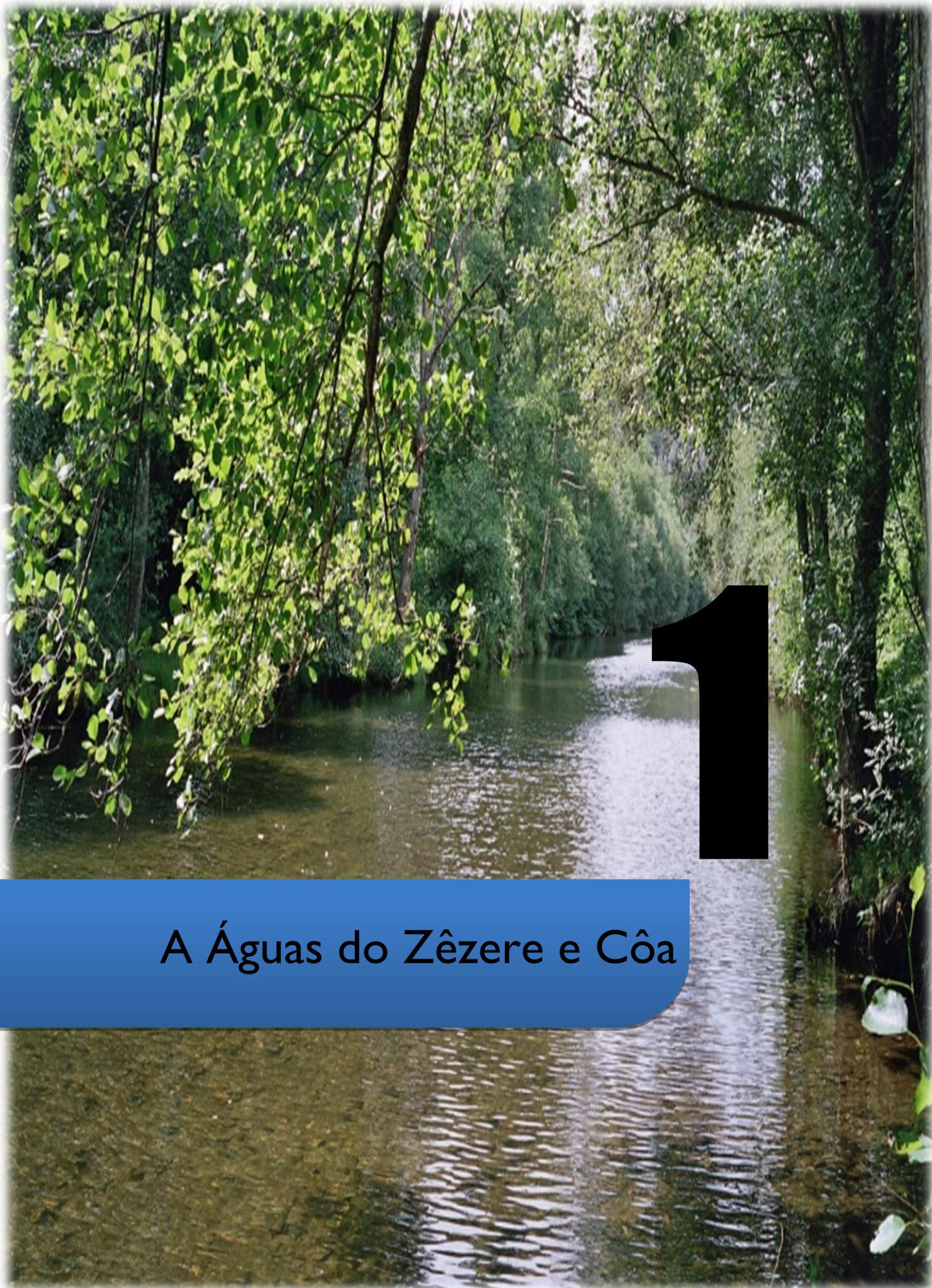
Nível de Aplicação	C	C+	B	B+	A	A+
Auto-Declaração					<b>x</b>	

### OS PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS DE 2010

Ao longo do ano de 2010 na AdZC cumprimos os seguintes objectivos:

- Apresentámos, ao concedente, uma proposta de Revisão do Contrato de Concessão, que inclui a revisão do modelo técnico do sistema e um novo estudo de viabilidade económica e financeira (EVEF);
- Melhorámos a estrutura financeira através do aumento do Capital Social em mais 13 Milhões de euros, pelo accionista AdP, SGPS;
- Concluímos o plano de investimentos para o Sistema Base;
- Executámos ligações técnicas com o objectivo do aumento da área de cobertura de zonas da concessão já em fase de exploração;
- Consultámos os municípios sobre um novo regulamento de exploração dos sistemas de recolha e tratamento de águas residuais, que incorporou modificações decorrentes do desenvolvimento do processo bem como de uma recente consulta à ERSAR;
- Atingimos o valor de 99,92% e 90,30% de cumprimento, para abastecimento e saneamento, respectivamente, sendo que o objectivo, em ambas as actividades, era 100%;
- A Taxa de Cobertura Potencial, em “Alta” no abastecimento de água é de 86% e no saneamento de 78%, claramente em linha com os objectivos traçados no Contrato de Concessão.





## A Águas do Zêzere e Côa

## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## VALORES

A AdZC defende os valores do Grupo AdP:

Sustentabilidade na utilização dos recursos naturais;

Preservação da água enquanto recurso estratégico essencial à vida;

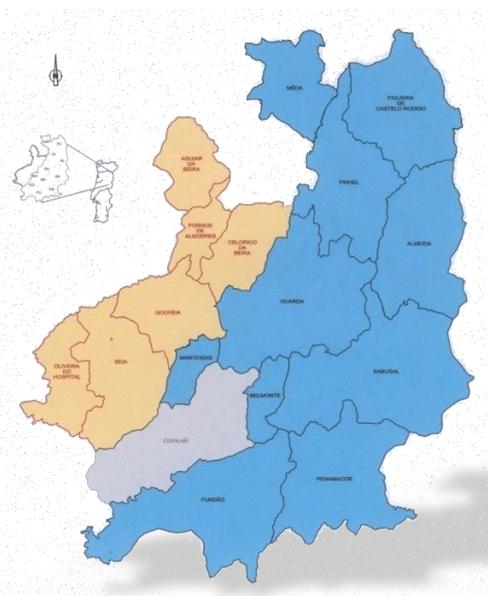
Equilíbrio e melhoria da qualidade ambiental;

Equidade no acesso a serviços básicos;

Bem-estar através da melhoria da qualidade de vida.



## PERFIL ORGANIZACIONAL

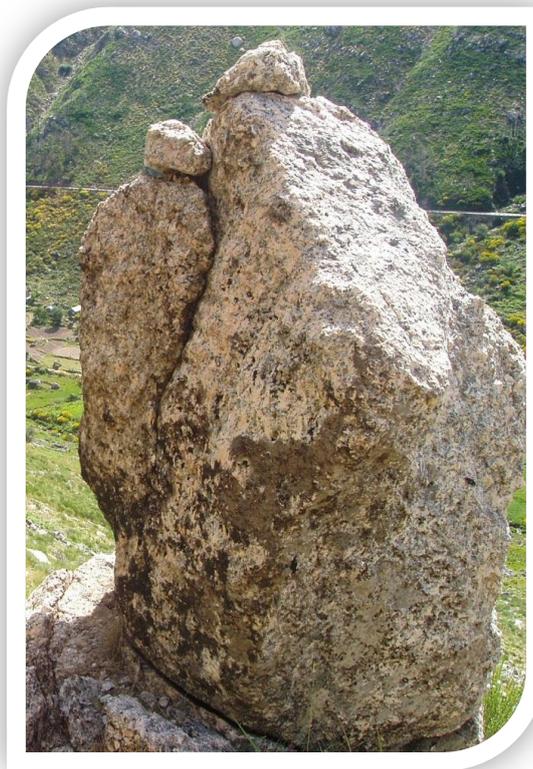


Operacionalizando as orientações estratégicas para o sector, o Estado Português, através do Decreto-Lei n.º 121/2000, de 4 de Julho, criou o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa e constituiu, conjuntamente, a Águas do Zêzere e Côa atribuindo-lhe, em exclusivo e em regime de concessão, por trinta anos, a responsabilidade pela sua construção, gestão e exploração.

## DA CRIAÇÃO DA AdZC AOS DIAS DE HOJE

**Setembro de 2000:** O Contrato de Concessão entre o Estado Português e a AdZC foi celebrado no dia 15 de Setembro de 2000 e, simultaneamente, celebrados os Contratos de fornecimento de água e de recolha de águas residuais com os Municípios de Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda, Penamacor, Pinhel e Sabugal.

**Julho de 2003:** Em 27 de Julho de 2003 foi celebrado o Contrato de Concessão entre o Estado Português e a AdZC, atribuindo, também, à organização a responsabilidade de gerir e explorar o Sistema Multimunicipal de Triagem, Recolha Selectiva, Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos Urbanos da Cova da Beira, criado pelo Decreto-Lei n.º 319-A/2001, de 10 de Dezembro de 2001, bem como a assinatura dos Contratos de Entrega e Recepção e de Recolha Selectiva com os Municípios de Almeida, Belmonte, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda, Penamacor, Pinhel, Sabugal e Trancoso que são, simultaneamente, accionistas e utilizadores do Sistema. A Águas do Zêzere e Côa, transformou-se, assim, na primeira empresa do País a integrar, simultaneamente, as actividades de abastecimento de água para consumo público, a recolha, tratamento e rejeição de efluentes urbanos e a recolha, valorização e tratamento de resíduos sólidos urbanos. A situação manteve-se até final de 2008.



**Novembro de 2004:** O Município da Covilhã, previsto inicialmente no Contrato de Concessão como utilizador do Sistema de Tratamento de Águas Residuais em 10 freguesias, foi desafectado da ligação a este Sistema.

**Dezembro de 2004:** O Despacho Ministerial n.º 18133/2003, publicado no DR 219, 2ª Série, de 22 de Setembro de 2003, alargou a concessão aos municípios de Aguiar da Beira, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Oliveira do Hospital e Seia, abrangidos pela bacia hidrográfica do Mondego, que passam a integrar o sistema com a assinatura do Aditamento ao Contrato de Concessão e respectivos Contratos de Fornecimento e de Recolha, em 10 de Dezembro de 2004.

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

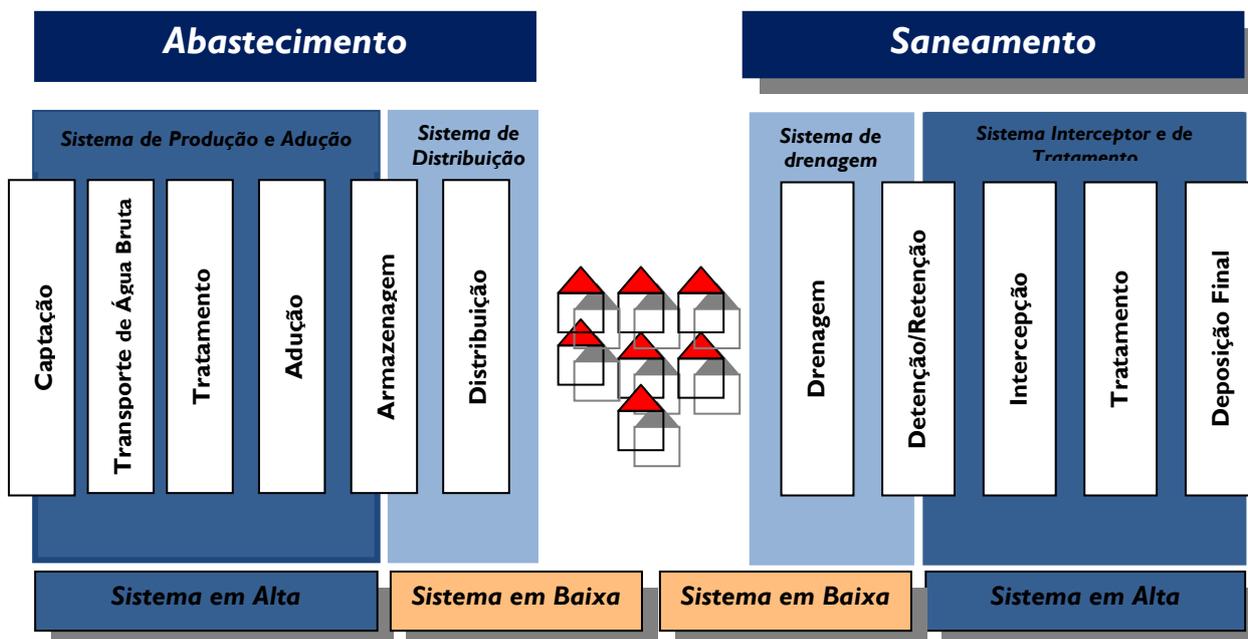
Com a conclusão do investimento, o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa terá capacidade para fornecer um caudal de água máximo de cerca de 36,4 milhões de m<sup>3</sup>/ano e estará dimensionado para tratar um caudal de efluente, doméstico, de 97,5 milhões de m<sup>3</sup>/ano, provenientes de cerca de 399.000 habitantes-equivalentes. Para abastecer com água para consumo humano 17 clientes, sendo que 16 são simultaneamente accionistas e tratar as águas residuais dos 16 municípios clientes e accionistas.



## ACTIVIDADE E INFRAESTRUTURAS

A AdZC está incluída na Unidade de Negócio Água – Produção e Depuração (UNA-PD), da AdP- Águas de Portugal, SGPS, actuando nos domínios da produção de água para consumo humano e recolha, tratamento e rejeição de água residual.

Na figura seguinte representado, na figura seguinte o Ciclo Urbano da Água com indicação das operações nas redes em “Alta” e em “Baixa”.



Nas representações gráficas que se seguem está exposta a visão da cadeia de valor do negócio, bem como a especificação das actividades de operação, para cada um dos domínios de actuação da organização:

## Operação - Água

Unidade de Negócio - Água Produção e Depuração				
Captação	Tratamento	Adução	Armazenamento	Distribuição
Funções de suporte				
Regulação - ERSAR				
<b>Captação</b>	<b>Tratamento</b>	<b>Adução</b>	<b>Armazenamento</b>	<b>Distribuição</b>
Recolha de água no seu meio hídrico, superficial ou subterrâneo. Pode incluir a actividade de elevação.	Correcção das características físicas, químicas e bacteriológicas da água por forma a torná-la adequada para o consumo humano.	Transporte de água desde a zona de captação e tratamento (produção) para as zonas de consumo. Pode incluir a actividade de elevação.	Armazenamento de água por forma a assegurar a continuidade no abastecimento.	Distribuição pelos utilizadores da água em quantidades e pressão adequadas às necessidades. Pode incluir a actividade de elevação.

## Operação - Saneamento

Unidade de Negócio Água Produção e Depuração				
Recolha	Transporte	Tratamento	Processamento	Destino Final
			Reutilização	Distribuição
Funções de suporte				
Regulação - ERSAR				
<b>Recolha</b>	<b>Transporte</b>	<b>Tratamento</b>	<b>Processamento</b>	<b>Destino Final</b>
Recolha das águas residuais produzidas. Pode incluir a actividade de elevação.	Transporte das águas residuais desde o ponto de recolha até às unidades de tratamento de águas residuais. Pode incluir a actividade de elevação.	Correcção das características físicas, químicas e biológicas tendo em consideração o meio receptor.	Processamento de lamas (fase sólida) geradas no tratamento das águas residuais em função do destino final.	Descarga no meio receptor das águas residuais tratadas. Encaminhamento de lamas, gradados, gorduras e areias para aterro sanitário e/ou valorização agrícola, energética ou outras.
			<b>Reutilização</b>	<b>Distribuição</b>
			Utilização das águas residuais tratadas (fase líquida) para usos compatíveis com a sua qualidade. Pode incluir a actividade de elevação.	Encaminhamento para usos compatíveis, nomeadamente para rega de espaços verdes.

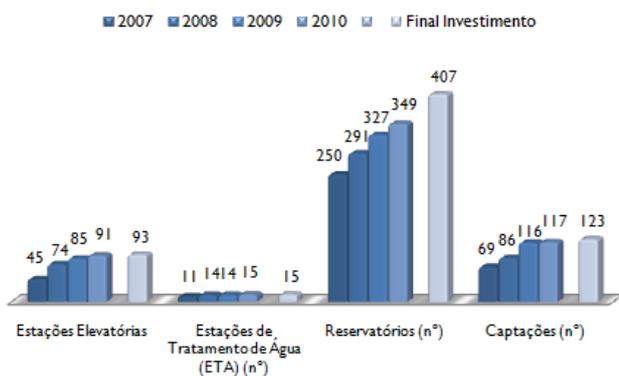


A sede da AdZC está localizada na cidade da Guarda onde estão instalados a totalidade dos serviços, excepto os Núcleos de Operação Territorial (NOT) e a Manutenção sediados, nas infraestruturas.

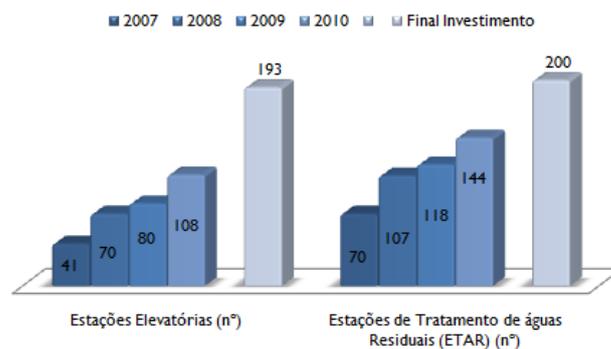
Desde que iniciou actividade e com o objectivo de cumprir a sua missão, a AdZC, tem vindo a construir e a remodelar infraestruturas para captação, tratamento e adução de água para consumo Humano e recolha, tratamento e rejeição de efluentes e a colocá-las em exploração, ao longo do tempo, de acordo com a tabela e representações gráficas, abaixo.

Sector	Infraestruturas	Ano				Final Investimento
		2007	2008	2009	2010	
Abastecimento	Sistema Adutor (km)	974	1108	1256	1311	1504
	Estações Elevatórias	45	74	85	91	93
	Estações de Tratamento de Água (ETA) (nº)	11	14	14	15	15
	Reservatórios (nº)	250	291	327	349	407
	Captações (nº)	69	86	116	117	123
	Captações subterrâneas (nº)	56	68	87	87	94
	Captações superficiais (nº)	13	18	29	30	29
Saneamento	Sistema Interceptor (km)	198	237	281	354	521
	Estações Elevatórias (nº)	41	70	80	108	193
	Estações de Tratamento de águas Residuais (ETAR) (nº)	70	107	118	144	200

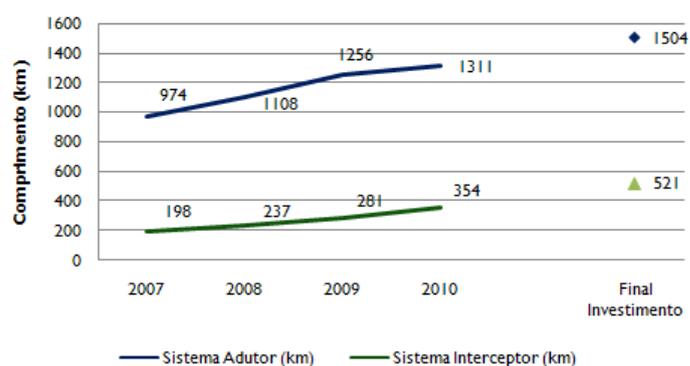
### Infra-estruturas de Abastecimento



### Infra-estruturas de Saneamento

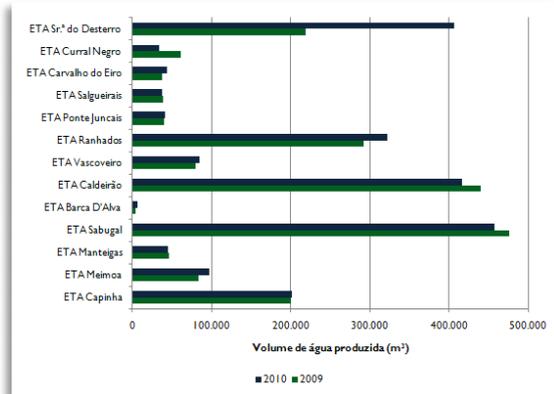


### Sistemas Adutor e Interceptor



No ano de 2010 a AdZC investiu, em infra-estruturas, 18,453 M€.

A AdZC possui vários subsistemas de abastecimento, cuja distribuição, na área de intervenção, pode ser observada na figura,



sendo que os treze (13) sistemas de abastecimento listados, são os que produziram, em 2010, 95% da água tratada para consumo humano. Verifica-se uma diminuição, nos sistemas do Caldeirão e Sabugal e um aumento muito significativo, no Sistema da Sr.ª do Desterro, que se deve ao início de funcionamento de vários pontos de entrega, uma vez que é um sistema que se encontrava em fase de construção.

Destas, 77% possuem captações superficiais, cujo processo de tratamento consiste na captação, decantação, filtração e desinfecção final da água com uma linha paralela de tratamento de lamas.

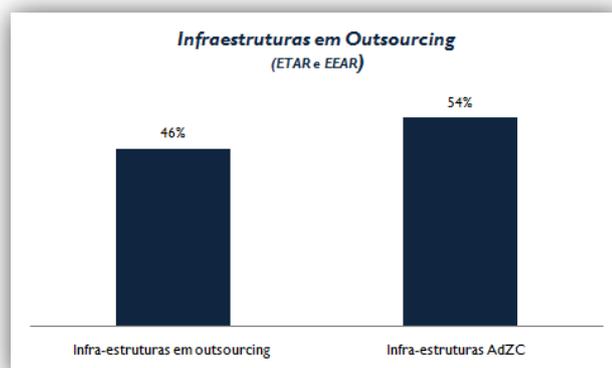
Durante 2010 a capacidade de reserva sofreu um aumento de cerca de 6%, o que equivale a 6.190m<sup>3</sup>.

Subsistema de abastecimento	ETA	Captação
Capinha	ETA Capinha	albufeira da Capinha
Meimosa	ETA Meimosa	albufeira da Meimosa
Manteigas	ETA Manteigas	captações subterrâneas
Sabugal	ETA Sabugal	albufeira do Sabugal
Barca D'Alva	ETA Barca D'Alva	Rui Douro
Caldeirão	ETA Caldeirão	albufeira do Caldeirão
Vascoveiro	ETA Vascoveiro	albufeira do Vascoveiro
Ranhados	ETA Ranhados	albufeira de Ranhados
Ponte Juncais	ETA Ponte Juncais	açude de Ponte de Juncais
Salgueirais	ETA Salgueirais	captações subterrâneas
Carvalho do Eiro	ETA Carvalho do Eiro	albufeira da fumadinha
Captações da Serra	ETA Curral Negro	captações subterrâneas
Sr.ª do Desterro	ETA Sr.ª do Desterro	açude da Sr.ª do Desterro

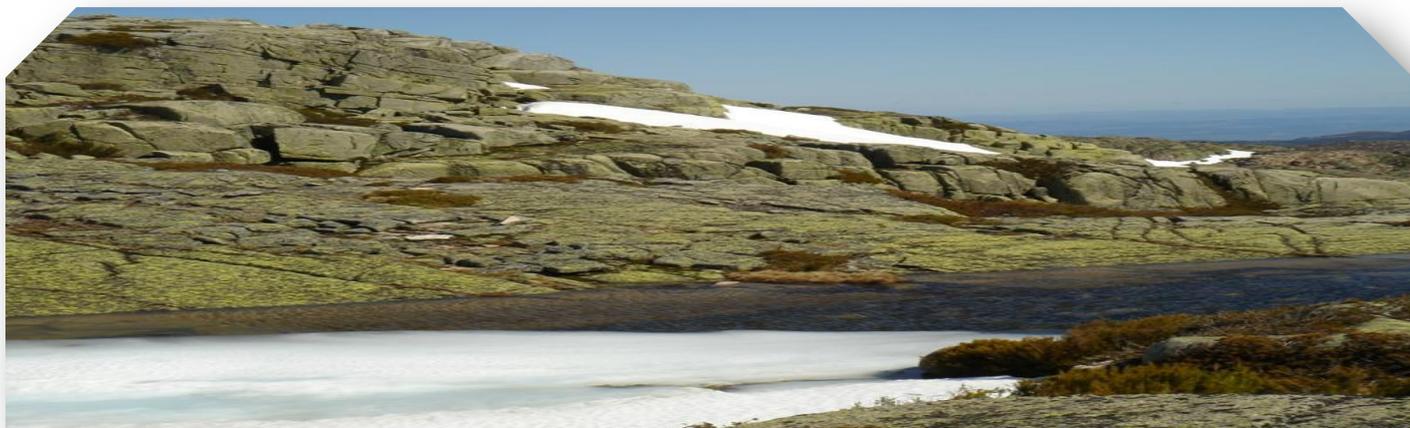
Os subsistemas de saneamento são em muito maior número que os de abastecimento, uma vez que consistem numa ETAR, para uma localidade ou um conjunto reduzido de localidades, ao contrário dos de abastecimento, cuja rede se estende por uma extensa área. Relativamente ao processo de tratamento existem vários, implementados de acordo com as características do efluente a tratar, em termos da carga e habitantes-equivalentes, nomeadamente, lamas activadas convencional, lamas activadas com arejamento prolongado (LAAP), filtro percolador, fossa séptica ou tanque Imhoff com lagoas de macrófitas e lagunagem, sendo que, até ao momento, a maioria são LAAP e processos com lagoas de macrófitas.

A AdZC, desde 2007, tem vindo a recorrer ao *outsourcing* para exploração de algumas infraestruturas de saneamento, sendo que durante o ano de 2010 foram dois os contratos de prestação de serviços.

O número de ETAR e EEAR, nestas condições, é de 82 e 34, que corresponde a 57% e 31% do total, respectivamente.

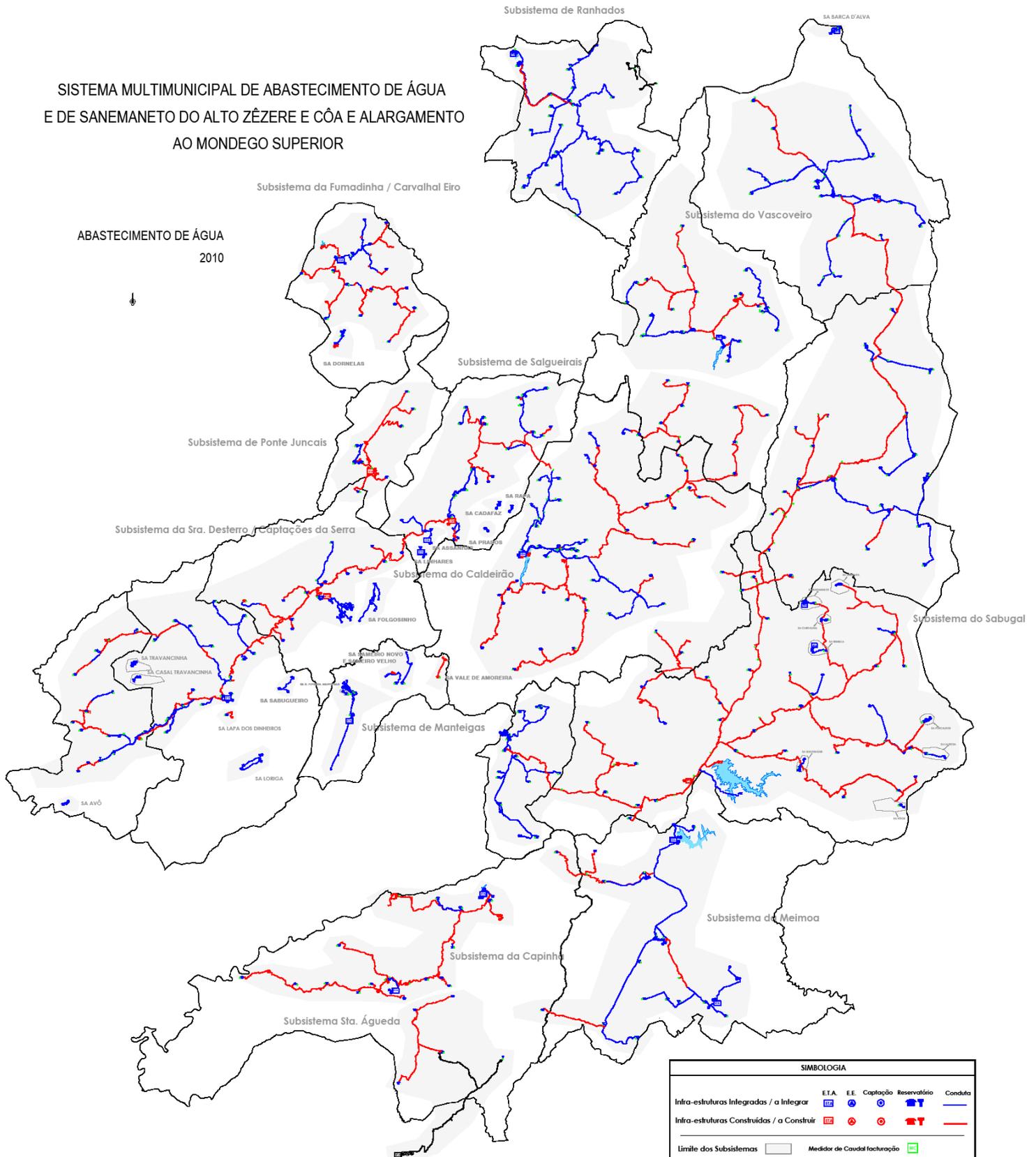


Nas figuras seguintes estão representados os sistemas de abastecimento e saneamento da AdZC.



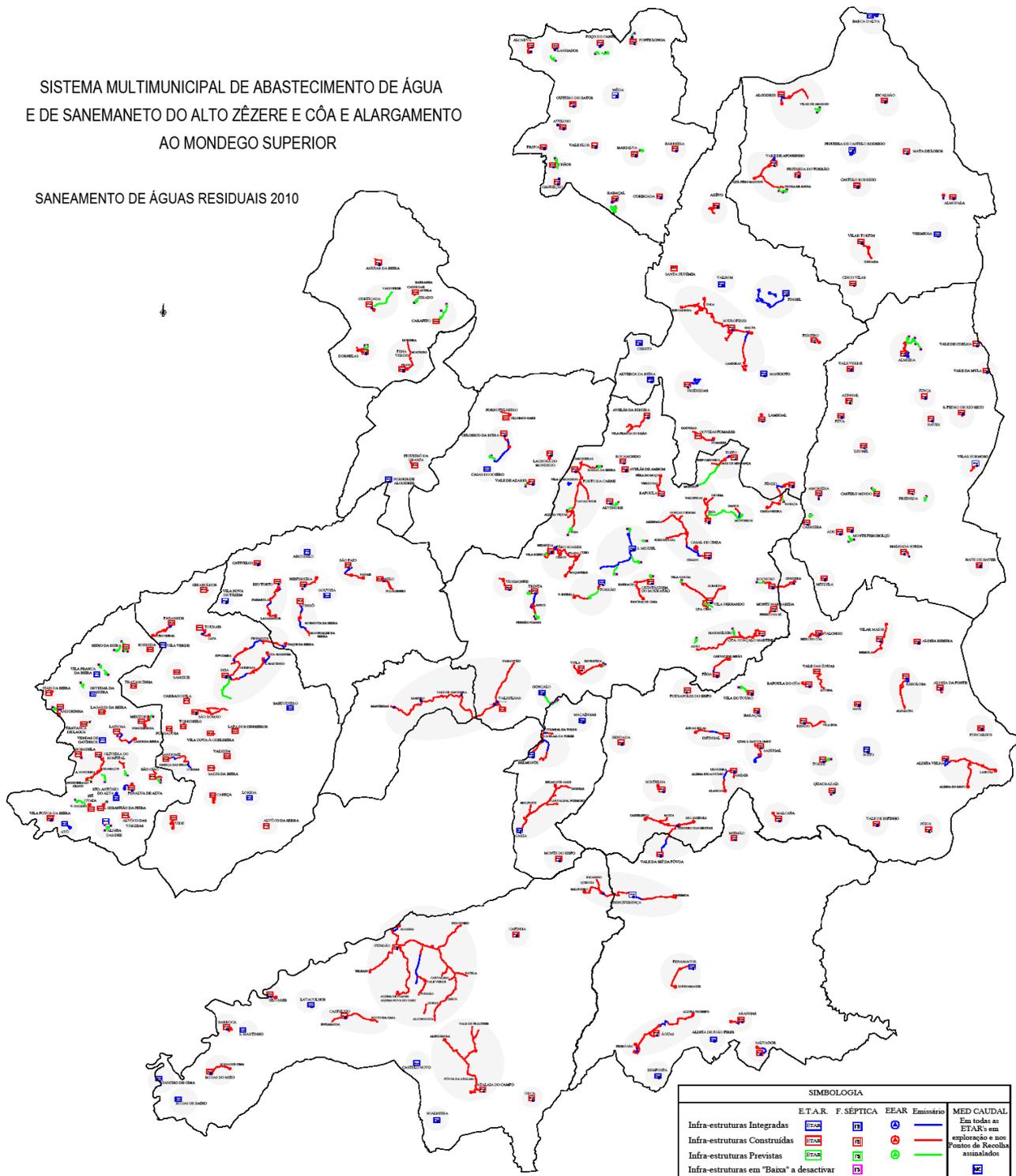
# SISTEMA MULTIMUNICIPAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE SANEMANETO DO ALTO ZÉZERE E CÔA E ALARGAMENTO AO MONDEGO SUPERIOR

ABASTECIMENTO DE ÁGUA  
2010



SISTEMA MULTIMUNICIPAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA  
E DE SANEMANETO DO ALTO ZÊZERE E CÔA E ALARGAMENTO  
AO MONDEGO SUPERIOR

SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS 2010



## **MODELO DE GOVERNAÇÃO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

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

### **ÓRGÃOS SOCIAIS**

Todos os Órgãos Sociais são eleitos na Assembleia-geral de Accionistas, por um período de três anos, que, de acordo com a legislação e os estatutos, só pode ser renovado, no máximo, por três mandatos consecutivos. Estão em alinhamento com a estratégia definida para as empresas participadas do Grupo AdP, assegurando a eficácia do processo de tomada de decisão e com efectiva segregação de funções de administração e fiscalização.

Na Assembleia-geral de 15 Março de 2009 foram eleitos os membros dos órgãos sociais para o triénio 2009/2011, no entanto, por renúncia dos Administradores Dr. José Manuel Biscaia e Dr. Manuel Barata Frexes, representantes dos Municípios de Manteigas e Fundão, respectivamente, foram eleitos na reunião da Assembleia-geral de 12 de Março de 2010, os novos vogais não executivos, que são indicados no quadro abaixo e que anualmente emitem um relatório sobre o desempenho dos administradores executivos.





### Mesa da Assembleia-geral

Constituída por um presidente, um vice-presidente e um secretário que, de acordo com o estipulado no n.º 1 do artigo 11.º do Contrato da Sociedade, representa a universalidade dos accionistas. As suas deliberações, desde que tomadas nos termos da lei dos Estatutos, são vinculativas para todos eles, sendo que lhe compete deliberar sobre:

- Documentos de prestação de contas;
- Aplicação de Resultados;
- Alteração de estatutos;
- Transformação e dissolução da Empresa;
- Órgãos Sociais.

A reunião da Assembleia -geral é convocada e dirigida pelo Presidente da Mesa, ou na sua ausência ou impedimento, pelo Vice-presidente e acontece com uma periodicidade mínima anual.

Presidente	Eng.º Joaquim Carlos Dias Valente (Rep. Mun. da Guarda)
Vice-Presidente	Dr. Paulo Manuel Dias Fernandes
Secretário	Dr.ª Ana cristina Rebelo Pereira

### Conselho de Administração

Nos termos do n.º 1 do artigo 18.º do Contrato da Sociedade o órgão em destaque pode ser constituído por três ou cinco elementos, sendo que um é Presidente e os restantes Vogais.

A este órgão compete gerir as actividades da organização, respeitando as deliberações dos accionistas.

Reune pelo menos, com periodicidade mensal.

Presidente não executivo	Eng.º João Pedro Cortez de Moraes Rodrigues
Vogal Executivo	Dr. José Manuel Reis Catalão Mil-homens
Vogal Executivo	Eng.º Miguel Augusto Salgueiro da Silva Ferreira
Vogal não Executivo	Município de Belmonte (rep. por Sr. Amândio Manuel Ferreira Melo)
Vogal não Executivo	Município de Figueira de Castelo Rodrigo (rep. Por Dr. António Edmundo F. Ribeiro)

### Administração Executiva

O Conselho de Administração delibera nos termos do n.º 1 do artigo 407.º, do Código das Sociedades Comerciais, as competências da Administração Executiva.

Vogal Executivo	Dr. José Manuel Reis Catalão Mil-homens
Vogal Executivo	Eng.º Miguel Augusto Salgueiro da Silva Ferreira

### Fiscal Único

Nos termos do artigo 24.º dos Estatutos da Sociedade, a actividade da Organização deve ser fiscalizada por um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

Efectivo	Ernst & Young Audit & Associados, SROC, SA, Rep. Dr. Rui Abel Serra Martins (ROC n.º 1119) ou Dr. Rui Manuel da Cunha Vieira (ROC n.º 1154)
Suplente	Dr. João Carlos Miguel Alves (ROC n.º 896)

### Comissão de Vencimentos

A Assembleia-geral deliberou atribuir à Comissão de Vencimentos a competência para fixar a remuneração dos órgãos sociais.

Presidente	Eng.º Pedro Cunha Serra
Vogal	Dr.ª Maria de Fátima Ferreira Pica Ferreira Borges
Vogal	Município de Gouveia (rep. por Dr. Álvaro dos Santos Amaro)

**Nota:** Por renúncia dos Administradores Dr. José Manuel Biscaia e Dr. Manuel Barata Frexes, representantes dos Municípios de Manteigas e Fundão, respectivamente, foram eleitos na reunião da Assembleia-geral de 12 de Março de 2010, os novos vogais não executivos, indicados no quadro e que anualmente emitem um relatório sobre o desempenho dos administradores executivos.

## ESTRUTURA ACCIONISTA

A Águas do Zêzere e Côa é uma sociedade de direito privado e capitais públicos em que a administração central, através da Águas de Portugal, SGPS, SA participa com a maioria do capital, sendo que o restante é detido pelos municípios accionistas, de acordo com o quadro abaixo.

Accionistas	Acções	Valor	%
AdP SGPS	4.014.224	20.071.120	75,43%
AdP SGPS	640.000	3.200.000	12,03%
Associação Mun C. Beira	20.000	100.000	0,38%
Mun Almeida	24.967	124.835	0,47%
Mun Belmonte	13.758	68.790	0,26%
Mun F C Rodrigo	18.392	91.960	0,35%
Mun Fundão	56.082	280.410	1,05%
Mun Guarda	86.220	431.100	1,62%
Mun Manteigas	20.928	104.640	0,39%
Mun Mêda	17.244	86.220	0,32%
Mun Penamacor	18.831	94.155	0,35%
Mun Pinhel	32.901	164.505	0,62%
Mun Sabugal	30.677	153.385	0,58%
Mun. Aguiar da Beira	21.647	108.235	0,41%
Mun. Fornos Algodres	23.310	116.550	0,44%
Mun. Gouveia	65.602	328.010	1,23%
Mun. Oliveira Hospital	91.863	459.315	1,73%
Mun. Seia	124.866	624.330	2,35%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>5.321.512</b>	<b>26.607.560</b>	<b>100%</b>

No exercício de 2010 os capitais próprios foram reforçados com um aumento de capital, aprovado em Assembleia Geral de 15 de Dezembro de 2009, no valor de 13 Milhões de euros, realizado pela AdP - Águas de Portugal, SGPS, S.A. que ficou com uma participação correspondentes a 87% do Capital Social da Águas do Zêzere e Côa, S.A.

## A TUTELA

A AdZC é tutelada pelo Membro do Governo responsável pela área do Ambiente e tem, relativamente às entidades gestoras de sistemas multimunicipais, “poderes de fiscalização, direcção, autorização, aprovação e suspensão de actos das, mesmas” (Decreto-Lei nº 103/2003, de 23 de Maio).

A tutela comunica orientações de gestão ao Conselho de Administração da AdP, SGPS, SA que delega nos Conselhos de Administração das participadas a sua operacionalização.

## A REGULAÇÃO

A regulação da actividade desenvolvida pela AdZC é exercida pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), que orienta e fiscaliza a concepção, execução, gestão e exploração dos sistemas



multimunicipais, bem como a actividade das respectivas entidades gestoras. Assegura, ainda, a regulação dos respectivos sectores e o equilíbrio entre a sustentabilidade económica dos sistemas e a qualidade dos serviços prestados, com o objectivo de salvaguardar os direitos e interesses dos cidadãos.

## ESTRUTURA ORGÂNICA E FUNCIONAL

A estrutura funcional da empresa (evidenciada na seguinte representação gráfica) baseia-se em três direcções (Administrativa e Financeira, Engenharia e Exploração) e seis áreas funcionais (Comunicação e imagem, Planeamento e Controlo de Gestão, Apoio Técnico e Jurídico, Qualidade, Ambiente e Segurança, Sistemas de Informação e Secretariado de Administração), que dependem directamente da Administração. Apesar de não estar evidenciado, na figura, as direcções encontram-se divididas em outras áreas funcionais e cujas funções são descritas de seguida.



### DIRECÇÃO DE ENGENHARIA (DENG)

Assegura a planificação e execução de projectos e empreitadas de construção e remodelação das infraestruturas necessárias, aos processos de captação, tratamento e distribuição de água e de colecta e tratamento de águas residuais, de forma a cumprir o projecto técnico definido para o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa. Garante, ainda, o cumprimento dos procedimentos de contratação pública da despesa e demais orientações de contratação de despesa de investimento. A estrutura orgânica da DENG inclui três áreas e três funções de acordo com:

- Área de Estudos;



- Área de Planeamento;
- Área de Fiscalização e Empreitadas;
- Gestão de Garantias e Reclamações;
- Expropriações/Licenciamentos;
- Cadastro.

### **DIRECÇÃO DE EXPLORAÇÃO (DEXP)**

É responsável pela gestão e operação do sistema de captação, tratamento e adução de água, de forma a garantir o seu abastecimento de forma continuada, bem como do sistema de colecta e tratamento de águas residuais, por forma a garantir o tratamento conveniente aos efluentes. A estrutura orgânica da DEXP inclui duas áreas e uma função, respectivamente:

- Área de Núcleos de Operação Territorial (NOT) – núcleos localizados estrategicamente, tendo em conta a dispersão geográfica do sistema, de forma a salvaguardar a operação nos diferentes municípios;
- Área de Manutenção;
- Apoio Técnico.

### **DIRECÇÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA (DAF)**

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

- Área de Contabilidade;
- Área de Gestão de Clientes;
- Área de Tesouraria;
- Recursos Humanos;
- Aprovisionamentos;

- Administrativa.

### **ÁREA FUNCIONAL DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO (PCG)**

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

### **ÁREA FUNCIONAL DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM (C&I)**

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

### **ÁREA FUNCIONAL DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA (QAS)**

Assegura a gestão da implementação do Sistema de Responsabilidade Empresarial para a certificação da empresa nos referenciais normativos de Qualidade (NP EN ISO 9001), Ambiente (NP EN ISO 14001), Higiene e Segurança (OHSAS18001/NP 4397), Responsabilidade Social (SA 8000) e Gestão de Recursos Humanos (NP 4427), incluindo a qualidade do produto, a conformidade legal e os licenciamentos da operação de infraestruturas.

### **ÁREA FUNCIONAL DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SI)**

Assegura a gestão de todo o sistema informático e das tecnologias de informação da empresa. É objectivo da empresa implementar aplicações informáticas que sejam, cumulativamente, equilibradas do ponto de vista económico e flexíveis e versáteis do ponto de vista funcional.

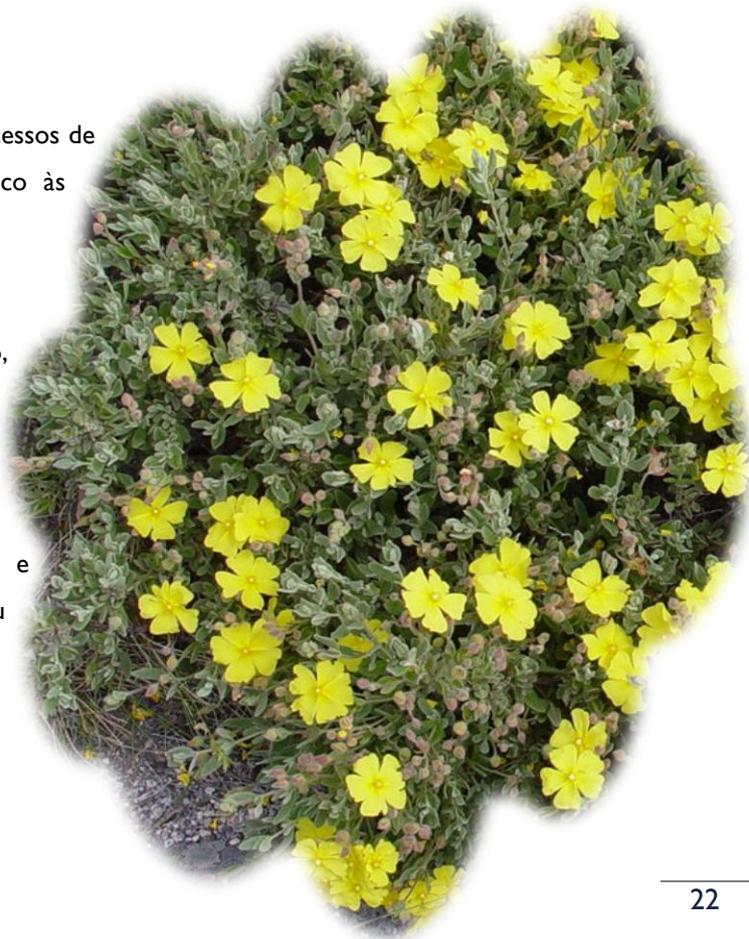
### **ÁREA FUNCIONAL DE APOIO TÉCNICO E JURÍDICO (ATJU)**

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

### **ÁREA FUNCIONAL DE SECRETARIADO DA ADMINISTRAÇÃO**

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

As grandes orientações são disseminadas em reuniões da empresa com as direcções, responsáveis intermédios e colaboradores em geral, bem como pelas Ordens de Serviço ou outro tipo de Comunicação Interna.





## FERRAMENTAS DE BOM GOVERNO

### CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

A AdZC implementou um Código de Conduta e Ética, desenvolvido pelo Grupo AdP, que vincula todos os colaboradores independentemente da sua função ou posição, no sentido da materialização da sua política, acreditando que a concretização dos seus interesses, de longo prazo, no desempenho da missão que lhe foi cometida, pelo Estado Português, está necessariamente alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta e ética.

O Código de Conduta e Ética vem expressar o seu compromisso com todos aqueles com quem se relaciona, nas suas actividades comerciais, institucionais e sociais.

Mais do que um compromisso, o Código de Conduta e Ética reflecte a vontade da organização de prosseguir um caminho de melhoria contínua que assume como princípios estruturantes, o respeito pelos direitos dos colaboradores, a transparência nas suas relações com o exterior, a responsabilidade da defesa e protecção do meio ambiente e a contribuição para o desenvolvimento sustentável. No âmbito dos compromissos mencionados e no sentido da valorização da satisfação dos Clientes, entendendo-os como parceiros, procurando antecipar e satisfazer as suas necessidades e manter relações baseadas na cooperação.

Os colaboradores deverão pautar as suas acções por:

#### Valores :

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

Os valores acima referidos sustentam os princípios pelos quais a AdZC pretende reger a sua actividade, nomeadamente:

#### Princípios:

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

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

## RELATÓRIO E CONTAS



A AdZC elabora anualmente o seu Relatório e Contas, que é aprovado em assembleia-geral, pelos accionistas, sendo disponibilizado no sítio da internet e no portal do colaborador.

## PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRACÇÕES CONEXAS

O Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas identifica as principais áreas que potencialmente poderão ser sujeitas a ocorrências de actos de corrupção, bem como os respectivos riscos daí decorrentes e os controlos instituídos, pela organização, visando a sua mitigação. Pretende também reforçar a cultura da AdZC e dos seus colaboradores no que respeita a comportamentos éticos e boas práticas no relacionamento comercial com clientes, fornecedores e demais entidades.

## AUDITORIA INTERNA E CONTROLO DE RISCO (AICR)

O Grupo AdP possui uma área de Auditoria Interna e Controlo de Risco que tem como missão assegurar a avaliação e a minimização do risco do negócio e o aperfeiçoamento dos procedimentos de controlo interno e governação das várias empresas do Grupo, onde se inclui a AdZC.

A eficácia dos referidos controlos é obtida através de testes de conformidade, da identificação de acções de melhoria e da atribuição das responsabilidades para implementação das referidas acções.

## SISTEMA DE RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL (SRE)

A implementação de um Sistema de Responsabilidade Empresarial que contempla as áreas da qualidade, ambiente, higiene e segurança e responsabilidade social, embora tenha surgido devido a um requisito do Contrato de Concessão e de uma orientação da AdP, tem sido encarada, pela AdZC, como uma oportunidade de melhoria do seu desempenho, por forma a tornar-se uma organização cada

vez mais eficiente a nível económico, ambiental e social.



Nesse sentido a AdZC tem vindo a implementar um Sistema de Responsabilidade Empresarial, que consiste na implementação de um sistema de gestão integrado, que abrange as áreas da Qualidade, em conformidade com a norma NP EN ISO 9001, o

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

A AdZC iniciou a implementação do SRE em Junho de 2007 e certificou, para a totalidade das sua actividades e infraestruturas, no âmbito “Promover a concepção, assegurar a construção, explorar e gerir o sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Alto Zêzere e Côa”, em 31 de Dezembro de 2008 os Sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiente e o sistema de Gestão da Segurança e Higiene no Trabalho, em 9 de Junho de 2009. A norma de gestão da Responsabilidade Social SA 8000 e a gestão dos Recursos Humanos, ainda estão em implementação. É objectivo da AdZC a certificação da primeira durante o ano de 2011.



O SRE tem vindo a ser auditado de acordo com Programa de Auditorias Internas e pela entidade certificadora APCER, sendo que a última auditoria, realizada por este organismo, foi a de 2º Acompanhamento, que decorreu em Outubro de 2010. O resultado da referida auditoria foi a manutenção da certificação, por parte da AdZC.

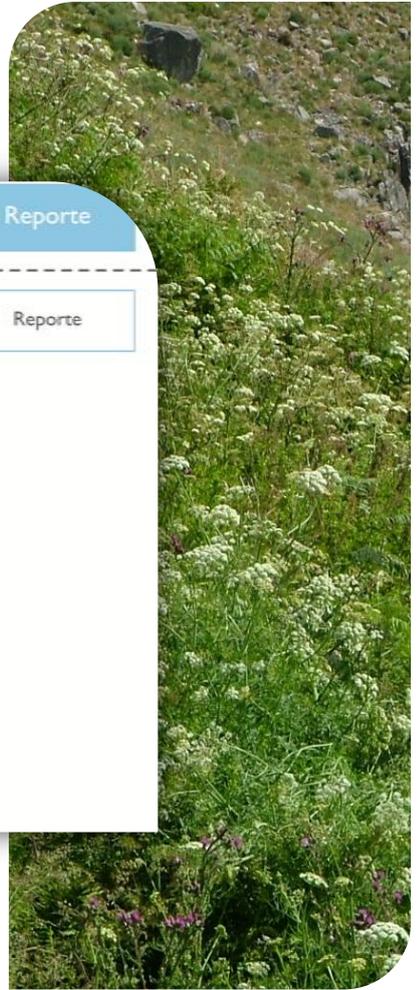
Pelo menos uma vez por ano, a gestão, procede à revisão do sistema, onde analisa o desempenho dos vários processos e onde estabelece, para o ano seguinte, novos objectivos e metas, para os mesmos.



## GESTÃO E CONTROLO DE RISCOS

O Conselho de Administração da Águas do Zêzere e Côa dedica grande atenção aos riscos inerentes à actividade da organização, procedendo à monitorização, periódica dos principais riscos da actividade resultantes da operação diária. No ano em análise foi concluída a primeira fase do projecto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados a avaliação integrada do risco e a sistematização do processo de gestão do risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objectivos com os riscos e respectivos controlos em vigor na empresa.

Os riscos encontram-se organizados de acordo com uma estrutura de classes e categorias definidas de acordo com a metodologia COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), apresentada na figura seguinte.



Classes	Governança	Estratégia & Planeamento	Operacional/ Infra-estrutura	Conformidade	Reporte
Categorias	Governança Corporativa	Responsabilidade Social e Sustentabilidade	Activos	Conformidade	Reporte
	Ética	Factores Externos	Gestão Financeira		
		Estratégia	Recursos Humanos		
		Planeamento	Tecnologias de Informação		
			Legal		
			Desenvolvimento de Produtos e Serviços		
			Marketing, Vendas e Comunicação		
			Supply Chain		



A avaliação dos riscos é efectuada na perspectiva da probabilidade de ocorrência e do impacto, considerando o risco inerente e o risco residual respectivo. Deste modo, procura-se aferir a eficácia do sistema de controlo interno instituído para manter o nível de risco num patamar considerado aceitável. Os riscos são avaliados considerando várias dimensões, por forma a que na avaliação do impacto sejam consideradas, para cada risco, diversas dimensões, nomeadamente:

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

A perspectiva da probabilidade de ocorrência do risco é avaliada considerando igualmente um conjunto alargado de factores, nomeadamente:

- Existência e eficácia de controlos;
- Ocorrência anterior do risco;
- Complexidade do risco;
- Capacidade instalada para gerir o risco (pessoas, processos, sistemas).

Os riscos relacionados com as classes governação, estratégia e planeamento, conformidade e reporte são tratados e monitorizados pela Águas do Zêzere e Côa, sem prejuízo de periodicamente e sempre que se verifique necessário, serem apreciados pelo accionista maioritário (AdP – Águas de Portugal, SGPS, SA).

A abordagem dos riscos da classe operacional e infraestrutura, para além de ser assegurada pela Águas do Zêzere e Côa e respectivos órgãos de gestão, é complementada por estruturas centralizadas de acompanhamento e controlo da actividade do accionista maioritário, que têm como responsabilidade identificar e gerir os principais riscos (por exemplo, direcção de recursos humanos corporativos, direcção financeira corporativa da *holding* e direcção de sistemas de informação da AdP Serviços, SA).

No contexto económico actual é possível destacar alguns riscos aos quais a Águas do Zêzere e Côa se apresenta mais vulnerável, nomeadamente:

- Envolvente política, económica e financeira;
- Alterações de legislação, regulamentação e regulação;
- Relacionamento com os municípios;
- Continuidade do negócio;
- Cobranças;
- Crédito e financiamento.

### Alterações Climáticas (GRI EC2)

Dada a natureza das operações da AdZC, o *cash-flow* pode ser afectado pelas condições climáticas. Em anos de forte pluviosidade o volume de águas residuais a ser tratado pelas ETAR, sofre um incremento considerável. Por não estar objectivamente definido no contrato de concessão de quem é a responsabilidade do pagamento desses encargos a AdZC tem suportado uma parte significativa, afectando assim, o seu *cash-flow*. Por outro lado, em períodos de forte seca, as origens de água poderão ser igualmente afectadas no que concerne à quantidade e qualidade da água captada.

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A implementação de sistemas de informação adequados e que garantam a qualidade e a agilidade da informação é imprescindível para assegurar o desempenho, eficiente, das várias operações desenvolvidas, pela AdZC, ao nível do controlo de operações, da tomada de decisão e da optimização da comunicação.

Consciente de que os sistemas de informação constituem um suporte essencial ao desenvolvimento do negócio, a AdZC pretende manter a aposta nos referidos sistemas como factor de competitividade.

Assim, neste âmbito a AdZC tem vindo a fazer um esforço, no sentido de manter uma infraestrutura actualizada e que comporte as exigências das várias aplicações.





2

Estratégia

## ESTRATÉGIA

### ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

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

Assim, no cumprimento da sua missão, a estratégia objectiva nos seguintes aspectos:

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

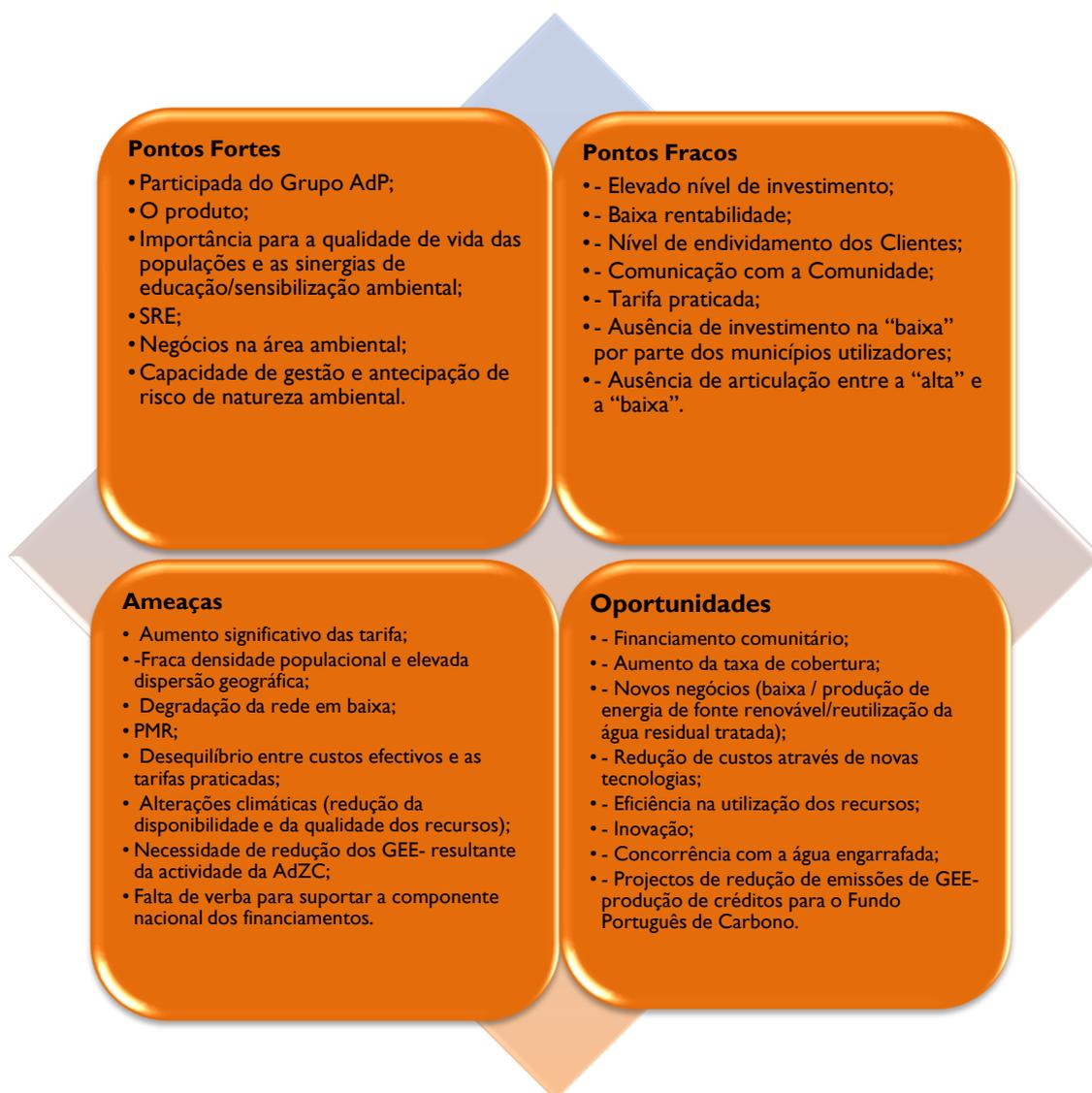


### ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

A AdZC, definiu uma estratégia de sustentabilidade, que resulta do aprofundamento da sua estratégia empresarial, onde, para além de todas as orientações estratégicas e consolidação das melhores práticas de gestão, foi reflectida a análise *SWOT* e as expectativas dos *stakeholders*. Estes últimos são o alicerce de uma estratégia de sustentabilidade, sendo que o sucesso depende do seu envolvimento, com a organização e a forma como esta integra as suas necessidades e expectativas.



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



Para além da análise SWOT, foram identificados os impactes positivos e negativos decorrentes da actividade da organização.

### **Impactes positivos**

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

### **Impactes negativos**

Captação de elevados volumes de água;  
Consumo de energia;  
Emissões (directas e indirectas);  
Obras (inconvenientes na população);  
Impactes na biodiversidade;  
Alterações das características do meio receptor.

## **ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE**

Em 2008, a AdZC, assumiu, na sua Política de Responsabilidade Empresarial, preocupações com a sustentabilidade, avançando com a ponderação, de forma integrada, do Economicamente Sustentável, do Ambientalmente Correcto e do Socialmente Responsável, na sua estratégia e no seu desempenho, passando a estabelecer os seus compromissos, com base no desempenho nos três vectores.

A estratégia de sustentabilidade, da AdZC, encontra-se em linha com a estratégia do Grupo e baseia-se no conceito de simbiose, em que as interações entre os vectores de sustentabilidade são evidenciadas através de Simbioses com o

### **Simbiose**

Uma relação mutuamente vantajosa entre dois ou mais organismos vivos de espécies diferentes. Na relação simbiótica, os organismos agem activamente em conjunto para proveito próprio

Ambiente, com os Accionistas e Colaboradores e com a Comunidade, sendo expectável uma evolução, em prol do bem comum, numa óptica de longo prazo, com uma procura constante de situações *win-win*. 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 actividade.



### **Simbiose com o Ambiente**

Nesta simbiose a AdZC contribui para a protecção do ambiente através da conciliação dos ciclos urbanos com os da natureza, da gestão e valorização dos recursos, da integração das melhores práticas e de potenciar novas actividades.

<b>Desafios</b>	<b>Princípios e Compromissos</b>
Prevenção dos Impactos Ambientais	Conservação e Valorização de Recursos
Gestão e Valorização dos Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a gestão e a valorização dos recursos</li> </ul>
Adopção das melhores práticas disponíveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar medidas de Monitorização e controlo</li> </ul>
Educação e sensibilização ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar a valorização dos resíduos produzidos no processo de tratamento</li> </ul>
Gestão dos riscos relacionados com as alterações climáticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar a eco-eficiência</li> </ul>
Potenciar a utilização e a produção de energias renováveis	Protecção da Natureza e Biodiversidade
Introdução de medidas de redução e compensação de GEE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requalificar o Ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade</li> </ul>
	Combate às alterações climáticas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aproveitar o potencial energético das instalações</li> </ul>

### **Simbiose com o Accionistas e Colaboradores**

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

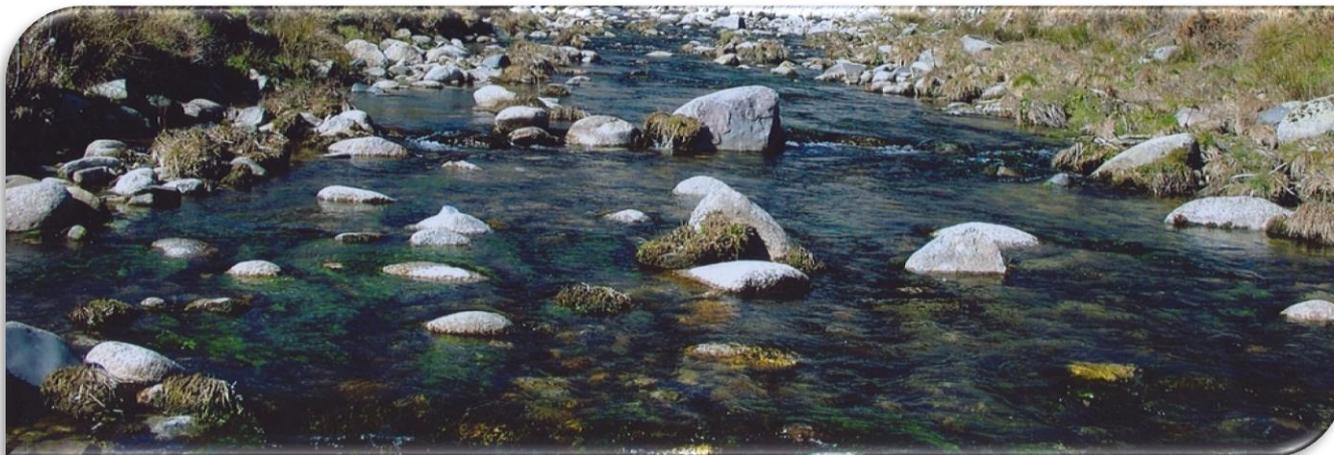
Desafios	Princípios e Compromissos
Criação de valor para accionistas e demais <i>Stakeholders</i>	Garantir a sustentabilidade económica da AdZC e a criação de valor para os accionistas e demais <i>stakeholders</i>
Cumprimento das orientações e objectivos previstos nas estratégias sectoriais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a credibilidade e a transparência dos modelos de gestão, aproximando-os dos requisitos exigidos às empresas cotadas em bolsa</li> </ul>
Desenvolvimento de novas actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a eficiência técnica, financeira e económica dos sistemas, assegurando a manutenção das infraestruturas em exploração e valores mínimos garantidos de retorno do investimento accionista</li> </ul>
A qualificação e valorização dos recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criar novas áreas de negócio subsidiárias e complementares</li> </ul>
Promoção da saúde e segurança no trabalho	Valorizar a relação com os colaboradores
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir a igualdade de oportunidades</li> <li>Motivar e reconhecer o bom desempenho dos colaboradores</li> <li>Desenvolver o conhecimento e o potencial dos colaboradores disponibilizando a formação necessária</li> <li>Reduzir os riscos a que estão sujeitos no ambiente de trabalho</li> <li>Melhorar os canais de comunicação interna</li> </ul>

### **Simbiose com a Comunidade**

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

Desafios	Princípios e Compromissos
Prestação de um serviço público de abastecimento de água e saneamento de água residual, universal e contínuo a tarifas socialmente aceitáveis e com níveis de qualidade de serviço adequados	Qualidade do serviço
Inovação e Desenvolvimento tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alargar e criar parcerias com os municípios e outras entidades</li> <li>Aumentar o nível de cobertura e atendimento</li> <li>Aumentar a qualidade e fiabilidade do serviço prestado</li> </ul>
	Relação com os <i>Stakeholders</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investir na relação com os fornecedores</li> <li>Contribuir para a dinamização do tecido empresarial regional e emprego local</li> <li>Promover uma aproximação crescente à comunidade</li> <li>Dinamizar I&amp;D</li> <li>Utilizar as melhores tecnologias disponíveis</li> <li>Criar parcerias com os meios académico e empresarial, com vista à promoção de I&amp;D e colaborar em projectos de demonstração tecnológica</li> <li>Apostar na inovação como factor de promoção de competitividade e sustentabilidade</li> <li>Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia</li> </ul>

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



## OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS E PERSPECTIVAS PARA O FUTURO

A AdZC possui objectivos estratégicos e de gestão, para 2011, de acordo com o indicado na tabela seguinte.

Simbiose	Objectivo	Medida	Indicadores	Meta
Ambiente	Promover a conservação e valorização dos recursos	Implementar o regulamento de condições de afluência de águas residuais às infra-estruturas de saneamento AdZC	Regulamento de condições de afluência de águas residuais às infra-estruturas de saneamento	2011
		Aumentar a qualidade do efluente tratado	Qualidade do Efluente Tratado (%)	100% - 2012
Accionistas	Garantir a sustentabilidade económica da AdZC	-	Volume de Negócios (m€)	18.627m€ - 2011
		-	EBITDA (m€)	14.062m€ - 2011
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa Abastecimento (€/m3)	0,6309 €/m3 - 2011
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa Saneamento (€/m3)	0,6974€/m3 - 2011
		Renovar a certificação do SRE	-	2011
		Assinatura do Aditamento ao Contrato de Concessão	-	2011
		Aprovação das Candidaturas QREN	-	2011
Colaboradore	Valorizar a relação com os colaboradores	Aumentar o número de horas de formação	-	4.235h
		Reduzir o número de acidentes de trabalho	Número de acidentes de trabalho (n.º)	0 - 2012
		Certificar o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SA 8000)	-	2011
Comunidade	Aumentar os níveis de qualidade do serviço	Realizar rotinas de controlo operacional e de monitorização	Qualidade da Água Fornecida (%)	100% - 2011
		Implementar o plano de instalação de sistemas de telegestão	-	100% - 2012
		Desenvolver e implementar o Plano de segurança da Água	-	2011
		Aumentar as taxas de cobertura	Investimento (m€)	17.042m€ - 2011
		Garantir em quantidade o abastecimento de água	Volume de Água Facturada (m³/ano)	17.665.491 m³/ano - 2011
		Garantir o saneamento de águas residuais	Volume de Efluente Tratado (m³/ano)	11597056 m³/ano - 2011
	Aumentar o relacionamento com os stakeholders	Efectuar consulta aos stakeholders	-	2012
		Aumentar a resposta a reclamações	Resposta a Reclamações (%)	100 - 2011
		Melhorar o procedimento de feedback das visitas escolares/técnicas realizadas	Recepção dos Questionários de avaliação das Visitas (%)	50 - 2011

É expectativa da AdZC que em 2011 seja celebrado o aditamento ao Contrato de Concessão, donde se espera que resulte um novo quadro de sustentabilidade e viabilidade financeira da concessão. Ainda ao nível financeiro, espera-se que seja aprovada a candidatura apresentada ao QREN para co-financiamento das infraestruturas não incluídas nas candidaturas anteriores. Esta candidatura no montante de 54 M€ prevê uma comparticipação de 70%, equivalente a um apoio de 37 M€.

À semelhança de 2010 a empresa assume-se cada vez mais na vertente operativa e na gestão da actividade, pretendendo investir na definição e implementação de soluções que permitam aumentar a eficiência dos seus processos, reduzir custos e melhorar a qualidade do serviço prestado. Esperando que todo este empenho resulte no progresso dos índices de qualidade.

Será certamente um ano difícil, até porque as recentes determinações resultantes da Lei do Orçamento de Estado para 2011, obrigam a uma redução dos custos, criando dificuldades acrescidas na operação das infraestruturas. Uma das principais medidas de redução de custos incide na racionalização dos meios humanos e materiais. Estas medidas obrigarão a empresa a uma gestão mais eficiente, de forma a manter os níveis de qualidade exigidos com menos recursos.

A empresa está próxima de operar na sua capacidade de cruzeiro.

No âmbito da obtenção dos objectivos de qualidade e do enquadramento na certificação já conseguida, continuamos comprometidos com uma série de procedimentos que nos permitirão realizar acções no estrito respeito da certificação. Na qualidade da água fornecida, vamos continuar a eliminar pequenas origens de água que ainda subsistem, as quais apesar de pouco expressivas, em termos de volume, podem ser penalizantes em termos de qualidade, principalmente em termos de pH, ferro e manganês.

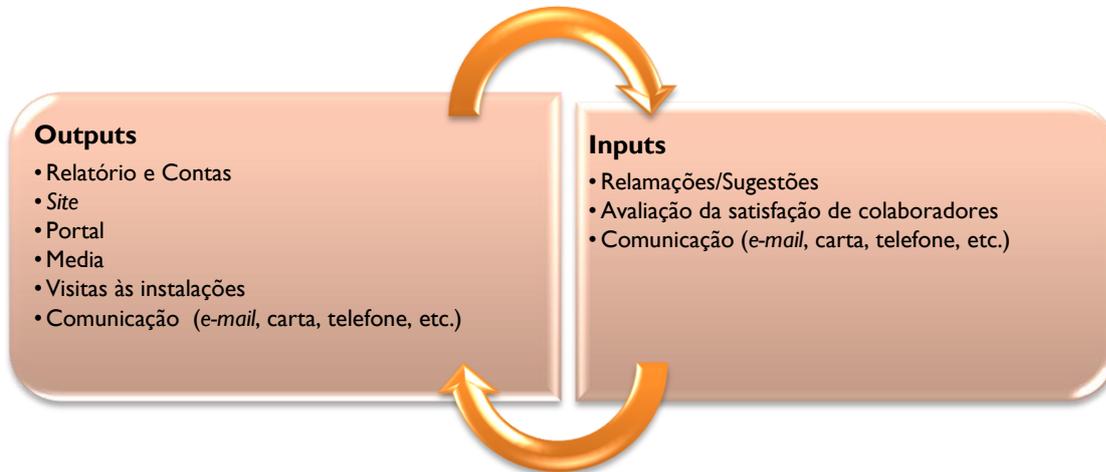


Na qualidade do tratamento das águas residuais, apesar de ainda estar prevista a entrada em serviço de várias ETAR, com as implicações inerentes e de ser uma actividade que depende do comportamento da rede “em baixa”, vamos continuar a melhorar o desempenho das instalações e a desenvolver mecanismos que permitam definir características do efluente, à entrada das instalações de tratamento da água residual, tendo em vista o objectivo de 100% de cumprimento.

Continuaremos com uma orientação estratégica de contenção de custos, fundamentando adequadamente as próximas empreitadas em termos de retorno de investimento e do respectivo financiamento. No entanto, dos investimentos previstos no Contrato de Concessão entende-se dar prioridade à conclusão de empreitadas de saneamento do Sistema Base e ao lançamento de novos concursos que permitam o aumento da taxa de cobertura, preferencialmente com pequenas extensões de rede, bem como, priorizar a conclusão de empreitadas em curso e o lançamento atempado de projectos e empreitadas previstas nas candidaturas ao QREN, caso se confirma a aprovação desta candidatura e do respectivo co-financiamento, que se prevê ocorra em 2011.

## Os STAKEHOLDERS

A AdZC valoriza o intercâmbio e a partilha de informação com os seus *stakeholders*. São diversas as ferramentas de comunicação actualmente implementadas, como forma de dar a conhecer a actividade da empresa e de receber as expectativas dos *stakeholders*:

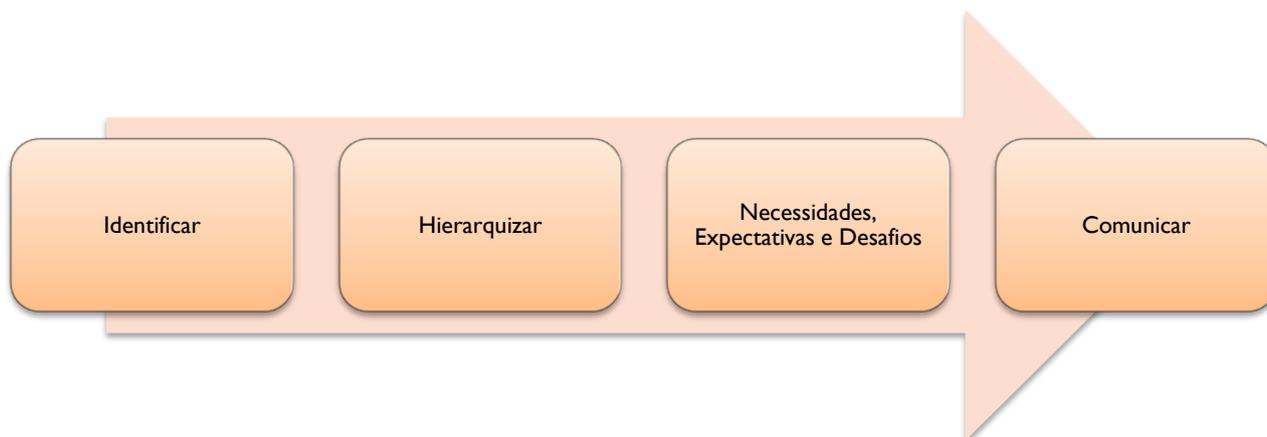


Os *Stakeholders*, também denominados Partes Interessadas (PI), são pessoas singulares ou colectivas com que a organização se relaciona nas suas actividades comerciais, institucionais e sociais, nomeadamente colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros de negócio, membros da comunidade, ou outros, que possam ter interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética, da organização e dos seus colaboradores, uma vez que podem ser afectados, directa ou indirectamente, pelas decisões tomadas, pela mesma.

Não obstante a AdZC cumprir todas as obrigações legais e estatutárias em matéria de divulgação de informação, assegurando os deveres inerentes ao adequado relacionamento com o universo de *stakeholders*, é seu objectivo criar, com os seus *stakeholders*, um nível de envolvimento que se torne num pilar fundamental da sua actividade, valorizando a partilha de informação e indo ao encontro das expectativas, dos mesmos. Pelo exposto a AdZC comprometeu-se, através da sua Política de Responsabilidade Empresarial, no desenvolvimento de vias de comunicação que permitam o envolvimento com as partes interessadas na estratégia e actuação, da organização, com o objectivo da melhoria contínua.

Para que o processo de envolvimento seja sólido e eficaz, é necessário desenvolver uma metodologia de consulta e recolha de informação, junto dos *stakeholders*, que permita avaliar as suas necessidades e expectativas. Assim, AdZC baseou toda a sua estratégia na metodologia utilizada pela AdP e que condensa todo o processo em quatro passos:

Em 2010 a AdZC procedeu à identificação dos seus *stakeholders*, descritos na tabela abaixo:



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

Em 2011 a AdZC irá proceder segunda etapa, a de hierquização, que consiste em relacionar as partes interessadas, já identificadas, em termos de influência, responsabilidade e dependência, para com a AdZC, tendo em conta o número e diversidade de *stakeholders* e por forma a obter o maior rigor, na recolha de informação. Numa primeira fase não é possível proceder à avaliação, para a totalidade dos *stakeholders*, pelo que é necessário hierarquizar objectivando a definição de prioridades, em detrimento da auscultação da totalidade das partes interessadas e obtenção de melhores resultados, no entanto, é objectivo da AdZC auscultar todos os Grupos de *stakeholders* a médio prazo.

Após a segunda etapa, a AdZC procederá, de acordo com os resultados obtidos e após definição da estratégia mais adequada, à auscultação dos *stakeholders* prioritários.

## DESEMPENHO DA AdZC

O relato do desempenho da AdZC é reportado tendo em conta as simbioses com o Ambiente, os Accionistas e Colaboradores e com a Comunidade. Ao longo do relatório, cada simbiose é associada a cada princípio e são relatados os resultados obtidos relativos a cada um dos compromissos estabelecidos.



## Desempenho da AdZC

## SIMBIOSE COM O AMBIENTE

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

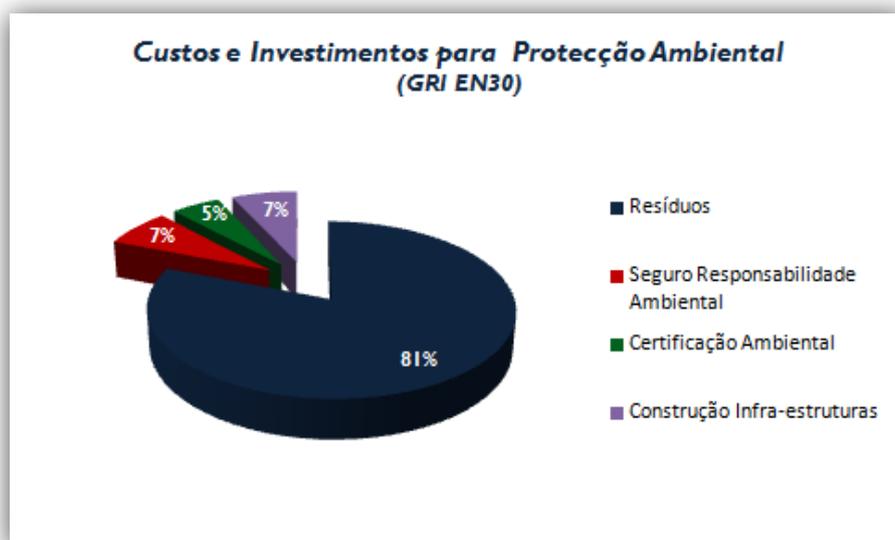
A AdZC consciente de que no cumprimento da missão que lhe está atribuída encontra variadíssimas exigências ao nível ambiental, que provocam impactos no ambiente susceptíveis de serem geridos, tem vindo a tomar medidas pontuais de minimização. De forma a dar uma resposta estruturada às ambições



internas da empresa e no sentido do cumprimento dos objectivos do Grupo, a AdZC decidiu implementar, com vista à certificação, um sistema de Gestão Ambiental, segundo o referencial NP EN ISO 14001, que implicou a implementação de uma série de medidas e o compromisso de melhoria contínua, para garantia da protecção do ambiente.

A tomada de medidas no sentido da protecção ambiental acarreta custos, nomeadamente ao nível da gestão de resíduos, controlo e monitorização de efluentes líquidos e gasosos, na determinação e tomada de medidas relativas ao ruído ambiental, seguro de responsabilidade ambiental, certificação ambiental, entre outros.

No que se refere ao investimento, apesar deste ser, praticamente na sua totalidade, para protecção ambiental, uma vez que o *core business* da AdZC está directamente relacionado com essa matéria, só será reportado, o que concretamente for acrescentado, ao projecto original, especificamente para esse efeito.





No ano de 2010 os custos com protecção ambiental foram referentes a gestão de resíduos, ao seguro de responsabilidade ambiental e à certificação ambiental. No que se refere às infraestruturas foi colocada uma cortina arbórea numa ETAR, por forma a fazer o enquadramento paisagístico e proteger a população de eventuais cheiros e ruídos e foram colocadas camadas de rachão para protecção da ribeira existente próximo da infraestrutura.

Os custos e investimentos com protecção ambiental foram na ordem dos 40.541€ (**GRI EN30**).



## Princípio

### **CONSERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS**

A AdZC, no cumprimento da sua missão, recorre ao consumo de recursos naturais, que são finitos e essenciais à vida, pelo que considera fundamental a tomada de medidas no sentido da sua preservação, tendo estabelecido, para tal, vários compromissos.

### **Compromisso**

- **PROMOVER A GESTÃO E A VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS**

A AdZC compromete-se com a conservação e a valorização dos recursos, necessários à concretização da sua missão. A optimização do funcionamento das infraestruturas, não só minimiza o consumo de água, como de todos os outros recursos necessários ao processo, nomeadamente energia e reagentes, com a consequente redução na produção de resíduos.

No ciclo urbano da água, a AdZC é responsável pelas actividades de captação de água e de rejeição de águas residuais tratadas para o meio hídrico, na sua área de concessão, o que possibilita a gestão, do referido ciclo,

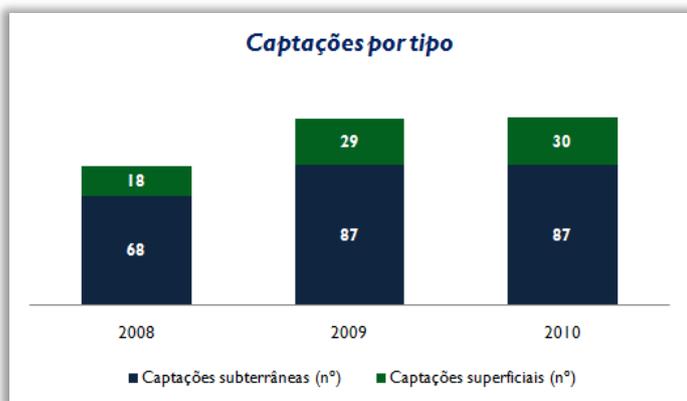


de uma forma integrada e promovendo a utilização sustentável do recurso. O cumprimento das licenças de captação de água, a gestão responsável das origens, no sentido de as preservar e de manter a qualidade da água, protegendo a saúde pública e minimizando os impactos aliados ao processo, a minimização das perdas, ao longo de todo o processo (que permite que seja captado, apenas, o volume necessário ao consumo) e a restituição de água devidamente tratada, ao meio hídrico, garante uma utilização sustentável do recurso água.

A AdZC capta água para produção de água para consumo humano em captações superficiais e subterrâneas. As captações subterrâneas estão, geralmente, associadas aos sistemas autónomos em que um reduzido número de captações abastece uma pequena população, envolvendo regra geral, um reservatório e uma diminuta extensão de conduta adutora (que pode, ou não, envolver estações elevatórias), sendo que a AdZC, a 31 de Dezembro de 2010, possuía apenas 12 sistemas de abastecimento com estas características. O elevado número de captações subterrâneas existentes deve-se ao facto de três dos sistemas de abastecimento, com uma dimensão considerável, nomeadamente Manteigas, Salgueirais (Celorico da Beira) e Captações da Serra (Gouveia), este último apresentado na figura, serem constituídos por um avultado número de captações nas encostas da Serra da Estrela e na Serra da Cabeça Alta, no caso de Salgueirais.



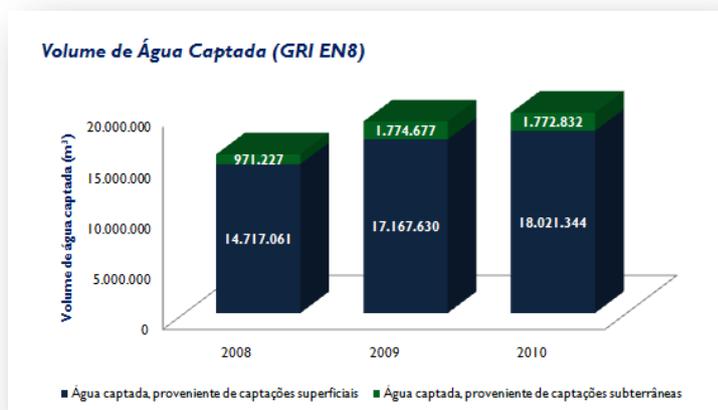
O número de captações subterrâneas é muito superior ao de captações superficiais, sendo que em 2010 apresentavam valores de 87 e 30, respectivamente. Em termos percentuais, em 2010, as captações subterrâneas corresponderam a 74%.



Apesar do número de captações subterrâneas ser muito superior, ao das superficiais, o volume de água captado, nestas últimas, face ao total, é muito maior e atingiu, em 2010, 91% (GRI EN8).

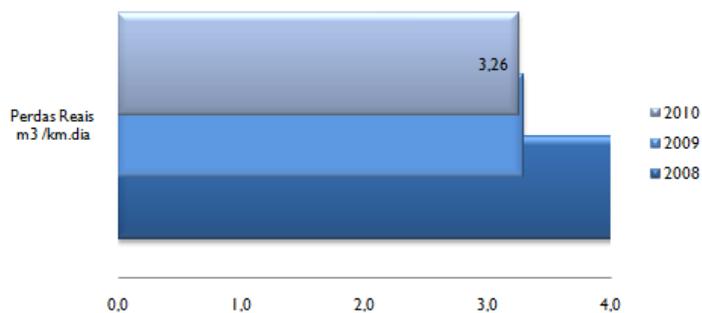
No que se refere à minimização de perdas, resultantes de todos os tipos de fissuras, roturas e extravasamentos, a AdZC tem vindo a cumprir o compromisso de as reduzir. Nesse pressuposto, foram tomadas diversas medidas, sempre numa

perspectiva de racionalização de meios humanos e materiais, com base na utilização das bases de dados de caudais, da progressiva implementação do programa de gestão da manutenção e na realização de um diagnóstico à frequência da ocorrência de roturas em condutas e extravasamentos em reservatórios, que resultou na implementação de planos de acção para beneficiação e correcção das maiores fragilidades, nomeadamente a reabilitação/substituição de condutas adutoras



antigas, que inicialmente foram integradas no sistema, bem como de reservatórios, proceder à verificação e aferição de caudalímetros, à monitorização das pressões, ao longo da rede e visitas, de rotina, para verificação da operacionalidade das redes.

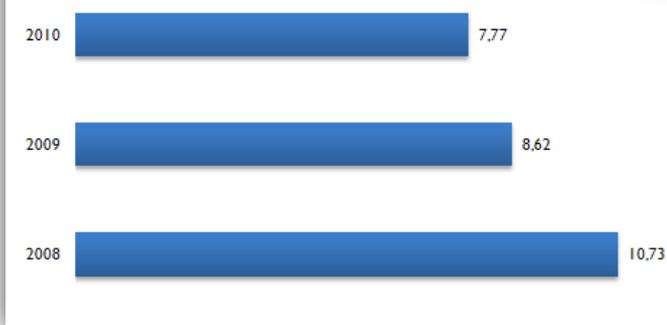
### Perdas Reais



No ano de 2010 as perdas foram reduzidas em 1% face a 2009.

No que se refere à água não facturada, que para além das perdas reais, inclui perdas aparentes e consumo autorizado não facturado, também tem vindo a ser conseguida uma diminuição, ao longo do tempo, que de 2009 para 2010 foi de 0,85%.

### Água não facturada (%)

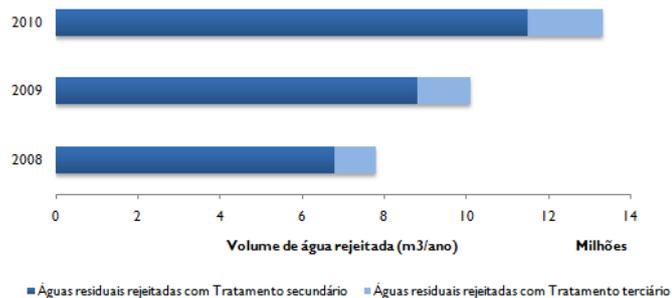


Relativamente às águas residuais que são devolvidas ao meio hídrico, após tratamento, a AdZC tem vindo a aumentar o volume. No ano de 2010, os 13,3 Mm<sup>3</sup> de águas residuais rejeitadas (**GRI EN21**), após tratamento, corresponderam a um aumento de 32% face ao volume total tratado no ano anterior. Destes, 3,9Mm<sup>3</sup>, o que corresponde a cerca de 30%, do total, foram tratados em ETAR que estão afectas ao *outsourcing*.

O meio de descarga, para a totalidade das águas residuais recolhidas é a linha de água (**GRI EN21**).

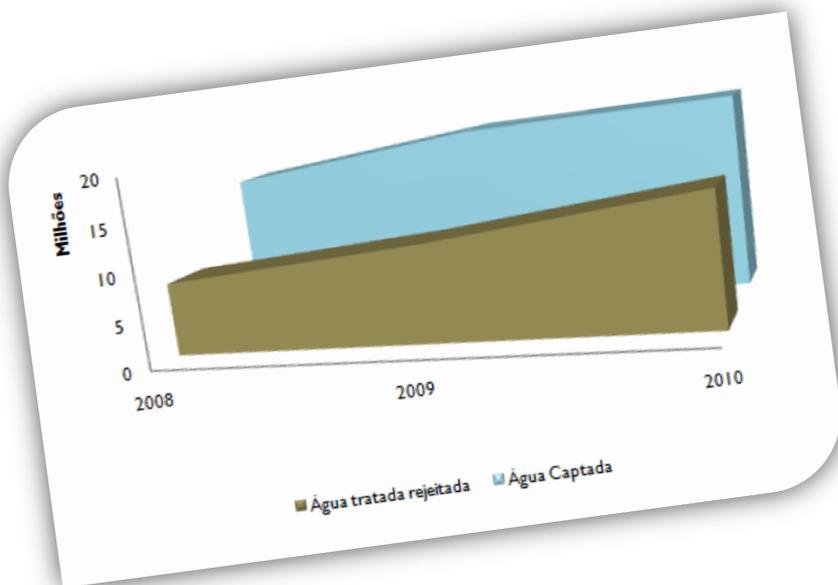


### Tratamento de efluentes por nível de tratamento (GRI EN21)



O tipo de tratamento a que as águas residuais são submetidas, nos sistemas sob gestão da AdZC, pode ser secundário ou terciário, dependendo do exigido pela Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, de cada uma das ETAR. No ano de 2010 o volume de água residual tratada com tratamento terciário sofreu um aumento para 14%, do total, sendo que os restantes 86% foram sujeitas a tratamento secundário. De salientar que o volume submetido a

tratamento terciário aumentou 41% face ao tratado no ano de 2009.



Para além do nível de tratamento ser secundário ou terciário, nalgumas ETAR, a água tratada sofre um processo de desinfecção, que em 2010 correspondeu a 29% do volume total tratado, por forma a remover microrganismos e a proteger o meio receptor a jusante do ponto de descarga (**GRI EN21**).

Em 2010, a AdZC devolveu ao meio hídrico, água residual tratada correspondente a 67% da água captada, um contributo importante para a sustentabilidade do recurso água.

## Compromisso

- IMPLEMENTAR MEDIDAS DE MONITORIZAÇÃO E CONTROLO

A implementação de medidas de Monitorização e Controlo permitem garantir que a qualidade da água devolvida ao meio receptor, após tratamento em ETAR, assegura, em cada caso, as actividades previstas a jusante, que podem variar entre protecção dos ecossistemas, de origens de água ou de zona balnear.

A AdZC tem implementado um Plano de Controlo Interno para monitorização da qualidade dos efluentes rejeitados para o meio hídrico, que reflecte, para além das exigências das Licenças de Descarga, outras necessidades de controlo, identificadas internamente.



A AdZC recorre a laboratórios externos, reconhecidos pela entidade reguladora (ERSAR), para realizar o controlo previsto no Plano de Controlo de Qualidade da Água (PCQA), bem como para os restantes planos de controlo. Internamente procede a controlo de processo, com recurso a medição contínua através de equipamento colocado em linha ou a analisadores paramétricos portáteis, devidamente verificados e calibrados.

Verificou-se uma diminuição na percentagem das análises conformes, relativamente a 2009, o que se deve principalmente a descargas de efluente com características não-domésticas nas ETAR da AdZC, para o qual não estão

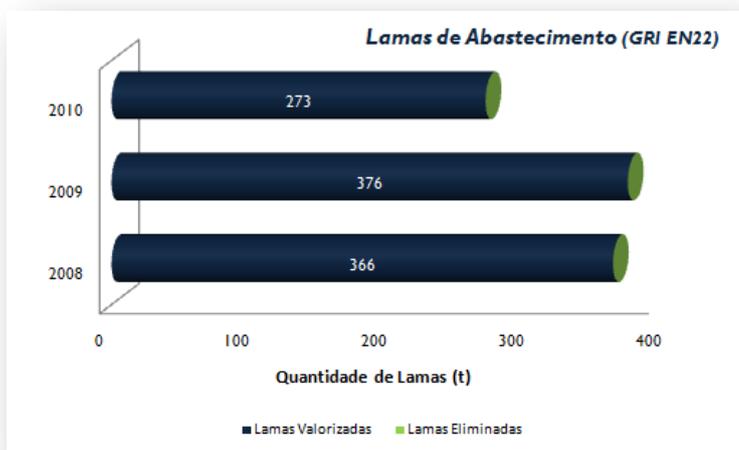
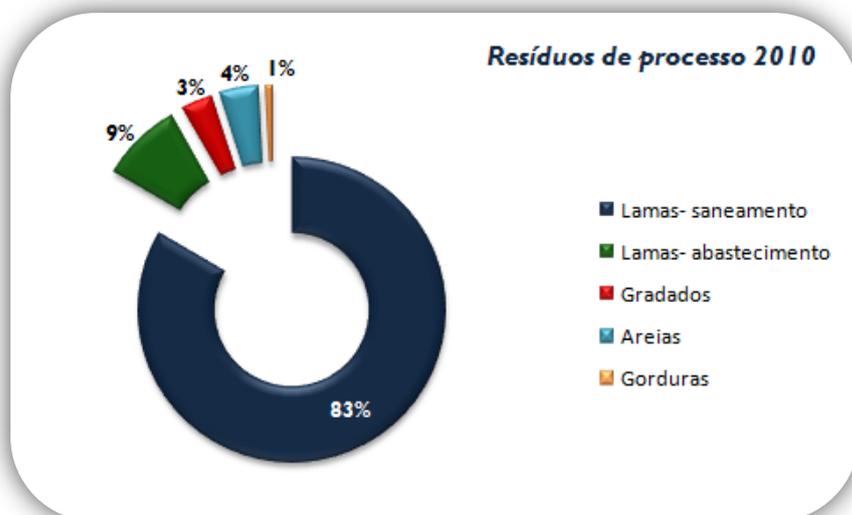
preparadas. Esta situação perturba o correcto funcionamento do tratamento, chegando mesmo a inibir o normal funcionamento da instalação e a provocar uma diminuição na eficácia da remoção dos poluentes, provocando os incumprimentos mencionados. A minimização do problema ocorrerá com a entrada em vigor do Regulamento de Exploração, onde serão estabelecidas as características do efluente, à entrada das ETAR. O referido regulamento está em fase de desenvolvimento, por parte do Grupo, pelo que enquanto esta situação se mantém, foi desenvolvido um documento denominado Regulamento Interno das Condições de Afluência de Águas Residuais às Infraestruturas de Saneamento nos Sistemas Multimunicipais, que entrará em vigor durante o ano de 2011 (**GRI EN26**).

## Compromisso

- AUMENTAR A VALORIZAÇÃO DOS RESÍDUOS PRODUZIDOS

A AdZC, de acordo com as prioridades estabelecidas pelo grupo AdP, tem vindo a envidar esforços no sentido de diminuir a produção de resíduos. Complementarmente, pretende maximizar o potencial de valorização dos resíduos que produz no processo de produção de água para consumo humano e no de tratamento de águas residuais.

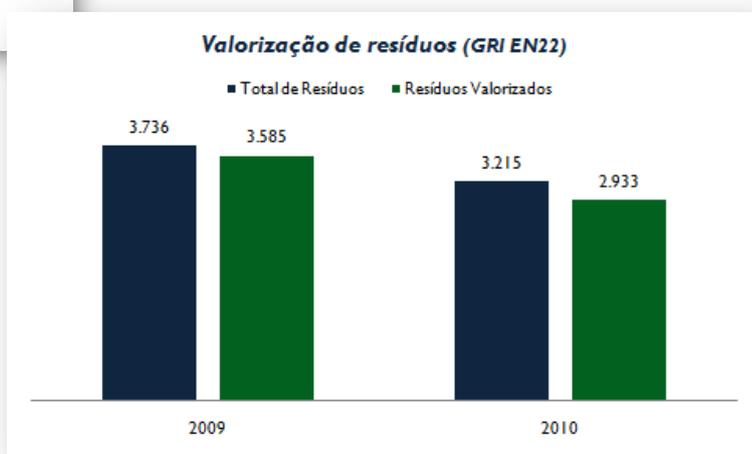
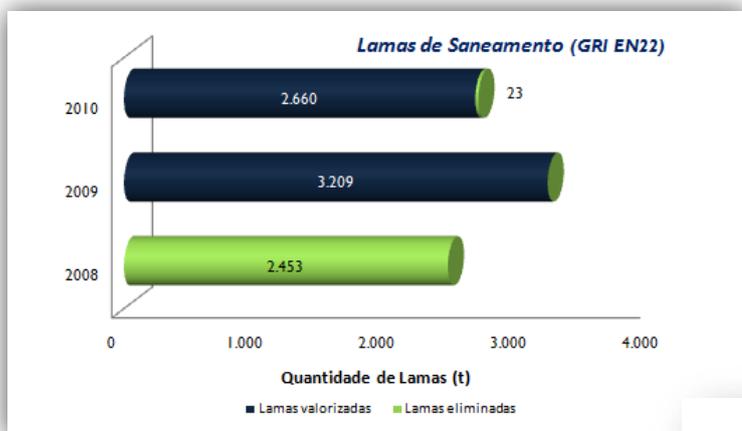
Os resíduos produzidos nas instalações, da AdZC, são separados de forma selectiva e armazenados de acordo com procedimentos internos, da organização, sendo, posteriormente recolhidos e transportados até ao destino final por empresas externas, devidamente licenciadas para a prestação do serviço.



No processo que decorre nas ETA é obtido, como resíduo, lamas-abastecimento, resultantes da clarificação da água e nos sistemas de tratamento de águas residuais, são produzidas lamas-saneamento, decorrentes dos processos de decantação e, ainda, resíduos produzidos na obra de entrada, nomeadamente gradados, areias e gorduras.

Em 2010, na AdZC, (**GRI EN22**) o resíduo produzido em maior quantidade foi lamas – saneamento, num total de 2.683 t, que

corresponde a 83% do total de resíduos de processo produzidos. Dessas, 2.660 t foram valorizadas, com utilização na agricultura e compostagem e as restantes 23 t, que correspondem a 0,9% do total de lamas de saneamento produzidas, foram eliminadas através da deposição em aterro sanitário, devidamente licenciado. Foram, ainda, produzidos 103,1t de gradados, 131,1t de areias e 25t de gorduras.

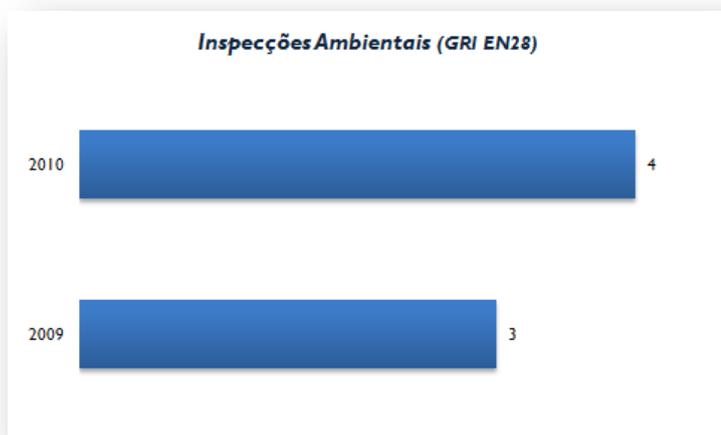




A AdZC, tendo em conta o elevado número de infraestruturas, a quantidade de resíduos produzidos, em cada uma e os custos que acarreta a recolha dos mesmos, definiu e licenciou, em Fevereiro de 2010, de acordo com o Decreto-Lei 178/2006, de 5 Setembro e a Portaria 1023/2006, de 20 Setembro, oito locais de armazenamento de resíduos, que dotou das condições para o efeito e de onde são removidos por uma empresa externa, devidamente licenciada, sempre que necessário, gradados, areias, lamas, gorduras, RSU, materiais ferrosos e não ferrosos, embalagens de cartão, vidro, plástico e madeira, entre outros.

Consequentemente implementou um sistema de recolha interno cujo procedimento estabelece as práticas, orientações e requisitos para recolha, acondicionamento e encaminhamento dos resíduos, produzidos nas diferentes infraestruturas, para e nos locais de armazenamento licenciados, para o efeito.

É relevante salientar que de 2008 para 2009 a AdZC deixou de proceder à eliminação da totalidade das lamas – saneamento produzidas e passou a valorizá-las. No que se refere às lamas de abastecimento têm vindo a ser valorizadas energeticamente na indústria cimenteira desde final de 2005.



No total foram produzidos 3.215 t de resíduos de processo e valorizados 2.933t que correspondem às lamas de abastecimento e saneamento. Os gradados, areias e gorduras são eliminados em destino adequado, (**GRI EN22**).

Em 2010 a AdZC foi alvo de 4 inspeções ambientais realizadas pelo IGAOT e ARH, não tendo sido alvo de qualquer coima ou sanção (**GRI EN28**).

Implementação da solução SIAWISE, de gestão de legislação que consiste na identificação e análise, por recursos qualificados, da legislação aplicável à AdZC, nos diferentes âmbitos legais. Da referida análise resulta a identificação dos requisitos legais aplicáveis, bem como as obrigações e responsabilidades conexas, que é disponibilizada, numa plataforma digital, com acesso exclusivo à AdZC. Este serviço permite a tomada de conhecimento da legislação aplicável, implementação atempada e o cumprimento integral dos requisitos legais, evitando incumprimentos, pagamento de coimas e/ou aplicação de sanções.

## Compromisso

- AUMENTAR A ECO-EFICIÊNCIA

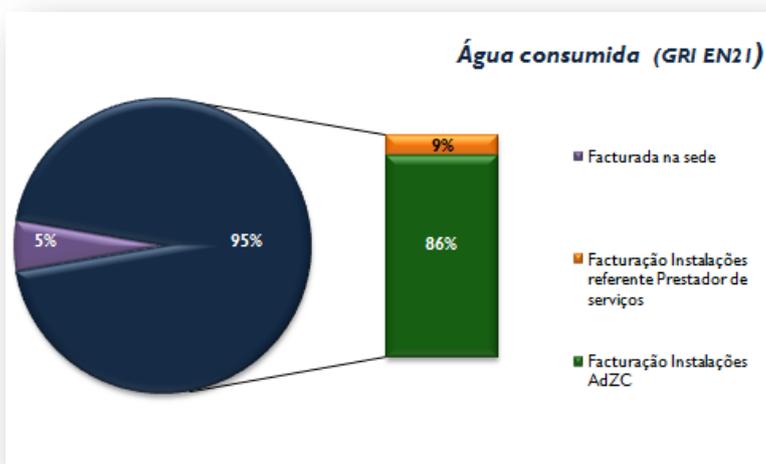
A AdZC pretende aumentar a eco-eficiência através da tomada de medidas que fomentem a optimização e a redução de consumo de água, energia, consumíveis e a gestão de resíduos produzidos.

### CONSUMO DE ÁGUA

O consumo de água proveniente da rede em “baixa”, no ano de 2010, foi de cerca de 13.364 m<sup>3</sup>, menos 13% que em 2009 (**GRI EN8 e EN21**).

A responsabilidade pelo consumo de cerca de 95%, da água facturada, que corresponde a 91% do consumo total de água, recai sobre as infraestruturas operacionais, sendo que na sede o consumo corresponde apenas a 5%.

Na AdZC o consumo de água ocorre para vários fins, maioritariamente no processo, para preparação de reagentes, na lavagem dos órgãos e zonas envolventes, para rega de zonas verdes existentes nas várias infraestruturas e nos edifícios administrativos. As fontes utilizadas são duas, nomeadamente água com origem na rede de distribuição e captações próprias.



Internamente e por forma a preservar o recurso, a organização tem vindo, sempre que possível, a reutilizar água dos sistemas de abastecimento, realizando recirculação e recuperação da água de lavagem dos filtros de tratamento, bem como a reutilização, da água residual tratada, para rega e lavagem dos órgãos das ETAR. Nesta última situação a AdZC reutilizou, no ano de 2010, 3.285m<sup>3</sup> de água residual tratada, que corresponde a 0,02% (**GRI EN10 e EN26**).

A organização tem vindo a solicitar licença para implementar captações próprias (**GRI EN8**) nas suas infraestruturas, sendo que no final do ano de 2010 já estavam em funcionamento um total de 33, que significou um aumento de 560%, face a 2009.

Para o ano em análise não está disponível a quantidade de água captada, uma vez que não existem, ainda, mecanismos de quantificação, no entanto, existe a garantia de cumprimento da licença, de acordo com as características das bombas utilizadas (**GRI EN26**).

Tendo em conta que a AdZC tem vindo a recorrer à instalação de captações próprias, em diferentes infraestruturas, é expectável que o valor de água consumida, proveniente da rede em “baixa”, venha a diminuir e a água não facturada venha a aumentar, sendo que em 2010, esta última correspondeu a 4% da água total consumida.



Considerando que a produção de efluente corresponde a 85% da água consumida, a AdZC estimou uma produção de 11.359 m<sup>3</sup> de águas residuais.

#### **CONSUMO DE ENERGIA**

Relativamente ao consumo de energia, na AdZC, a principal fonte é a energia eléctrica, consumida nos edifícios administrativos e operacionais e maioritariamente associada aos processos de elevação e tratamento que, em 2010, apresentou um valor de 23.072MWh.



Apesar dos esforços para reduzir e otimizar o consumo de electricidade, através da implementação de uma série de boas práticas nos edifícios administrativos e nos operacionais, o valor global tem vindo a aumentar, situação que se prende com o facto de terem entrado em funcionamento, um número relevante de novas infraestruturas.

Apesar do aumento do consumo, a eficiência das estações elevatórias de abastecimento é de 0,37 kWh/m<sup>3</sup>/100m, inferior ao valor de referência da ERSAR que é 0,4 kWh/m<sup>3</sup>/100m, o que corrobora a justificação apresentada anteriormente para o aumento do consumo de electricidade. No entanto, tendo em conta os

valores de infraestruturas que entraram em funcionamento, nos últimos dois anos, é possível verificar que ao nível de estações de tratamento e elevatórias, o valor é significativamente maior em 2010 do que em 2009 e a variação no consumo de energia é menor, redução que pode ser atribuída às medidas tomadas e apresentadas de seguida (**GRI EN7 e EN26**).



#### Edifícios administrativos

- Instalação de sensores de presença;
- Gestão do sistema de ar condicionado e aquecimento;
- Sensibilização para manter, sempre, as portas fechadas e desligar a iluminação nas horas fora do expediente e almoço;
- Desligar todos os equipamentos informáticos, sempre que possível;
- Criação de uma *poole* na sede.

#### Instalações operacionais

- Gestão do consumo de electricidade privilegiando, o horário de super-vazio e vazio;
- Realização de auditoria energética;
- Redução da iluminação exterior;
- Optimização operacional através de implementação de sistemas de supervisão e telegestão, com diminuição de deslocações;
- Instalação de sistemas de compensação de factor de potência (baterias de condensadores), para reduzir/eliminar custos com energia reactiva;
- Contratação do fornecimento de energia no mercado livre para as principais instalações;
- Identificação das instalações com maiores consumos energéticos para progressiva intervenção de optimização com eventual substituição de equipamentos com menores rendimentos.

É de destacar que do total de energia consumida, em 2010, cerca de 73% foi consumida por dezasseis instalações (16) e que dessas, 77% estão associadas à actividade de abastecimento.

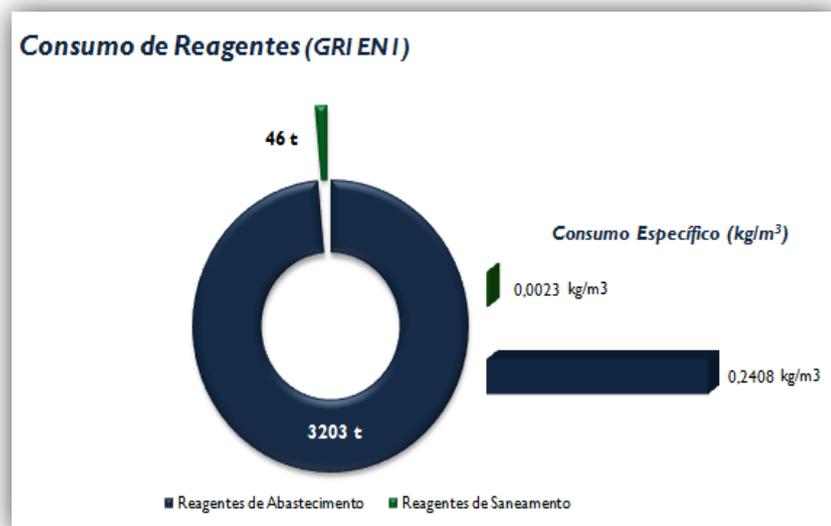
De entre as várias infraestruturas existe apenas uma ETA, que é classificada como instalação consumidora intensiva de energia e que foi alvo de uma auditoria energética. Nesse âmbito e de acordo com o disposto no Decreto-lei n° 71/2008, de 15 de Abril,



que regulamenta o Sistema de Gestão de Consumos Intensivos de Energia (SGCIE), não houve lugar ao desenvolvimento de um Plano de Racionalização de Energia (PREn), nem de um Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia (ARCE), sendo que a situação se encontra regularizada até final de 2014, altura que será necessário proceder a nova auditoria.

### CONSUMO DE MATERIAIS

O cumprimento dos parâmetros de qualidade exigidos, na legislação, para água para consumo humano e nas licenças de descarga para água residual tratada rejeitada, para o meio hídrico, requer que durante o processo de tratamento sejam adicionados

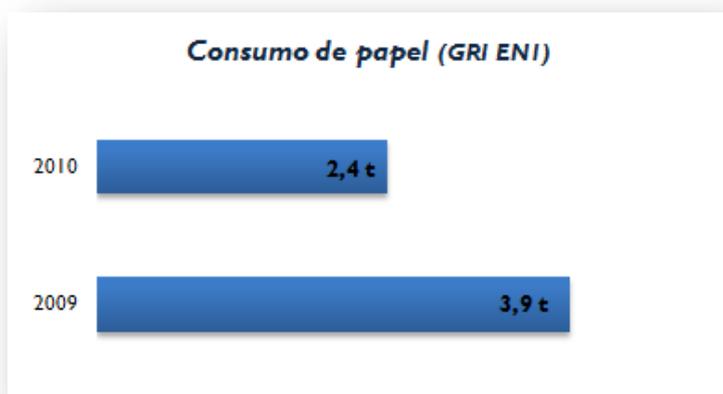


produtos químicos que vão permitir satisfazer os referidos requisitos, prestar um serviço de qualidade e preservar o meio ambiente e a saúde pública. De salientar que a quantidade de reagentes adicionada, está directamente relacionada com as características da água bruta captada e do efluente recolhido, para tratamento.

A actividade de abastecimento, da AdZC, consome praticamente a totalidade dos reagentes utilizados (99%), uma vez que o processo que decorre, nas ETA, é

exclusivamente físico-químico e depende da adição de reagentes. Pelo contrário, os processos de tratamento de efluentes, que na maioria dos casos são físicos e biológicos, exigem, apenas numa pequena percentagem adição de reagentes, para remoções específicas (**GRI EN1**).

No que se refere ao tratamento de lamas, em ambos os casos, é adicionado um polielectrólito.



Todos os processos desenvolvidos e em vigor no âmbito do SRE, bem como toda a documentação a eles associada está disponível através de uma plataforma, que é utilizada diariamente pelos colaboradores, evitando o recurso a cópias em papel que têm que ser eliminadas e substituídas, sempre que é aprovada uma nova versão.

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

O consumo de papel (**GRI EN1 e EN2**) é bastante relevante, de acordo com a figura e apresentou, em 2010, um decréscimo de 38%, face ao ano anterior. Esta situação é o resultado da implementação de várias medidas e boas-práticas, que visam a redução/optimização cada vez maior, do consumo de papel, nomeadamente:

- Utilização de folhas impressas como folhas de rascunho;
- Nos casos que existem impressoras localizadas nos gabinetes, utilização de folhas já impressas para nova impressão, quando não se trata de um documento final;
- Impressão frente/verso;
- Impressão, sempre que possível a preto;
- Utilização de papel reciclado nas folhas de ofício, nos cartões de visita, nas pastas AdZC na impressão do Código de Conduta e Ética;
- Incentivo à não impressão através de mensagem no rodapé do e-mail.

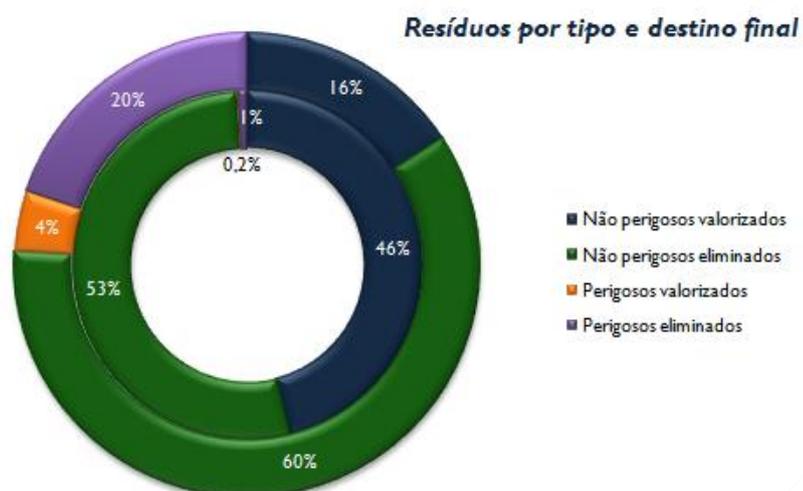


Para além do papel, outros materiais foram alvo de medidas de racionalização dos consumos:

- Instalação de impressoras em rede eliminando as possíveis impressoras individuais;
- Impressão em modo de rascunho;
- Utilização de pilhas recarregáveis.

### GESTÃO DE RESÍDUOS

Para além dos resíduos, de processo, já reportados, a AdZC produz outros tipos de resíduos, perigosos e não perigosos como papel e cartão, plástico, componentes de equipamento fora de uso, embalagens contaminadas (*tonners* e tinteiros), entre outros.



Tem vindo a fazer um esforço no sentido de produzir cada vez menos resíduos e de aumentar, significativamente, a percentagem de valorização (**GRI EN22 e EN26**).

De 2009 para 2010, a AdZC reduziu em cerca de 96%, a quantidade de resíduos não perigosos produzida, o que se deveu ao facto de em 2009 ter sido valorizada uma grande quantidade de sucata, o que não se repetiu em 2010. Este facto justifica a diminuição, significativa, verificada ao nível da

valorização de resíduos não perigosos. Relativamente aos resíduos perigosos houve um aumento de cerca de 21%, na produção, sendo que provocou um aumento de 31% na valorização deste tipo de resíduos. Desde 2008 a AdZC passou a enviar para a AMI os tinteiros e *tonners* utilizados, o que diminuiu os custos com transporte e deposição de resíduos perigosos, atestando preocupações em termos de responsabilidade social.

## **P** rincípio

### **PROTECÇÃO DA NATUREZA E DA BIODIVERSIDADE**

O Grupo AdP aposta na conservação da natureza e na minimização dos impactos das suas actividades, visando a protecção dos ecossistemas e a recuperação ambiental e paisagística das áreas de intervenção. Nesse sentido a AdZC compromete-se com a requalificação do ambiente, valorizando a paisagem e protegendo a biodiversidade. Esta última pode ser afectada directa ou indirectamente pelas actividades da AdZC, sendo que na sua missão, tem subjacente um impacto ambiental positivo, com a contribuição para a despoluição e protecção das linhas de água e consequentemente para a preservação da biodiversidade.

### **Compromisso**

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

Apesar de actualmente não estar formalizada uma estratégia para gestão dos impactos na biodiversidade, a AdZC tem vindo a tomar medidas no sentido da sua minimização, uma vez que algumas das actividades desenvolvidas podem potenciar impactos negativos (**GRI EN14**).



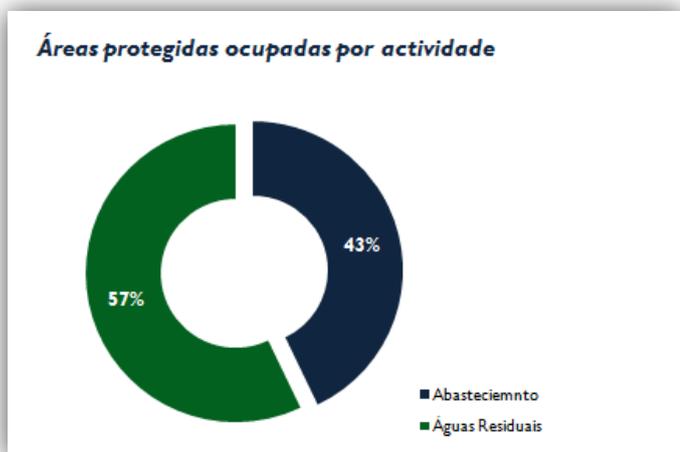
No início da actividade da AdZC foi realizada uma caracterização do seu Património Natural, onde são identificadas as espécies protegidas, que podem ser encontradas na área da concessão e que foi apresentado em formato de folheto e distribuído à população permitindo informar/divulgar e sensibilizar a comunidade para a riqueza da região onde vivem.

Algumas das infraestruturas da AdZC estão localizadas em áreas protegidas (**GRI EN11**), nomeadamente, no Parque da Natural da Serra da Estrela e Douro Internacional e Rede Natura (ZEC- Malcata, Serra da Estrela, Douro Internacional, Gardunha e ZPE – Douro Internacional e

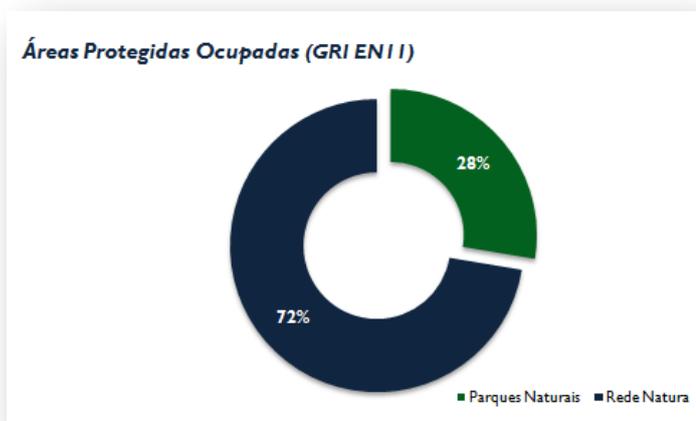
Vale do Águeda e Vale do Côa), onde ocupam cerca de 196ha. O valor de ocupação apresentado respeita a áreas de ETA, ETAR, EEAR e EEAA.

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

Apesar de ligeira, existe uma vantagem para as infraestruturas de saneamento que ocupam 57% da área total, em áreas

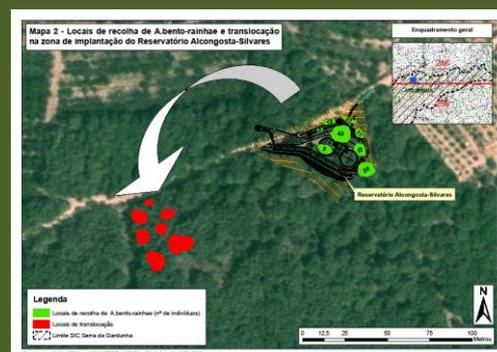


protegidas.



Em 2004, no âmbito da construção do Reservatório Alcongosta-Silvares (município do Fundão), a AdZC foi confrontada com a existência de uma população de *Asphodelus bento-rainhae*, no local de implantação da referida infraestrutura e sobre a qual a empreitada, iria provocar um enorme impacte. Trata-se de uma espécie de interesse comunitário (Anexo B-II do DL 140/99, de 24 de Abril), cuja conservação exige a designação de zonas especiais de conservação, sendo em adição considerado uma espécie prioritária que lhe confere um superior grau de protecção. É, ainda, uma espécie endémica de Portugal, ocorrendo unicamente na encosta norte da Serra da Gardunha, facto que comete a Portugal uma especial responsabilidade na sua conservação.

Assim, a AdZC com a colaboração do ICN (actual ICBN) e com a Junta de Freguesia local, com objectivo da salvaguarda e preservação dos diferentes níveis e componentes naturais da biodiversidade, numa perspectiva de desenvolvimento sustentável, procedeu, em Fevereiro de 2005 à translocação de 138 tubérculos da espécie em causa, tendo sido removidos da zona afectada devido à construção do reservatório e replantados em terreno contíguo.



No primeiro período de renovação vegetativa dos tubérculos (Abril 2005), confirmou-se a renovação anual da parte foliar de 92 indivíduos de *A. bento-rainhae*, o que representou aproximadamente 67% de taxa de sucesso.

## Princípio

### COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

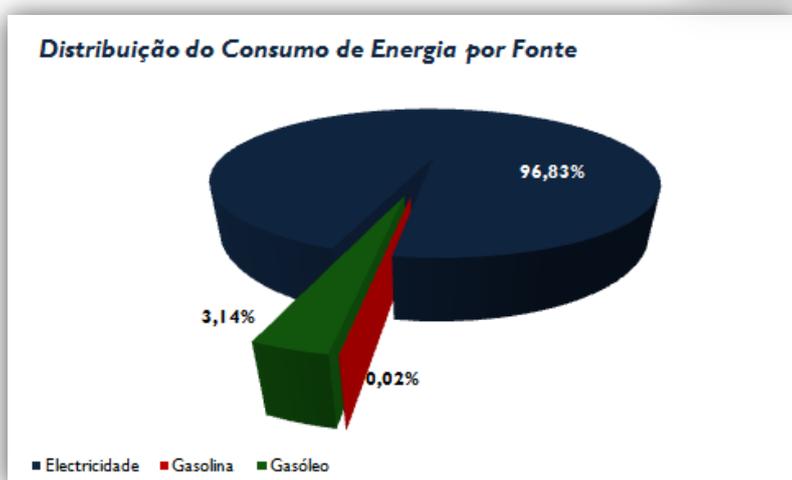
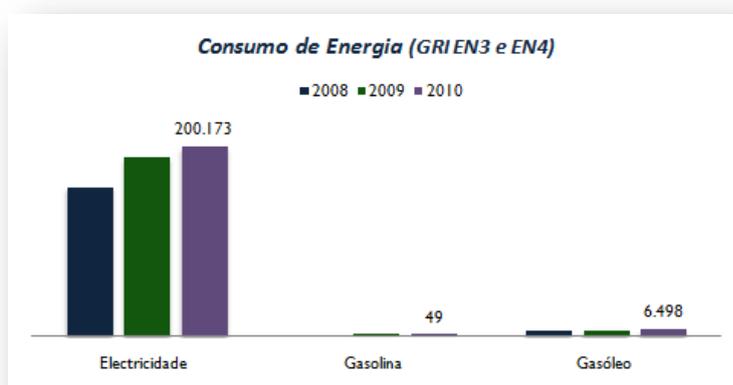
Esta questão é um dos maiores desafios mundiais e o Grupo integrou-o na sua estratégia e elegeu-o como princípio de actuação, tendo assumido diversos compromissos para o seu cumprimento. A estratégia da AdZC, na área das energias renováveis tem por objectivo contribuir para o desenvolvimento sustentável através da racionalização dos consumos energéticos e da redução e/ou compensação das emissões de gases com efeito de estufa (GEE), bem como maximizar o aproveitamento dos activos das suas instalações.

### Compromisso

- AUMENTAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA REDUZINDO/COMPENSANDO EMISSÕES

O consumo de energia, nas empresas do Grupo AdP, ocorre a partir de várias fontes, sendo que as mais importantes são a electricidade e os combustíveis que apresentam valores significativos, pelo que a redução das emissões GEE, produzidas nas várias actividades desenvolvidas, é um ponto fundamental na estratégia do Grupo.

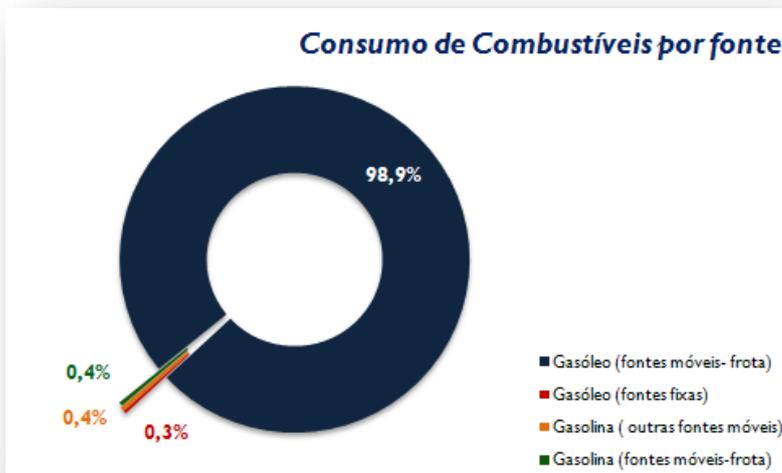
A AdZC não é excepção tendo consumido, em 2010, directa (gasolina e gasóleo) e indirectamente (electricidade) 206.720 GJ, distribuídos de acordo com a representação gráfica (GRI EN3 e EN4).



Em 2010 a energia eléctrica representou 96,8% do total de energia consumida, sendo que as restantes fontes incluem, gasóleo utilizado na frota e nos geradores de emergência e gasolina para frota e equipamentos de desmatção.

No que se refere a fontes móveis o cálculo é efectuado em função dos consumos de gasolina e gasóleo, pelo que o reporte é realizado em função

das referidas fontes.



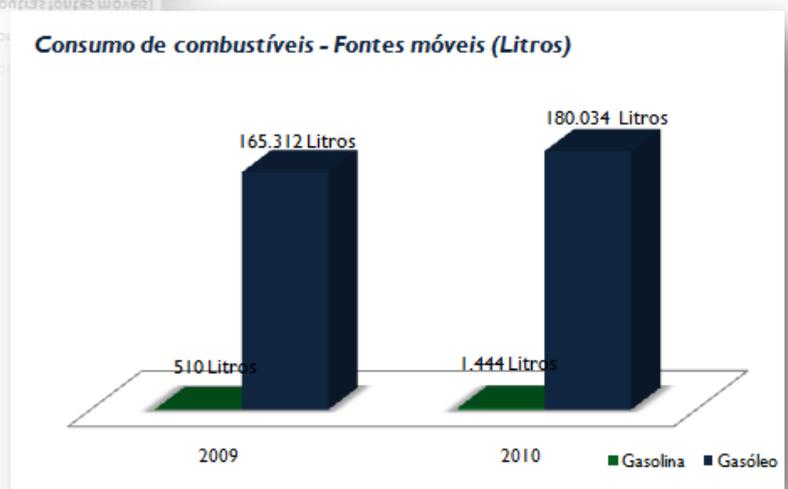
Na figura ao lado apresentam-se os consumos de combustível, da AdZC, em 2010, em função do tipo de fonte.

O consumo de gasóleo, pela frota (fontes móveis), é a maior fatia, uma vez que corresponde a 98,9%, sendo que existem outras fontes (fixas e móveis), tais como geradores de emergência e equipamento para desmatção, que contribuem com os restantes 1,1%.

Em 2010, apesar de não ter havido aumento da frota automóvel, o consumo de combustível, para fontes móveis, sofreu um acréscimo de 9%.

Tal como referido anteriormente, em 2010, o consumo de electricidade correspondeu a cerca de 95% da totalidade do consumo de energia, associado, na sua maioria, às instalações de tratamento e aos respectivos sistemas elevatórios.

Os restantes 5% são atribuídos aos combustíveis, nomeadamente gasóleo e gasolina que apresentaram um consumo global de 6.548GJ, sendo que o primeiro é maioritariamente associado à frota, uma vez que a totalidade das viaturas da AdZC utiliza este tipo de combustível e também aos geradores de emergência. A gasolina é utilizada, em muito menor quantidade (49GJ), em equipamento de desmatção e esporadicamente na frota, em alguns carros de substituição.



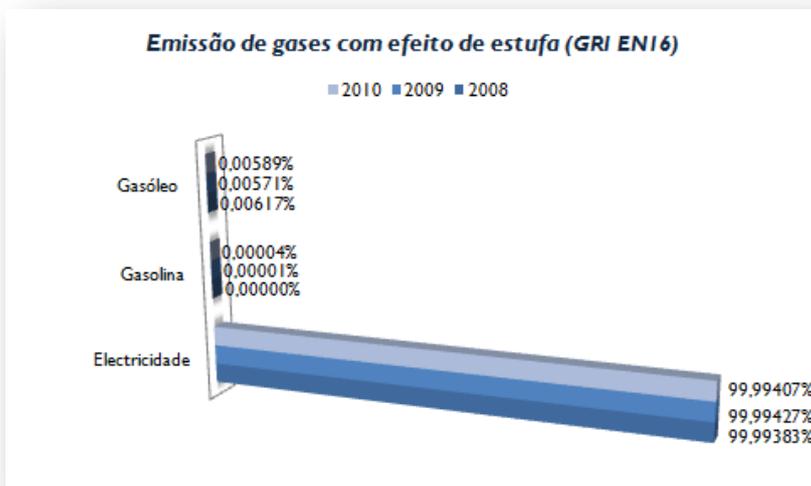
A AdZC possui um Sistema de Gestão de Frota via localização GPS, baseado em tecnologia GPS e GSM, para controlo e gestão de frota, que, entre outras situações, permite a optimização das rotas e a consequente poupança de combustível, conduzindo a um aumento a eficiência.

Tem-se verificado um aumento do consumo de electricidade e de gasóleo, nos últimos três anos, o que se deve à entrada em actividade de novas infra-estruturas, que exigem um consumo de energia eléctrica para o seu funcionamento (**GRI EN5**), bem como de deslocações maiores e, nalguns casos mais frequentes, na rotina de operação, conduzindo a um consumo superior de combustível.

Em 2010 foram consumidos, na totalidade, mais 6% de energia, que em 2009, sendo que relativamente consumo de gasóleo e gasolina, o valor foi superior, em 547 e 32GJ, respectivamente.

A utilização de energia com origem em combustíveis fósseis gera emissões que podem ser directas ou indirectas, dependendo do tipo de energia consumida.

Durante o ano de 2010 a AdZC foi responsável pela emissão de gases com efeito de estufa (**GRI EN16**), resultantes da queima dos combustíveis directamente utilizados, pela organização, nomeadamente, as emissões produzidas pelos motores de combustão interna, sejam os das viaturas ou dos geradores de emergência. De forma indirecta, a empresa é responsável pela emissão de gases com efeito de estufa resultantes da geração da electricidade, bem como as produzidas pelos fornecedores, no transporte de reagentes e transporte para encaminhamento de resíduos, entre outros (**GRI EN 17**).



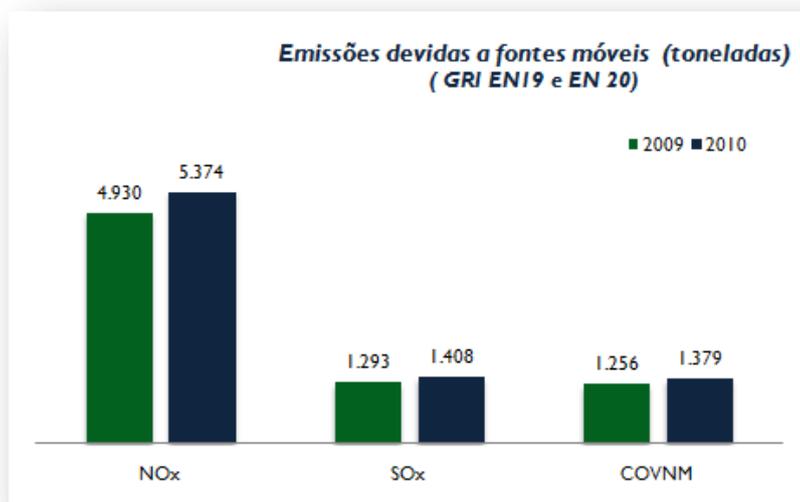
No presente relatório a AdZC só contabilizou as emissões indirectas produzidas na produção da electricidade consumida.

No sentido da diminuição das emissões GEE, a AdZC tem vindo a tomar algumas medidas, sendo que estas estão mencionadas aquando da abordagem da questão do aumento da eco-eficiência da organização (**GRI EN18**).

Para além das emissões GEE, existem outro tipo de emissões atmosféricas como óxidos de azoto (NO<sub>x</sub>), óxidos de enxofre (SO<sub>x</sub>), compostos orgânicos voláteis não metálicos (COVNM), partículas, entre outros poluentes, que estão directamente ligados à destruição da camada de ozono.

A quantificação destas emissões atmosféricas é realizada tendo em conta o tipo de fonte a que estão associadas, isto é, se se trata de fontes móveis ou de fontes fixas.

Tendo em conta o aumento do consumo, a quantidade de emissões, devidas a fontes móveis, sofreu um aumento directamente proporcional e verifica-se uma distribuição percentual, das emissões atmosféricas referentes ao ano de 2010, de acordo com a figura (**GRI EN 19 e EN 20**).





As medidas que têm vindo a ser tomadas, pela AdZC, para diminuir este tipo de emissões, são as mesmas que já foram apresentadas relativamente ao aumento da eco-eficiência.

No ano de 2010, a AdZC, no processo de substituição de viaturas, adquiriu cinco da marca Toyota, sendo que contribuiu para a campanha de reflorestação e responsabilidade social, da marca, “1 Toyota, 1 árvore”, que desde 2005 planta uma árvore por cada automóvel, da marca, vendido. Esta campanha já levou à plantação de cerca de 82.000 árvores ao longo do território nacional.

## Compromisso

- APROVEITAR O POTENCIAL ENERGÉTICO DAS INSTALAÇÕES

No compromisso de aproveitamento do potencial energético das instalações e conseqüentemente na redução dos GEE, a AdZC tem vindo a desenvolver projectos, em colaboração com a ENERARIA - Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior, na área da energia solar fotovoltaica (**GRI EN6**). Estes projectos consistem na colocação de painéis solares fotovoltaicos em infraestruturas que apresentam potencial de produção, sendo que no ano de 2010 a AdZC produziu energia, pela primeira vez.

Durante o ano em análise, nas instalações de Microprodução de energia solar fotovoltaica que possuem 200 painéis (100 para produção de energia e 100 para produção de águas quentes), foram produzidos 292,3 Mwh, que correspondem a 1,3% da energia consumida, em forma de electricidade, pela organização.

Esta energia com origem numa fonte renovável permitiu compensar a emissão de 103,58 tonCO<sub>2</sub>.

Ainda no mesmo âmbito, a AdZC continua a analisar a possibilidade de colocação de mais painéis, noutras instalações e prossegue o desenvolvimento de outros estudos, também em colaboração com a ENERAREA, com vista à racionalização



energética dos Sistemas de Água e de Saneamento, assente na reengenharia dos sistemas e instalações e na produção de electricidade com recurso a energias renováveis, onde se prevê:

- Análise do potencial energético dos sistemas adutores;
- Análise do potencial energético das barragens (existentes ou a construir);
- Análise do potencial energético das descargas das ETAR;
- Análise do potencial eólico das instalações;
- Análise do potencial de microgeração (solar, eólico e hídrico).

## SIMBIOSE COM OS ACCIONISTAS

Nesta simbiose a AdZC considera, na sua estratégia de sustentabilidade, o princípio de garantia da sustentabilidade económica da organização e a criação de valor para os accionistas e demais *stakeholders*.



### Princípio

#### **GARANTIR A SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA DA AdZC E A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS ACCIONISTAS E DEMAIS STAKEHOLDERS**

Os accionistas são parte interessada fundamental para a AdZC, exigindo elevado rigor técnico, económico e financeiro.

Neste contexto, a eficiência na gestão dos processos é essencial para o cumprimento dos compromissos assumidos para com os accionistas, sendo que o Sistema de Gestão da Qualidade implementado desde 2008 é uma ferramenta importante para o garante da referida eficiência.

O processo de implementação do sistema de Gestão da Qualidade, segundo o referencial NP EN ISO 9001, integrado no SRE, implicou a definição de uma série de processos e atribuição de responsabilidades, de acordo com as necessidades detectadas, pela AdZC e que vão muito para além dos exigidos no âmbito do referencial utilizado. O compromisso de melhoria contínua e o acompanhamento da evolução das várias situações, têm contribuído para que a AdZC se torne numa organização cada vez mais eficiente.

### Compromisso

- PROMOVER A CREDIBILIDADE E A TRANSPARÊNCIA DOS MODELOS DE GESTÃO APROXIMANDO-OS DOS REQUISITOS EXIGIDOS ÀS EMPRESAS COTADAS EM BOLSA

A AdZC, aposta numa gestão rigorosa, baseada em valores de integridade e ética e assegura o princípio da transparência e credibilidade, nas vertentes financeira e operacional do negócio, dispondo de várias ferramentas para prevenção, implementação e controlo, que visam assegurar a actuação de acordo com os seus valores e princípios.

De entre as ferramentas de prevenção das questões relacionadas com conduta e ética dos colaboradores, desenvolvidas no âmbito do Grupo e aplicadas na AdZC destacam-se:

As características da área de intervenção da AdZC, nomeadamente, orografia complexa, dispersão geográfica e fraca densidade populacional, têm como consequência um custo significativo na prestação de serviço que, tendo em conta o enquadramento económico da região se apresenta como um verdadeiro desafio ao nível do equilíbrio dos vectores económico e Social.

- Código de Conduta e Ética, onde é assumido como princípios estruturantes da sua acção:
  - O respeito pelos direitos dos colaboradores;
  - A responsabilidade da defesa e protecção do meio ambiente;
  - A transparência nas suas relações com o exterior;
  - Contribuição para o desenvolvimento sustentável.

E que são subscritos por todos os colaboradores da AdZC.

- Plano de Gestão de Risco da Corrupção e Infracções Conexas

A AdZC tem implementado em pleno o plano de gestão de risco da corrupção e infracções conexas, com a identificação e caracterização dos riscos, a sua classificação e as medidas, a implementar, para a respectiva minimização e controlo, de acordo as recomendações para as empresas do sector empresarial do estado. Foram identificadas as potenciais áreas de risco, nomeadamente:

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

Em Dezembro de 2010, a AICR, da *holding*, realizou uma avaliação do cumprimento do Plano, por parte da AdZC, para o período de 1 de Janeiro 2010 a 30 de Novembro 2010 (**GRI SO2**).

- Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE)



Para além destas ferramentas, existem mecanismos de controlo do funcionamento do modelo de gestão, designadamente:

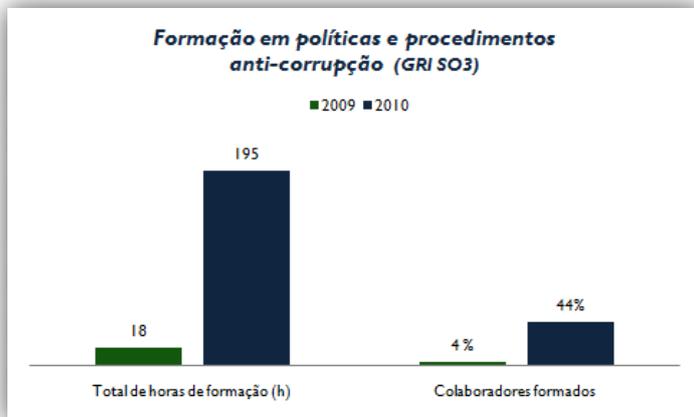
- Auditorias às contas, por auditores externos (Ernst & Young);
- Certificação legal das contas (Ernst & Young);
- Auditorias ao contrato de concessão, contratos de fornecimento e contratos de recolha (AICR);
- Auditorias ao Investimento (*holding*);
- Auditorias de avaliação de qualidade do serviço (ERSAR);
- Acompanhamento do processo de Contratação Pública e pagamentos a fornecedores, referentes a empreitadas alvo de apoios Comunitários, pelas entidades responsáveis pela atribuição das verbas do Fundo de Coesão (POVT e IFDR);
- Auditoria ao SRE (APCER);
- Inspeção por entidades externas (ACT, IGAOT, ARH, etc.).

No que se refere ao cumprimento da legislação e demais requisitos aplicáveis, em 2010 a AdZC foi alvo de 4 inspeções de verificação do cumprimento de leis e regulamentos ambientais (**GRI EN28**) e 1 relativa ao cumprimento dos requisitos de saúde, higiene e segurança no trabalho (**GRI PR2**). Em nenhum dos casos a AdZC foi condenada ao pagamento de coimas ou sofreu alguma sanção (**GRI PR9**).

Acresce que no âmbito do cumprimento de requisitos legais, a AdZC, inclui no seu plano de auditoria interna, pelo menos uma auditoria de verificação da conformidade legal, 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.

No ano de 2010 a referida auditoria foi realizada em Julho e Agosto.

A consolidação das ferramentas e mecanismos descritos acima potencia a eliminação de ocorrências, pelo que na AdZC não foi detectado, desde o início da actividade até final do período, em análise, qualquer incidente de corrupção (**GRI SO4**).

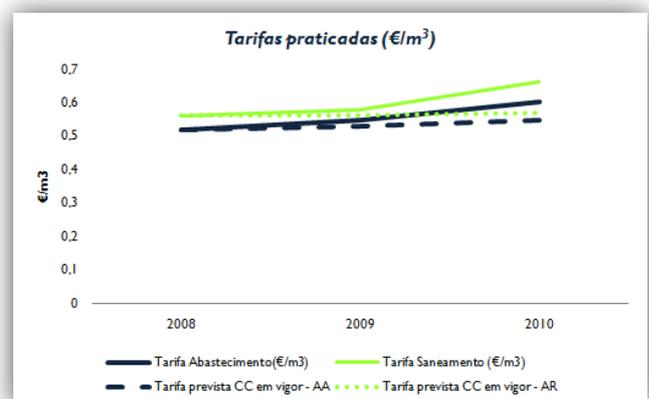


Ao nível da formação, dos colaboradores, em políticas e procedimentos anti-corrupção, a AdZC tem vindo a ministrar algumas acções, nomeadamente em SA 8000 e código do trabalho. Em 2010 o número de colaboradores formados atingiu os 44% em 195 horas (**GRI SO3**). Em ambos os casos o valor aumentou significativamente face ao verificado no ano de 2009. No ano em análise nenhum administrador foi alvo de formação em política e procedimentos anti-corrupção.

## Compromisso

- PROMOVER A EFICIÊNCIA TÉCNICA, FINANCEIRA E ECONÓMICA DOS SISTEMAS, ASSEGURANDO A MANUTENÇÃO DAS INFRA-ESTRUTURAS EM EXPLORAÇÃO E VALORES MÍNIMOS GARANTIDOS DE RETORNO DO INVESTIMENTO ACCIONISTA

De acordo com o modelo de concessão é da competência do Estado a autorização para realização de investimentos não previstos no âmbito do contrato de concessão, a alteração ou modificação dos contratos de fornecimento e de recolha, a transmissão dos bens, com valor superior a 250.000€, afectos à concessão, o exercício de outras actividades para além das que constituem o objecto da concessão, a aprovação de tarifas, orçamentos e projectos de construção das infraestruturas, a fiscalização de leis e regulamentos aplicáveis, bem como o cumprimento das cláusulas do



	2009	2010
<b>Valor Económico Gerado €/ano (GRI ECI)</b>		
Receitas	15.251.552	19.835.239
<b>Valor Económico Distribuído €/ano (GRI ECI)</b>		
Custos Operacionais	17.840.440	15.121.625
Colaboradores	3.284.103	3.124.762
Fornecedores de Capital	3.861.923	5.013.322
Estado	590.608	632.339
Investimentos na comunidade	0	2.250
<b>Valor Económico Acumulado €/ano</b>	<b>-10.325.522</b>	<b>-4.059.059</b>

Na AdZC as tarifas de abastecimento e saneamento têm evoluído de acordo com a representação gráfica, acima.

Em 2010 o valor económico gerado, apresenta um aumento de cerca de 30%, face a 2009 e o valor económico distribuído uma diminuição de cerca de 7%. Para este último, as variações mais significativas são o aumento (30%) nos encargos aos fornecedores de capital, decorrentes do aumento do endividamento bancário e a diminuição dos custos operacionais em cerca de 15%.

Os custos operacionais unitários têm vindo a diminuir. Desde 2008 a AdZC tem conseguido uma redução na relação entre os custos operacionais ajustados, em cada actividade e a água produzida e tratada.

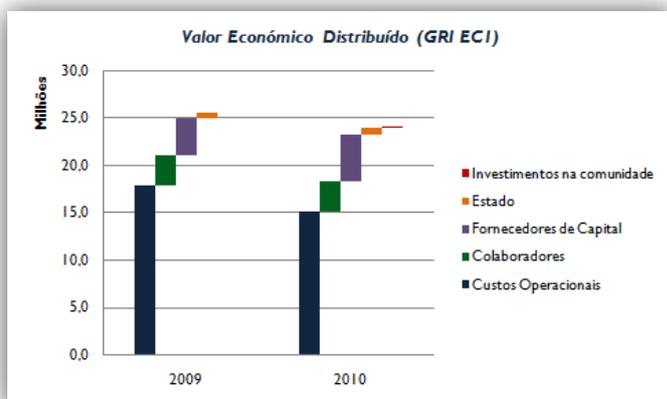
Assim, o valor conseguido em 2010, relativamente a 2008, sofreu uma redução de 24% no abastecimento e 33% no caso do saneamento.

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

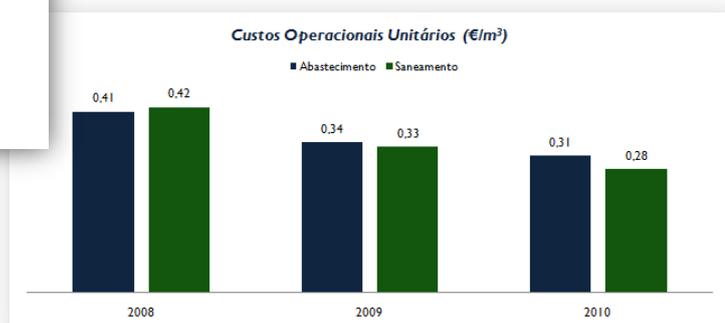
contrato de concessão e a suspensão das actividades.

No que se refere às tarifas, apresentadas ao concedente, para aprovação, decorrem das condições específicas de cada uma das organizações, nomeadamente o volume de investimento previsto e os custos operacionais.

Relativamente à criação de valor para o accionista, foram implementadas melhorias no sistema de planificação e controlo, alargando-o a todas as áreas chave, com a definição das variáveis e indicadores para monitorização, por forma a cumprir os objectivos de gestão. Foram, ainda, tomadas medidas para redução do prazo médio de cobrança dos créditos de clientes, no sentido de melhorar a sustentabilidade da tesouraria e de estes assumirem as suas responsabilidades como *stakeholders*.



O principal financiador da AdZC é o Fundo de Coesão e durante o ano de 2010 a organização reconheceu benefícios financeiros da ordem de 2.555.354€ (**GRI EC4**).



## Compromisso

- CRIAR NOVAS ÁREAS DE NEGÓCIO SUBSIDIÁRIAS E COMPLEMENTARES

A AdZC de acordo com o mencionado no ponto relativo ao compromisso de combate às alterações climáticas, foi autorizada, pelo concedente, a exercer a actividade de microprodução energética com instalação de painéis fotovoltaicos nas infraestruturas afectas à concessão.

Foi registada a produção de energia, pela primeira vez, no ano de 2010 tendo gerado 16.965€ de receitas (**GRI ECI**), que corresponde a 0,1% do total de receitas da AdZC.

## SIMBIOSE COM OS COLABORADORES

A AdZC considera que os colaboradores, são um factor dinamizador do sucesso das organizações e decisivo para a excelência do serviço, pelo que tem vindo a focalizar-se na,

- Igualdade de oportunidades;
- Avaliação de desempenho;
- Formação;
- Desenvolvimento de competências;
- SHST.



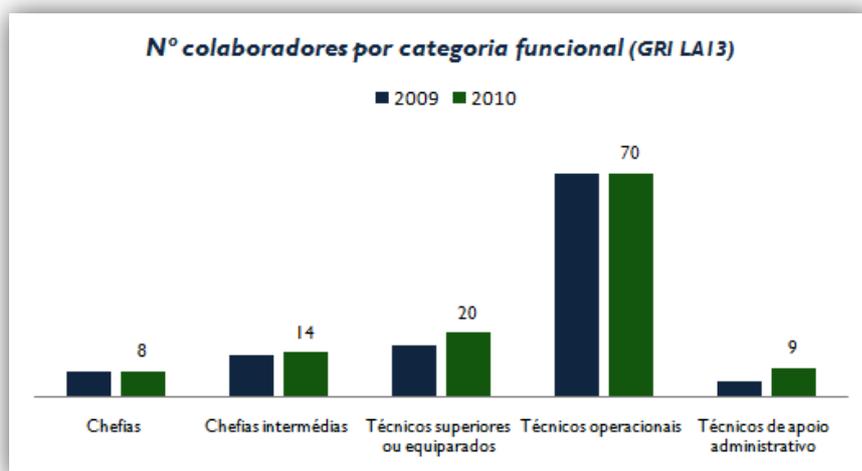
Como suporte ao princípio de valorização da relação com os colaboradores, assumido na sua estratégia de sustentabilidade.

Por forma a dar uma resposta mais estruturada a todas essas preocupações e a permitir uma gestão, mais harmonizada, dos recursos humanos a AdP, definiu, como objectivo, a implementação e certificação de um sistema de gestão da responsabilidade social, de acordo com o referencial SA 8000, que a AdZC prevê que ocorra em 2011.

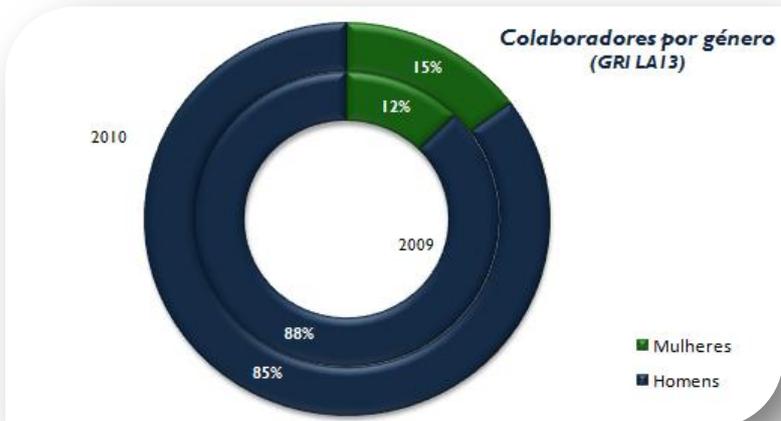
### VALORIZAÇÃO DA RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

No sentido da defesa deste princípio, a AdZC compromete-se a garantir a igualdade de oportunidades, a todos os colaboradores, motivá-los e reconhecer o seu bom desempenho, disponibilizar a formação necessária para que desenvolvam os seus conhecimentos, reduzir os riscos a que estão sujeitos no seu ambiente de trabalho e melhorar os canais de comunicação interna.

Tendo em conta as características da sua área de intervenção e a situação, a nível do emprego, que se vive em Portugal, a



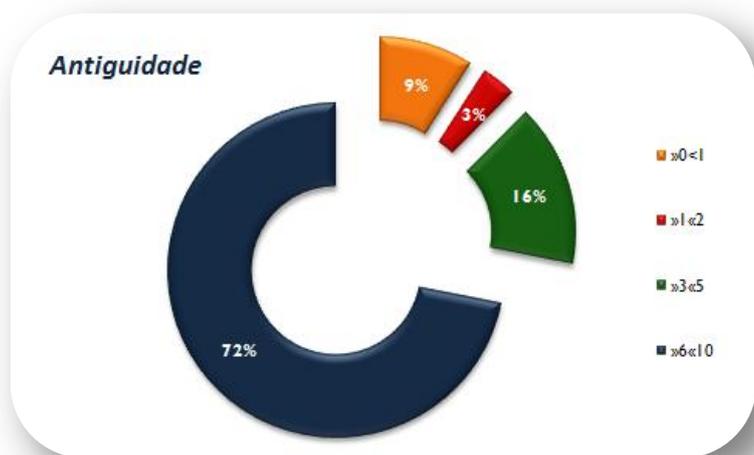
AdZC tem um papel fundamental como impulsionador do emprego, quer directo, quer indirecto na área em que opera, potenciando a fixação de jovens em áreas de fraca densidade populacional e com delicadas perspectivas/oportunidades de crescimento.



Apesar de não existir um procedimento para contratação local, uma vez que é cumprido o procedimento da AdP, **(GRI EC7)** de um modo geral recruta os seus quadros na sua área de intervenção, dando uma contribuição significativa para o emprego local e para a fixação de pessoas no interior do país, que apresenta grandes problemas ao nível da desertificação. Esta posição vai de encontro à meta de garantia de coesão social, estabelecida no QREN, através do aumento de emprego e o reforço da empregabilidade.

O número de colaboradores em 31 de Dezembro de 2010 era de 121, todos em regime de horário completo, **(GRI LA1)**. Nas instalações da AdZC, para além dos colaboradores da organização, também exercem funções oito colaboradores afectos aos prestadores de serviços de exploração de infraestruturas de saneamento.

A grande maioria dos colaboradores (71%) está na AdZC há mais de seis anos e 88% há mais de três. De salientar que o valor médio de antiguidade é 6,62 anos.

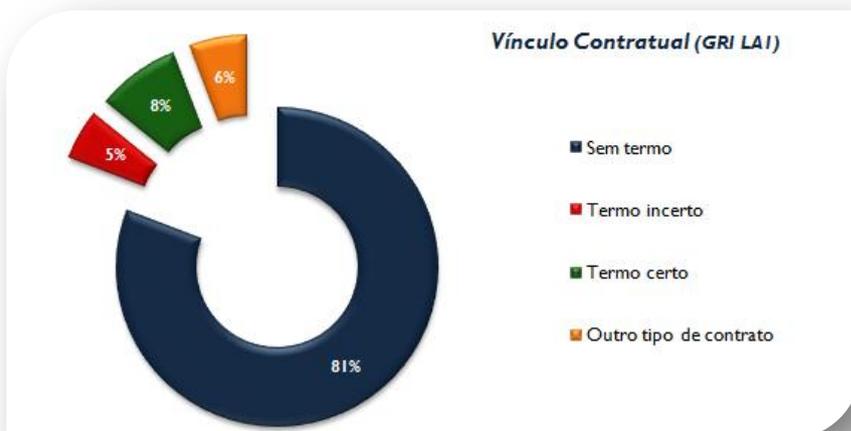


No ano em análise, 81% dos colaboradores da AdZC, possuía um contrato sem termo, um forte contributo para que a taxa de rotatividade seja baixa e para que aumente a fixação de pessoas, no interior do país.

Em 2010, saíram dois trabalhadores e foram

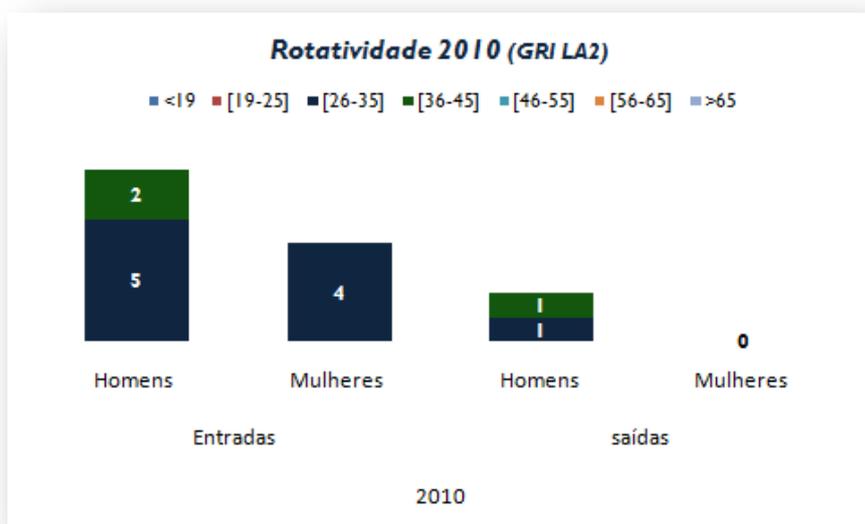
admitidos onze, **(GRI LA2)**.

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



Em 2010 a AdZC, aumentou o número de colaboradores, situação decorrente de alguns ajustamentos realizados em virtude das saídas verificadas e do início de exploração de novas infraestruturas, tendo sido necessário recorrer a contratação de pessoal efectivo.

Recorreu-se ainda à contratação, a termo certo, de 2 pessoas para substituição de colaboradores em gozo de licença de maternidade.



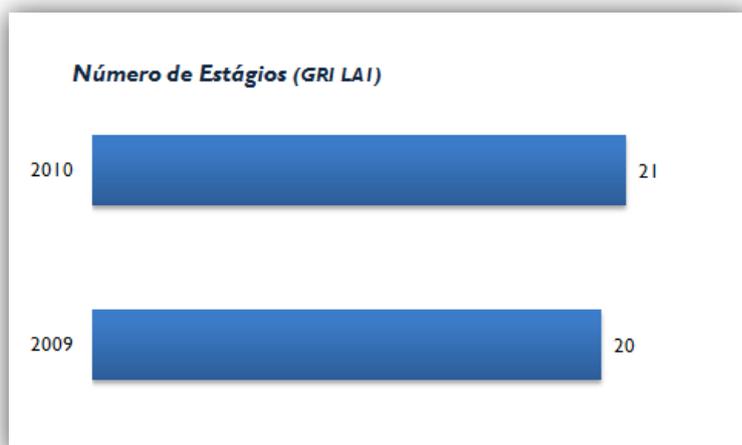
No processo de contratação de novos colaboradores a AdZC recorre à direcção de recursos humanos corporativos do Grupo AdP, no sentido da mesma ocorrer com recurso à mobilidade, entre empresas do Grupo. Quando os mecanismos internos não apresentam resultados a selecção passa a ser externa e decorre de acordo com o processo definido no Grupo (**GRI EC7**).

Outro aspecto importante a privilegiar é a contratação de jovens, pelo que a AdZC, tem vindo a proporcionar estágios para

várias áreas de formação, dando a possibilidade de aquisição de experiência em contexto laboral (**GRI LA1**). Durante o ano de 2010 a AdZC proporcionou 21 estágios, nas seguintes áreas:

- Segurança;
- Manutenção;
- Telegestão;
- Operação Abastecimento e Saneamento;
- Controlo Analítico.

Com o intuito de agilizar o acolhimento de novos colaboradores a AdZC implementou, desde 2008, um processo que visa fornecer ao novo membro da equipa, todas as informações fundamentais acerca da empresa que vai integrar, os seus valores, o seu modo de actuação e os vários procedimentos que deve adoptar em situações de trabalho, bem como dar a conhecer o Grupo AdP do qual a AdZC faz parte.



## Compromisso

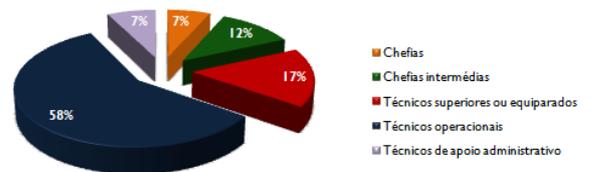
- GARANTIR A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

A igualdade de oportunidades, é fundamental para a AdZC, pelo que se compromete a assegurá-la através de uma gestão de recursos humanos em concordância com os princípios de igualdade e não discriminação, expresso no Código de Conduta e Ética e nas políticas do Grupo.

A aplicação desta política pode ser observada aquando da análise à distribuição dos colaboradores por categoria profissional, quer em termos de nível etário, quer de género.

Tendo em conta que as actividades *core*, da AdZC, exigem uma presença efectiva no terreno para um acompanhamento dos processos, *in loco*, ao nível das categorias profissionais, são os técnicos operacionais que ocupam um lugar de destaque, 58%, em 2010, seguidos pelas restantes quatro categorias que apresentam valores mais próximos, entre si, de acordo com a figura ao lado.

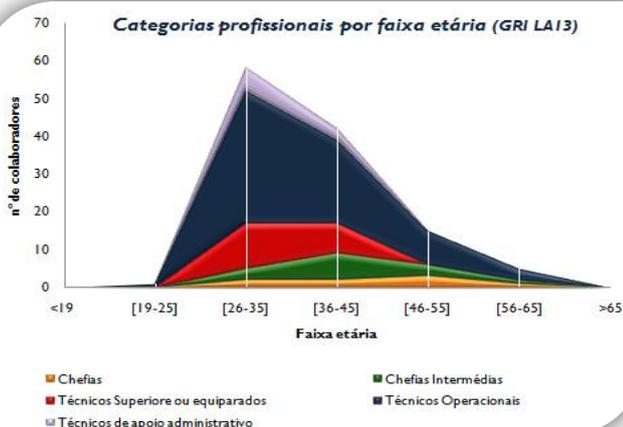
Caracterização dos colaboradores por categoria



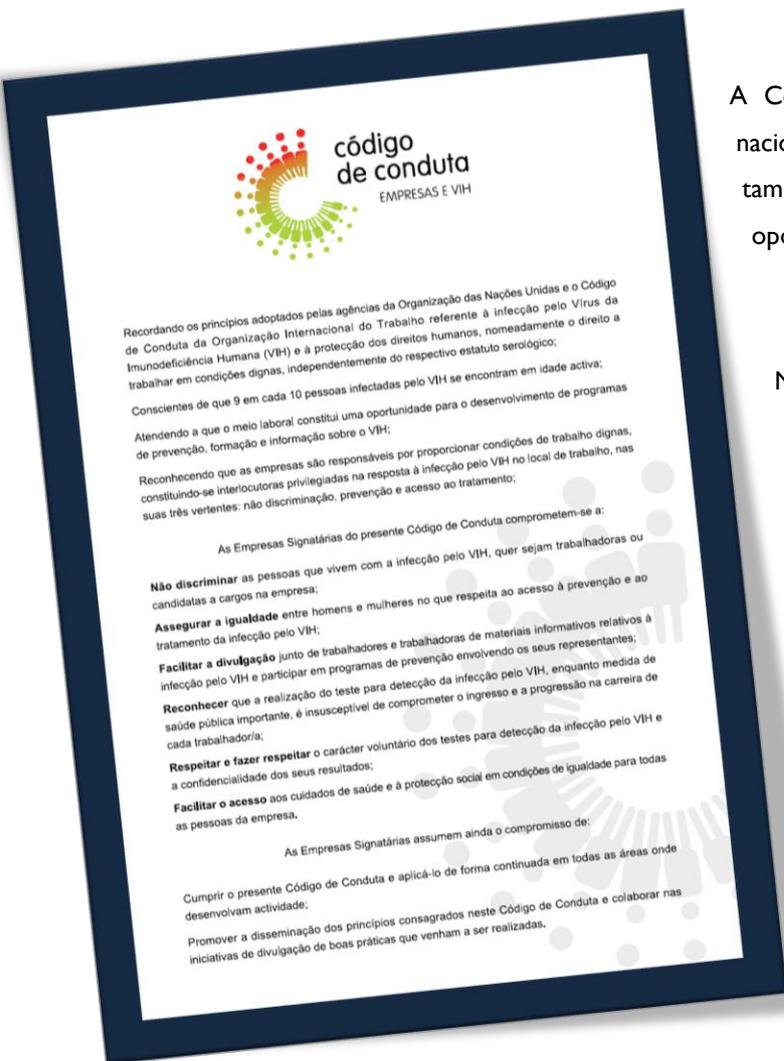
Categorias profissionais por género (GRI LA13)



Categorias profissionais por faixa etária (GRI LA13)



Em todas as categorias profissionais, com excepção dos técnicos operacionais, se verifica a presença de colaboradores de ambos os géneros. O número exclusivo de colaboradores do género masculino, na categoria de Técnicos operacionais, resulta essencialmente das características inerentes às funções.



A Contratação de colaboradores portadores de deficiência, com nacionalidade não portuguesa e provenientes de outras minorias também demonstra a aplicação, por parte da AdZC, da igualdade de oportunidades.

Na AdZC 1,7% dos colaboradores enquadram-se nos factores de diversidade, nomeadamente nas categorias, portadores de deficiência e outras minorias (**GRI LA13**).

No âmbito da política de não discriminação do Grupo AdP, em 2009, a AdZC formalizou a sua adesão ao Código de Conduta “Empresas e VIH”, uma iniciativa da Plataforma Laboral contra a SIDA, que tem como objectivos a prevenção da infecção pelo VIH, a não discriminação e o acesso ao tratamento das pessoas infectadas pelo Vírus.

A AdZC compromete-se a cumprir o referido Código de Conduta e a aplicá-lo, continuamente, em todas as actividades que desenvolve. Promover a divulgação dos princípios aí consagrados e colaborar nas iniciativas de divulgação de boas práticas que venham a ser realizadas.

No ano de 2010, onze dos colaboradores, da AdZC, o que corresponde a 9,17%, estavam sindicalizados no STAL (Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local) e no SITE (Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente), com uma distribuição de 91% e 9%, respectivamente (**GRI LA4 e HR5**).

No âmbito da responsabilidade social todos os colaboradores estão representados, por meio de um representante que elegeram num processo eleitoral que teve lugar em 2009 (**GRI HR5**).

Foi proporcionado a 44% dos colaboradores da organização, formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos, num total de 195h, correspondendo a 1,63h/Nº total de colaboradores da AdZC (**GRI HR3**).



No que diz respeito às condições sociais e de trabalho, a AdZC rejeita qualquer forma de discriminação (na contratação, remuneração, acesso a formação, promoção, denúncia de contrato ou reforma, com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, género, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política, idade ou motivos familiares, entre outros), práticas disciplinares abusivas e o recurso a trabalho forçado e a trabalho infantil, opondo-se a que crianças e trabalhadores jovens sejam expostos a situações perigosas, inseguras ou insalubres.

Por forma a garantir a tomada de medidas, sempre que alguma destas situações seja alvo de suspeição, a AdZC desenvolveu e implementou procedimentos, específicos, para actuação em caso de trabalho infantil, discriminação, sob qualquer forma e, ainda, trabalho ilegal, que, após avaliação se revelou uma situação passível de ocorrer (**GRI HR6 e HR7**).

No caso de trabalho juvenil, onde se enquadram alguns estágios, a AdZC avalia as tarefas que são propostas e autoriza, apenas, as consideradas de baixo risco.

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 (**GRI HR4**).

## Compromisso

- MOTIVAR E RECONHECER O BOM DESEMPENHO DOS COLABORADORES



No sentido de responder às questões estratégicas, relativas aos recursos humanos, o Grupo, através da Direcção de Recursos Humanos Corporativos desenvolveu um mecanismo de avaliação de desempenho, que a AdZC integrou e tem vindo a aplicar desde 2009. Este consiste num sistema de gestão de pessoal e das suas actividades e prioridades, permitindo potenciar a organização e as pessoas a atingirem os seus objectivos de forma mais efectiva e consistente, uma vez que permite avaliar, cada colaborador, em função dos objectivos definidos e do perfil de competências da função que desempenha,

O processo assume um papel fundamental na diferenciação de performances, permitindo à organização:

- Reconhecer e recompensar o desempenho individual e actuação dos colaboradores, com base numa avaliação sistemática e o mais objectiva possível;
- Identificar e planear conjuntamente as possibilidades de melhoria e oportunidades de desenvolvimento;
- Fornecer uma base objectiva e informação adicional para planear e gerir formação e desenvolvimento individual;

- Permitir detectar potencialidades de evolução profissional e eventuais necessidades de formação para o desempenho das funções.

O plano de carreira em vigor, na AdZC, é o do Grupo AdP, que define, para cada carreira e independentemente do género, o salário base em cada nível.

No ano de 2009 e 2010, a organização procedeu à avaliação da totalidade dos colaboradores que preenchiam os requisitos para avaliação de desempenho, tendo sido avaliados, 96% e 98%, dos colaboradores, respectivamente (**GRI LA12**).

Os administradores da AdZC são avaliados segundo os objectivos constantes do Contrato de Gestão, para cada ano de mandato.

Todos os colaboradores da AdZC usufruem de benefícios proporcionados, pela organização. No ano de 2010 foram identificados os seguintes:

- Seguro de saúde para o colaborador que, caso esteja a contrato sem termo é extensível ao agregado familiar;
- No período de Natal a administração promoveu a realização de um jantar convívio e distribuiu um cabaz, a cada um dos colaboradores, bem como presentes para os que têm filhos com idades até 12 anos (inclusive);
- Protocolo com instituições financeiras visando melhores condições de crédito;
- Protocolo com correctores de seguros que permite aos colaboradores melhores condições para os seus seguros individuais e familiares;
- Actividades exclusivas e desconto nas actividades regulares do Oceanário de Lisboa.





A AdZC possui mecanismos que permitem, a todos os colaboradores, fazer chegar, junto dos responsáveis, qualquer constatação que considerem pertinente, concretamente através do sistema de reclamações/sugestões interno, bem como junto do Representante dos Trabalhadores, no âmbito da responsabilidade social e SHST (**GRI LA6**).

De entre as várias medidas destacam-se:

- **Plano de Formação à Medida**  
Os planos de formação dos colaboradores devem ser definidos tendo em consideração as necessidades estratégicas futuras da organização e das competências, expectativas e motivação dos colaboradores;
- **Carreiras Profissionais Orientadas**  
A gestão da carreira deve ser feita no sentido do seu desenvolvimento, no interesse da organização e na resposta às necessidades das equipas, preparando os colaboradores para o desempenho de novas funções ou papéis, potenciando a mobilidade intra-grupo;
- **Talentos Críticos**  
Devem ser detectados os talentos críticos da organização, sendo desenvolvido, para estes, um plano de carreira e de formação ajustado às suas necessidades, de forma a fidelizá-los e a melhorar qualitativa e quantitativamente as suas competências, conhecimentos e atitudes;
- **Retorno do Investimento**  
Deve ser assegurado o retorno do investimento realizado na formação dos colaboradores, que deve potenciar a melhoria do desempenho individual e do grupo na resposta às crescentes exigências do mercado em rapidez, rigor e competência;
- **Mentoring/Tutoring**  
Devem ser identificadas e preparadas através de programas de *Mentoring*, as novas gerações de líderes, garantindo a continuidade da organização, bem como o acompanhamento dos colaboradores aquando da sua admissão.

**Nota:** NA AdZC ainda não está a ser aplicado este último ponto.

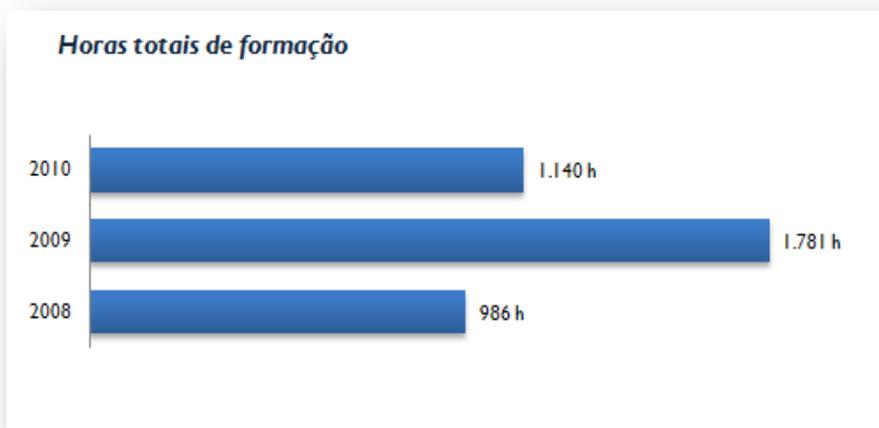
## Compromisso

- **DESENCOLVER O CONHECIMENTO E O POTENCIAL DOS COLABORADORES DISPONIBILIZANDO A FORMAÇÃO NECESSÁRIA**

O cumprimento do objectivo de ser um Grupo de referência no sector do ambiente exige, às empresas participadas e consequentemente, aos seus colaboradores, que estejam preparados para responder com competência, rapidez e rigor aos vários desafios que lhes são colocados.

Neste sentido a AdZC explicitou, na sua Política de Responsabilidade Empresarial, o compromisso de disponibilizar os Recursos Humanos e Técnicos necessários ao cumprimento dos objectivos da organização e proporcionar uma formação regular e adequada, ao desempenho das funções que são atribuídas, a cada um dos colaboradores.

Em 2010 a AdZC forneceu um total de 1.140h de formação.

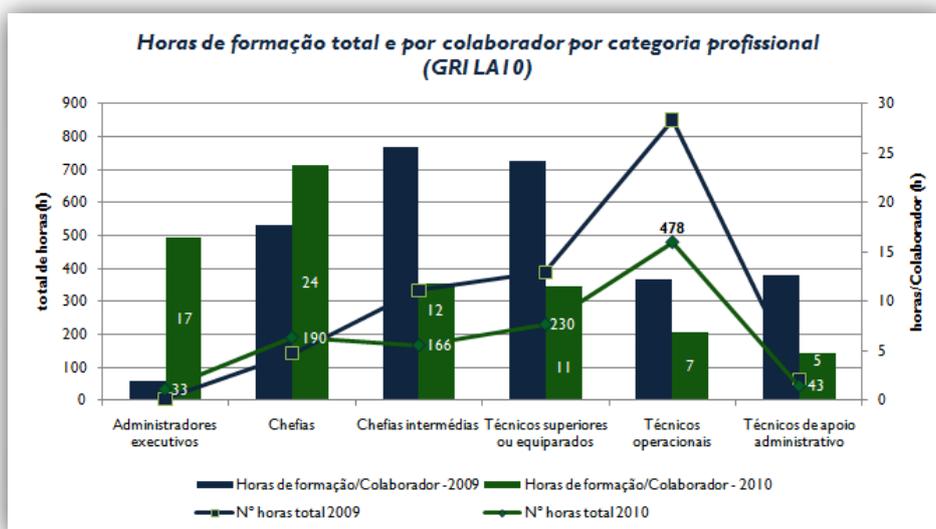


Desde 2009, a AdZC, tem vindo a desenvolver o seu plano de formação tendo em conta vários *inputs*, de entre os quais se destaca os planos de desenvolvimento pessoal.

Relativamente à distribuição do número total de horas de formação e horas de formação por colaborador, pelas diversas categorias profissionais, são apresentados na figura ao lado (GRI LA10).

Para o ano de 2011 a AdZC prevê aumentar o número total de horas de formação, bem como o valor por colaborador, no sentido de promover a evolução e a melhoria contínua das competências e qualificações dos seus recursos humanos.

As acções de formação são fornecidas por entidades externas e internas. Durante o ano de 2010 a AdZC realizou 36 acções de formação, maioritariamente sob os temas SHST, norma SA 8000, recursos humanos, código de contratação pública, qualificação de auditores internos, entre outros, em que 30% das acções foram de origem interna.



## Compromisso

- REDUÇÃO DOS RISCOS A QUE OS COLABORADORES ESTÃO SUJEITOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

A AdZC tem certificado, desde Junho de 2009, um sistema de gestão de saúde, higiene e segurança no trabalho, segundo o referencial OHSAS 18001/NP4397. Neste âmbito comprometeu-se com a verificação periódica da conformidade legal, procedeu à identificação de perigos e avaliação de riscos (IPAR) ocupacionais, associados à sua actividade e desenvolveu e implementou um plano de prevenção e resposta a emergências (PPRE), o que lhe permitiu uma visão estruturada das várias situações, conduzindo à tomada de medidas preventivas e correctivas, visando a protecção individual e colectiva, por forma a permitir uma redução da sinistralidade e proporcionar, aos colaboradores, um ambiente de trabalho seguro.

Os colaboradores da AdZC elegeram, um representante dos trabalhadores para a responsabilidade social que acumula a representação para a SHST e que se apresenta como um elo de ligação, entre os colaboradores, o técnico superior de SHST e a Gestão de topo. (GRI LA6).

No ano de 2009 o aumento de acidentes deu origem a uma análise aprofundada das condições que os originaram, sendo que foi identificada, a movimentação manual de cargas, como um factor predominante, pelo que foi proporcionada, aos colaboradores, formação sobre esta última, bem como sobre princípios básicos de ergonomia, para os colaboradores afectos à sede.

Em 2010 o número de acidentes de trabalho diminuiu, em 43%, face a 2009, denotando todo o investimento aplicado, pela organização, em matéria de segurança.

Índices e Segurança no Trabalho (GRI LA7)	2008	2009	2010
Taxa de Frequência	11,01	34,23	21,74
Taxa de Doenças Profissionais	0	0	0
Taxa de Gravidade	161,11	327,96	119,58
Taxa de Absentismo	0,13	0,37	1,80
Número de Óbitos	0	0	0

Em 2010, dos quatro acidentes ocorridos nenhum deu origem a baixa médica, nem foi devido a um acidente de viação, apesar de grande parte dos colaboradores exercerem funções que obrigam a deslocações frequentes, ao longo da área da concessão. Os dias perdidos apresentados são devidos a um acidente ocorrido em 2009, mas que provocou, ainda, ausência em 2010.

**Objectivo 2011:** O objectivo da AdZC é ter zero acidentes.

Ao nível dos exames médicos, em 2010, foram realizados, um total de 82 exames.

Actividade de Medicina no Trabalho	Nº de exames
Exames Admissão	11
Exames Periódicos	67
Exames Ocasionais	2
Acção de Imunização	2
<b>Total de exames</b>	<b>82</b>

Em termos de organização e prestação dos serviços de segurança e saúde no trabalho, a AdZC, adoptou a modalidade de serviços externos, contratando para o efeito uma empresa devidamente autorizada, pela ACT, estando afectos à prestação de serviços dois técnicos superiores de segurança e higiene no trabalho e um médico do trabalho.

A AdZC, no âmbito do PPRE, identificou cenários de emergência e os procedimentos a tomar em cada uma das situações, por forma a evitar/minimizar danos para a saúde e segurança dos colaboradores, prestadores de serviços e demais pessoas, que se encontrem nas suas instalações, bem como impactos ambientais significativos. Apesar da organização apostar na prevenção, é necessário garantir uma resposta eficaz às situações, pelo que é essencial avaliar a capacidade real de resposta, da organização, a cada um dos cenários, no que se refere a meios materiais e humanos.

Pelo exposto, são planeados exercícios/simulacros para os diferentes cenários, que permitem, aos colaboradores, colocar em prática os conceitos teóricos ministrados e testar os procedimentos e os meios materiais existentes.

No ano de 2010 foram realizados 9 exercícios/simulacros contemplando 11 cenários de emergência.

No sentido da prevenção a AdZC tem vindo a promover, ao longo do tempo

- Formação em Riscos Biológicos;
- Audiogramas realizados junto de colaboradores considerados de risco;
- Despiste e vacinação da hepatite A e B de todos os colaboradores com actividade profissional considerada de risco;
- Formação em Primeiros socorros;
- Simulacros/exercícios de cenários de emergência;
- Formação em princípios básicos de ergonomia;
- Formação em Movimentação Manual de cargas;
- Avaliação do Ambiente térmico e iluminação;
- Poeiras;
- Vibrações;
- Ruído ocupacional.



A AdZC prevê continuar a formação, neste âmbito, quer em termos gerais (SHST) quer em situações específicas, com o objectivo de minimizar as dificuldades com que os operadores são confrontados, no normal funcionamento da organização.

## Compromisso

- MELHORAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

A dimensão da AdZC, em termos regionais, no que se refere a número de colaboradores e dispersão geográfica das infraestruturas, bem como do Grupo, a nível nacional, reclama uma atenção especial à comunicação interna e à criação de mecanismos que a assegurem dentro da organização e do Grupo.

No que se refere à AdZC a comunicação é realizada maioritariamente via *mail*, no entanto, existe um portal do colaborador, a partir do *site* institucional ([www.adzc.pt](http://www.adzc.pt)) onde os colaboradores podem ter acesso às diversas informações. Foram, ainda, definidos locais, estratégicos, na sede e infraestruturas, onde são colocadas informações em formato papel, quer por exigência da legislação quer por impossibilidade da existência, da mesma, em formato digital.

De salientar que existe, a possibilidade de cada colaborador apresentar sugestões e/ou reclamações internas, através de caixas de sugestões, colocadas na sede e em determinadas infraestruturas, acessíveis aos colaboradores ou através de recurso ao Representante dos Trabalhadores para a responsabilidade social e SHST, que é um elo de comunicação.

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

## SIMBIOSE COM A COMUNIDADE

A prestação de um serviço público, de forma contínua e cada vez mais abrangente, com um elevado nível de qualidade e tarifas socialmente aceitáveis são as orientações do Grupo, para as suas empresas participadas, no sentido do cumprirem a sua missão de forma a potenciarem o desenvolvimento regional do país não só em termos ambientais, mas também ao nível económico, social e tecnológico.

Tendo em conta a interacção que a prestação deste tipo de serviço tem na comunidade, é necessário encarar, como eixos fundamentais, a relação com fornecedores e com a comunidade local, bem como a aposta na investigação e desenvolvimento.



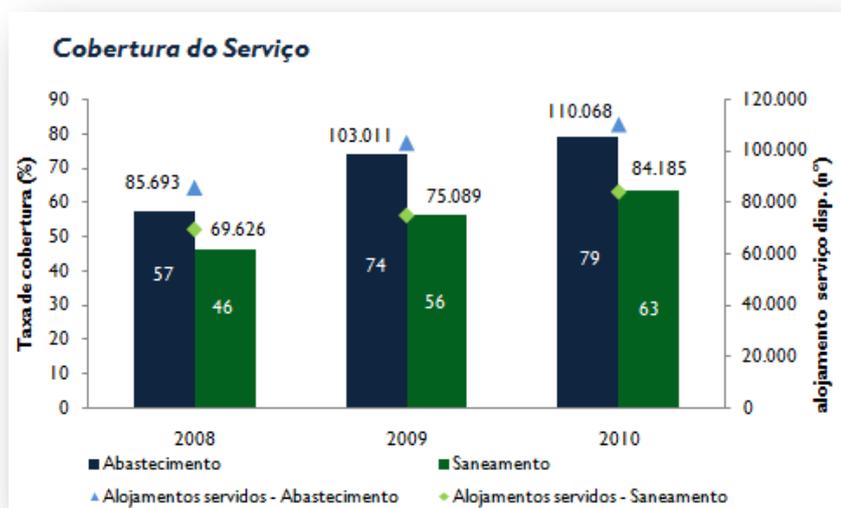
### Princípio

#### **A PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO, DE FORMA CONTÍNUA E CADA VEZ MAIS ABRANGENTE, COM UM ELEVADO NÍVEL DE QUALIDADE E TARIFAS SOCIALMENTE ACEITÁVEIS**

A AdZC assegura, um serviço público essencial à população da sua área de concessão, a uma tarifa socialmente aceitável, que contempla as assimetrias, dos vários municípios utilizadores, ao nível do desenvolvimento nos três vectores da sustentabilidade.

### Compromisso

- ALARGAR E CRIAR PARCERIAS COM OS MUNICÍPIOS E OUTRAS ENTIDADES



A AdZC tem vindo a alargar o seu âmbito de actuação através da implementação de ligações técnicas, que permitam ligar infraestruturas existentes, na rede em baixa, aos sistemas geridos pela organização, contribuindo, para o aumento da taxa de cobertura.

A disponibilidade do serviço, prestado pela AdZC, reporta a área coberta pela totalidade dos pontos de entrega e recolha, existentes em cada município

utilizador, em termos de alojamentos existentes e servidos. No entanto, atingir, efectivamente, os valores indicados depende da existência, ou não, de cobertura total, com infraestruturas na rede em baixa.

No sentido do cumprimento do PEAASAR II, caso se verifique inexistência de infraestruturas, na rede em baixa, este contempla a possibilidade de estabelecer parcerias com os municípios visando o desenvolvimento e consolidação de sistemas já existentes e a criação e desenvolvimento de novos sistemas de abastecimento e saneamento.

## Compromisso

- AUMENTAR A FIABILIDADE E QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO

Para além do aumento da área de cobertura do serviço, é compromisso, da AdZC, fazê-lo cada vez com mais qualidade e fiabilidade. Para que tal seja possível é fundamental desenvolver e implementar ferramentas, processos e procedimentos para monitorização e controlo do produto, só assim é possível garantir, à comunidade, a prestação de um serviço público, cada vez mais eficiente.

Assim, a AdZC tem implementado vários mecanismos para monitorização e controlo do serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais.



### Abastecimento

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

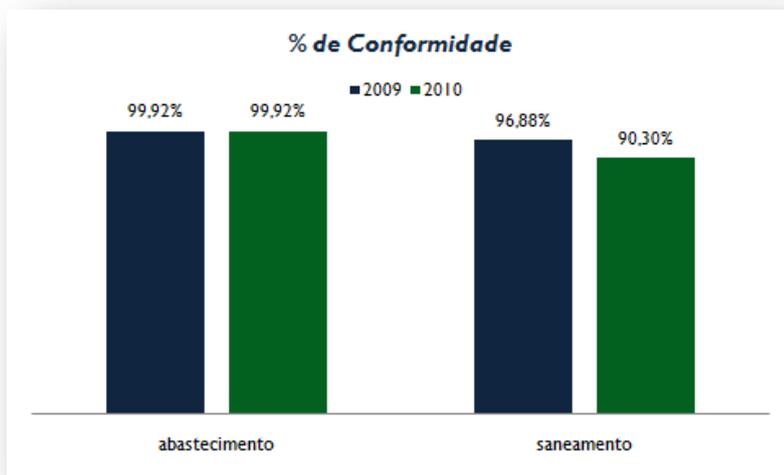


### Saneamento

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

A AdZC iniciou, em 2010, o desenvolvimento de um “Plano de Segurança da Água”, para implementação no ano de 2011. Desta forma, a organização pretende estabelecer objectivos, ao nível da qualidade da água, cada vez mais exigentes, nomeadamente, ao nível da prevenção da contaminação das origens, redução e remoção de contaminantes ao longo do processo de tratamento, adução e reserva de água tratada.

A implementação dos planos mencionados, bem como, no caso do abastecimento, a eliminação de algumas captações subterrâneas, que apresentavam problemas ao nível da quantidade e qualidade da água (sistemas autónomos), ligando-os a subsistemas com origens superficiais, resultaram, em 2010, numa percentagem de conformidade, de 99,92% no abastecimento e 90,30% no saneamento. O resultado obtido no saneamento evidencia a impossibilidade que a AdZC tem de impedir que alguns utilizadores da rede “em baixa” efectuem descargas não controladas, com características industriais, que prejudicam sobremaneira o funcionamento das ETAR.



No caso da água para consumo humano, sempre que se verifica um incumprimento dos valores paramétricos, relativos à qualidade da água, é comunicado à ERSAR, à entidade gestora da rede em baixa e à autoridade de saúde. Posteriormente é-lhes dado conhecimento, das acções correctivas e/ou preventivas e dos respectivos resultados.

No que se refere ao saneamento, a AdZC envia à ARH competente, com a periodicidade indicada, os resultados obtidos no controlo estabelecido na Licença de Descarga, de cada uma das ETAR.

No site da AdZC estão disponíveis os resultados do controlo realizado de acordo com o PCQA e está previsto, a curto prazo, a disponibilização dos resultados de acordo com as licenças de descarga, nos vários pontos de entrega e de recolha.

Com o objectivo de avaliar o impacto da rejeição de efluente tratado, nas diversas praias fluviais da concessão, a AdZC, durante a época balnear do ano de 2010, deu início à implementação de um plano de controlo microbiológico, nas linhas de água com praias fluviais, que contempla a realização de



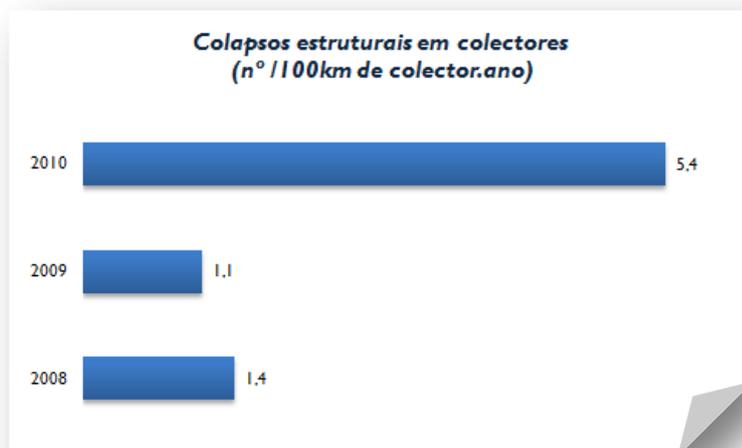
análises a montante e a jusante dos pontos de descarga das ETAR, da AdZC, susceptíveis de provocar alteração da qualidade das águas balneares (**GRI EN14 e EN26**).



Para que seja possível proporcionar um serviço contínuo, é necessário que exista capacidade de reserva de água tratada, no sistema de abastecimento, por forma a que, em caso de interrupção no funcionamento do sistema em alta (ex: rotura, limpeza de conduta, etc.), não seja necessário interromper o fornecimento do serviço, permitindo que os consumidores finais não sejam afectados.

Relativamente ao serviço prestado, ao nível do abastecimento de água, a AdZC conseguiu atingir o objectivo de zero interrupções, no ano de 2010, para o que contribuiu a política de substituição de condutas adutoras, já identificada.

O número de colapsos em colectores aumentou no ano de 2010, face ao verificado nos anos anteriores. Para esta situação pode ter contribuído a integração de cerca de 13km de colectores.



#### SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A AdZC, no âmbito da certificação em SHST avaliou os impacte das várias fases do serviço na saúde e segurança, tendo definido medidas para a sua minimização e/ou eliminação. Assim (**GRI PRI**),

Na Concepção /Execução:

- Cumprimento da legislação em vigor;
- Desenvolvimento e implementação do PSS em obra;
- Estudo da sinistralidade laboral;
- Realização de simulacros.

Na Exploração:

- Cumprimento da legislação em vigor;
- Monitorização - PCQA (captação/produção/adução e PE) PCQAR (ETAR - descarga meio hídrico);
- Testar o Plano de Prevenção e Resposta a Emergências;
- Estudo da sinistralidade laboral;
- Sistema de telegestão dos subsistemas de abastecimento de água (produção/rede/PE);
- Revisão da metodologia de Identificação dos Perigos e Avaliação dos Riscos para a segurança e saúde nos locais de trabalho;
- Controlo periódico dos riscos ambientais no trabalho - físicos, químicos, biológicos, ergonómicos e psicossociais;
- Formação, informação e sensibilização dos colaboradores;

- Segurança Contra Incêndios em Edifícios - Medidas de autoproteção de acordo com o estabelecido no Decreto-Lei 220/08, de 12 Novembro e Portaria 1532/2008;

### **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

Desde 2007 a AdZC procede, anualmente, à avaliação da satisfação dos seus clientes (**GRI PR5**), através do envio de um questionário que tem como objectivo identificar os pontos fortes e os pontos fracos do serviço prestado e que permite definir estratégias de actuação, por forma a avançar no sentido da melhoria contínua e ir ao encontro das expectativas dos clientes.

O questionário é constituído por dez questões e inquire, cada um dos clientes, sobre várias temáticas - segurança e confiança dos serviços prestados, facturação, competência, comportamento e apresentação dos colaboradores, entre outros e contém, ainda, um espaço destinado a sugestões de melhoria.



A análise aos resultados obtidos em 2008, 2009 e 2010, contidos numa escala de 0 a 5, permite identificar que apesar dos valores globais se apresentarem na mesma ordem de grandeza, no ano de 2010 ocorreu, para praticamente a totalidade dos temas abordados, uma variação que, globalmente, resultou num aumento de cerca de 9%, face ao ano de 2009.

Relativamente às sugestões de melhoria propostas pelos vários clientes, nomeadamente ao nível da disponibilização de valores obtidos no controlo operacional, prazos de resposta, níveis de cloro residual, por forma a beneficiar a rede em baixa, cooperação no combate às perdas e infiltrações na rede em baixa, entre outras, a AdZC, procedeu ao envio, via carta, de informações sobre as medidas tomadas.

A AdZC ao longo do seu percurso recebeu reconhecimentos externos, nomeadamente vários prémios,

- Em 2006 foi distinguida com o prémio Qualidade/Ambiente, um dos prémios atribuídos na IV Gala Empresarial do Distrito da Guarda - Prémios Estrela Côa, promovida pelo Jornal Nova Guarda, presidida pelo Secretário de Estado da Indústria e Inovação, António Castro Guerra;

- Em 2008 a INVEST, revista de negócios, política e desenvolvimento regional, homenageou as 175 melhores empresas da Região Centro, onde se incluem as 25 melhores empresas do distrito da Guarda. Neste contexto decidiu distinguir e homenagear a Águas do Zêzere e Côa, baseado no *Cashflow* de 2006 que indicia desempenho na boa gestão económica e financeira, condição fundamental para fomentar o emprego, a riqueza e a qualidade de vida dos cidadãos.



## Princípio

### **PARTILHAR OS PRINCÍPIOS DE SUSTENTABILIDADE NA RELAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS**

O envolvimento dos *Stakeholders*, no negócio, é uma forma de actuação da AdZC, que permite promover parcerias sustentáveis que dinamizam o tecido empresarial de forma abrangente na procura da melhoria contínua, otimizando o seu desempenho económico, ambiental e social.

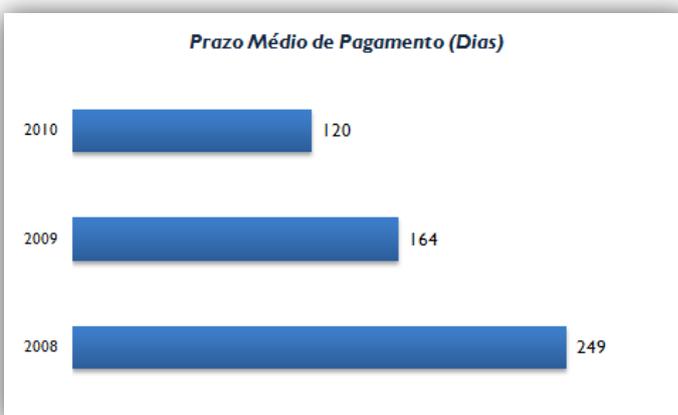
## Compromisso

- INVESTIR NA RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES

A AdZC tem vindo a investir na relação com os seus fornecedores e prestadores de serviços, tendo reduzido em 27%, face a 2009, o prazo médio de pagamento.

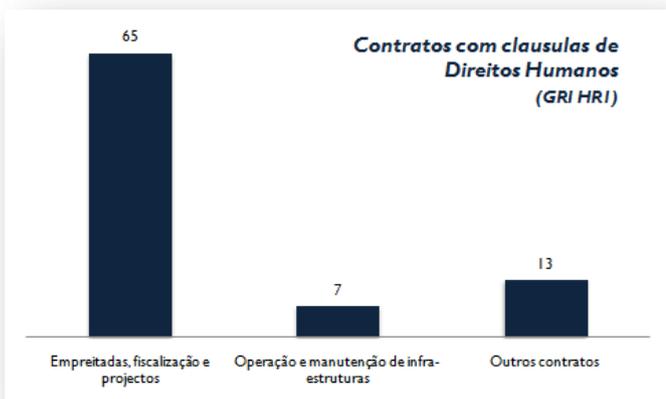
No âmbito da partilha de valores a AdZC estabeleceu um processo de Qualificação de Fornecedores que prevê a subscrição de uma Declaração de Responsabilidade Social com os princípios dos direitos humanos, (especificamente, trabalho infantil, trabalho forçado, trabalho ilegal, práticas disciplinares, discriminação, horário de trabalho, remuneração, liberdade de formação ou associação a sindicatos ou órgãos representativos da categoria profissional e cumprimento

da legislação no âmbito do ambiente, saúde, higiene e segurança no trabalho), bem como, a assinatura, de uma Ficha de Requisitos de Fornecedores, onde acede ir de encontro aos princípios da AdZC, nomeadamente o cumprimento integral de



toda a legislação aplicável. Compromete-se, também, a aceitar a realização de auditorias, nas suas instalações e aos seus processos.

No que se refere aos fornecedores de empreitadas, para além dos documentos mencionados, o contrato contempla explicitamente, a obrigatoriedade de cumprimento da legislação de SHST.



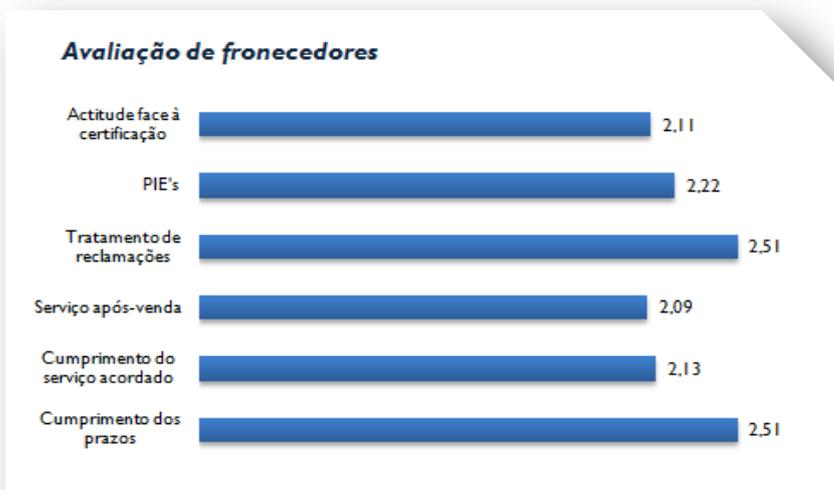
De entre os fornecedores qualificados, a AdZC identifica fornecedores críticos que são aqueles cuja prestação de serviço ou fornecimento possa afectar, directamente, a qualidade do serviço prestado pela AdZC, causar impactos ambientais e/ou riscos significativos, comprometer os requisitos da SA 8000 e cuja actuação seja realizada em nome da empresa ou nas suas instalações, procedendo ao desenvolvimento de uma lista de acordo com determinados critérios, especificamente:

- Paragem de fornecimento, que origine paragem de serviço;
- Fornecedores que trabalhem em nome da AdZC ou nas suas instalações;
- Origine uma potencial não conformidade legal.

Durante o ano de 2010, a AdZC, estabeleceu, com os seus fornecedores críticos um total de 85 contratos, distribuídos por empreitadas, fiscalização e projectos, operação e manutenção de infraestruturas e outros, de acordo com a representação gráfica.

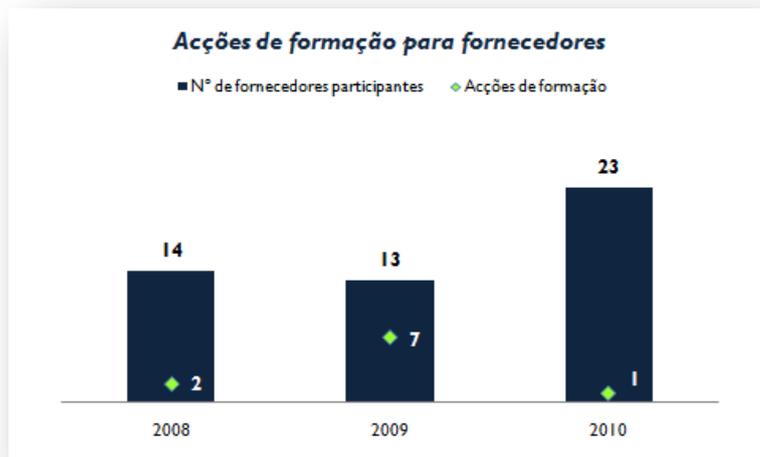
Para avaliar o cumprimento dos vários compromissos estabelecidos, a AdZC, desenvolveu algumas ferramentas de controlo como a realização de auditorias a fornecedores. De salientar que as melhorias conseguidas, pelo fornecedor, vão reflectir-se, não só na AdZC, mas também, nos seus restantes clientes.

A AdZC, durante o ano em análise, realizou duas (2) auditorias a fornecedores críticos, no âmbito do referencial SA 8000, responsabilidade social, que corresponde a 4% do total dos fornecedores críticos (**GRI HR2**), tendo sido detectadas algumas não conformidades na área da SHST, que foram registadas num relatório de auditoria, enviado ao fornecedor e que, de acordo com o compromisso assumido, têm vindo a ser ultrapassadas.



Outra forma de monitorização implementada, pela AdZC, e que decorre simultaneamente com o programa de auditorias é um processo de avaliação de fornecedores, que consiste na avaliação, anual, da totalidade dos fornecedores críticos. A avaliação obtida é comunicada a cada fornecedor, por forma a que, caso seja necessário, possam tomar medidas no sentido da melhoria da prestação do serviço, bem como apresentar um pedido de esclarecimentos, junto da AdZC.

A realização de seminários e acções de formação, é utilizada pela AdZC para transmitir aos seus fornecedores a cultura da organização, prestar esclarecimentos e recolher os *inputs* que permitam, à AdZC, continuar a progredir no caminho da melhoria contínua. No ano de 2010 foi realizada uma acção de formação com a presença de 23 fornecedores. Apesar de o número de acções, no ano de 2010, ter diminuído face a 2009, o número de fornecedores envolvidos aumentou 77%.



O Código de Conduta e Ética implementado na AdZC, aplicável aos colaboradores, define a forma como estes se devem relacionar com as diversas entidades, incluindo os fornecedores.



## Compromisso

- DINAMIZAR O TECIDO EMPRESARIAL REGIONAL E EMPREGO LOCAL

No cumprimento da sua missão a AdZC recorre, para além de fornecedores de bens e serviços genéricos, a uma variedade de fornecedores específicos, nomeadamente projectistas, empreiteiros, fiscalizações, empresas de exploração de infraestruturas, laboratórios, entre outros.

Na AdZC não existem políticas específicas de contratação de fornecedores locais (**GRI EC6**) e ao nível das empreitadas é cumprida a legislação referente à contratação pública. O processo depende do valor envolvido, obrigando, em muitos casos, ao recurso a concursos públicos.

Para a aquisição de reagentes, viaturas e alguns consumíveis, o Grupo implementou uma central de compras, a fim de possibilitar a obtenção de contratos economicamente vantajosos, através de economias de escala.

Para os restantes materiais a compra é realizada directamente pela organização, que na maioria dos casos, recai sobre fornecedores locais, sempre e quando, os produtos fornecidos verifiquem as características, consideradas essenciais em termos de qualidade, segurança e ambiente. Desta forma a AdZC contribui, directamente, para o desenvolvimento económico da região e indirectamente para a criação de emprego local.

Durante o ano de 2010 a AdZC gastou com fornecedores locais cerca de 39% do total gasto com fornecedores de bens e serviços, excluindo os contabilizados como investimentos (**GRI EC6**).

## Compromisso

- PROMOVER UMA APROXIMAÇÃO CRESCENTE À COMUNIDADE

A actividade da AdZC apresenta impactos positivos e negativos na comunidade envolvente (**GRI SO1**). A prestação do serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, de uma forma contínua e com qualidade, provoca um impacto positivo, uma vez que leva a uma melhoria generalizada da qualidade de vida das populações. Existem, no entanto, potenciais impactos negativos provocados pela proximidade das infraestruturas com zonas habitacionais ou de lazer, o que exige uma actuação que permita prevenir esses impactos, na comunidade. Assim, desde a concepção e integração de infraestruturas até à respectiva exploração é necessário avaliar e definir medidas de prevenção por forma a eliminar ou minimizar os impactos produzidos.

Na fase de concepção é fundamental que sejam definidos critérios para a construção, nomeadamente:

- Definir o local de implantação e as medidas de minimização dos impactos na população (insonorização, enquadramento paisagístico, acessos, desodorização, etc.), de acordo com o decidido com as entidades competentes, incluindo, sempre, visitas ao local;
- Seleccionar o tipo de tratamento em função das exigências do meio receptor e da qualidade da água bruta;
- Analisar se a capacidade de reserva, no caso do abastecimento de água, garante o serviço público e o assegura, em situações de seca.

A fase de construção implica em muitos casos um impacto maior na vida das populações locais, pelo que é necessário tomar medidas específicas, como

- Implementar Planos de sinalização;
- Limitar o horário de determinados trabalhos em obra;
- Obrigar à implementação, por parte do empreiteiro, de um Plano de Gestão Ambiental (PGA) por forma a que sejam monitorizados e tomadas medidas no sentido de reduzir impactos causados pela descarga de efluentes, ruído, resíduos produzidos, emissões atmosféricas, entre outros;
- Reparação e reposição de pavimentos e de todas as situações que ocorrerem no decurso da obra (muros, árvores...).

No caso de infraestruturas já existentes e a integrar, pela organização, é necessário avaliar, localmente, as respectivas condições, por forma a definir as medidas de prevenção mais adequadas, nomeadamente,

- Remodelação dos órgãos e linhas de tratamento;
- Requalificação paisagística;
- Implementação de rotinas de operação;
- Definição de planos de monitorização e controlo.



Em 2007, 2008 e 2009, a AdZC, no sentido de verificar o cumprimento das exigências legais sobre poluição sonora efectuou a caracterização do ambiente acústico, nos períodos diurnos, entardecer e nocturno, na envolvente das infraestruturas localizadas próximo de habitações, por forma a identificar situações de incomodidade junto da comunidade.

Ao longo do tempo a AdZC tem vindo a manter uma estratégia de comunicação com a comunidade, por forma a informar melhor e a integrar nas suas tomadas de decisão, as necessidades e expectativas da comunidade, especificamente,



- Implementação de um sistema de gestão de reclamações;
- Disponibilização de informações no sítio da internet;
- Realização de sessões de esclarecimento e debate sobre os projectos;
- Outdoors, mupis, placas de obra;
- Informação ao público em caso de interrupção de serviço;
- Visitas às instalações.

De acordo com o indicado, a AdZC mantém uma relação próxima e de parceria com a comunidade da sua área de intervenção e traduz o compromisso do Grupo através de iniciativas de:





## Educação Ambiental

A Educação Ambiental tem sido, desde sempre, uma forma de aproximação à comunidade, por parte da AdZC, que tem vindo a recorrer a vários tipos de acções direccionadas quer para a população escolar quer para a comunidade, em geral.



## Educação Ambiental

- Visitas às instalações operacionais;
- Realização de concursos escolares/ateliês com a temática da água;
- Distribuição de material didático nas escolas;
- Conferências, colóquios e seminários;
- Disponibilização de documentação/material técnico;
- Participação em feiras Municipais e/ou Regionais;
- Acções de Sensibilização ambiental;
- Campanhas com entidades publicas;
- Media;
- Website.

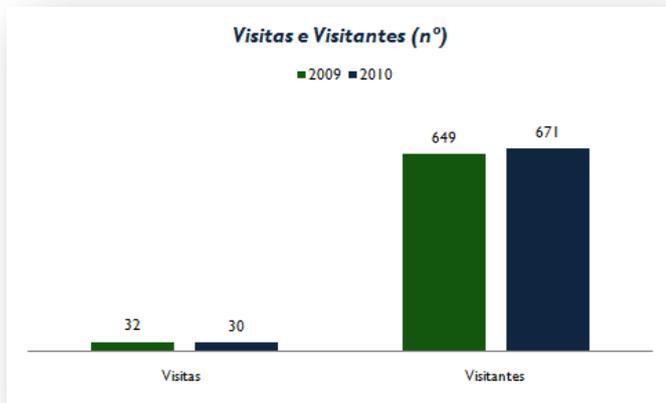


### Visitas às instalações operacionais

As visitas às instalações da AdZC são realizadas maioritariamente por população em idade escolar, desde o ensino básico ao técnico e superior e contribuem, de forma decisiva, para divulgar o trabalho desenvolvido pela organização, em prol da melhoria da qualidade de vida das populações.

No ano de 2010 apesar do número de visitas ter diminuído 6,25%, o número de visitantes sofreu um aumento de 3,40%.



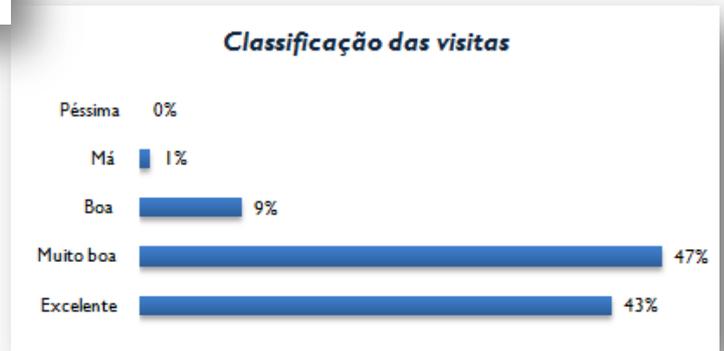


em muitos casos, os questionários não são remetidos, à AdZC, devidamente preenchidos.

No ano 2011 a AdZC pretende aumentar a percentagem de questionários recepcionados, que em 2010 foi de 35%, sendo que 99%, destes, classificam as visitas de forma positiva.

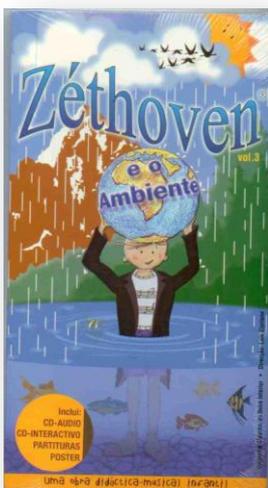
As instalações mais visitadas foram a ETA da Capinha (Fundão) e a ETAR de S. Miguel (Guarda) com 27% e 20%, respectivamente.

Na sequência de cada visita é distribuído um questionário para avaliação, da mesma, pelos visitantes. Até ao momento a avaliação não é realizada no local, pelo que,



### Realização de concursos escolares/ateliês com a temática da água

Na primeira semana de Outubro de 2010, um espectáculo com componentes de ateliê, sobre as qualidades da água, concebido para apresentar a crianças do 1º Ciclo na respectiva escola e que as leva a recriarem situações da vida real e a experimentar, de outra forma, as propriedades da água.



O concurso “Zéthoven e o Ambiente” foi um desafio musical, promovido pela AdZC e lançado, em Setembro de 2002, às escolas do 2º Ciclo dos Municípios pertencentes às empresas participadas do Grupo AdP.

Os alunos foram convidados a escrever uma letra para uma canção, de acordo com temas ambientais (Água, Mar, Rio, Floresta, Montanha, Animais, Árvore e Flor).



Após selecção, por um Júri, das letras vencedoras, o responsável pelo projecto “Zéthoven”, compôs as músicas e as crianças das escolas vencedoras reuniram-se para gravar a respectiva canção, na Associação Cultural da Beira Interior, o que originou o CD “Zéthoven e o Ambiente”,

lançado e apresentado ao público no dia 5 de Junho de 2003 – Dia Mundial do Ambiente, num concerto que se realizou no Município do Fundão.

Esta iniciativa teve por objectivo sensibilizar, através da música, crianças do 2º ciclo, de todo o país, para a importância da Água e do Ambiente e para a necessidade da sua preservação. Para além das canções o CD tem uma vertente lúdico-pedagógica, uma vez que possui a descrição dos instrumentos utilizados na gravação, das várias músicas e ainda a versão instrumental das mesmas.

A AdZC ainda distribuiu o CD no âmbito de algumas acções de sensibilização.



No início da sua actividade, a AdZC organizou um concurso intitulado “H<sub>2</sub>O Água”, com o objectivo de apelar à criatividade dos alunos do 1º e 2º ciclo do ensino básico dos municípios pertencentes ao sistema, na transmissão dos seus conhecimentos, sobre a AdZC. Os trabalhos foram classificados em três categorias, desenho, redacção e maquete e foram expostos na comemoração do dia mundial do ambiente de 2001.

## Distribuição de material didáctico

O Kit do professor foi distribuído no âmbito do concurso “H<sub>2</sub>O Água” e continha material didáctico e informação técnico/científica adequada ao desenvolvimento dos trabalhos

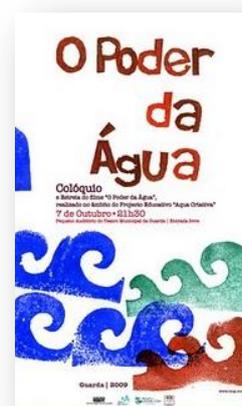


## Conferências; clolóquios; seminários



Para sinalizar o dia Mundial do Ambiente (5 de Junho de 2009) a AdZC promoveu uma conferência, dirigida aos alunos dos 2º e 3º ciclo do ensino básico, denominada “**Um Património Naturalmente Belo**”, onde especialistas na área do ambiente deram ênfase ao património biológico, ambiental e natural que é um pilar fundamental e inalienável da nossa identidade cultural, tendo sido projectadas fotografias científicas da natureza da região.

“O Poder da Água”, colóquio realizado para comemorar o dia Nacional da Água (4 Outubro de 2009). Este colóquio teve como finalidade, por um lado, estreitar a curta-metragem de animação “O Poder da Água”, desenvolvida no âmbito do projecto “Aqua Criativa” e por outro debater o tema da água e as suas múltiplas facetas no contexto dos recursos hídricos, a nível global e essencial à vida, a sua forma de preservação e reutilização, através da análise do processo de tratamento da ETAR de S. Miguel, infraestrutura sob gestão da AdZC.



### Disponibilização de documentação/material técnico

Sempre que é solicitado a AdZC disponibiliza informações e dados operacionais destinados à realização de vários trabalhos académicos no âmbito de licenciaturas, mestrados e pós-graduações.

### Participação em feiras municipais e/ou regionais

A AdZC desde o início da actividade participou em algumas feiras quer a título individual, quer no âmbito do Grupo. A última participação ocorreu em Fevereiro de 2009, no âmbito do Grupo, na Expoágua na Batalha, que reuniu as tecnologias e soluções para o tratamento e gestão da água, nas suas mais diversas aplicações, tendo em conta a necessidade de gerir eficazmente os recursos hídricos e atendendo à sua sustentabilidade.



### Ações de sensibilização ambiental



Desde 2008 que a AdZC tem vindo a desenvolver, com o Teatro Municipal da Guarda (TMG), um projecto educativo denominado “**Aqua Criativa**” cujo objectivo primordial é abordar a temática da água como recurso essencial à vida, através de actividades e eventos de ordem cultural, artística e educativa. No âmbito deste projecto já foram realizadas várias iniciativas, dirigidas às escolas dos dezasseis municípios utilizadores da AdZC, que se traduziram em actividades educativas, espectáculos de teatro, ateliês de expressões,

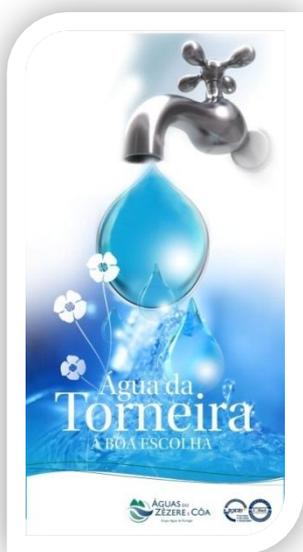


projeção de filmes, dando especial destaque ao espectáculo infantil “Os Duendes do Lago” (Maio de 2008), que utilizou, o ciclo da água e respectivos valores ambientais como ponto de partida para uma viagem ao mundo da fantasia e da imaginação. Uma história divertida com personagens e situações inesperadas que deram origem a um espectáculo repleto de animação, música, sons e imagens. Esteve em cena durante um mês, com duas sessões diárias.

Associada a este espectáculo, foi também desenvolvida uma oficina de nome “Ciclo da água, Ciclo da vida”.

No ano de 2009 o projecto foi dirigido a alunos do ensino Secundário da área do Ambiente, disciplina Área Projecto e/ou Artes Visuais Plásticas e ainda a alunos do Instituto de Emprego e Formação Profissional da Guarda, que realizaram um filme de animação tendo por base a valorização do património ambiental, local e regional. O resultado foi apresentado, publicamente, no dia 4 de Outubro de 2009, no colóquio, “ o Poder da Água”, editado em DVD e distribuído pelas escolas dos Municípios da área da concessão.

Em Abril de 2010 foi realizada uma acção designada por “Dois dedos de ciência – O Projecto EgiEcoCar”, que teve como intuito a consciencialização dos jovens para os problemas ligados às emissões de gases com efeito de estufa e as suas implicações no meio ambiente. Foi liderada pelo responsável da EGITEAM (Instituto Politécnico da Guarda) que construiu o projecto EgiEcoCar, premiado com o terceiro lugar do prémio de segurança na 25ª edição da *European Shell Eco-Marathon*, que consiste no desenvolvimento de um veículo que percorra o maior número de quilómetros com a menor quantidade de combustível.



Exposição de fotografia “ Vida! Num Rio Esquecido”, patente ao público entre Maio e Junho de 2010, desenvolvida no âmbito da disciplina de área projecto dos alunos do 12ºC da escola secundária da Sé (Guarda), em resposta à questão “ E na Guarda, como se promove e defende a biodiversidade?” em comemoração do Ano Internacional da Biodiversidade.

Integrado na mesma comemoração foi realizada, no dia 5 de Novembro de 2010, uma conferência sob o tema “A Água e a Biodiversidade”, realizada por técnicos do Grupo Água da Liga para a Protecção da Natureza e dirigida ao 2º e 3º ciclo ensino básico e secundário e público em geral. O objectivo da realização da conferência foi sensibilizar o público para a perda constante da biodiversidade com profundas consequências para o mundo natural e o bem-estar humano, onde a água, surge como recurso fulcral e elemento essencial à vida e ao equilíbrio sustentável do meio ambiente.

Em 2010, a AdZC, em colaboração com os SMAS da Guarda, assinalaram o Dia Mundial da Água com a campanha “Água da Torneira - A Boa Escolha”.

Tratou-se de uma campanha de sensibilização para o consumo de água da torneira, através da informação à população de forma directa e próxima, divulgando o trabalho desenvolvido pelos promotores da campanha na produção e distribuição de água para consumo humano de elevada qualidade e internalizar no consumidor final as vantagens do consumo de água da torneira.

No dia 05 de Junho de 2008, a AdZC, em colaboração com os Municípios da área da concessão, comemorou o Dia Mundial do Ambiente através de acções de sensibilização e educação ambiental, de forma a motivar hábitos e comportamentos dinamizadores da Recolha Selectiva e a necessidade de poupar o mais precioso recurso natural, a água. Genericamente, a mensagem abordou a importância da poupança de água, deposição, separação e recolha de resíduos.

O evento envolveu, directamente, as escolas com os seus alunos, sendo que estiveram presentes cerca de 500 crianças do ensino pré-escolar e básico.



Ainda dentro desta premissa, a Água, a AdZC desenvolveu uma acção de sensibilização para cerca de 40 crianças, da Escola Básica do 2º e 3º ciclo de Santa Clara (Guarda).

A acção abordou o vital ciclo da água e explica o porquê da necessidade de poupar o mais precioso recurso natural da terra.

A Águas do Zêzere e Côa e o Município de Pinhel conduziram, durante o dia Mundial da Água (21 de Março de 2003), várias acções de sensibilização ambiental, junto das escolas do 1º Ciclo de Pinhel, que abrangeram cerca de 600 alunos.

As acções conduzidas, tiveram como objectivo explicar algumas questões ligadas à preservação ambiental e envolver as crianças numa temática que devem assimilar e compreender. Informar sobre as acções desenvolvidas, pela AdZC, em prol da qualidade de vida das populações e motivá-los para a acção “Melhor Água, Melhor Vida”.

Nos anos de 2005 e 2006 a AdZC realizou uma campanha de sensibilização, dirigida a toda a comunidade, para o uso racional da água designada por “Poupe hoje para ter amanhã”. A valorização da água como um recurso precioso e finito, apelando ao não desperdício e à implementação de boas práticas para um uso racional da mesma, especificamente racionalizar os consumos, reutilizar e fomentar a cidadania ambiental participativa, no sentido do esforço de cada um na preservação de um bem que é de todos, estreitando a relação de confiança entre a AdZC e a população.



A campanha envolveu uma serie de meios de difusão, nomeadamente *spots* de 40 minutos com boas-práticas, para poupar água, nas principais rádios da região, anúncios na imprensa escrita, distribuição de *flyers* nas facturas da água, *outdoors*, mensagem transmitida pelos Párocos nas celebrações Eucarísticas e de folhetos informativos sobre o uso racional da água, distribuídos com a ajuda das Juntas de Freguesias.

## Campanhas com entidades públicas

Uma Campanha de Sensibilização dirigida à população em geral, em especial às crianças e idosos, alertando para a necessidade de ingestão de bebidas, preferencialmente água.

Esta campanha foi desenvolvida, especificamente, para o Verão de 2008, em colaboração com a Sub-Região de Saúde da Guarda.



## Media

Com o objectivo de reforçar a notoriedade da AdZC, dar a conhecer a sua missão, o seu crescimento e estimular a confiança na empresa, foram lançados dois *Spot* de Rádio, que passaram durante 4 meses nas principais rádios locais, abrangendo os dezasseis Municípios da área da concessão.

## Website

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





## Responsabilidade Social

Relativamente a este eixo, o Grupo AdP deu continuidade à sua política de responsabilidade social assegurando a participação contínua em programas sociais, reforçando a sua imagem ser “Empresa Cidadã”.

No âmbito da estratégia integrada de sustentabilidade empresarial do Grupo, no Natal de 2009 a AdP deu início a uma iniciativa de solidariedade social, que durará até ao natal de 2011 e envolve a totalidade das empresas do Grupo, com operação em Portugal. Consiste na entrega de 50 cêntimos, à selecção Nacional de natação adaptada, para preparação para os jogos paralímpicos de 2012, que decorrerão em Londres, por cada postal de natal, electrónico, enviado pelos colaboradores do Grupo.



Os colaboradores da AdZC enviaram 534 e 565 cartões em 2009 e 2010, respectivamente.

No ano de 2010 a AdZC não aderiu a nenhuma associação, de carácter profissional, técnico e industrial, no entanto, adesões a associações relacionadas com o *core business*, áreas ambiental, social e cultural e industrial e empresarial, realizadas, em anos anteriores, resultam num equilíbrio pelos diversos tipos de associações, uma vez que em cada tipo, a AdZC tem uma adesão.

Tipo	Associação
Core Business	APDA
Ambiental, Social e Cultural	TMG
Empresarial e Industrial	NERGA

Na sequência da implementação do SRE, foram desenvolvidas condições para a internalização de uma série de boas-práticas, nomeadamente, ao nível da melhoria da comunicação, processo onde foi detectada a existência de algumas dificuldades. Têm vindo ser desenvolvidas acções para uma melhoria efectiva da comunicação biunívoca, preferencialmente com a utilização da via digital, o que diminui, significativamente, a quantidade de papel utilizado e o espaço ocupado pelo respectivo arquivo. Inclusivamente, o SRE está disponível, para que todos os colaboradores o possam consultar, em formato digital.



Para além do sítio na *internet*, foi criado um portal do colaborador, por forma a facilitar todos os processos de comunicação e acesso a informações relevantes.

Foi desenvolvido e implementado um processo de tratamento de Sugestões/Reclamações (**GRI**

**PR5)** que garante que todas as constatações, recepcionadas pela organização, são analisadas, pelos responsáveis e classificadas, por forma a definir correcções e/ou acções correctivas e/ou preventivas, para qualquer processo do Sistema, contribuindo para a melhoria contínua. O processo estabelece, ainda, um prazo de resposta por forma a informar, em tempo útil, as acções desenvolvidas, ou não, pela AdZC, na sequência da constatação apresentada.

Em 2010 foi registado um aumento de 5% no número de constatações registadas, relativamente a 2009, sendo que o número de respostas, nos 22 dias úteis, aumentou 16%. De salientar que não foi registada qualquer reclamação, de clientes, relativas a violação de privacidade e perda de dados (**GRI PR8**).

No ano de 2009 a percentagem de respostas enviadas, no prazo previsto, foi de 70% e em 2010 de 78%. A AdZC prevê que em 2011 o valor atinja os 100%.

## Compromisso

- DINAMIZAÇÃO DA I&D NUMA PERSPECTIVA DE REFORÇO DAS CAPACIDADES NACIONAIS

Tendo em conta que a AdP pretende ser um grupo empresarial de referência no sector do ambiente, tem que assumir uma responsabilidade acrescida no que se refere à Investigação e Desenvolvimento (I&D) e inovação no âmbito do *core-business* das empresas do Grupo.

A estratégia de I&D do Grupo aponta no sentido da melhoria da produtividade, através do controlo dos riscos e da redução de impactos, contribuindo para a melhoria dos seus processos e desempenho e consequentemente para a implementação dos Planos Estratégicos do sector.

## Compromisso

- UTILIZAÇÃO DAS MELHORES TECNOLOGIAS DISPONÍVEIS NUMA ÓPTICA DE EFICACIA

A AdZC, por forma a conseguir uma gestão cada vez mais eficiente dos seus processos tem vindo a apostar nas melhores tecnologias disponíveis no mercado, quer em termos de concepção, isto é, para infraestruturas em construção quer em termos de substituição de equipamento em infraestruturas já existentes. Do mesmo modo a implementação de *software* associado à gestão de várias actividades contribui de forma decisiva para a promover a sustentabilidade económica, ambiental e social da organização, resultando numa melhoria efectiva da qualidade do serviço.

Gestão da Manutenção

Sistema de Informação Geográfica (SIG)

Apoio ao SRE

Gestão da Legislação



## Compromisso

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

O Grupo reconhece que os projectos de investigação desenvolvidos em parceria com a comunidade científica e meios académicos e empresariais constituem uma ferramenta importante no desenvolvimento tecnológico associado à actividade das empresas, permitindo a aquisição de novos conhecimentos e aumento de competências técnicas nas diversas áreas de negócio.

A AdZC tem vindo a colaborar com estabelecimentos de ensino, maioritariamente da sua área de intervenção, no âmbito de trabalhos académicos de cursos técnicos, licenciaturas, mestrado e pós-graduações, disponibilização de informações técnicas e operacionais, das instalações para visitas pedagógicas e técnicas, de salas para realização de acções de formação de entidades externas e de estágios.

Está a decorrer, em parceria com o Instituto Superior Técnico (IST), um estudo de caracterização do estado ecológico e de qualidade biológica do rio Zêzere, que consiste em caracterizar a bacia ao nível biológico e físico-químico, por forma a estabelecer os efeitos dos impactos de possíveis factores de perturbação. Objectiva, ainda, avaliar a variabilidade espacial da comunidade macrobentónica, o grupo de organismos, visíveis a olho nu, composto por insectos, crustáceos, moluscos e vermes, existente, relacionando-a com as características físico-químicas da água e determinar os efeitos das descargas provenientes das ETAR da actividade mineira, agropecuária e agrícola, na qualidade da água do rio e nas suas populações biológicas (**GRI EN12**).

## Compromisso

- POTENCIAR PARTILHA DE CONHECIMENTOS E A TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

O Grupo AdP fomenta a partilha de conhecimento tecnológico entre as empresas do grupo e com os *stakeholders*.

No que se refere ao Grupo, existem várias iniciativas, nomeadamente criação de grupos de trabalho, visitas técnicas e operacionais a várias infraestruturas de empresas do Grupo, formação, apresentação de comunicações, entre outras.

Com os seus *stakeholders* a troca de informação é fundamental, no sentido de dar a conhecer à comunidade de que forma, a AdZC, contribui para a melhoria da qualidade de vida.

- Visitas às instalações;
- Sitio na *internet*  
O site da AdZC, durante o ano de 2010 foi alvo de 12.099 visitas, um aumento de 62%, face ao ano anterior;
- Comunicação através da comunicação social;
- Apresentação de matérias em congressos, seminários, conferências, etc.

Apresentação de uma palestra, pelo presidente do conselho de administração, sob o tema “O Preço da Qualidade e a Qualidade do Preço”, num seminário em Oliveira do Hospital, com a presença da Ministra do Ambiente e Ordenamento do Território.

## SIGLAS, ACRÓNIMOS E DEFINIÇÕES

### A

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

### B

BTE	Boletim do Trabalho e Emprego
-----	-------------------------------

### C

CCP	Código de Contratação Pública
CFC	Cloro Flúor Carbonetos
C&I	Comunicação e Imagem
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
COVNM	Compostos Orgânicos Voláteis não Metálicos
CPC	Conselho de Prevenção da Corrupção

### D

DAF	Direcção Administrativa e Financeira
DENG	Direcção de Engenharia
DEXP	Direcção de Exploração
DGADR	Direcção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural
DGCI	Direcção Geral de Contribuições e Impostos
DL	Decreto-Lei
DR	Diário da República
DREC	Direcção Regional de Educação do Centro

### E

EDP	Energias de Portugal
EEAA	Estação Elevatória de Abastecimento de Água
EEAR	Estação Elevatória de Águas Residuais
EN	Utilizado para designar norma europeia na designação da norma
ENDS	Estratégia Nacional para o Desenvolvimento Sustentável
ENEAPAI	Estratégia Nacional para os Efluentes Agro-Pecuários e Agro-industriais
ENERAREA	Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior
EP	Estradas de Portugal
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais

EVEF Estudo de Viabilidade Económica e Financeira

## G

GEE Gases com Efeito de Estufa

GRI *Global Reporting Initiative*

## I

IA Instituto do Ambiente

I&D Investigação e Desenvolvimento

ICN Instituto da Conservação da Natureza

ICNB Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade

IEFP Instituto de Emprego e Formação Profissional

IFDR Instituto Financeiro de Desenvolvimento Regional

IGAOT Inspeção Geral do Ambiente e do Ordenamento do Território

IGT Inspeção Geral do Trabalho

IPAR Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos

IPCC *Intergovernmental Panel on Climate Change*

IPE Instituto de Participações do Estado

ISHST Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

ISO *International Standard Organization*

IST Instituto Superior Técnico

## L

LAAP Lamas Activadas com Arejamento Prolongado

LOE Lei do Orçamento de Estado

## M

MF Ministério das Finanças

M€ Milhões de Euros

Mm<sup>3</sup> Milhões de metros cúbicos

## N

NERGA Núcleo Empresarial da Região da Guarda

NO<sub>x</sub> Óxido de Azoto

NP Norma Portuguesa

## O

OHSAS *Occupational Health & Safety Advisory Services*

ONG Organização não Governamental

## P

PAI Planos de Actividades e Investimentos

PCG Planeamento e Controlo de Gestão

PCQA Plano de Controlo da Qualidade da Água

PCQAR Plano de Controlo de Qualidade de Águas Residuais

PCQI Plano de Controlo da Qualidade Interno

PE Ponto de Entrega

PEAASAR Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais

PEC Plano de Estabilidade e Crescimento

PERSU Plano Estratégico para os Resíduos Sólidos Urbanos

PETI Programa para Prevenção e Eliminação da Exploração do Trabalho Infantil

PGA Plano de Gestão Ambiental

PI Partes Interessadas

PIEF	Programa Integrado de Educação e Formação
PMP	Prazo Médio de Pagamento
PMR	Prazo Médio de Recebimento
POVT	Programa Operacional Valorização do Território
PPRE	Plano de Prevenção e Resposta a Emergências
PR	Ponto de Recolha
PREn	Plano de Racionalização de Energia

## Q

QAS	Qualidade, Ambiente e Segurança
QCA	Quadro Comunitário de Apoio
QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional

## R

RC	Relatório e Contas
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
ROC	Revisor Oficial de Contas
RSU	Resíduos Sólidos Urbanos
RASARP	Relatório Anual do sector de águas e resíduos em Portugal

## S

SA	<i>Social Accountability</i>
SGCIE	Sistema de Gestão dos Consumos Intensivos de energia
SGPS	Sociedade Gestora de Participações do Estado
SHST	Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho
SI	Sistemas de Informação
SITE	Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente
SMAS	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento
SO <sub>x</sub>	Óxido de Enxofre
SRE	Sistema de Responsabilidade Empresarial
SS	Segurança Social
STAL	Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats

## T

TMG	Teatro Municipal da Guarda
-----	----------------------------

## U

UNA-PD	Unidade de Negócio Água Produção e Depuração
--------	--

## V

VIH	Vírus da Imunodeficiência Humana
-----	----------------------------------

## Z

ZEC	Zona Especial de Conservação
ZPE	Zona de Protecção Especial

## GLOSSÁRIO E NOTAS METODOLÓGICAS

<b>A</b>	
Acidentes	Foram contabilizados apenas os acidentes que deram origem a comunicações ao seguro
<b>C</b>	
Conversão de energia	Os volumes de combustível foram convertidos em energia (GJ) de acordo com o protocolo de indicadores de Desempenho Ambiental (GRI).
Custos com colaboradores	Custos com colaboradores = Custos com o pessoal + Benefícios dos colaboradores
Custos Operacionais	Custos Operacionais=CMVMC + FSE's + Amortizações + Outros
<b>E</b>	
Eficiência das Estações Elevatórias	Valor de referência constante do Relatório Anual do sector de águas e resíduos em Portugal, 2009 (RASARP)
Estado	Estado= Imposto sobre o rendimento + impostos
Emissões GEE	Os factores de emissão para o cálculo das emissões GEE Electricidade: 354,36 gCO <sub>2</sub> /kWh (Fonte: EDP serviços Universal (Média dos valores mensais) Combustíveis: (Fonte: Decisão da Comissão n° 2007/589/, 18 de Julho) Gasolina: 0,0686 tonCO <sub>2</sub> /Gj Gasóleo: 0,0741 tonCO <sub>2</sub> /Gj
Emissões NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e COVNM (Fontes móveis)	Fonte: IPCC 2006 Gasolina: 0,6 KgNO <sub>x</sub> /Gj; 0,075 KgSO <sub>x</sub> /Gj; 1,5 KgCOVNM/Gj Gasóleo: 0,8 KgNO <sub>x</sub> /Gj; 0,21 KgSO <sub>x</sub> /Gj; 0,2 KgCOVNM/Gj
Exames realizados na actividade de medicina no trabalho	Hemograma, Urina II e exames complementares
<b>F</b>	
Fornecedores de Capital	Fornecedores de Capital= Juros de empréstimos financeiros
Fornecedores Locais	Fornecedores da área da concessão da AdZC
<b>I</b>	
Investimento na Comunidade	Investimento na comunidade = Donativos
<b>L</b>	
Lamas produzidas	Os valores de lamas produzidas dizem respeito ao peso real
<b>M</b>	
Municípios do Mondego Superior	Aguiar da Beira, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Oliveira do Hospital e Seia
<b>P</b>	
Produção de águas residuais	O valor de produção de águas residuais foi considerado 85%, de acordo com o manual de Indicadores de sustentabilidade AdP
<b>R</b>	
Receitas	Receitas = Vendas + Prestação de serviços + Proveitos Financeiros+ outros proveitos operacionais+ vendas de activos + Outros
<b>S</b>	
Sistema Base	Conjunto dos dez municípios iniciais do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa (Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda, Penamacor, Pinhel, Sabugal)
<b>T</b>	
Taxa de Cobertura Potencial	Taxa de cobertura em função da capacidade instalada
Taxa de Frequência	Taxa de frequência = N° acidentes / N° horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Doenças Profissionais	Taxa de doenças profissionais =N° doenças profissionais/N° horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Gravidade	Taxa de Gravidade = N° dias perdidos / N° horas trabalhadas x 1.000.000
Taxa de Absentismo	Taxa de Absentismo = N° Horas de ausência/ N° Horas potenciais x 100

# ÍNDICE GRI

	Página
<b>1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>	
1.1 Mensagem do Presidente	3-4
1.2 Descrição dos principais impactos riscos e oportunidades	30-35
<b>2. PERFIL ORGANIZACIONAL</b>	
2.1 Nome da organização	5
2.2 Principais produtos e serviços	8-11,15,16
2.3 Estrutura operacional da organização	20-22
2.4 Localização da sede da organização	11
2.5 Países em que a organização opera	8, 9
2.6 Tipo e natureza jurídica da organização	19
2.7 Mercados servidos	8, 9
2.8 Dimensão da organização	12-16
2.9 Principais mudanças	
2.10 Prémios/reconhecimentos recebidos	82
<b>3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO</b>	
Perfil do Relatório	
3.1 Período de referência do relatório	5
3.2 Data do relatório mais recente	5
3.3 Ciclo de reporte	5
3.4 Contactos em caso de questões relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	111
Âmbito e Limite do Relatório	
3.5 Processo para definição do conteúdo do relatório	5
3.6 Limite do relatório	5
3.7 Limitações específicas quanto ao âmbito e ao limite do relatório	5
3.8 Base de elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos e/ou entre organizações	5
3.9 Técnicas de medição de dados e bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas que sustentam estimativas aplicadas	102
3.10 Explicação da natureza e das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não Aplicável
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	Não Aplicável
Índice de Conteúdos GRI	
3.12 Tabela que identifica a localização das informações no relatório	103-110
Verificação	
3.13 Política e procedimento actual relativamente à verificação externa do relatório	6
<b>4. ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO</b>	
4.1 Estrutura de Governança da organização	20-22
4.2 Indicação se o Presidente do Conselho de Administração é membro executivo	18
4.3 Número de membros do Conselho de Administração independentes e/ou não executivos	18
4.4 Mecanismos que permitem aos accionistas e colaboradores fazer recomendações ao Conselho de Administração	19, 38, 73, 75, 77, 87
4.5 Relação entre a remuneração dos membros do Conselho de Administração e o desempenho da organização	18; 26-28, 56- RC
4.6 Procedimentos em vigor no Conselho de Administração para evitar conflitos de interesses	61, 62
4.7 Procedimentos de definição da qualificação dos membros do Conselho de Administração para orientar a direcção estratégica da organização em termos económicos, ambientais e sociais	17, 18
4.8 Missão e valores, códigos de conduta e políticas internas relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, e o seu estado de	8, 23
4.9 Procedimentos do Conselho de Administração para a identificação e gestão do desempenho económico, ambiental e social, incluindo os riscos e	23-27
4.10 Procedimentos de auto-avaliação do Conselho de Administração, em particular no que diz respeito ao desempenho económico, ambiental e social	23-27, 71, 72
Compromissos com Iniciativas Externas	
4.11 Explicação sobre se como o princípio de precaução é tratado pela organização	25, 26, 27
4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas externas como questões económicas, ambientais e sociais que a organização subscreva ou endosse	24, 25, 41, 66, 70, 75
4.13 Principais adesões e associações e/ou organizações nacionais ou internacionais	95
Participação dos Stakeholders	
4.14 Lista dos principais stakeholders da organização	39
4.15 Base para identificação dos principais stakeholders	38-39
4.16 Formas de consulta aos stakeholders	39, 77, 82, 8, 95, 96
4.17 Principais questões e preocupações apontadas pelos stakeholders como resultado da consulta e como a organização responde a estas questões e preocupações	82

5. FORMAS DE GESTÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO		Valores	Página	Observações
<b>DESEMPENHO ECONÓMICO</b>				
Formas de Gestão			30-35, 36, 61, 63, 65	
<b>Desempenho económico</b>				
	Valor económico directo gerado	19.835.239 €		
	Valor económico distribuído	23.894.298 €		
	Custos Operacionais	15.121.625 €		
EC1. Valor económico directo gerado e distribuído	Salários e Benefícios dos Colaboradores	3.124.762 €	64, 65	
	Pagamento a Fornecedores de Capital	5.013.322 €		
	Pagamentos ao Estado	632.339 €		
	Investimentos na Comunidade	2.250 €		
	Valor económico directo acumulado	-4.059.059 €		
EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas			64	
EC3. Cobertura das obrigações do plano de pensões	Encargos sobre remunerações com Segurança Social	498.915 €	104	
EC4. Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	Benefícios financeiros reconhecidos	2.555.354 €	64	
		1,1		
<b>Presença no mercado</b>				
EC6. Política, práticas e proporção das despesas com fornecedores locais	Política e prática de contratação de fornecedores locais	Não existem	85-86	
	Gastos com fornecedores locais	39%		
EC7. Procedimentos para contratação local e proporção de contratação de pessoal para postos de alta gerência na comunidade local		Não existem	67, 68	
<b>Impactos económicos indirectos</b>				
EC8. Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos essencialmente para benefício público ou sem fins lucrativos		Não existem	104	

DESEMPENHO AMBIENTAL		Valores	Página	Observações
Formas de Gestão			30-35, 36, 42, 45, 46, 49, 54, 56, 59	
<b>Materiais</b>				
EN1. Consumo total de materiais por peso ou volume	Consumo Total de Reagentes	3.248 ton	52-53	
	Consumo de papel	2,4 ton		
EN2. Percentagem de materiais utilizados provenientes de reciclagem de fontes externas			53	
<b>Energia</b>				
EN3. Consumo directo de energia discriminado por fonte primária	Gasolina	49 GJ		
	Gasóleo	6.498 GJ	56	
	Total	6.547 GJ		
EN4. Consumo indirecto de energia discriminado por fonte primária	Electricidade	83.059GJ	56	
	Consumo de energia primária	117.113 GJ		
EN5. Poupança de energia devido a melhorias em conservação e eficiência energética			51, 57	
EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia renovável e as reduções de necessidade de energia resultantes dessas iniciativas			59	
EN7. Iniciativas para redução do consumo indirecto de energia e a redução obtida			50	
<b>Água</b>				
	Total de água captada em captações superficiais	18.021.344 m <sup>3</sup>		Água captada para o Core-Business da AdZC
EN8. Consumo de água discriminadas por fonte	Total de água captada em captações subterrâneas	1.772.832 m <sup>3</sup>	43, 49, 50	
	Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais	13.364 m <sup>3</sup>		
	Total	19.807.540 m <sup>3</sup>		
EN10. Volume total de água reciclada e reutilizada	Total de água reutilizada	3.285 m <sup>3</sup>	49	
<b>Biodiversidade</b>				
EN11. Localização e áreas das terras pertencentes à organização, arrendadas ou por ela geridas em áreas protegidas e em áreas ricas e biodiversidade	Área total	196 ha	54	
EN12. Descrição dos principais impactes das actividades, produtos e serviços da organização sobre a biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade			97	
EN13. Habitats protegidos e recuperados		Não existem	105	
EN14. Estratégias, acções presentes e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade			54, 80	

**DESEMPENHO AMBIENTAL (cont.)**

		Valores	Página	Observações
<b>Emissões, efluentes e resíduos</b>				
	Electricidade	8.175.801 ton		
EN16. Total de emissões directas e indirectas de gases com efeitos de estufa, por peso	Gasolina	3,4 ton	58	
	Gasóleo	481,5 ton		
	Total	8.176.286 ton		
EN17. Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa relevantes, por peso			58	
EN18. Iniciativas de redução das emissões com gases com efeito de estufa e a redução obtida			59	
EN19. Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso			58	
	Fontes fixas	nd		
	Fontes móveis	8.161 kg		
EN20. NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e	NO <sub>x</sub>	5.374 kg	58	
	SO <sub>x</sub>	1.408 kg		
	COVNM	1.379 kg		
EN21. Total de efluentes líquidos classificados por qualidade e por destino	Total de águas residuais tratadas rejeitadas na linha de água	13.303.574 m <sup>3</sup>	44-45, 49	
	Resíduos perigosos -Total	24,1 ton		
	Valorizados (Código R)	4,2 ton		
	Eliminados (Código D)	19,9 ton		
	Resíduos não perigosos - Total	76,0 ton		
	Valorizados (Código R)	15,8 ton		
	Eliminados (Código D)	60,2 ton		
EN22. Quantidade total de resíduos por tipo e método de tratamento	Lamas valorizadas-Abastecimento	273 ton	46-47, 53-54	
	Total de lamas produzido- Abastecimento	273 ton		
	Lamas valorizadas-Saneamento	2.660 ton		
	Lamas eliminadas- Saneamento	23 ton		
	Total de lamas produzido- Saneamento	2.683 ton		
	Gradados- saneamento	103,1 ton		
	Areias-saneamento	131,1 ton		
	Gorduras- saneamento	25,1 ton		
EN23. Número e volume total de derrames significativos		0	106	
<b>Produtos e serviços</b>				
EN26. Iniciativas de mitigação dos impactes ambientais dos produtos e serviços da organização e a extensão da redução desses impactes			46-49, 50, 51, 53, 55, 80	
EN27. Percentagens de produtos e das suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos		Não Aplicável	106	
<b>Conformidade</b>				
EN28. Valor monetário de coimas e número de sanções não monetárias resultantes do não cumprimento de leis e regulamentos ambientais	Coimas	0,00 €	48, 63	
	Sanções	0		
	Custos - Total	37.791 €		
	Gestão de Resíduos	32.834 €		
EN30. Total de gastos e investimentos em protecção ambiental, por tipo	Seguro de Responsabilidade Ambiental	2.888 €	42	
	Certificação Ambiental	2.069 €		
	Investimento - Total	2.750 €		
	Construção de Infra-estruturas	2.750 €		

**DESEMPENHO SOCIAL- PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO**

Forma de Gestão

30-35, 36, 61, 63, 65

**Emprego**

O valor não contempla os colaboradores que a 31 de Dezembro de 2010 se encontravam de baixa prolongada (superior a 30 dias)

	Total de trabalhadores		120
LA1. Total de trabalhadores por tipo de emprego ( integral ou parcial), cor	Nº Total de estagiários	21	67, 68
	Trabalhadores a tempo integral	100%	
	Trabalhadores com contrato sem termo	81%	
	Trabalhadores com contrato a termo incerto	5%	
	Trabalhadores com contrato a termo certo	8%	
	Trabalhadores com outro tipo de contrato	6%	
	Entradas - Total	11	
	Homens [26-35]	5	
	Homens [36-45]	2	
LA2. Número total e taxa de rotatividade de trabalhadores, por faixa etária	Mulheres [26-35]	4	67
	Saídas - Total	2	
	Homens [26-35]	1	
	Homens [36-45]	1	

LA3. Benefícios para os colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial

Não existem 107

**Colaboradores/relações de gestão**

LA4. Percentagem de trabalhadores representados por organizações sindicais	9,2%	70
LA5. Prazo mínimo de aviso prévio em caso de alterações operacionais	Não definido	107

**Saúde e segurança ocupacional**

LA6. Percentagem de trabalhadores representados em comissões sobre segurança e saúde ocupacional	100%	73, 75
	Taxa de Frequência	21,74
LA7. Taxas de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e o número de óbitos relacionados com o trabalho por região	Taxa de Doenças Profissionais	0
	Taxa de Gravidade	119,58
	Taxa de Absentismo	1,80
	Número de Óbitos	0

LA8. Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco existentes para os colaboradores e as suas famílias ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves

Não foram realizadas acções 107

**Formação e educação**

	Total de formação	1.140h
	Nº de horas de formação /colaborador	9,34h/colaborador
	Administradores executivos	16,5h/colaborador
LA10. Média de horas de formação por ano, por trabalhador e por categoria	Chefias	23,8h/colaborador
	Chefias intermédias	11,9h/colaborador
	Técnicos superiores ou equiparados	11,5h/colaborador
	Técnicos operacionais	6,8h/colaborador
	Técnicos de apoio administrativo	4,8h/colaborador
LA12. Percentagem de colaboradores que recebem avaliação periódica de desempenho e de progressão de carreira	98%	72

**DESEMPENHO SOCIAL- PRÁTICAS LABORAIS E CONDIÇÕES DE TRABALHO (Cont.)**

	Valores	Página	Observações
Diversidade e igualdade de oportunidade			
	Administradores executivos H	2	
	Administradores executivos M	0	
	Administradores executivos <19	0	
	Administradores executivos [19-25]	0	
	Administradores executivos [26-35]	0	
	Administradores executivos [36-45]	1	
	Administradores executivos [46-55]	0	
	Administradores executivos [56-65]	1	
	Administradores executivos > 65	0	
	Chefias H	6	
	Chefias M	2	
	Chefias <19	0	
	Chefias [19-25]	0	
	Chefias [26-35]	2	
	Chefias [36-45]	2	
	Chefias [46-55]	3	
	Chefias [56-65]	1	
	Chefias > 65	0	
	Chefias Intermédias H	13	
	Chefias Intermédias M	1	
	Chefias Intermédias <20	0	
	Chefias Intermédias [19-25]	0	
	Chefias Intermédias [26-35]	3	
	Chefias Intermédias [36-45]	7	
	Chefias Intermédias [46-55]	3	
	Chefias Intermédias [56-65]	1	
LA13. Caracterização dos trabalhadores (Incluído o Conselho de Administração), por género, faixa etária, minorias e outros	Chefias Intermédias > 65	0	
	Técnicos superiores ou equiparados H	9	
	Técnicos superiores ou equiparados M	11	
	Técnicos superiores ou equiparados <20	0	
	Técnicos superiores ou equiparados [19-25]	0	69-70
	Técnicos superiores ou equiparados [26-35]	12	
	Técnicos superiores ou equiparados [36-45]	8	
	Técnicos superiores ou equiparados [46-55]	0	
	Técnicos superiores ou equiparados [56-65]	0	
	Técnicos superiores ou equiparados > 65	0	
	Técnicos operacionais H	70	
	Técnicos operacionais M	0	
	Técnicos operacionais <20	0	
	Técnicos operacionais [19-25]	1	
	Técnicos operacionais [26-35]	35	
	Técnicos operacionais [36-45]	22	
	Técnicos operacionais [46-55]	9	
	Técnicos operacionais [56-65]	3	
	Técnicos operacionais > 65	0	
	Técnicos de apoio administrativo H	5	
	Técnicos de apoio administrativo M	4	
	Técnicos de apoio administrativo <20	0	
	Técnicos de apoio administrativo [19-25]	0	
	Técnicos de apoio administrativo [26-35]	6	
	Técnicos de apoio administrativo [36-45]	3	
	Técnicos de apoio administrativo [46-55]	0	
	Técnicos de apoio administrativo [56-65]	0	
	Técnicos de apoio administrativo > 65	0	
	Administradores executivos	-	
LA14. Indicadores de diversidade discriminados por categoria profissional	Chefias	2,7	
Proporção entre o salário base entre homem e mulher, por categoria profissional	Chefias intermédias	1,1	
	Técnicos superiores ou equiparados	1,0	
	Técnicos operacionais	-	
	Técnicos de apoio administrativo	1,1	

**DESEMPENHO SOCIAL- DIREITOS HUMANOS**

Formas de gestão 23-25, 66, 83-85

**Investimento e práticas de procurement**

HR1. Percentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre os direitos humanos ou que foram submetidos a uma análise sobre direitos humanos	Nº total de contratos com cláusulas de direitos humanos	85	83
	Percentagem de contratos com cláusulas de direitos humanos	100%	
HR2. Percentagem de fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativamente ao seu desempenho em direitos humanos e as medidas tomadas	Percentagem de fornecedores críticos submetidos a auditoria	4%	84
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	Nº total de horas de formação em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos	195	70
	percentagem de colaboradores que recebeu formação	44%	

**Não discriminação**

HR4. Número total de casos de discriminação e medidas tomadas Nº total de casos de discriminação 0 71

**Liberdade de associação e sindicalização**

HR5. Operações que coloquem em risco a liberdade de associação e a negociação colectiva e medidas tomadas para suportar esse risco	Nº de operações que não cumpram o direito de liberdade de associação e a negociação colectiva	0	70
	Colaboradores sindicalizados	9,7%	
	Colaboradores representados no âmbito da Responsabilidade Social	100%	

**Trabalho infantil**

HR6. Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho infantil Nº de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil 0 71

**Trabalho forçado e compulsório**

HR7. Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou compulsório e medidas tomadas para contribuir para a eliminação do trabalho forçado ou compulsório Nº de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou compulsório 0 71

**DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE**

Formas de gestão 30-35, 36, 61, 63, 65

**Comunidade**

SO1. Natureza, âmbito e eficácia dos programas e práticas que avaliam e gerem os impactos das operações nas comunidades incluindo início da actividade, operação e fim de actividade 86

**Corrupção**

SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliação de riscos relacionados com corrupção 62

SO3. Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos anti-corrupção da organização 40% 63

SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção 0 63 Não se registaram ocorrências em 2010

**Política pública**

SO5. Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies Não existem 109

**Concordância**

SO8. Valor monetário de coimas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos Coimas 0 € 109  
Sanções 0

**DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE**

Formas de gestão		30-35, 36, 61, 63, 65	
<b>Comunidade</b>			
SO1. Natureza, âmbito e eficácia dos programas e práticas que avaliam e gerem os impactos das operações nas comunidades incluindo início da actividade, operação e fim de actividade		86	
<b>Corrupção</b>			
SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliação de riscos relacionados com corrupção		62	
SO3. Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos anti-corrupção da organização		40%	63
SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção		0	63
Não se registaram ocorrências em 2010			
<b>Política pública</b>			
SO5. Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies		Não existem	109
<b>Concordância</b>			
SO8. Valor monetário de coimas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	Coimas	0 €	109
	Sancões	0	

**DESEMPENHO SOCIAL- RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**

Formas de gestão		30-35, 36, 61, 63, 65	
<b>Saúde e segurança do consumidor</b>			
PR1. Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços cujos impactos na saúde e segurança são avaliados tendo em vista a melhoria e percentagem de produtos e serviços sujeitos a esse procedimento		81	
PR2. Número total de ocorrências e de não conformidade com a legislação e com os códigos voluntários relativos aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, por tipo de resultado	Qualidade da água	99,92%	
	Qualidade das águas residuais rejeitadas	90,30%	
	Falhas no abastecimento	0	63, 80, 81
	Colapsos estruturais em colectores	5,4 por 100km de colector	
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>			
PR3. Tipo de informação dos produtos e serviços exigida pelos procedimentos de rotulagem e percentagem de produtos e serviços sujeitos a essa exigência		Não aplicável	110
<b>Satisfação do cliente</b>			
PR5. Práticas relacionadas com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisa que medem essa satisfação		78%	82, 95-96
<b>Publicidade</b>			
PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relativos a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio		110	De acordo com a legislação em vigor
<b>Concordância</b>			
PR8. O Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e a perda de dados de clientes		0	96
PR9. Valor monetário de multas significativas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Coimas	0 €	63
	Sancões	0	

## LOCALIZAÇÃO E CONTACTOS

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

Águas do Zêzere e Côa, SA,

Planeamento e Controlo de Gestão

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

Apartado 3012

6300-906 Guarda

Telefone: +351 271 22 53 17

Fax: +351 271 22 19 55

E-mail: [geral@adzc.adp.pt](mailto:geral@adzc.adp.pt)

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



A AdZC considera que qualquer contributo sobre este relatório é importante, pelo agradece, antecipadamente, o envio de sugestões no sentido da melhoria contínua.