



Relatório de Sustentabilidade
2014

Relatório de Sustentabilidade de 2014

O reporte de sustentabilidade da AdZC, relativo ao ano de 2014, foi elaborado de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI3) e apresenta a informação relevante, para os seus *stakeholders*, nas vertentes económica, ambiental e social de todas as atividades e infraestruturas, da organização.

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

Informação complementar deste documento:

- Relatório de Sustentabilidade do grupo AdP 2013;
- Relatório e Contas AdZC de 2014;
- Relatório de Governo Societário 2014.

Período de Reporte

O relatório apresenta informação relativa ao período entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2014.

Ciclo de Emissão

O relatório é publicado anualmente, desde 2010.

Publicação

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

Auto Declaração

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

Verificação do Relatório

Por razões de contenção de custos, impostas às Empresas do Setor Empresarial do Estado, o relatório de sustentabilidade 2014 não será verificado, por entidade externa.

Informações Gerais

O relatório de sustentabilidade 2014 pode ser consultado no *website*: www.adzc.pt.

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

Águas do Zêzere e Côa, SA,

Planeamento e Controlo de Gestão

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

Apartado 3012

6300-906 Guarda

Telefone: +351 271 22 53 17

Fax: +351 271 22 19 55

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

URL: www.adzc.pt

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



Índice

Mensagem do Presidente.....	5
1. A Águas do Zêzere e Côa.....	7
1.1 Um Olhar Sobre 2013.....	9
1.2 Perfil AdZC.....	10
1.3 Estratégia Empresarial.....	13
1.4 Estratégia de Sustentabilidade.....	15
1.5 O Governo Societário.....	23
1.6 Os <i>Stakeholders</i>	31
2. Desempenho da AdZC.....	33
2.1 Em Simbiose com o Ambiente.....	34
2.2 Em Simbiose com os Acionistas.....	63
2.3 Em Simbiose com os Colaboradores.....	70
2.4 Em Simbiose com a Comunidade.....	93

3. Anexos.....	126
3.1 Siglas.....	127
3.2 Glossário.....	129
3.3 Índice GRI.....	131

Mensagem do Presidente

Empenhada em comunicar, aos seus *stakeholders*, informação relevante sobre o seu desempenho, atividades e compromissos, para com o desenvolvimento sustentável, a Águas do Zêzere e Côa, apresenta, pelo quinto ano, consecutivo, o seu relato de sustentabilidade.



Em 2014 o contexto socioeconómico permaneceu difícil e os constrangimentos e restrições impostas, ao Setor Empresarial do Estado, mantiveram-se, pelo que a AdZC continuou com as limitações sentidas, em anos anteriores. Ainda assim, prosseguiu no sentido da eficiência, objetivando a sua sustentabilidade, sem descuidar a missão que lhe foi confiada, os compromissos assumidos na Política de Responsabilidade Empresarial e o cumprimento dos Objetivos Estratégicos.

Nesse sentido atingiu, uma vez mais, 100% na conformidade da qualidade da água para consumo humano e foi premiada, pela ERSAR, pelo segundo ano consecutivo, com o Selo de Qualidade Exemplar de Água para Consumo Humano, evidenciando, desta forma, a qualidade do serviço prestado, ao nível do abastecimento público. Foi, também, nomeada para a disputa anual dos “Prémio de Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos 2014”, nesse mesmo tema. Confirmando um desempenho direcionado para a melhoria contínua foi distinguida, pela primeira vez, com o Selo de Qualidade de Serviço de Abastecimento Público de Água. No que se refere à qualidade da água residual tratada, o cumprimento das licenças de descarga manteve-se ao nível do ano anterior, o que permitirá, de forma sustentada, avançar no sentido do cumprimento da meta estratégica.

Assim, evidencia e garante o cumprimento da missão, com padrões de excelência, como resposta quer aos compromissos de proteção ambiental e minimização dos impactes, da atividade, concretamente no que se refere ao uso eficiente do recurso e ao controlo e prevenção da poluição, quer de responsabilidade social, num contributo, inequívoco, para a melhoria da qualidade de vida das populações, da sua área de intervenção. Preocupada em melhorar, continuamente, o seu desempenho mantém certificado o seu sistema de Responsabilidade Empresarial.

Um tema recorrente e que coloca em causa a sustentabilidade económica e financeira, da organização, é a dívida de clientes, que continua a aumentar, repercutindo-se, no PMR e que cria dificuldades, muito significativas, ao nível da tesouraria e do cumprimento do plano de investimentos, conduzindo, também, a um aumento, significativo, do PMP. Esta situação, altamente complexa, tem vindo a agravar a relação com alguns *stakeholders*.

Mesmo com as dificuldades referidas, a organização já realizou, praticamente a totalidade do investimento, previsto, no contrato de concessão e prossegue com uma estratégia de investimento de pequena dimensão, que permita aumentar a população servida, com o consequente aumento do volume de negócios.

No cenário atual, a integração entre empresa, clientes, fornecedores, colaboradores, meio ambiente e sociedade é um fator, determinante, para tornar o empreendimento, efetivamente, sustentável. Sendo assim, o grande desafio empresarial não se resume em gerar lucro, mas sim, prestar o serviço a uma tarifa económica e socialmente aceitável. Temos, procurado, colocar em prática uma gestão pautada em valores que nos possibilitem sermos eficientes, inovadores e competitivos ao mesmo tempo que promovemos o desenvolvimento humano, social e a preservação do meio ambiente.

Tendo em conta os resultados, obtidos, gostaria de destacar a equipa, altamente competente, que está na base do sucesso, da organização e á qual quero deixar o justo reconhecimento, pelo trabalho desenvolvido.

Carlos Manuel Martins

Presidente do Conselho de Administração



Cumprir a nossa **missão** significa avançar no sentido da **sustentabilidade**.

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

Missão

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

Visão

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



Valores

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

1.1. Um Olhar Sobre 2014

Em 2014 ficou concluído o plano de investimentos no que respeita à construção de novas ETAR. A nível operacional foram tomadas medidas, para otimização dos meios disponíveis e da minimização de perdas, com recurso às bases de dados de caudais e das ferramentas de gestão, que têm vindo a ser utilizadas, bem como dada continuidade à implementação dos planos de ação para beneficiação e correção das maiores fragilidades, especificamente na melhoria da eficiência energética, através da identificação das instalações com maiores consumos energéticos, para progressiva intervenção de otimização.

Ao longo do ano os meios humanos operacionais viram o seu número reduzido, em duas unidades, o que gerou alguma perturbação, no normal funcionamento das equipas e obrigou à, cada vez mais difícil, realocação de meios.

O volume de atividade foi idêntico ao do ano anterior, ainda assim, apresentou, globalmente, um aumento de 4%, face ao previsto. No que se refere a cada uma das atividades, a situação difere, pelo que na de abastecimento de água o volume a fornecer ficou 7,6% abaixo, do orçamentado, evidenciando um menor consumo, que pode ser atribuído, a vários fatores, concretamente, aumento do tarifário, menor disponibilidade financeira, diminuição da população e da atividade económica, bem como a melhoria da gestão das redes “em baixa”. Relativamente à atividade de saneamento, a situação é inversa, apresentando-se com um volume recolhido 18,9%, acima do previsto, que encontra justificação na elevada pluviosidade que se fez sentir, ao longo do ano.

A AdZC voltou a atingir o valor 100% no cumprimento dos parâmetros relativos à qualidade da água fornecida e foi galardoada, pela ERSAR, pelo segundo ano consecutivo, com o selo de qualidade exemplar da água para consumo humano, evidenciando desta forma a qualidade do serviço de abastecimento público prestado. Foi, também, nomeada para a disputa anual dos “Prémio de Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos 2014”, nesse mesmo tema. Confirmando um desempenho direcionado para a melhoria contínua, foi distinguida, primeira vez, com o Selo de Qualidade de Serviço de Abastecimento Público de Água.

No que se refere à qualidade do efluente tratado foi mantido o nível, do ano anterior, apesar de continuarem a ser detetadas, em várias ETAR, descargas de efluentes com características industriais, não controladas, que prejudicam sobremaneira o seu funcionamento, em muitos casos, o tratamento fica, mesmo, inviabilizado.

Ao nível da gestão financeira, especificamente no que se refere à dívida de clientes, a administração continuou o esforço, no sentido da redução do PMR. Apesar disso as cobranças ficaram aquém, das expectativas, uma vez que o valor recebido foi inferior ao previsto, em orçamento. Além disso, os clientes de forma concertada requereram judicialmente a nulidade do Contrato de Concessão, invocando este facto para o não cumprimento das obrigações, em dívida.

À semelhança dos anos anteriores, a AdZC, manteve, o recurso à via judicial, através de injunções de forma a recuperar os créditos de clientes. No final do exercício o valor das ações/injunções ascendia a 32M€.

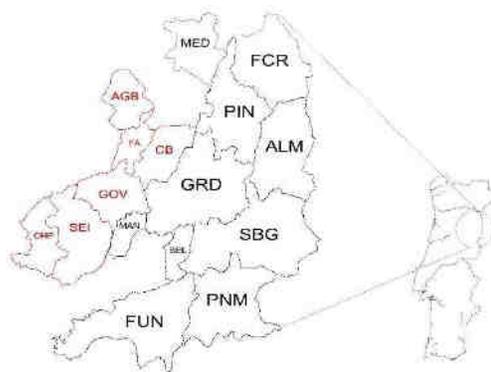
Resultante das auditorias realizadas, ao longo de 2014, a APCER manteve a certificação para a totalidade dos sistemas de gestão, constituintes do Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE), nomeadamente Sistemas de Gestão de Qualidade, Ambiente, Higiene e Segurança no Trabalho e Responsabilidade Social, de acordo com as normas NP EN ISO 9001, 14001, OHSAS 18001 e SA8000, respetivamente.

1.2. Perfil AdZC

A Águas do Zêzere e Côa, S.A. (AdZC), é uma sociedade anónima de direito privado e capital exclusivamente público, cujos acionistas são a Águas de Portugal, SGPS, SA, com 87,46% do capital social e os municípios da área de intervenção, bem como a Associação de Municípios da Cova da Beira que distribuem, entre si, os restantes 12,54% (a estrutura acionista pode ser consultada nas páginas 9 e 51 do Relatório e Contas (R&C) 2014 e na página 7 do Relatório de Governo Societário 2014).

A criação da empresa ocorreu, em 4 de julho, com recurso ao Decreto-Lei nº 121/2000, que a responsabiliza pela construção, gestão e exploração do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa, por um período de 30 anos. A concessão foi alvo de um alargamento e a partir de 2004 passaram de dez para dezasseis, os municípios abrangidos.

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

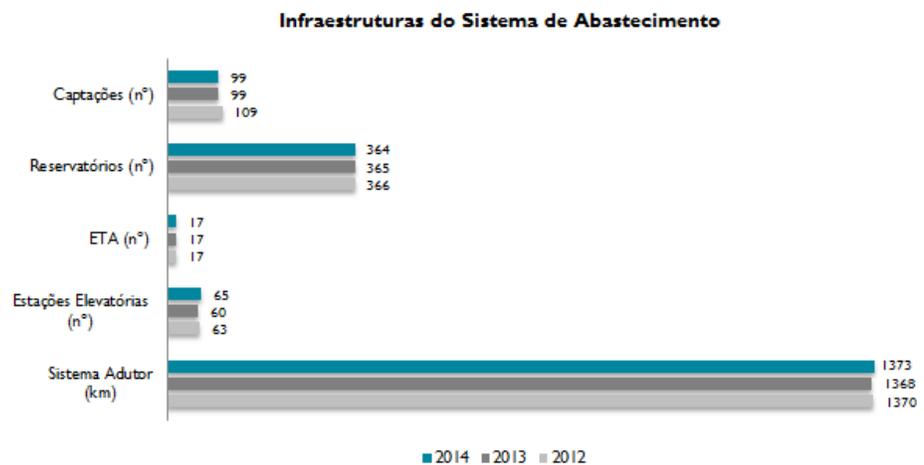


Melhorámos a Vida da população da área de intervenção, da AdZC, com um investimento de 250 milhões de euros.

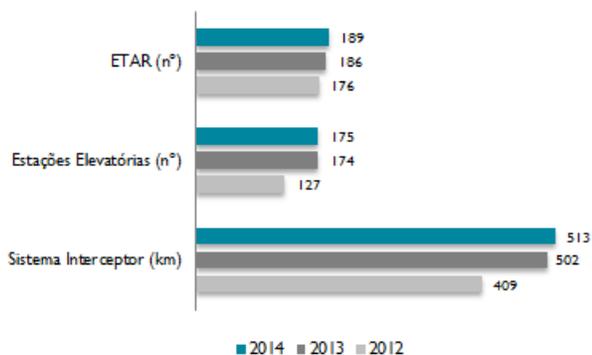


Atividade e Infraestruturas

A AdZC desenvolve atividade ao nível da produção e adução de água, para consumo humano e da recolha, tratamento e rejeição de água residual. Na primeira possui 17 clientes (16 municípios da área de intervenção e a AdTMAD), servidos por poucos sistemas, isto é, um número reduzido de infraestruturas de tratamento (ETA) e um sistema adutor extenso.



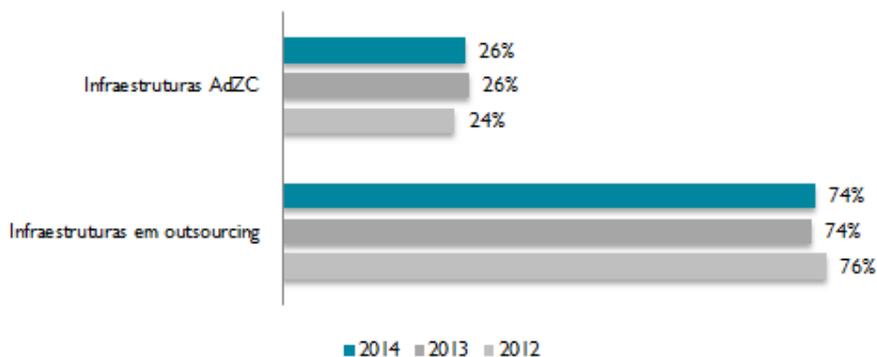
Infraestruturas do Sistema de Saneamento



No que se refere à atividade de saneamento, a filosofia é inversa, concretamente, com um número elevado de ETAR e uma rede interceptora de menor dimensão, para servir dezasseis (16) clientes (municípios da área de intervenção).

De salientar que para esta atividade, a AdZC tem vindo a recorrer a uma prestação de serviços, doravante designada por *outsourcing*, que é responsável pela Exploração e Manutenção da maioria, das instalações. O Contrato em vigor termina no início de 2015, sendo que se prevê a abertura de concurso para adjudicação de novo contrato, que contemple um número maior de infraestruturas.

Infraestruturas em Outsourcing (ETAR e EEAR) (%)



A **melhoria** dos processos, do ponto de vista **económico, ambiental e social** contribui, decisivamente para o **desenvolvimento da região**.



1.3. Estratégia Empresarial

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

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

- Evoluir num quadro de racionalidade empresarial, otimizando os seus níveis de eficiência, respeitando elevados padrões na qualidade e segurança do serviço prestado, com vista à satisfação dos seus clientes;
- Procurar o equilíbrio entre os níveis qualitativo e quantitativo, do serviço público que presta, por forma a atingir a sustentabilidade económica, financeira e ambiental;
- Ser social e ambientalmente responsável, prosseguindo na direção do cumprimento dos objetivos de proteção dos consumidores, de valorização profissional e pessoal, bem como de promoção de igualdade de tratamento e de oportunidades dos colaboradores, no respeito por princípios éticos e de proteção ambiental.



Ao nível da gestão terminou o mandato 2012-2014, cujas orientações estratégicas específicas são (SO5):

- Prosseguir com a execução de políticas públicas e contribuir para alcançar os objetivos nacionais para o setor;
- Zelar pelo cumprimento dos contratos que a obrigam a prestar os serviços nas melhores condições de qualidade e preço, para o que deve promover a melhoria da eficiência económica, ambiental e energética da empresa;
- Dotar a empresa com os títulos autorizativos requeridos na lei;
- Promover, sempre que economicamente sustentadas, outras atividades complementares prestadas pelas concessionárias de sistemas multiumunicipais, desde que previamente autorizadas pelo concedente;

- Adotar medidas de racionalização e economia de meios, tendentes a aumentar a eficiência na prestação dos serviços cocessionados, designadamente promovendo ganhos de escala;
- Promover políticas tendentes à redução dos prazos médios de recebimento (PMR) e de pagamento (PMP);
- Assegurar a sustentabilidade económico-financeira das operações em que está envolvida, promovendo, em conjunto com os acionistas, a correção de situações contratuais desajustadas;

- Promover a racionalização dos investimentos necessários à prestação dos serviços, com enfoque no dimensionamento adequado das novas infraestruturas e na conservação das já existentes;

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

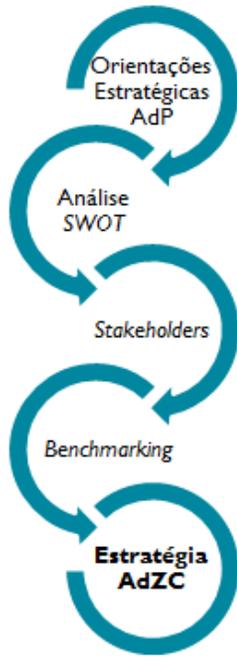
A forma como a administração cumpriu as orientações está evidenciada ao longo do presente relatório.



I.4. Estratégia de Sustentabilidade

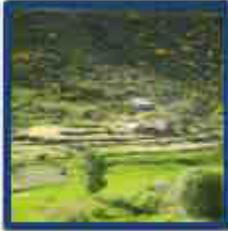
A AdZC assume, na sua Política de Responsabilidade Empresarial, preocupações com a sustentabilidade, avançando com a ponderação, de forma integrada, do Economicamente Sustentável, do Ambientalmente Correto e do Socialmente Responsável, na sua estratégia e no seu desempenho, passando a estabelecer os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

A AdZC norteia o seu **desempenho** pelos princípios do **economicamente sustentável**, o **ambientalmente correto** e o **socialmente responsável**.



A sustentabilidade foi englobada na estratégia empresarial, da AdZC, onde, para além de todas as orientações estratégicas e consolidação das melhores práticas de gestão, foi refletida a análise *SWOT*, que resulta de uma análise sistemática à situação interna e externa, da organização e da qual decorre a aceção de pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades. Foram, ainda, tidas em conta as expectativas dos *stakeholders*. A aposta no fortalecimento da relação, com estes últimos, permite, à AdZC, estar na linha da frente, estimulando o crescimento, económico, social e ambiental, nas comunidades onde desenvolve atividade.



	<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participada do Grupo AdP; • O produto, princípio social e de utilidade pública; • Importância para a qualidade de vida das populações e as sinergias de educação/sensibilização ambiental; • Infraestruturas.
<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elevado nível de investimento em território com baixa densidade populacional; • Forte condicionamento nos proveitos; • Período de recuperação dos investimentos, elevado; • Estrutura financeira débil; • Nível de endividamento dos Clientes; • Articulação entre a "alta" e a "baixa". 	
	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento significativo das tarifas; • Fraca densidade populacional e elevada dispersão geográfica; • Degradação da rede em baixa; • PNR; • Desequilíbrio entre custos efetivos e as tarifas praticadas; • Alterações climáticas (redução da disponibilidade e da qualidade dos recursos); • Dificuldade em financiar a parte de investimentos em falta.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiamento comunitário; • Aumento da taxa de cobertura; • Redução de custos através de novas tecnologias; • Eficiência na utilização dos recursos; • Inovação. 	



Tendo em conta que as limitações que se fizeram sentir, nos anos anteriores, se mantiveram, em 2014, houve necessidade de prosseguir com as medidas, já implementadas, para redução/contenção de custos, bem como para racionalização de meios, transformando num desafio, ainda maior, o cumprimento dos compromissos assumidos ao nível económico, ambiental e social.

A AdZC mantém a sua Estratégia de Sustentabilidade alinhada com a do grupo AdP, que usa como pilar o conceito de simbiose. Assim, de acordo com a definição, a sua aplicação passa pela promoção de situações de interação, entre os vetores da sustentabilidade e o ambiente, os acionista, os colaboradores e a comunidade, por forma a criar situações *win-win*.

As Simbioses

Simbiose

Uma relação, mutuamente vantajosa, entre dois, ou mais organismos diferentes, da qual todos retiram benefício.

Simbiose com o Ambiente

Desafios

- Prevenção dos impactos ambientais;
- Gestão e valorização dos recursos;
- Adoção das melhores práticas disponíveis;
- Inovação e desenvolvimento tecnológico;
- Educação e sensibilização ambiental;
- Gestão dos riscos relacionados com as alterações climáticas;
- Potenciar a utilização e produção de energias renováveis;



Princípios e Compromissos

Conservação e Valorização dos Recursos:

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

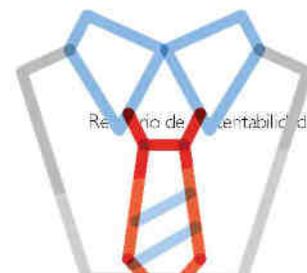
Combate às Alterações Climáticas:

-
- Aumentar a Eficiência Energética Reduzindo/Compensando Emissões.

Proteção da Natureza e da Biodiversidade:

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

Simbiose com os Acionistas



Desafios

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

Princípios e Compromissos

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

Promover a Credibilidade e a Transparência dos Modelos de Gestão Aproximando-os dos Requisitos Exigidos às Empresas Cotadas em Bolsa;
Promover a Eficiência Técnica, Financeira, e Económica dos Sistemas Assegurando a Manutenção da Infraestruturas em Exploração e Valores Mínimos Garantidos de Retorno de Investimento Acionista;
Criar Novas Áreas de Negócio Subsidiárias e Complementares.



Simbiose com os Colaboradores

Desafios



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

Princípios e Compromissos

Valorizar a Relação com os Colaboradores:

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



Simbiose com a Comunidade



Desafios

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

Inovação e desenvolvimento tecnológico.

Princípios e Compromissos

Qualidade de Serviço:

Alargar e Criar Parcerias com os Municípios e Outras Entidades;

Aumentar o Nível de Cobertura e Atendimento;

Aumentar a Qualidade e Fiabilidade do Serviço Prestado.

Relação com os Stakeholders:

Investir na Relação com os Fornecedores;

Contribuir para a Dinamização do Tecido Empresarial Regional e Emprego Local;

Promover uma Aproximação Crescente à Comunidade.

Dinamizar I&D:

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

Objetivos Estratégicos e Perspetivas para o Futuro – Compromissos e Metas

No sentido da melhoria contínua dos vários processos, da AdZC, os objetivos fixados, internamente, pela administração, para o ano de 2015, procuram desenvolver, cada vez mais, a eficiência operacional, os indicadores de qualidade do serviço, bem como

assegurar os índices de reconhecimento, já conseguidos, concretamente os Selos de Qualidade da Água Exemplar para Consumo Humano e de Qualidade de Serviço de Abastecimento Público de Água, atribuídos pela ERSAR.

Para que tal seja possível é necessário que as diferentes áreas, da organização, desenvolvam e implementem, dentro do contexto e das especificidades do território, em que operam, medidas que permitam o cumprimento da estratégia. Apesar de, nos últimos anos, muito já ter sido feito e tendo em conta as limitações impostas, a AdZC, intenta continuar a melhorar situações, especialmente nas infraestruturas com impacto, mais significativo, no desempenho global, da organização e que decorrem do cumprimento do Plano de Ações específicas, desenvolvido, já em 2013.

Genericamente, a organização tem vindo a definir objetivos estratégicos que permitem avaliar o seu desempenho, nos três vetores da sustentabilidade, concretamente:

Continuidade do Plano de Investimento previsto;
Universalidade, continuidade e qualidade do serviço;
Sustentabilidade do setor e proteção dos valores ambientais;
Racionalização dos custos a suportar, pelas populações;
Enquadramento numa política tarifária, de Grupo, socialmente aceitável.

No que se refere à qualidade do serviço na atividade de abastecimento, a AdZC tem vindo, nos últimos anos, a consolidar o resultado, pelo que é expectável a manutenção do nível, já atingido. Na atividade de saneamento, a situação sofreu uma melhoria, significativa, nos últimos anos e, apesar do respetivo comportamento depender, de forma estreita, da rede em “baixa”, as medidas tomadas permitem objetivar uma melhoria dos resultados.

Os objetivos, da AdZC e o respetivo resultado, para o ano em análise, estão apresentados no quadro seguinte. São, também, indicados os objetivos e metas para 2015.

Simbiose	Objetivo	Medida	Indicadores	Meta 2014 ¹	Cumprimento 2014	Meta 2015
Ambiente	Promover a Conservação e Valorização dos Recursos	Diminuir o consumo de gasóleo	Gasóleo Consumido pela Frota	137.705 L	Cumprimento - 124.538 L	136.215 L
		Aumentar a qualidade do efluente tratado	Qualidade do Efluente Tratado(%)	87%	Incumprimento - 85,0%	87%
		-	Volume de Negócios(m€)	20.983m€	Cumprimento-22.103m€	22.093m€
		-	RAI (€)	1.175.153 €	Cumprimento -2.759.531 €	719.790 €
Acionistas	Garantir a sustentabilidade económica da AdZC	Submeter a aprovação do concedente	Tarifa de Abastecimento (€/m ³)	0,6694 €/m ³	Cumprimento - 0,6694€/m ³	0,6761 €/m ³
		Submeter a aprovação do concedente	Tarifa de Saneamento (€/m ³)	0,7400€/m ³	Cumprimento - 0,7400€/m ³	0,7474€/m ³
		Renovar/ Manter a certificação dos sistemas de Gestão do SRE (Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social)	Renovação da Certificação (Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social)	Renovar a certificação	Cumprimento - Certificação renovada	Renovar a certificação
Colaboradores	Valorizar a relação com os colaboradores	Aumentar o número de horas de formação	-	7.813 h (2013-2014)	Incumprimento-3.899h (2013-2014)	7.682 h
		Reduzir o número de acidentes de trabalho	Nº de Acidentes de Trabalho (nº)	2 ²	Incumprimento - 11	2 ²
		Manter a certificação do sistema de Gestão de Responsabilidade Social(SA8000)	-	Renovar a certificação	Cumprimento - Certificação renovada	Renovar a certificação
		Realizar rotinas de controlo operacional e de monitorização	Qualidade da Água Fornecida(%)	100%	Cumprimento- 100%	100%
		Implementar o Plano de instalação de Sistemas de Telegestão	-	100%-2015	-	100%-2015
Comunidade	Aumentar os níveis de qualidade de serviço	Aumentar as Taxas de Cobertura	Investimento (m€)	3,134 m€	Incumprimento-1,557 m€	2,314m€
		Garantir em Quantidade o Abastecimento de Água	Volume de Água Faturada (m ³ /ano)	17.234.210 m ³ /ano	Incumprimento -15.932.868 m ³ /ano	16.807.512 m ³ /ano
	Aumentar o relacionamento com os Stakeholders	Garantir o Saneamento de Águas Residuais	Volume de Efluente Tratado(m ³ /ano)	13.487.306 m ³ /ano	Cumprimento - 16.029.595 m ³ /ano	14.399.346 m ³ /ano
		Aumentar a Resposta a Reclamações	Resposta a Reclamações(%)	100%	Incumprimento - 90%	100%
	Melhorar o procedimento de feedback das visitas escolares realizadas	Receção dos Questionários de Avaliação das Visitas (%)	80%	incumprimento- 60%	80%	

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

² Apesar do objetivo estratégico ser a existência de zero acidentes, operacionalmente ainda não é previsível que tal venha a ocorrer, pelo que apesar de em 2014 só ter ocorrido uma acidente, com comunicação ao seguro, a avaliação do histórico revela alguma oscilação, no referido valor, pelo que é necessário continuar com as ações de Formação/Sensibilização dos colaboradores, na temática da segurança, por forma a consolidar os processos e atingir, de forma sustentada, um valor tendente para zero.

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

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



I.5. O Governo Societário

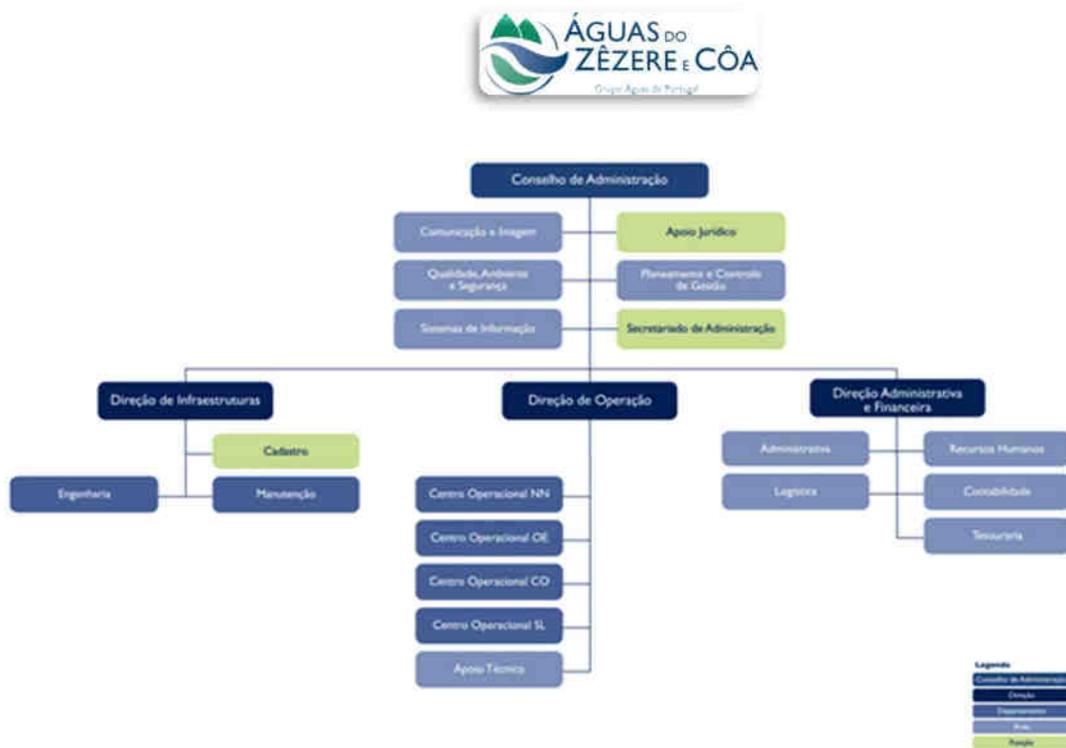
A AdZC elaborou, pela primeira vez e referente a 2014 o Relatório de Governo Societário (RGS).

Modelo de Governo

A estrutura de governação da AdZC compreende vários órgãos sociais, nomeadamente a Mesa da Assembleia-Geral, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas.

Estrutura Organizacional

O organigrama da organização comporta três direções e seis áreas, diretamente dependentes da Administração conforme organograma seguinte.



Ferramentas de Bom Governo

Código de Conduta e Ética

O Código de Conduta e Ética em vigor, na Águas do Zêzere e Côa, é o do Grupo e foi aprovado em 2009. Expressa o seu compromisso para com uma conduta ética e transparente, nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis a todos os agentes, num contributo para um desenvolvimento sustentável consolidado.



Valores Éticos

Espírito de Servir;

Excelência;

Integridade;

Responsabilidade;

Rigor.

Princípios de Atuação

Respeito e protecção dos Direitos Humanos;

Respeito pelos direitos dos trabalhadores;

Luta contra a corrupção;

Irradicação de todas as formas de exploração;

Irradicação de todas as práticas discriminatórias;

Responsabilidade na defesa e protecção do meio ambiente;

Contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Tendo em conta que o referido documento é subscrito pelas várias empresas, do Grupo, este garante a sua divulgação e cumprimento com recurso à Comissão de Ética, que para além do referido é responsável por dar resposta às questões levantadas, por qualquer colaborador, relativas a este tema e por propor, sempre que considere pertinente, melhorias nos diferentes processos e alterações ao referido Código.

A Comissão de Ética está acessível, a todos os colaboradores do Grupo, através do endereço eticaadp@adp.pt.

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

Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE)

No ano em análise a APCER, entidade certificadora manteve a certificação dos quatro sistemas de gestão que a AdZC tem implementado, de forma integrada e transversal a toda a atividade da empresa e a todas as instalações, concretamente Qualidade, Ambiente, Higiene e Segurança no Trabalho e Responsabilidade Social.



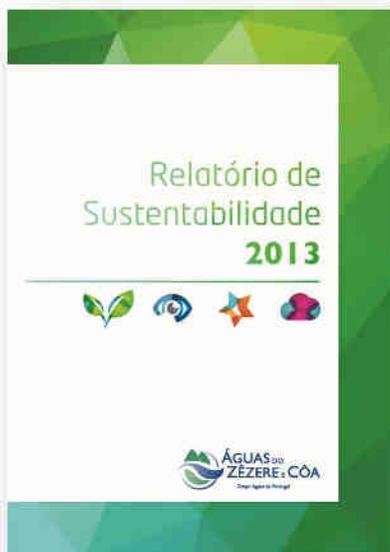
Estamos comprometidos com uma **gestão** orientada para a **melhoria contínua**, de acordo com princípios de **eficiência, responsabilidade social e ambiental**, na procura permanente da **sustentabilidade económica e financeira**.



Relatório e Contas (R&C), Relatório de Sustentabilidade (RS) e Relatório de Governo Societário (RGS)

Durante o ano de 2014, à semelhança dos anos anteriores, foram elaborados, pela organização, o Relatório e Contas e o Relatório de Sustentabilidade, referente a 2013. O primeiro é auditado e certificado, por auditor externo e posteriormente aprovado, pelos acionistas, em assembleia-geral (AG). Ambos são disponibilizados no *website*, da AdZC e no portal do colaborador, concretizando o princípio da transparência.

Relativamente a 2014, a AdZC elaborou, para além dos já referidos, o Relatório de Governo da Sociedade, que foi aprovado pelos acionistas, em sede de AG.



Gestão do Risco Empresarial (GRE)

Em 2014 foi dada continuidade ao projeto de gestão do risco empresarial, que teve como principais resultados uma avaliação integrada do risco e a sistematização do processo de gestão do risco, permitindo criar uma linguagem comum na definição e conceito de cada risco, a par do alinhamento dos objetivos com os riscos e respetivos controlos em vigor na empresa.

O modelo de agrupamento e categorização dos riscos, definido pelo Grupo considera as quatro classes recomendadas pela *Framework COSO II (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* e uma adicional relacionada com os riscos de Governação. Globalmente foram consideradas dezasseis categorias de risco, de acordo com o esquema seguinte (EC2).

Avaliámos o **Risco Empresarial**, de forma integrada e conseqüentemente temos vindo a implementar um **Plano de Tratamento** com efeitos positivos ao nível da **eficiência e eficácia dos processos**.



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

Principais riscos a que a empresa se encontra exposta

Envolvente política, económica e financeira;

Sustentabilidade financeira;
Crédito e financiamento;
Gestão de tesouraria;
Relações laborais e higiene e segurança no trabalho;
Relacionamento com municípios;
Satisfação do cliente/consumidor;
Capacidade técnica e humana.

O conselho de administração instituiu ações de monitorização periódicas sobre os principais riscos identificados anteriormente, de forma a acompanhar a sua evolução e aferir o nível de controlo, estando as mesmas a ser realizadas conforme previsto.

Avaliação de Risco Empresarial AdZC

Em 2014, a avaliação do risco empresarial, levada a cabo pelos interlocutores das diversas áreas funcionais, determinou que os riscos, a que a AdZC se encontra exposta, classificados com o nível muito elevado, são os seguintes (EC2):

- Sustentabilidade Financeira;
- Relacionamento com os Municípios.

Face a 2013, revela menos um risco.

Ainda assim, classificados como elevado são identificados mais seis. Os restantes são incluídos na classe médio ou baixo

Por forma a monitorizar e acompanhar os referidos riscos, a Administração definiu um Plano de Tratamento de Risco, onde estabeleceu estratégias e ações a promover, para o efeito.



Riscos Relacionados com a Corrupção (SO2)

A AdZC dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a atuação de acordo com os seus princípios e valores, destacando-se o Código de Conduta e Ética, o Sistema de Responsabilidade Empresarial e o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas. Este último visa reforçar o compromisso, de cada colaborador, para com as boas práticas no que respeita a relações com terceiros e identifica as áreas que potencialmente podem ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção,

bem como os principais riscos daí decorrentes, os controlos, instituídos, para a sua mitigação e a respetiva probabilidade de ocorrência. Contém, ainda, informação sobre os meios, disponíveis, para a comunicação de eventuais irregularidades ocorridas, na sociedade.

Anualmente, a AdZC procede à elaboração do relatório anual sobre o cumprimento do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o qual se encontra disponível no *site* (www.adzc.pt).

Mais uma vez, a AICR, órgão funcional da AdP, SGPS, realizou a avaliação do cumprimento do plano, por parte da AdZC, no período de 1 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014 (SO2).

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

Potenciais Áreas de Risco AdZC

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



Prevenção de Conflito de Interesses (SO2)

No decurso de 2014, por forma a dar cumprimento à recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC) inspeção de 7 de novembro de 2012, relativa à gestão de conflitos de interesses, no setor público, a AdZC implementou uma Declaração de Conflito de Interesse, subscrita pelos Administradores e os colaboradores com funções em áreas potencialmente sujeitas à ocorrência de atos de corrupção.

Conflito de Interesses no Setor Público –

Qualquer situação em que um agente público, por força do exercício das suas funções, ou por causa delas, tenha que tomar decisões ou tenha contacto com procedimentos administrativos de qualquer natureza que possam afetar, ou em que possam estar em causa, interesses particulares, seus ou de terceiros e que por essa via prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor das decisões administrativas que tenham de ser tomadas, ou que possam suscitar a mera dúvida sobre a isenção e o rigor que são devidos ao exercício de funções públicas.



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

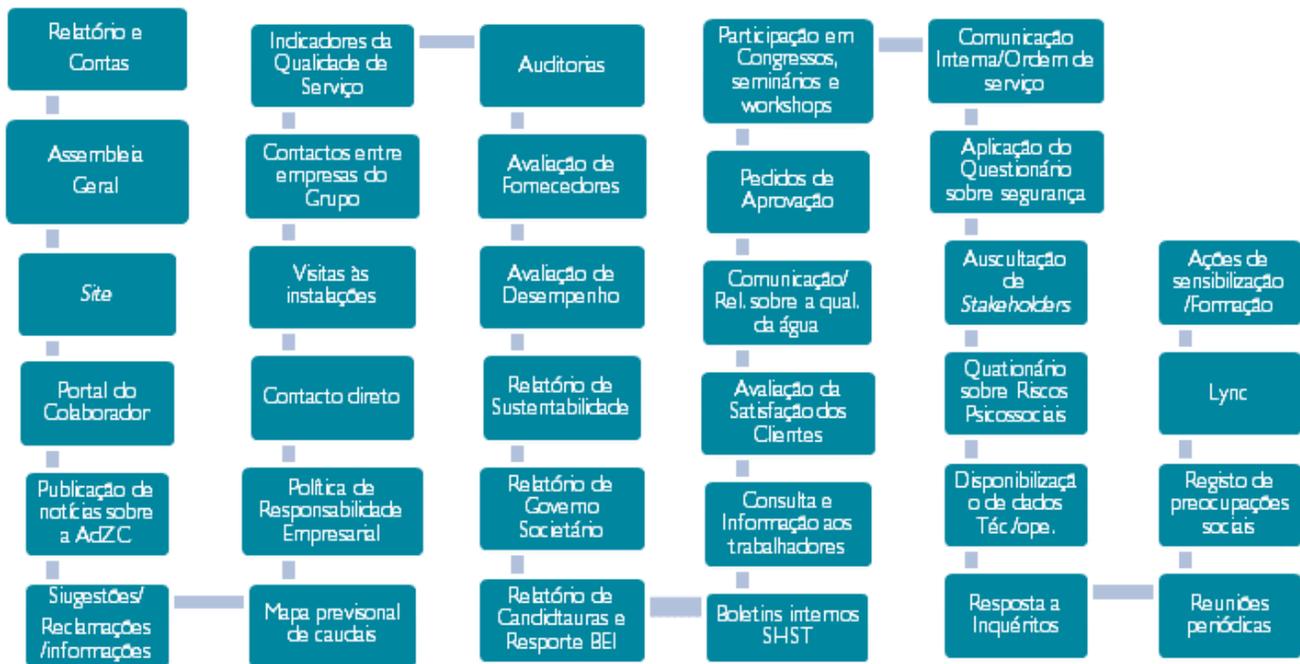
A pressão promovida pelas alterações climáticas, no meio ambiente, resulta quer de fenómenos naturais quer da intervenção humana e tem vindo a revelar-se de elevado risco, para a AdZC, cuja atividade é desenvolvida ao nível do ciclo urbano da água e cujo sucesso depende, simultaneamente, da quantidade, deste recurso, disponível para abastecimento e da sua qualidade. Se agir, diretamente, sobre os de origem natural não é possível, o caminho a seguir exige uma ação, eficaz, sobre os restantes, por forma a mitigar os seus efeitos, sobre o ambiente. Nesse sentido a AdZC tem vindo a implementar medidas que o permitam, de forma sustentada, especificamente ao nível da redução de perdas, com o objetivo de captar, apenas, a água necessária, aos diversos sistemas, uma utilização da energia, de forma cada vez mais eficiente, com recurso a tecnologias limpas e a consequente redução, na quantidade de emissões. No sentido de melhorar, continuamente, o seu desempenho, a este nível, a organização, implementou e certificou dois sistemas de gestão, concretamente, qualidade e ambiente, de acordo com as famílias de referenciais NP EN ISO 9001 e 14001, respetivamente, que têm vindo a permitir a monitorização e controlo das ações implementadas e dos resultados obtidos.

1.6. Os Stakeholders

Numa atitude de transparência e de compromisso, para com os seus *Stakeholders*, a AdZC tem vindo a integrar o conceito de sustentabilidade, na gestão corrente. Envolvê-los, cada vez mais, é um desafio com o qual, a organização, está empenhada, uma vez que é um elemento, fundamental, para o seu sucesso. Assim, aprofundar, com as partes interessadas, bases para o diálogo, conduziu, a AdZC, à implementação de formas específicas de comunicação, por forma a valorizar e dar resposta às expectativas e preocupações dos seus *Stakeholders* (SOI).

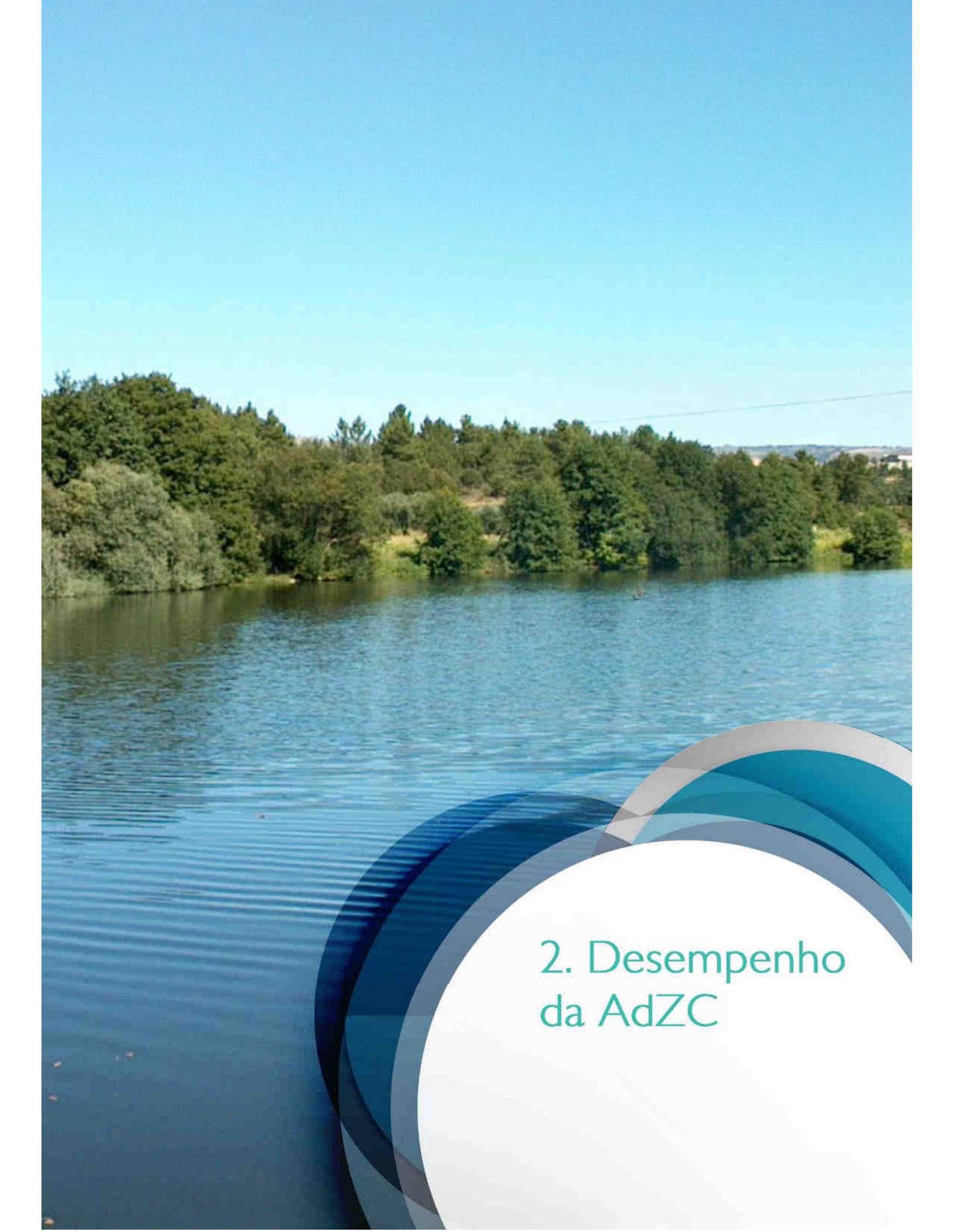


A AdZC tem vindo a definir **estratégias de comunicação** por forma a ir ao encontro das **expectativas, dos seus stakeholders** e ao respetivo envolvimento nas decisões de gestão, num **contributo fundamental, para o sucesso**.

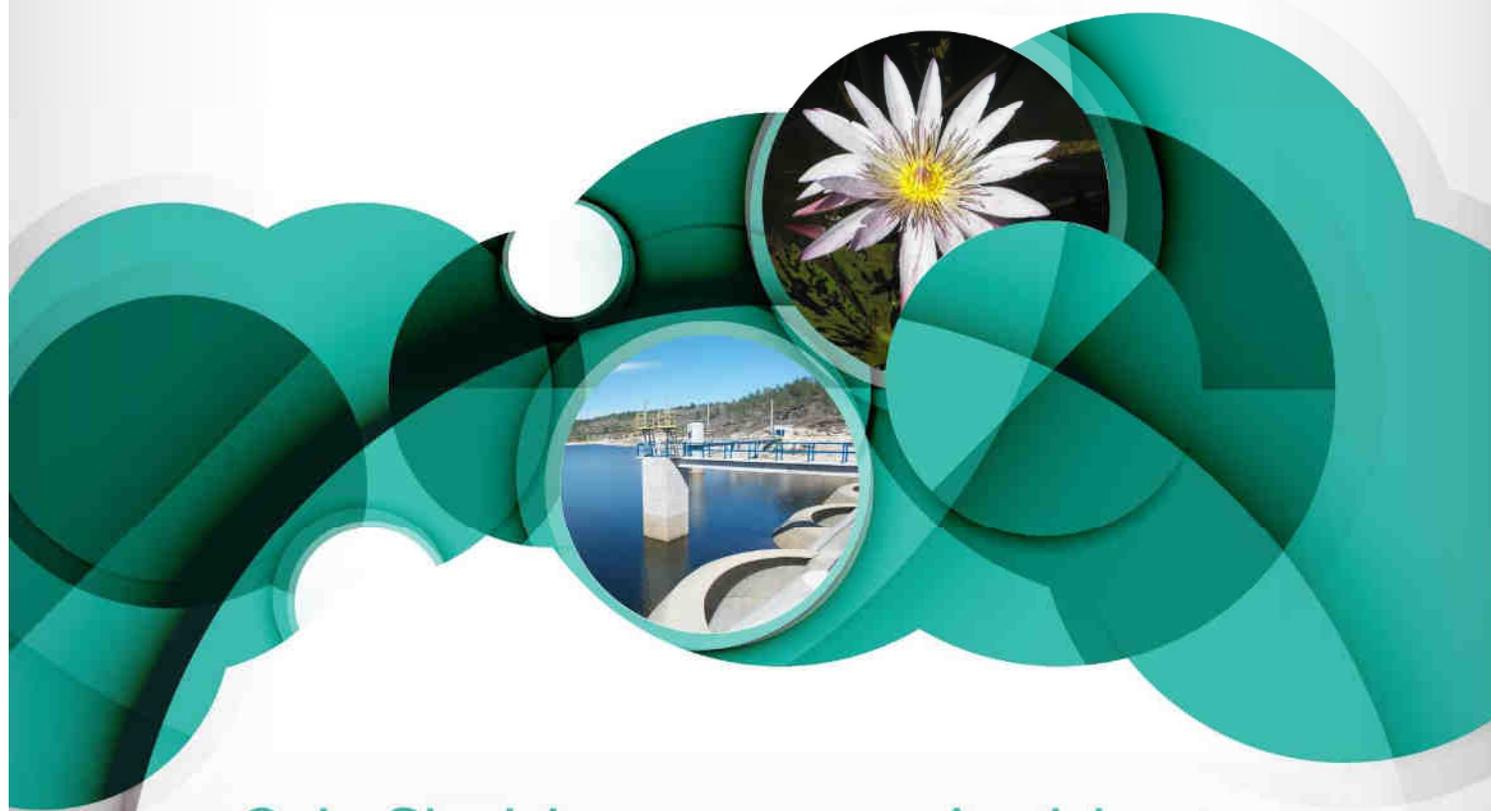


No ano de 2014, a AdZC, manteve um diálogo, mais próximo, com alguns dos seus *stakeholders*, particularmente com os municípios (acionistas/clientes), com a AdP (acionista maioritário) e com algumas empresas suas participadas, no âmbito da implementação da estratégia de reorganização, do Grupo. Tendo em conta as alterações que estão em causa, a consulta formal a *stakeholders* foi, mais uma vez, adiada. No que se refere a clientes, colaboradores e população em geral (visitantes das instalações), os principais *inputs*, foram recolhidos a partir do preenchimento de questionários de auscultação, desenvolvidos para o efeito (SOI).





2. Desempenho da AdZC



2.1. Simbiose com o Ambiente

2.1 Em Simbiose com o Ambiente

Quando a atividade, de uma organização, exige a captação de água, diretamente, do meio hídrico, com o objetivo de preparar para consumo humano e após passagem, pelas várias fases do Ciclo Urbano da Água, tem a seu cargo o respetivo tratamento e restituição, ao meio hídrico, como água residual tratada, é por demais evidente a relação, estreita, com o meio ambiente, manifestada através de impactes positivos e negativos, sobre o mesmo. Tendo em conta esta realidade, é preocupação da administração, da AdZC, a tomada de medidas no sentido de potenciar os primeiros e minimizar os segundos, por forma a conduzi-la, no caminho da sustentabilidade.



Assim, apesar dos fortes constrangimentos que se têm verificado, nos últimos anos e que podem condicionar os resultados da aplicação de algumas medidas, a organização continua empenhada em estabelecer metas e em desenvolver ações que possam contribuir para a **minimização dos impactes**, principalmente ao nível da quantidade e da qualidade da água. Desta forma tem vindo a debruçar-se sobre a **gestão eficiente**, das redes e por conseguinte das origens, no sentido da **redução de perdas** e de volume de água captado, com a consequente diminuição de utilização de outros recursos, diligenciando no sentido do seu uso sustentável. Para além dessas preocupações, no âmbito da Política de Responsabilidade Empresarial e do seu compromisso de **melhoria contínua**, tem vindo a definir e a implementar processos e procedimentos, cada vez mais eficientes, avançando com a aplicação das **melhores práticas**, ao nível das intervenções, bem como o recurso a equipamentos com as **melhores tecnologias**, disponíveis (EN26).



Estamos empenhados em **estabelecer metas**, cada vez mais ambiciosas e na **implementação de medidas**, altamente eficazes, que conduzam à **minimização dos impactes**, resultantes das nossas atividades.

Com a implementação do **ambientalmente correto**, promove a **sustentabilidade**.



Devolvemos ao meio hídrico, **água residual**, devidamente, **tratada**, uma contribuição indubitável, não só para a **saúde pública** como para a **utilização sustentável do recurso**.

Princípios e Compromissos

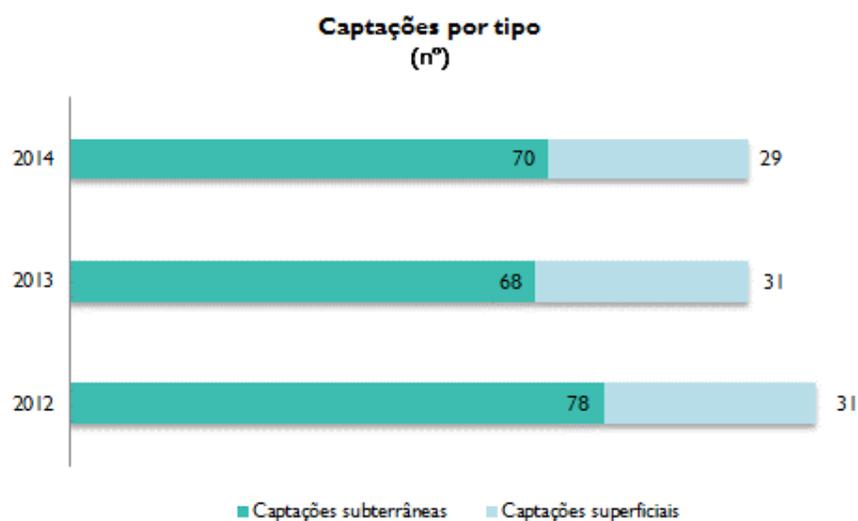
Conservação e Valorização dos Recursos:

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

A atividade desenvolvida, pela AdZC, requer a utilização de vários recursos, sendo que os consumos com maior relevância ocorrem ao nível da **água** e da **energia**. Pela importância que assumem, é sobre estes que recai a maior parte das medidas. Ainda assim, no sentido de uma gestão, cada vez mais eficiente, a organização, tem vindo a implementar alterações que incidem, sobre outros meios.

No que se refere à **água captada**, é fundamental que seja obtida em quantidade e com elevado nível de qualidade. Nos últimos anos, já com conhecimento, consolidado, sobre as origens disponíveis, a AdZC, tem vindo a utilizar as que apresentam uma maior **fiabilidade**, promovendo, sempre que possível, a eliminação das que não respondem às exigências.

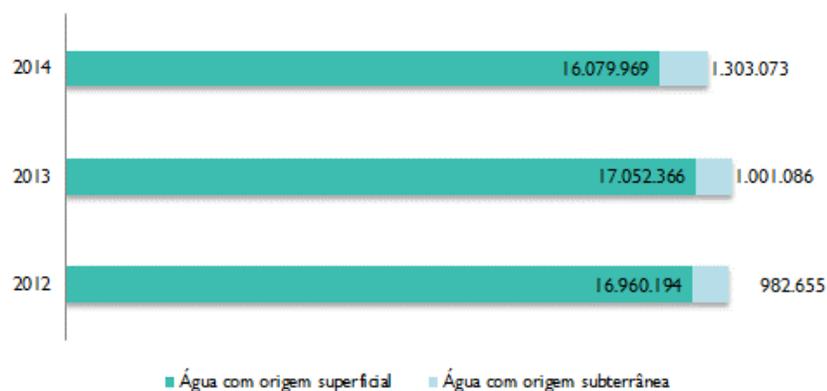
Dando resposta a esta preocupação, em 2014 e, face ao ano anterior, assistimos à manutenção das noventa e nove (99) origens¹. Ainda assim, ocorreram alterações, concretamente a passagem para setenta (70), do número de origens subterrâneas e a redução do de superficiais, do mesmo número, perfazendo um total de vinte e nove (29) e que se deveu à reabilitação de um sistema autónomo e à desativação de dois poços construídos, num rio (EN8).



Apesar das alterações, operadas, as características dos sistemas de abastecimento mantêm-se, pelo que origens subterrâneas estão, na sua maioria, associadas a sistemas de média dimensão, em que a água é captada num elevado número de origens, situadas numa área reduzida, normalmente na encosta da montanha. Apesar do elevado número o contributo, para o total de água captada, foi de apenas 7%, ainda assim, um aumento face ao ano anterior (EN8).

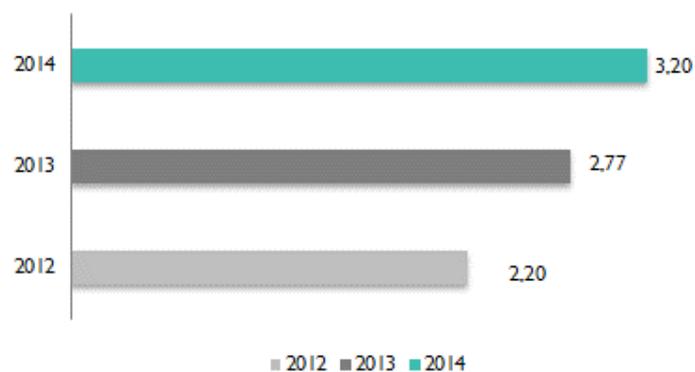
¹ As origens reportadas são contabilizadas por cada ponto de extração, independentemente do sistema a que pertencem.

Volume de água captada (EN8) (m³)



Após captação e, ao longo de todas as fases do processo, o sistema de abastecimento pode sofrer perdas, pelo que este é um fator, preponderante, numa gestão eficiente, dos recursos. Desta forma, a organização, tem vindo a executar medidas, que vão ao encontro do objetivo da redução de perdas e que passam por identificar derrames nos reservatórios, monitorizar as pressões ao longo da rede, rotinar visitas para verificar a respetiva operacionalidade, bem como a existência de roturas, verificar e aferir caudalímetros e determinar o balanço hídrico (EN26).

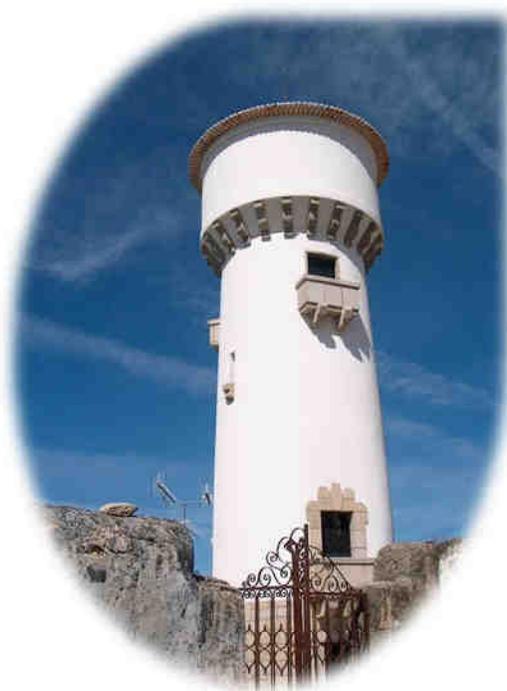
Perdas Reais (m³/Km.dia)



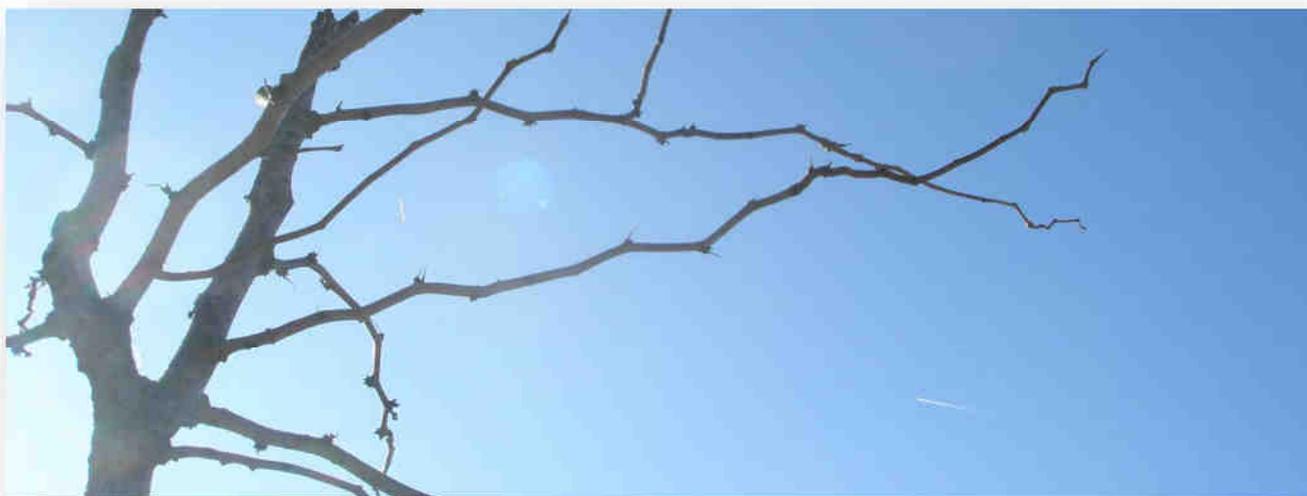
Apesar da implementação de várias medidas, ainda não foi possível reduzir o valor de perdas. Esta situação está associada a diversos fatores, tendo como mais significativos o [envelhecimento das infraestruturas](#), tornando-as mais suscetíveis à existência, deste tipo de problemas e a situação económica e financeira, que não permite [elevados níveis de investimento](#). Ainda assim, o controlo realizado às roturas, tem permitido identificar zonas críticas, que são alvo de propostas de [reabilitação/substituição](#).

Para além da **eficiência da gestão** e da **qualidade do serviço**, a AdZC está obrigada, na sua **Missão**, a que este seja contínuo, isto é, **sem interrupções**. Desta forma, tem sido sua preocupação, criar **capacidade de reserva**, suficiente, para garantir o cumprimento dessa premissa. Assim, no ano em análise o valor sofreu um aumento para 107.570 m³, que resultou da substituição de um reservatório, por outro, novo, com mais capacidade, da ativação de um outro e da desativação de dois.

Aumentámos a capacidade de reserva.



O processo de adaptação do regulamento de exploração, desenvolvido pela AdP, continua suspenso, em virtude do processo de reestruturação do setor (EN26).



Faz, também, parte da atividade desenvolvida, pela AdZC, a **recolha, tratamento e rejeição de água residual**, que na sua maioria é **restituída ao meio hídrico**, uma vez que, da tratada, apenas é reutilizada uma pequena parte (EN10).

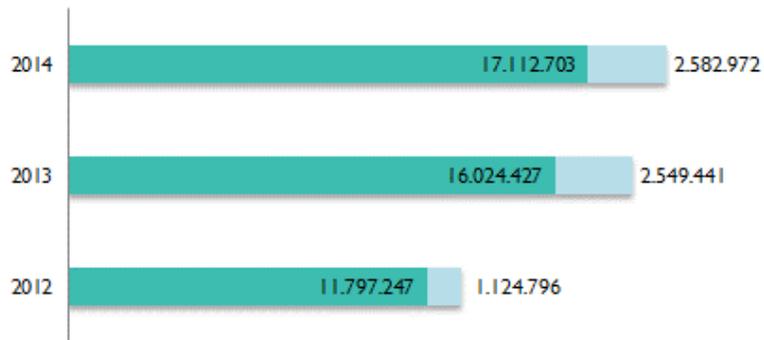
Em 2014 o volume de efluente tratado foi de 19,696 Mm³, um novo valor máximo, que representa um aumento de 6%, face ao ano anterior e que se deveu às condições meteorológicas, que se fizeram sentir. De salientar que nas instalações operadas em regime de *outsourcing* foi tratado 59%, do referido volume (EN21).



O volume de água residual, afluyente à ETAR, bem como as suas características, dependem do uso a que foi submetida, na sua passagem pela rede “em baixa” e, tal como as especificidades do meio hídrico a que vai ser devolvida, já tratada, são condicionantes do nível de tratamento, a aplicar, por forma a que seja dado cumprimento à Licença de Utilização dos Recursos Hídricos – Rejeição de Águas Residuais, da instalação.

O **nível mínimo** existente nos vários sistemas, da AdZC, é o **secundário**, sendo que nalguns casos é sucedido por tratamento terciário e/ou desinfecção (EN26).

**Tratamento de efluentes por nível de tratamento
(EN2 I) (m³)**



- Águas residuais rejeitadas com Tratamento secundário
- Águas residuais rejeitadas com Tratamento terciário

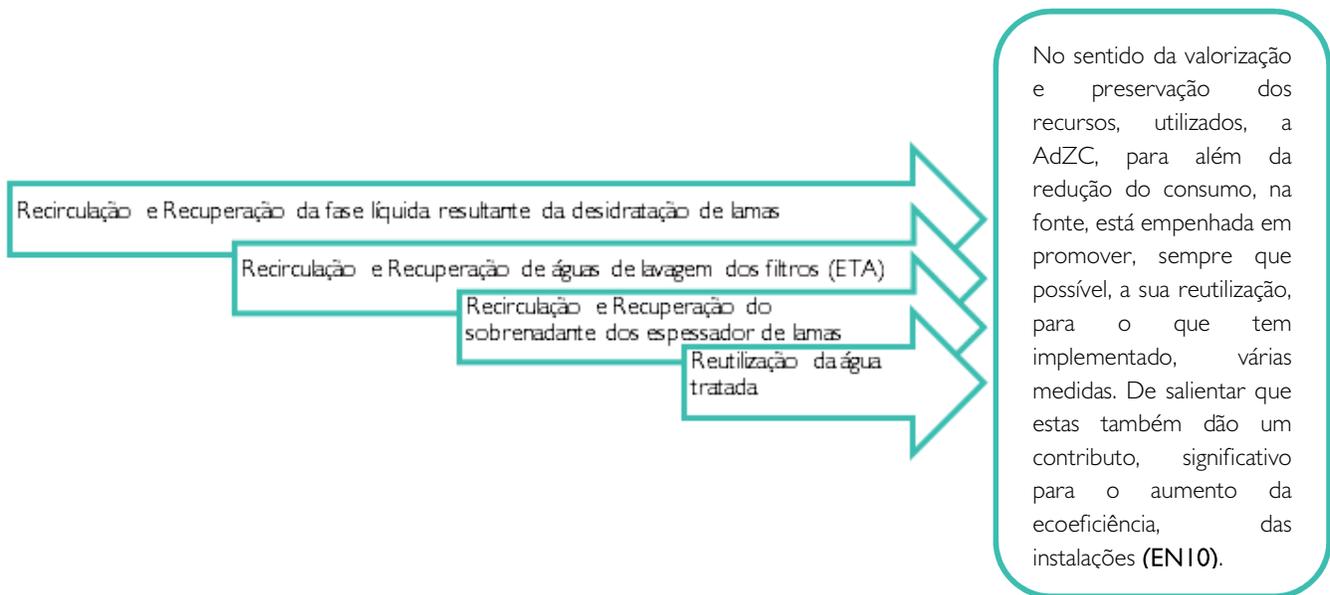


**Tratamento Secundário
(Tipos de Tratamento)**



Tendo em conta o aumento verificado, em 2014, no volume de água residual tratada e no volume submetido a **tratamento terciário**, apesar deste último ser muito ligeiro (1%), em termos percentuais constata-se uma redução, ainda que ténue, do mesmo (1%), face ao ano anterior, que resulta em 13% do volume total de águas residuais tratadas. No que se refere à **desinfecção** o valor, também, diminuiu (5%), atingido 10%, do valor total. Os decréscimos são devidos a diversos fatores, nomeadamente à redução na venda de água a entidades terceiras, à menor reutilização de água tratada, nas instalações de saneamento e também à alteração do exigido por algumas Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, tal como havia ocorrido no ano anterior (EN26).

Redução no consumo e reutilização são objetivos constantes da organização, por forma a **preservar e a valorizar o recurso, Água**.

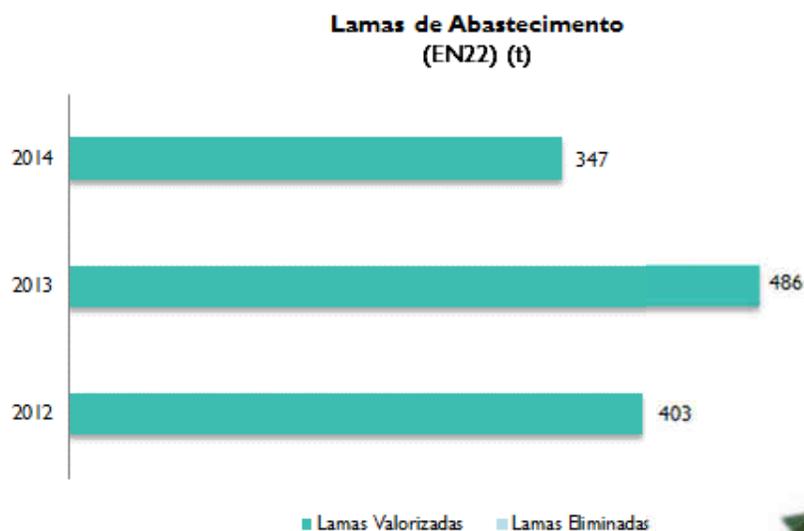


Tendo em conta que a implementação de medidas de monitorização e controlo tem reflexo nos consumidores, será um tema abordado no âmbito da simbiose com a comunidade.

Ao longo dos processos associados à atividade, da organização, são gerados **resíduos**, de acordo com o quadro abaixo. Tendo em conta que não é possível evitá-los, a AdZC tem vindo a apostar em duas linhas de atuação, concretamente, na **alteração de processos** e aplicação de **novas tecnologias**, por forma a **minimizar** a sua produção e na sua **valorização**, em detrimento da simples eliminação, aquando do destino final (EN26).

A análise da figura permite afirmar sobre a produção de resíduos de processo, nas duas atividades, sendo que a de abastecimento apresenta valores inferiores, à de saneamento e menor diversidade. Na primeira, para além das **lamas de abastecimento**, que são produzidas no processo de clarificação da água (resíduo presente em maior quantidade), só existe produção de areias, originado na limpeza/renovação de areia nos filtros, da ETA.

Relativamente ao ano anterior, a produção de lamas sofreu um decréscimo, de 29%, que se deveu à redução no volume de água tratada, tendo sido **valorizadas, energeticamente**, na sua totalidade, com recurso á indústria cimenteira e na produção de betuminoso (EN22).



Resíduos

Armazenamento: Local licenciado

Transporte: Entidade licenciada

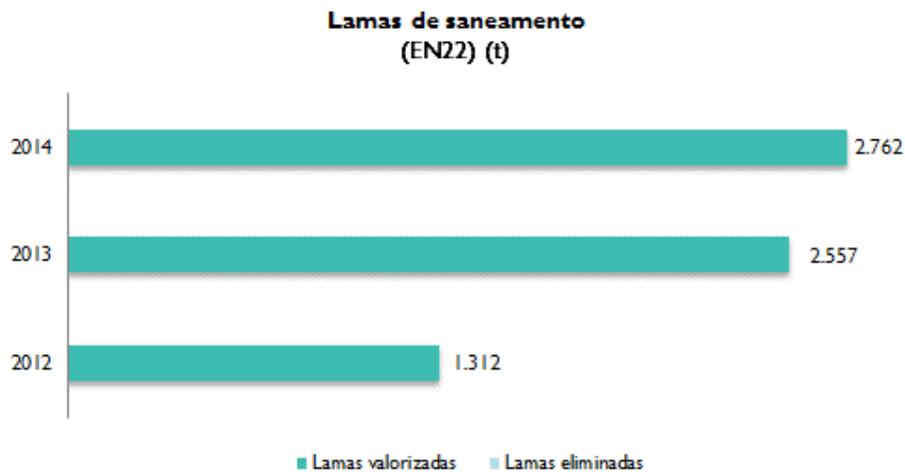


No que diz respeito à atividade de saneamento e, à semelhança do que foi descrito para a atividade de abastecimento, as lamas apresentam-se como o resíduo produzido em quantidade mais significativa, no ano em análise. Voltou a sofrer um aumento, desta feita, de 8%, relativamente ao ano anterior, sendo que a situação está associada ao facto de ter sido tratado um volume de efluente, superior. Ao longo de 2014 foram, também, produzidos gradados (116t), areias (159t) e gorduras (26t), uma redução de 22%, no caso do primeiro e um aumento de 35% e 26%, para os dois últimos. As lamas de saneamento, que correspondem a 91% do valor total de resíduos produzidos, foram valorizadas, na sua totalidade, através da utilização em compostagem. Os restantes resíduos foram eliminados (EN22)².

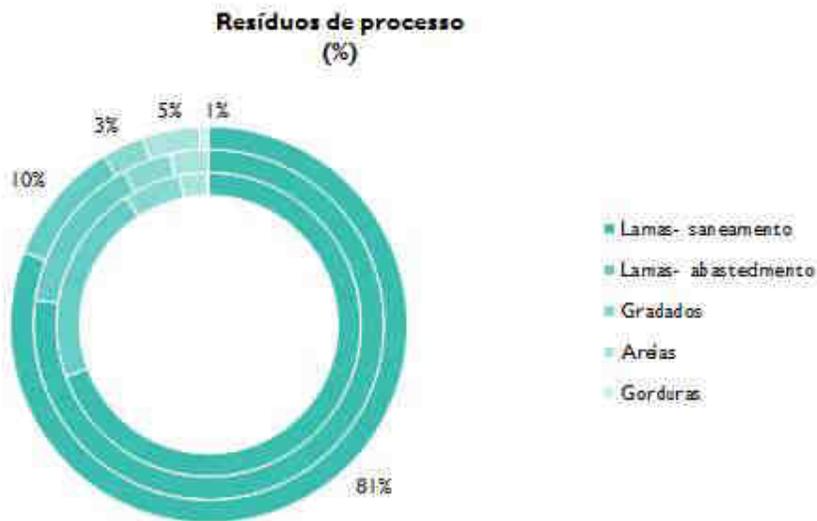


Privilegiamos soluções de **valorização** em detrimento das de eliminação. Em 2014, **valorizámos**, energeticamente e por compostagem, a **totalidade das lamas produzidas**.

² A gestão dos resíduos produzidos nas ETAR exploradas em regime de *outsourcing*, é responsabilidade do adjudicatário, tendo este, em 2014, optado pela valorização das lamas.

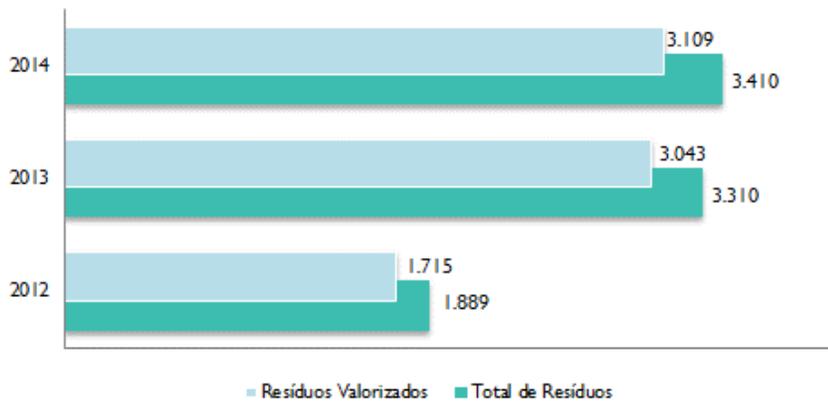


Na figura abaixo pode observar-se a distribuição dos resíduos de processo, em função da quantidade produzida, nos três últimos anos, onde está patente o aumento da importância das lamas de saneamento, que passou de 70%, em 2012, para 81%, no ano em análise. Os restantes resíduos nomeadamente, lamas de abastecimento e gradados com viram a sua importância diminuída face ao valor verificado, em 2013, sendo que a relevância de areias e gorduras, aumentou.



Na totalidade foram produzidas 3.410t, de resíduos. Destas foram valorizadas 3.109t, o que corresponde a 91%, valor ligeiramente inferior ao conseguido, em 2013. Para a valorização apenas contribuem as lamas de abastecimento e saneamento, uma vez que os gradados e areias são eliminados, através da deposição em aterro (EN22).

Valorização de resíduos de processo (EN22) (t)



Princípios e Compromissos

Combate às Alterações Climáticas:

Aumentar a Eficiência Energética Reduzindo/Compensando Emissões.

Por forma a dar um contributo para o combate às alterações climáticas, a AdZC tem vindo a implementar medidas que permitam a redução/minimização do consumo de energia, especificamente **eletricidade**, focalizada, maioritariamente, nas instalações operacionais (abastecimento e saneamento), principalmente nos processos de elevação e tratamento e **combustíveis** utilizados na frota automóvel de serviço. Aposta, ainda, no aumento da produção de **energia** com recurso a **fontes renováveis**, localizadas nas instalações operacionais, por forma a dar cumprimento ao compromisso assumido na sua estratégia de sustentabilidade.

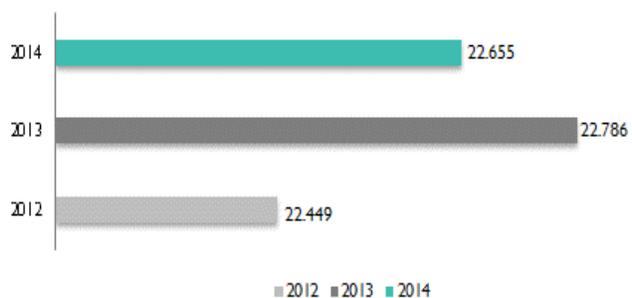
No cumprimento da sua **Estratégia de Sustentabilidade** a AdZC aposta na **redução do consumo de energia** e no **aumento da produção**, da mesma, com **recurso a fontes renováveis**.

Energia Elétrica

O consumo total de energia elétrica, no ano de 2014, foi de 22.655 MWh, que corresponde a uma redução de 0,6%, face a 2013 deve-se, principalmente, à redução no volume de atividade e às medidas, para eficiência energética, implementadas.



Consumo de energia elétrica
(EN4) (MWh)



Reduzimos o consumo de energia elétrica.

ZC, esta tem implementado um controlo e análise, sistemáticos, aos valores consumidos, nas diversas instalações operacionais, sendo que a responsabilidade da maioria do consumo, recai sobre um número reduzido de infraestruturas. Em 2014, foi controlado o consumo específico de energia elétrica, em vinte instalações (20), mais

duas (2) que no ano anterior e cujo consumo correspondeu a cerca de 60% do consumo total de energia, no ano 2013. Dessas, 65% estão associadas à atividade de abastecimento, valor inferior ao do ano anterior.

Por forma a cumprir os compromissos estratégicos, definidos, a AdZC tem vindo a executar vários planos de ação, em diversas áreas, entre outras, a de **redução do consumo de energia**, principalmente para as vinte instalações referidas. Face a 2013, foi possível uma redução média de cerca de 10% (superior, em 8%, à do ano anterior), que se deveu, simultaneamente, à redução do volume de atividade. Em todo o caso, foi identificada, uma diminuição na grande maioria das instalações, sendo que, a redução máxima foi de 82% (obtida com utilização de uma ETA de reforço), seguida de outra com 33% (uma ETAR com intervenção ao nível da obra de entrada e do arejamento). Apesar desse esforço, foram identificadas, infraestruturas em que o consumo aumentou até um valor máximo de 14%. Tendo em conta que o consumo de energia depende, diretamente, da quantidade de água tratada, é fundamental avaliar o consumo específico a fim de aferir em que situação foi, efetivamente, consumida menor quantidade de energia. Assim, das instalações avaliadas, quatro (4) apresentam um aumento do consumo específico, sendo que a maior variação ocorreu em duas (2) ETAR (**EN5, EN18 e EN26**).

Boa qualidade de serviço, relativamente ao funcionamento das estações elevatórias dos sistemas de abastecimento.

Tendo em conta que existe um número elevado de estações elevatórias e que estas apresentam consumos de energia, significativos, a AdZC tem vindo a tomar medidas no sentido de promover a sua eficiência. Nos últimos anos, para as da atividade de abastecimento têm sido obtidos valores que indiciam uma boa qualidade de serviço, de acordo com o valor de referência da entidade reguladora (ERSAR) (até 0,40kWh/m³/100m), concretamente 0,39kWh/m³/100m, para o ano em análise. Para as infraestruturas associadas à atividade de saneamento, o valor de 2014 foi de 0,65kWh/m³/100m, ligeiramente superior ao verificado em 2013, mantendo níveis de qualidade de serviço mediana. No sentido de atingir o nível máximo, a AdZC continua empenhada em implementar medidas de melhoria contínua (**EN5, EN18 e EN26**).



Continuamos a apostar na **produção de energia** com origem em **fontes renováveis**.



A organização tem vindo a alcançar, de forma global, resultados positivos ao nível da **redução/racionalização/otimização do consumo de energia elétrica**, como resultado da implementação de uma série de boas práticas, ainda assim, no sentido de obter melhores resultados, avalia, continuamente, a possibilidade de outras poderem vir a ser definidas (EN6 e EN26).

Mantém-se classificada como consumidora intensiva de energia apenas a ETA do Caldeirão. Da auditoria energética a que foi submetida, em 2010, resultou não haver necessidade de desenvolver um Plano de Racionalização de Energia (PREn), nem um Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia (ARCE). De acordo com a legislação, em vigor a situação apresentava-se regularizada até final de 2014, altura que foi dado início a uma nova auditoria, que terminou já em 2015.

A AdZC, em cooperação com a EnerArea - Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior, avaliou o potencial de produção energética em algumas das suas instalações, tendo procedido à instalação de painéis solares fotovoltaicos (EN6).

Foram produzidos, em 2014, a partir dos **104 painéis** instalados para produção de **energia elétrica**, 568 MWh, menos 2,1%, que em 2013, mas que perfaz 2,5% do total de energia consumida, sob a forma de energia elétrica, valor em idêntico ao obtido no ano anterior (EN6).

A situação vivida pela organização, nos últimos anos, não permitiu elevados valores de investimento, pelo que o número de painéis se tem vindo a manter inalterado. Apesar dessa situação, a organização continua empenhada na colocação de mais painéis e no desenvolvimento de outros estudos de análise do potencial dos sistemas adutores, barragens, descargas das ETAR, com vista a uma racionalização energética, assente na reengenharia dos sistemas e instalações e na produção de eletricidade, com recurso a energias renováveis.

Continuamos empenhados em **umentar os meios** de produção de energia elétrica a partir de **fontes renováveis**.



Combustíveis

No que se refere aos **combustíveis**, mantém-se a política de **minimização do consumo**, sendo que a redução conseguida ao nível da frota de serviço é a que representa maior impacto, cujo consumo representa cerca de 98%, do consumo total de combustível (gasóleo+gasolina). Em 2014 foi identificada uma redução efetiva, em cerca de 4%, para o gasóleo e um aumento, de 34%, na gasolina.

Com a **otimização dos circuitos**, **reduzimos**, novamente, **o consumo de combustível** e consequentemente o nível de **emissões**.

O consumo de combustíveis, por tipo de combustível e por fonte³, bem como a descrição das diferentes utilizações, são apresentadas abaixo, sendo que 99% do gasóleo, em linha com 2013 e 53% da gasolina, um aumento muito significativo (22%), face ao ano anterior, tem como destino a frota de serviço. O aumento verificado na gasolina está associado ao facto dos contratos, com o seguro, passarem a prever, veículos de substituição, a gasolina, ao invés do anteriormente verificado (gasóleo).

Consumo de Combustíveis por fonte (L)

	2014
Gasóleo (fontes móveis)	1 24 592,83
Gasolina (fontes móveis)	2 059,89
Gasóleo (fontes fixas)	820,63
Gasolina (fontes fixas)	0,00

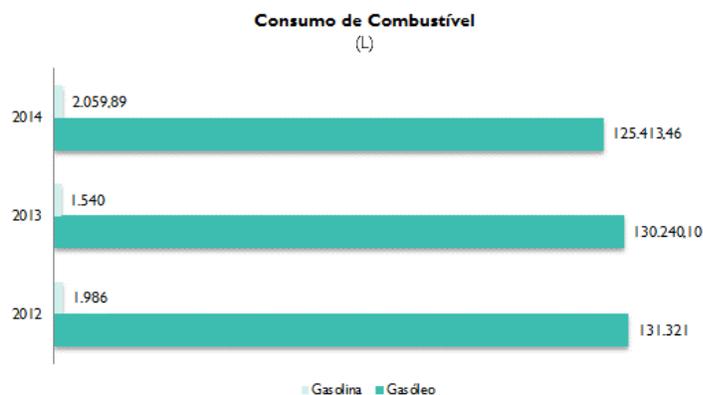
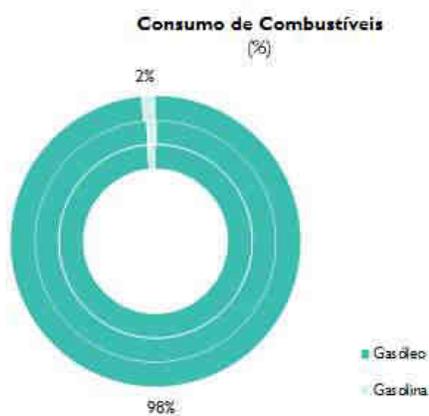
Gasóleo

- Fontes Móveis
- Frota de serviço
- Manitous
- Geradores
- Fontes Fixas
- Geradores das Instalações

Gasolina

- Fontes Móveis
- Frota (viaturas de substituição)
- Equipamento para desmatção
- Geradores

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



Uma análise ao consumo de combustíveis, por tipo de fonte, relativamente ao ano anterior, revela uma diminuição, em ambos os casos, sendo que nas móveis o valor atingido foi 1% e nas fixas 21%. Este resultado está suportado nas diferentes medidas implementadas, pela organização, objetivando, sempre, a **gestão**, cada vez mais, **eficiente dos processos**, conduzindo, neste caso, a uma **poupança de combustível** e, conseqüentemente, a uma **diminuição da quantidade de emissões**, diretamente proporcional (EN5, EN18, EN19 e EN20).

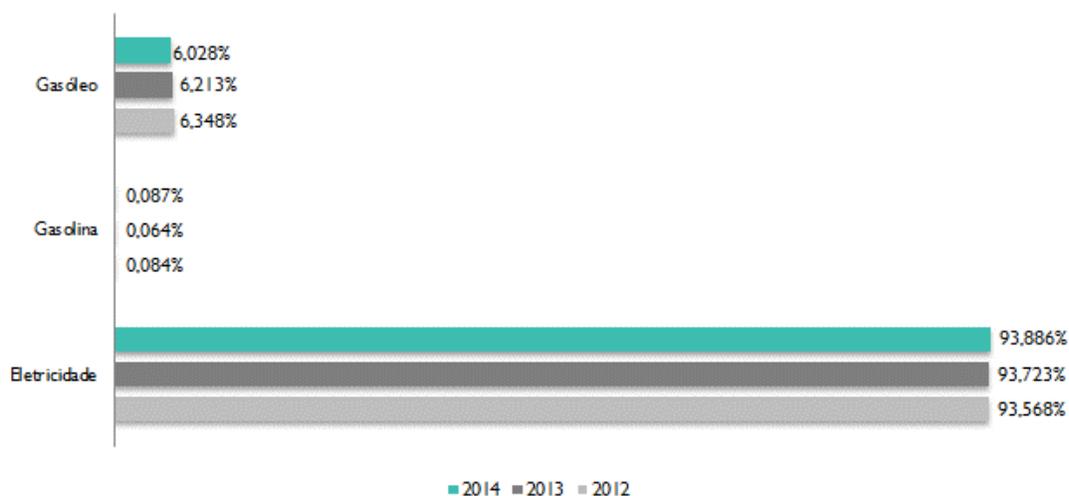


Emissão de Gases com Efeito de Estufa (GEE)

As principais fontes de energia utilizadas, pela organização e que têm vindo a ser descritas, ou são combustíveis fósseis ou a sua produção depende deles, originando, **emissões atmosféricas que potenciam o efeito de estufa**, diretas e indiretas, respetivamente, dependendo do tipo de energia a que se recorre, para produção.

Em 2014 recaiu sobre a AdZC a responsabilidade pela emissão de 5.550tCO₂eq. de GEE, provenientes da utilização direta e indireta das diferentes fontes de energia, na queima nos motores de combustão interna das viaturas, dos geradores de emergência e de equipamentos para desmatção (EN16).

Emissão de gases com efeito de estufa (EN16) (%)



As emissões reportadas, na figura supra, refletem a atividade direta da organização, no entanto, existem outras, cuja responsabilidade também é atribuída à AdZC e que são produzidas por terceiros, concretamente por fornecedores e colaboradores e que não foram quantificadas. Entre outros, pode ser referido o transporte de reagentes, o transporte de resíduos, atividades de manutenção e exploração em regime de *outsourcing*, execução de empreitadas e deslocação de colaboradores, em viatura particular e/ou em transportes coletivos, quer no trajeto local de residência/AdZC, quer para reuniões ou ações de formação em pontos distintos do país (EN17).

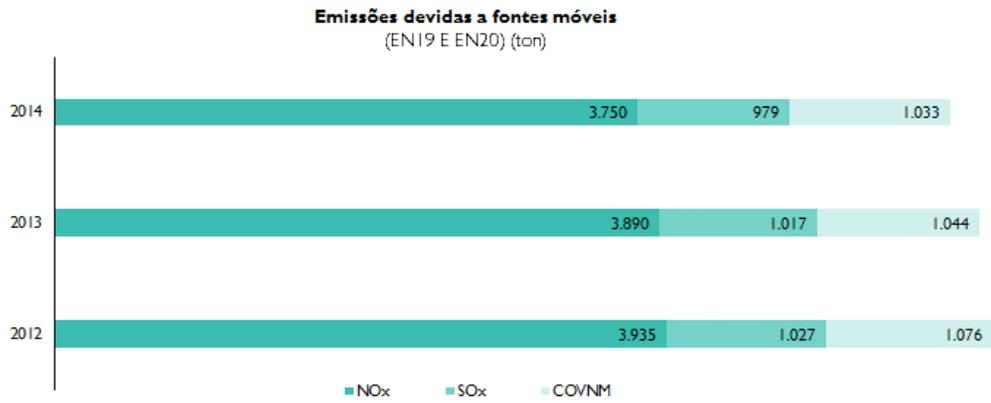
No ponto sobre ecoeficiência estão descritas as medidas que a organização tem vindo a tomar, no sentido da diminuição das emissões GEE (EN18).

Com a produção de energia a partir de uma fonte renovável, concretamente energia solar, a organização compensou a emissão de cerca de 201 tCO₂eq..

Emissão de NO_x, SO_x e COVNM

Existem outro tipo de emissões, associadas à destruição da camada de ozono, concretamente óxidos de azoto (NO_x), óxidos de enxofre (SO_x), compostos orgânicos voláteis não metálicos (COVNM) e partículas, entre outros poluentes, que resultam diretamente do consumo combustíveis.

Neste caso a quantificação deve ser efetuada de acordo com o tipo de fonte a que estão associadas, especificamente, fontes móveis ou fontes fixas. No presente relatório, à semelhança dos anos anteriores, serão tidas em conta, apenas, as que foram originadas a partir das primeiras (EN20).



Dado que na análise, já efetuada, observámos que o consumo de combustível, por fontes móveis apresenta uma redução, relativamente ao ano anterior e tendo em conta a sua relação de proporcionalidade com a quantidade de emissões, é possível concluir, em consonância com o espelhado, na figura cima, da diminuição, destas últimas (EN19 e EN20).

Reduzimos a quantidade de emissões.



Proteção da Natureza e da Biodiversidade:

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

A missão da AdZC relaciona-a, interinsecamente, com o ambiente, dado que o seu cumprimento, origina meios hídricos mais saudáveis e equilibrados e estabelece exigências, à gestão, na aplicação de princípios de ecoeficiência e de responsabilidade ambiental. Ainda assim, os impactos provocados no ambiente não são apenas positivos, pelo que, no âmbito da implementação do sistema de gestão ambiental, a organização decidiu integrar, nas matrizes de identificação de aspetos e avaliação de impactos ambientais (IAIA), os impactos negativos, bem como as medidas a executar, para a sua minimização (EN12, EN14, EN26, SO1 e SO9).

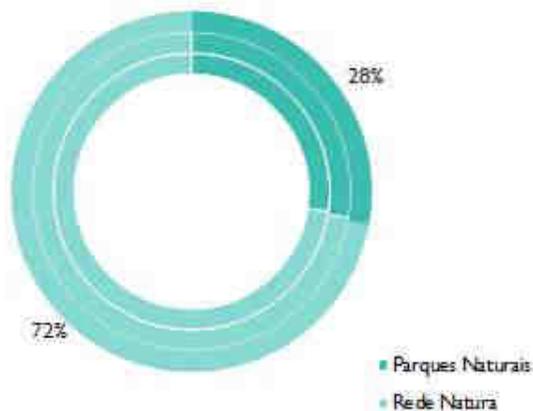
Impactes Positivos	Impactes Negativos
<ul style="list-style-type: none">• Preservação dos recursos naturais e biodiversidade;• Promoção de fontes de energia alternativas;• proteção da saúde pública;• Promoção da economia a nível local e regional;• Criação de emprego (direto e indireto);• Melhoramento do comportamento da população (educação ambiental);• melhoria das condições turísticas/lazer.	<ul style="list-style-type: none">• Captações de elevados volumes de água;• Consumo de energia;• Produção de resíduos;• Emissões (diretas e indiretas) e odores;• Obras e infraestruturas de saneamento;• Impactes na biodiversidade;• Alterações das características do meio receptor.

Quando **minimizamos os impactos ambientais** contribuímos para a **proteção dos ecossistemas e da biodiversidade**.

Tendo em conta que a área sob gestão, da AdZC, tem cerca de 6.393 km², numa **área predominantemente montanhosa e rural**, que corresponde a cerca de 7% do território nacional, é natural que algumas das infraestruturas se encontrem localizadas em território protegido, concretamente no Parque Natural da Serra da Estrela e Douro Internacional e em Rede Natura (ZEC- Malcata, Serra da Estrela, Douro Internacional, Gardunha e ZPE – Douro Internacional e Vale do Águeda e Vale do Côa), cerca de 22,6 ha um aumento de 2%, relativamente ao ano anterior (EN11).



Áreas protegidas ocupadas (ENI1) (%)



A alteração, face a 2013, é muito ténue, situação suportada no facto da organização já se encontrar em fase final de investimento. O aumento, ainda que ligeiro, ocorre ao nível quer dos Parques Naturais, quer da Rede Natura.

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

Princípios e Compromissos

Conservação e Valorização dos Recursos:

Aumentar a Ecoeficiência das Instalações.

Em 2012, a AdZC desenvolveu um plano estratégico, no âmbito do qual foram definidos, para suporte da respetiva operacionalização, vários planos de ação. Estes últimos contêm medidas, fundamentalmente ao nível da alteração dos procedimentos, no sentido da **redução do consumo de recursos**, especificamente **água, energia e materiais**. Ainda assim, é preocupação, da organização, a respetiva **reutilização**, que, num contributo inestimável para a melhoria da **ecoeficiência** das instalações, deve ser equacionada, sempre que possível.

No que diz respeito ao consumo de água, nas diversas atividades (operacionais e administrativas), foi identificada uma redução de 7%, face a 2013, que ocorreu nas instalações operacionais. Estas últimas foram responsáveis por 95%, do consumo total, tendo sido utilizada, maioritariamente, na preparação de reagentes, na lavagem de órgãos, das zonas envolventes e na rega de zonas verdes. Os 5%, remanescentes, foram consumidos na sede. Tendo em conta a informação anterior e que 90% da água consumida tem origem na rede de distribuição, a AdZC determinou que sempre que possível, as equipas de operação deverão recorrer às captações próprias, que criou, em 49 instalações, por forma a conseguir reduzir os custos **(EN8 e EN26)**.



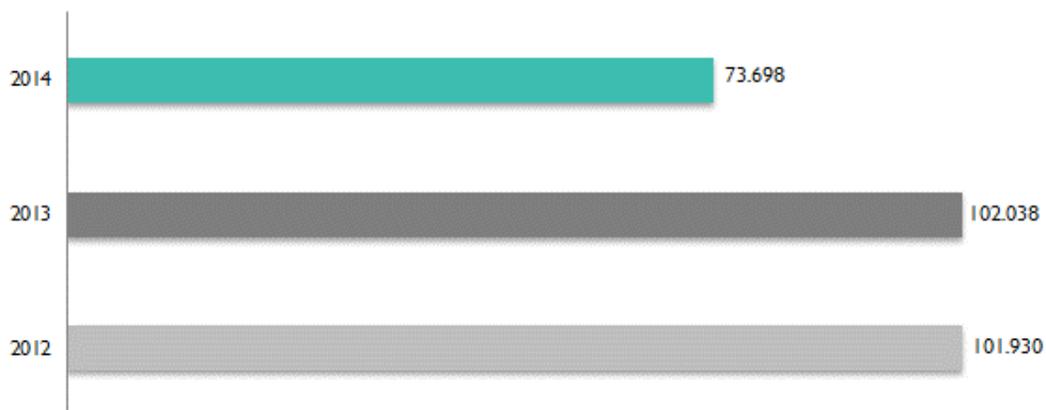
Em 2014, o consumo de água proveniente da rede de distribuição, nas instalações operacionais, foi de cerca de 8.863 m^3 ⁴, uma redução de 7%, face a 2013, que teve como contributo, para além das condições meteorológicas, que se fizeram sentir, com elevados índices de pluviosidade, a diminuição de consumo de água para consumo humano, como consequência da conjuntura económica e social que se tem sentido **(EN8)**.

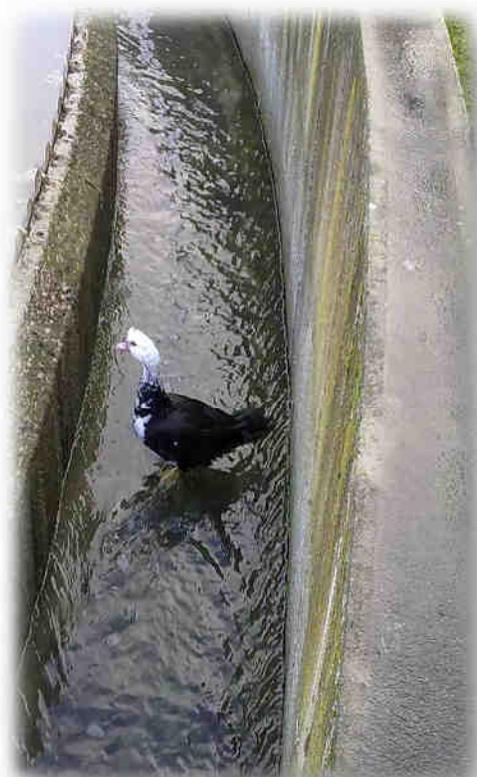
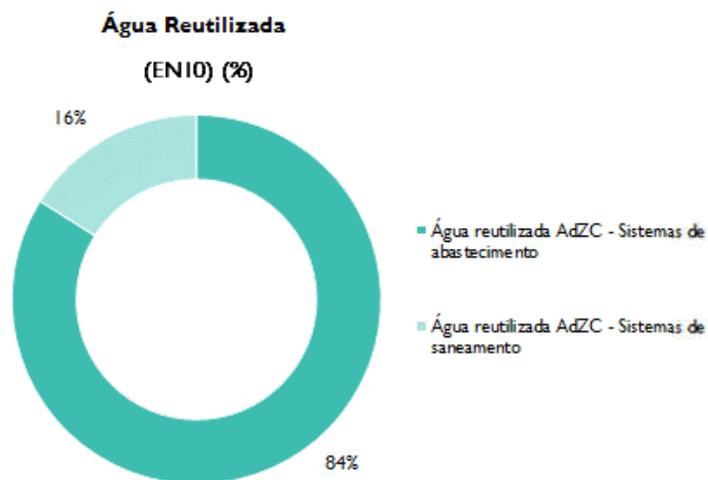
⁴ Total de água consumida em instalações exploradas diretamente pela AdZC e em regime de *outsourcing*.

Reduzimos, em 7% o consumo de água da rede, face a 2013.

Relativamente à reutilização da água, nos sistemas de abastecimento, foram contabilizados 61.859m³, valor inferior, em 4%, ao determinado, em 2013 e nos sistemas de saneamento, sob responsabilidade da AdZC e do prestador de serviços, 460m³, o restante, 11.379m³, foi vendido a entidade externa, para rega, mas em valores inferiores aos identificados, em anos anteriores, para o que contribuíram as condições atmosféricas verificadas, ao longo do ano. Globalmente a AdZC reutilizou 0,20% da água tratada nas duas atividades (EN10 e EN26).

**Água reutilizada
(EN10) (m³)**





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

Rega de espaços verdes com água tratada;

Recirculação e recuperação de sobrenadantes resultantes do tratamento de lamas (atividade de abastecimento e de saneamento);

Recirculação e recuperação de água de lavagem de filtros nos sistemas de tratamento de água para consumo humano;

Lavagem de pavimentos das instalações, equipamentos e órgãos de tratamento, com água tratada;

Autoclismos com sistemas de poupança de água através de controlo de descargas.

Boas Práticas de Poupança, Reciclagem e Reutilização de Água (EN5, EN6, EN18 e EN26)

Medidas Aplicadas em Edifícios Administrativos

- Instalação de sensores de movimento para acionar a iluminação;
- Gestão do sistema de aquecimento e ar condicionado;
- Conservar as portas fechadas e desligar a iluminação, sempre que possível;
- Aplicação de dispositivos de fecho automático das portas;
- Desligar todos os equipamentos informáticos;
- Criação de uma *pool* na sede.

Medidas Aplicadas nas Infraestruturas

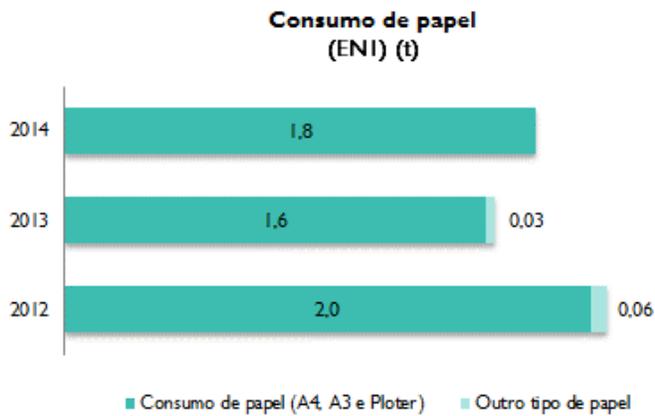
- Gestão de consumos, privilegiando o período de supervazio e vazio;
- Realização de auditorias energéticas;
- Redução da iluminação exterior;
- Implementação de sistemas de supervisão e telegestão;
- Reduzir/eliminar energia reativa;
- Execução de sistemas de drenagem preferencialmente gravítico;
-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





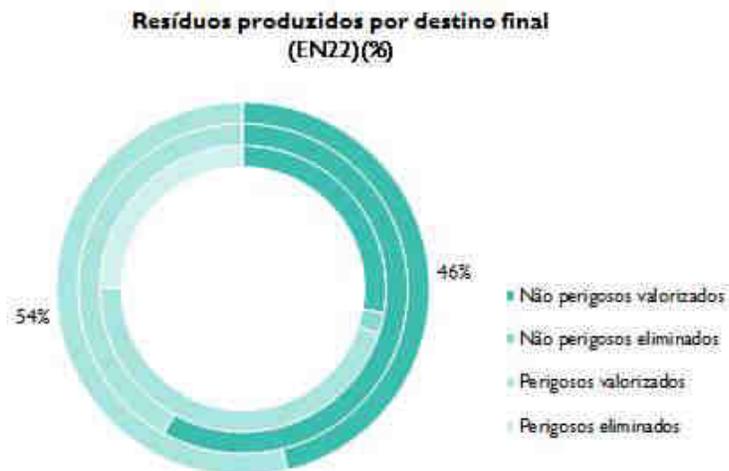
Boas-Práticas para Redução do Consumo de Consumíveis e Materiais (EN26):

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



Apesar do esforço de todos e da implementação das várias medidas descritas, o consumo de papel aumentou 10%, face a 2013 (ENI).

Para além dos resíduos de processo, já reportados, em 2014, a AdZC produziu **outro tipo de resíduos**, nomeadamente, papel e cartão, plástico, embalagens, equipamento elétrico e eletrónico, baterias, de laboratório, panos e absorventes contaminados, óleos/lubrificantes e Material ferroso. No referido ano a produção totalizou 8,0t, um aumento de 369%, face a 2013, com enquadramento na classificação de perigosos e não perigosos, com a seguinte distribuição (dados dos anos 2012 a 2014) (EN22 e EN26).



Apesar de se ter verificado um aumento significativo, em 2014, a AdZC continua empenhada na redução da quantidade de resíduos produzidos e em manter a percentagem de valorização que, no ano em análise, foi de 100% (EN22 e EN26).

Valorizámos 100% dos resíduos produzidos, em 2014.

2.2 Em Simbiose com os Acionistas

Princípios e Compromissos

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

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

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

Criar Novas Áreas de Negócio Subsidiárias e Complementares.

Estamos empenhados numa **gestão orientada pelos vetores da sustentabilidade.**

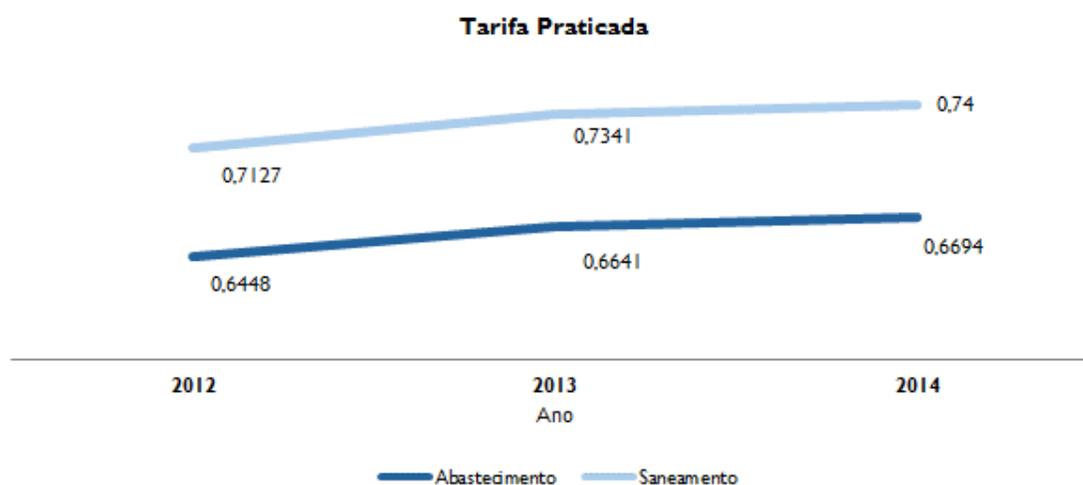


À semelhança dos anos anteriores, o ano de 2014 decorreu numa conjuntura difícil. Apesar disso, a AdZC manteve-se empenhada na implementação de medidas, orientadas pelos três vetores da sustentabilidade, que a conduzissem, simultaneamente, ao **cumprimento da missão** que lhe foi confiada, de acordo com os compromissos assumidos na **Política de Responsabilidade Empresarial**, a uma redução de custos, à materialização das orientações acionistas e à integração das expectativas dos *stakeholders*.

O compromisso de um desempenho com base no **economicamente sustentável e no socialmente responsável** obriga a um esforço, acrescido, para a organização, no sentido de encontrar o equilíbrio entre os respetivos objetivos e sustentabilidade. Estabelecer um tarifário, socialmente aceitável, é uma preocupação que tem vindo persistir, ao longo do tempo, uma vez que o valor da tarifa depende das condições específicas, da organização, concretamente dos custos associados à operação e do volume de investimento, cuja minimização exige o cumprimento, estrito, do princípio do **ambientalmente correto**, com base numa gestão eficaz de todos os recursos.

Anualmente é submetido, pela AdZC, à ERSAR o seu Orçamento e Proposta Tarifária (OPT), para aprovação.

Em 2014 as tarifas de abastecimento e saneamento aprovadas foram 0,6694€ e 0,7400€, respetivamente.



De acordo com o ponto 1.5, do presente relatório, a AdZC tem implementado vários instrumentos que possibilitam, aos colaboradores, orientar a sua conduta observando valores e princípios, em linha com a estratégia definida, num contributo, fundamental, para o **cumprimento do princípio da transparência e credibilidade**, nas vertentes financeira e operacional, que exige uma gestão rigorosa, marcada por uma **conduta íntegra** e com **valores éticos**. A respetiva materialização é obtida com recurso à divulgação, de informação sobre o seu desempenho, dentro e fora da organização, através do envio às várias entidades e/ou à publicação no *site* (SO2).

Fazemos uma gestão rigorosa orientada por valores éticos, de integridade e de transparência.

Para além do já descrito, a AdZC tem implementado outros mecanismos, cuja concretização está a cargo de entidades internas ou externas e que permitem avaliar o funcionamento do modelo de gestão, no sentido da **minimização da ocorrência de situações de corrupção**. Em 2014, à semelhança dos anos anteriores, não foi detetado nenhum incidente **(SO4)**.

Certificação legal das contas (Ernst & Young);

Aprovação do Relatório de Boas Práticas do Governo da Sociedade, pela AG;

Auditorias ao Investimento (*Holding*);

Auditoria ao Cumprimento dos Contratos de Concessão, de Fornecimento e de Recolha (*Holding*);

Avaliação da Gestão de Risco Empresarial;

Auditorias de Avaliação de Qualidade do Serviço (ERSAR);

Acompanhamento do processo de contratação pública e pagamentos a fornecedores, referentes a empreitadas alvo de apoios comunitários, pelas entidades responsáveis pela atribuição das verbas do Fundo de Coesão (POVT e IFDR);

Auditoria ao SRE (qualidade, ambiente, higiene e segurança e responsabilidade social) pela entidade certificadora (APCER) **(SO2)**;

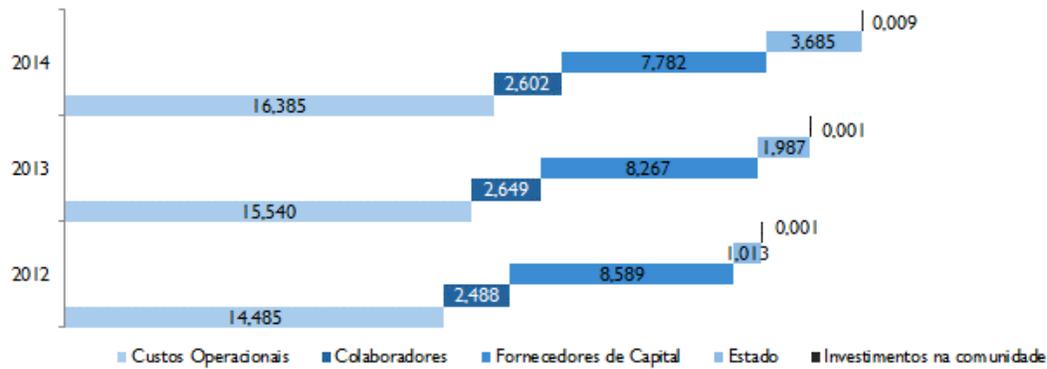
Auditoria de verificação da conformidade legal. A AdZC, inclui no seu plano de auditoria interna, pelo menos uma auditoria de verificação da conformidade legal, por uma entidade externa, por forma a garantir que a organização dá resposta a todos os requisitos legais, que lhe são aplicáveis, nas áreas da qualidade, ambiente, SHST e Responsabilidade Social (SIA) **(SO2)**;

Em 2014 a AdZC foi alvo de dez (10) inspeções, a cargo da APA e do SEPNA, para verificação do cumprimento de leis e regulamentos ambientais **(EN28)**, sem que tenha sido condenada ao pagamento de coimas ou sancionada de outra forma. Não foi alvo de nenhum outro tipo de inspeções **(SO8 e PR9)**.

Valor Económico Direto Gerado, Distribuído e Acumulado

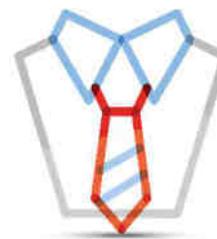
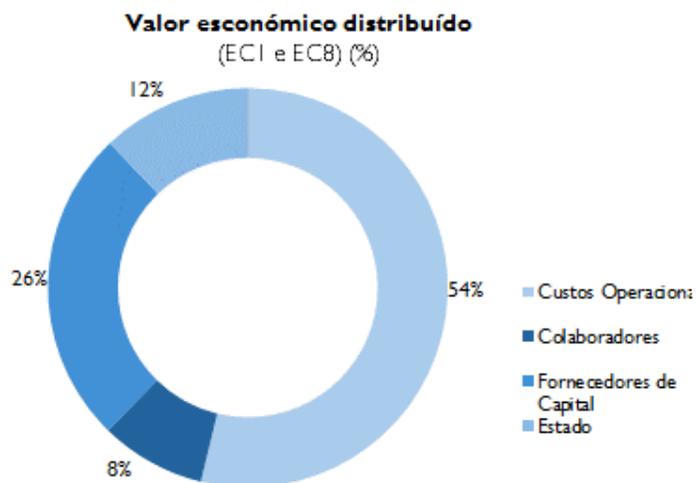
Relativamente a 2013 os valores económicos gerado e distribuído, de 2014, apresentam um aumento, sendo que o primeiro evidencia 1,3%, e o segundo 7% **(EC1 e EC8)**.

Valor Económico Distribuído (ECI e EC8)



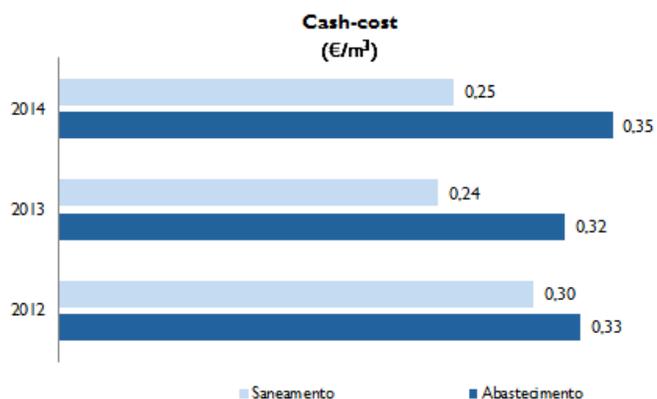
No que se refere ao valor económico distribuído, pode destacar-se, relativamente a 2013, um aumento na maioria das rubricas, verificando-se uma redução no valor referente aos colaboradores e aos fornecedores de capital. Esta última diminuiu 6%, devido à redução das taxas de juro e comissões associadas à disponibilização do financiamento BEI, consolidando a tendência verificada, nos últimos anos e a primeira apenas 2%, com ligação às alterações verificadas nos pagamentos de salários. Os aumentos confirmados nos custos operacionais, Estado e investimentos na comunidade foram, respetivamente de 5%, 86% e 780%, sendo que no caso do segundo aumento se deve ao facto de passarem a não ser considerados prejuízos de anos anteriores e, no último, à inclusão, nesta rubrica, ao invés do que foi feito, no passado, do patrocínio atribuído ao Teatro Municipal da Guarda (TMG) (ECI e EC8).





A rubrica custos operacionais mantém-se como a mais significativa, para o valor económico distribuído, sendo detentora de mais de metade do valor total. Concretamente, em 2014, apresentou uma redução ligeira, de 1%, para 54%.

O valor de *cash-cost* sofreu um incremento, para as duas atividades, sendo que para a de abastecimento a variação é mais pronunciada (9%) do que na de saneamento (4%), ao contrário do verificado no ano anterior. No entanto, o valor associado à primeira tem vindo a ser sempre superior ao identificado para a segunda.



Em 2014 a AdZC reconheceu **2.866.704€** de benefícios financeiros, provenientes de recebimentos do Fundo de Coesão e QREN (EC4).

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



Quando assumimos a preocupação com a qualidade do serviço prestado, consideramos duas situações, distintas e que são basilares, para a organização, concretamente a qualidade da água, tema que será tratado, neste relatório, no ponto referente à simbiose com a comunidade e a quantidade da água disponível. Ambos intrinsecamente ligados ao cumprimento da missão. Assim, para que tal seja possível e, especificamente ao nível do último tema, a AdZC tem vindo a gerir a capacidade de reserva, por forma a que as avarias/falhas em equipamentos, roturas em condutas e colapsos em intercetores, não sejam uma condicionante. Em 2014 a organização atingiu 107.570 m³ de capacidade de reserva, mais 0,3% (320m³), que no ano anterior e que resulta da colocação em serviço e desativação de reservatórios, sempre tendo como objetivo melhorar a qualidade do serviço prestado **(PR2)**.

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

A possibilidade, congregada no contrato de concessão, de exercer atividades complementares, às áreas *core*, permitiu, à AdZC, mediante autorização, do concedente, avançar com a microprodução de energia, a partir de fontes renováveis, uma vez que o consumo/custos de energia é uma parcela muito importante nos custos da atividade da organização (simbiose com o ambiente).

Em 2014 a produção de energia, nas 104 instalações, gerou de 36.194€ de receitas **(EC1)**, cerca de 18% menos, quando comparado com o ano anterior.

2.3 Em Simbiose com os Colaboradores

Princípios e Compromissos

Valorizar a Relação com os Colaboradores:

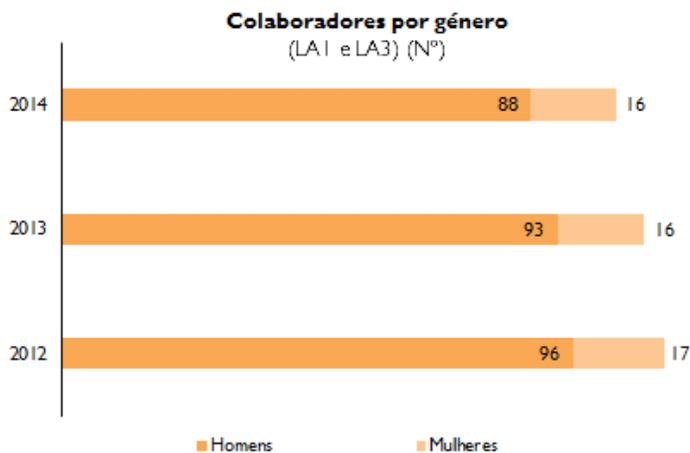
- Garantir a Igualdade de Oportunidades;
- Motivar e Reconhecer o Bom Desempenho dos Colaboradores;
- Desenvolver o Conhecimento e o Potencial dos Colaboradores Disponibilizando a Formação Necessária;
- Reduzir Riscos a que Estão Sujeitos no Ambiente de Trabalho;
- Melhorar os Canais de Comunicação Interna.

A situação económica e social que Portugal tem vivido, nos últimos anos, provocou na área de intervenção, da AdZC, uma região montanhosa, predominantemente rural e com uma **fraca densidade populacional**, o **empobrecimento do tecido empresarial**, com o consequente decréscimo nas oportunidades de emprego. Desta forma, o número, já por si reduzido, de jovens tem vindo a diminuir, uma vez que são confrontados com a necessidade de migrar. Tendo em conta esta situação a AdZC assume um papel fundamental na dinamização da economia, da região e na fixação de jovens, considerando o seu número de colaboradores e a respetiva faixa etária.

A AdZC tem um papel importante na fixação de pessoas, na região, contribuindo, de forma inegável para o desenvolvimento da economia da região.

No final de 2014 a AdZC possuía um total de 109 colaboradores, todos em regime de horário completo⁵ mas apenas 104 estavam no ativo, número que será considerado na análise apresentada, neste ponto do relatório (LAI e LAI3).

⁵ A 31 de dezembro de 2014 existiam dois (2) colaboradores com contrato suspenso, a desempenhar funções públicas, que vão ser considerados como tendo saído, da AdZC (um (1) já refletido, no ano anterior).



A saída de dois (2) colaboradores, durante o ano em análise, corresponde a um decréscimo de 2%, face a 2013 (LA2).

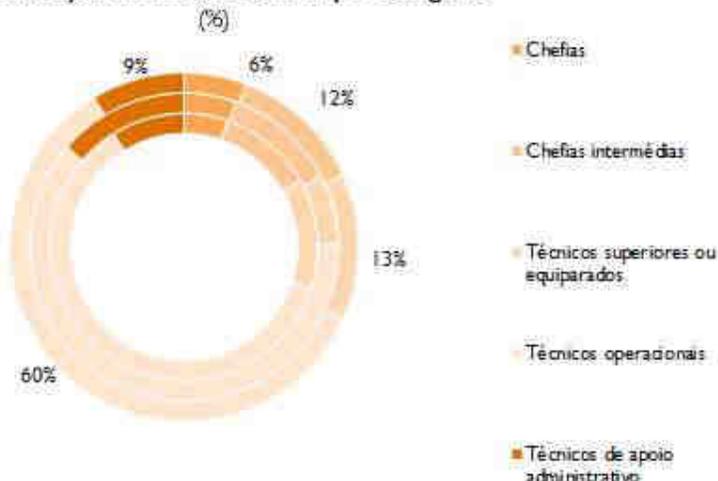
Os nossos **Recursos Humanos** são o fator crítico para a **excelência**.

Caracterização dos Recursos Humanos

A saída de colaboradores, ao longo de 2014, provocou novo agravamento na situação, já de si difícil, herdada de anos anteriores e que, associada ao facto de no LOE2014 não lhe ser permitido o recrutamento externo, potencia, cada vez mais, riscos ao nível do desempenho, das várias equipas. Apesar disso e com base nos indicadores operacionais pode dizer-se que a organização tem conseguido **excelência no serviço**, evidenciando que a organização tem, no seu **capital humano** um fator decisivo de **sucesso**. Desta forma é fundamental manter, na sua **estratégia de sustentabilidade** e considerar na sua política de responsabilidade empresarial o **investimento no capital humano**.

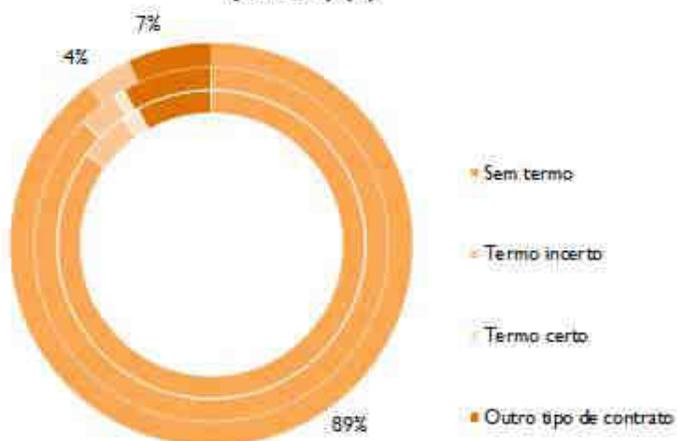
A distribuição dos colaboradores, por categoria, evidencia várias alterações, face a 2013, sendo que as mais significativas são as relativas a técnicos superiores ou equiparados, que viu o seu valor aumentar, em 6% e técnicos de apoio administrativo, que diminuiu 5%, alterações que se deveram a ajustes na atribuição das referidas categorias, aos vários colaboradores.

Caraterização dos colaboradores por categoria (%)



Na promoção da **fixação de pessoas**, nomeadamente, jovens, na sua área de intervenção, a AdZC dá um contributo inequívoco quando estabelece, com os seus colaboradores, um elevado nível de contratos sem termo, que, em 2014, aumentaram, face ao ano anterior, para um nível de 89%. Esta situação contribui, também, para que 72% dos colaboradores permaneçam há mais de onze (11) anos, na organização, formando uma equipa estável e altamente competente, com a garantia de um magnífico desempenho, no cumprimento da sua missão. Em face do já referido, é fundamental mencionar a juventude da equipa, uma vez que 79%, dos colaboradores, menos 1% que em 2013, possuem entre 26 e 45 anos.

Vínculo Contratual (GRI LA1) (%)



A AdZC desenvolve atividade nas áreas do abastecimento de água para consumo humano e do saneamento, sendo que a gestão de inúmeros sistemas obriga a manter, permanentemente, colaboradores no terreno. Essas equipas são, fundamentalmente, constituídas por elementos pertencentes à categoria profissional de técnicos operacionais que é a mais representada, concretamente, com 57%, dos colaboradores, valor inferior, em 4%, ao ano de 2013. Devido às características das funções desempenhadas, esta categoria, comporta, apenas, colaboradores do género masculino, enquanto as restantes têm colaboradores de ambos os géneros.

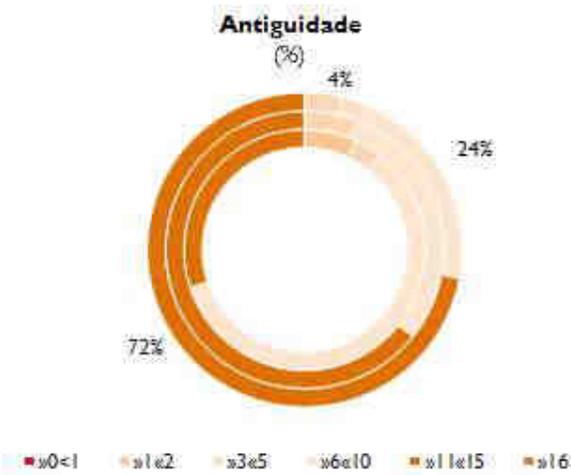
Categorias funcionais por género
(LA13) (%)



56% e 64% dos **Técnicos de apoio administrativo** e **Técnicos superiores ou equiparados**, respetivamente **são mulheres**.

Categorias profissionais por faixa etária
(LA13) (Nº)





Apostamos num **ambiente de trabalho saudável e competitivo**, sustentado na **igualdade de oportunidades**, fundamental para a **melhoria da eficiência** da AdZC.

O número de colaboradores, da AdZC, com enquadramento nos fatores de diversidade passou para 1,0%, especificamente na categoria, portadores de deficiência, que materializa o princípio da igualdade de oportunidades (LA13).

Dentro do mesmo princípio, a AdZC, aderiu ao Código de Conduta Empresas e VIH, promovido pela plataforma laboral contra a sida, estabelecendo o compromisso da respetiva aplicação, em todas as suas atividades (LA8).



Ainda, na mesma linha e como princípios orientadores da gestão, estabeleceu, na sua Política de Responsabilidade Empresarial, a proibição de qualquer tipo de discriminação, nomeadamente na contratação, remuneração, acesso a formação, promoção e encerramento de contrato ou reforma, bem com práticas abusivas, recurso a trabalho forçado e a trabalho infantil.

Opõe-se, terminantemente, a que crianças e trabalhadores jovens sejam expostos a situações perigosas, inseguras ou insalubres, tendo desenvolvido procedimentos de atuação, a aplicar, em caso de trabalho infantil, discriminação, sob qualquer forma e, ainda, trabalho ilegal, na totalidade das suas atividades (HR6 e HR7).

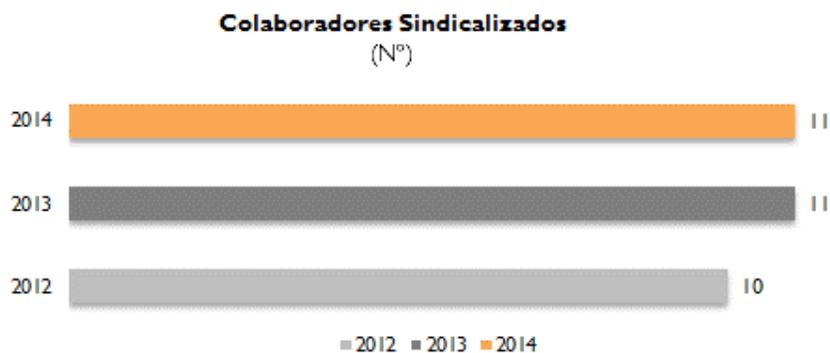
As políticas que subscrevemos não permitem qualquer tipo de discriminação.

Em 2014, não foi identificado nenhum caso de discriminação, ou de qualquer outro, pelo que não foi dado a qualquer dos procedimentos, mencionados acima (HR4).



Em 2014, manteve-se o mesmo número de sindicalizados, de 2013, sendo que passaram a perfazer 11%, do total de colaboradores. O STAL (Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local), permanece com os valores do ano anterior, concentrando 91% do total de sindicalizados e o SITE (Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras, Energia e Actividades do Ambiente) os restantes 9%. A AdZC evidencia, desta forma, o respeito pela **liberdade de associação** dos colaboradores.

Nenhum dos colaboradores da AdZC se encontra abrangido por acordo de negociação coletiva (LA4 e HR5).

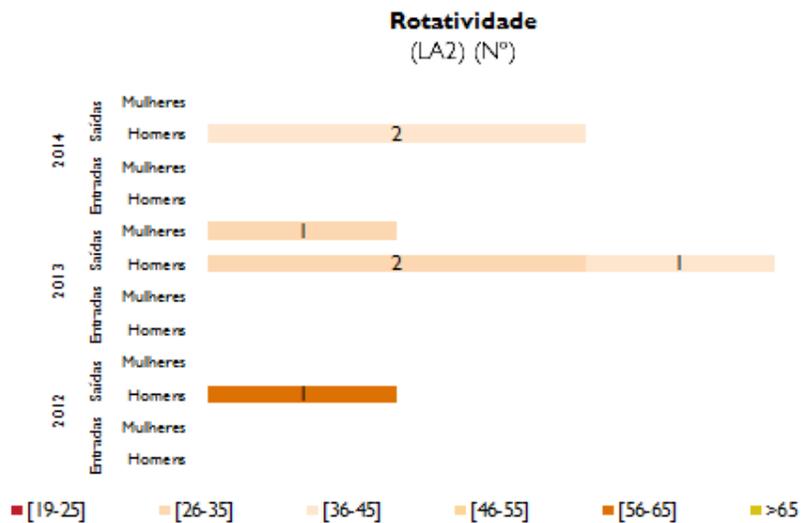


Apesar de estar vedado às empresas do grupo AdP, a contratação de pessoas externas ao mesmo, as suas empresas podem recorrer a **recrutamento interno**, através da Direção de Recursos Humanos Corporativos (DRHC) que verifica a existência, noutras empresas do Grupo, de recursos humanos, adequados às necessidades da organização e que estejam disponíveis para a mudança, num contributo importante para a **otimização da gestão do capital humano**. Assim, a mobilidade interna potenciada na política de emprego da AdP, permite, aos colaboradores, a partilha de experiências, a aquisição de novas competências e, nalguns casos a restituição de equilíbrio na vida pessoal. Tendo em conta a dimensão do Grupo, em termos de colaboradores, de áreas abrangidas (praticamente todo o território nacional) e de atividades desenvolvidas, trata-se de uma situação francamente positiva e que promove, simultaneamente, a evolução profissional e o desenvolvimento pessoal, aumentando a sua motivação e potenciando uma situação *win-win* (para o colaborador e para a empresa).

Apostamos na **motivação dos nossos colaboradores. Proporcionamos **evolução profissional** e **desenvolvimento pessoal**, resultando numa situação **win-win**.**



Em 2014 ocorreu, pela primeira vez, uma situação de **mobilidade interna temporária**, com um colaborador que se deslocou, para Angola, através da AdP Internacional, por um período de três (3) meses. Não existiu nenhum processo definitivo.



Ainda que nos últimos anos não tenha sido possível o recrutamento externo, ele está previsto sempre e quando o interno não dê resposta, às necessidades, da organização. Nestes casos e, por forma a **promover o emprego local** e a consequente fixação de pessoas, numa área com fraca densidade populacional e com índice de envelhecimento muito pronunciado, a AdZC, recruta, sempre que possível e **cumprindo a política interna de emprego**, colaboradores na sua área de intervenção. Desta forma contribui, também, para o atingimento da meta, estabelecida no QREN, de garantia de coesão social, através do aumento de emprego e o reforço da empregabilidade (EC7).



Emprego não discriminatório	Garantir , no processo de seleção, igualdade de oportunidades a todos os candidatos.
Privilegiar a seleção de jovens	Dar primazia à contratação de jovens para observar o seu potencial de mudança, através de recrutamento de quadros técnicos, diretamente nos estabelecimentos de ensino superior e escolas profissionais, mediante realização de protocolos.
Atração de talentos	Criação de condições para proceder à atração e retenção de profissionais de elevado potencial, uma vez que o Grupo pretende que os melhores se mantenham nas sua empresas.
Não excluir familiares	O vínculo familiar do candidato não deve influenciar o processo de seleção, por forma a garantir igualdade de oportunidades.
Emprego local (ECT)	Potenciar o emprego local , estabelcendo critérios de preferência regional nos processos de seleção das várias empresas do Grupo.
Privilegiar a mobilidade interna	Priorizar o recrutamento entre recursos, existentes no Grupo, que sejam adequados à exigência da função específica. Esta estratégia pode ser encarada como uma forma de potenciar e apoiar o crescimento profissional dos nossos colaboradores, bem como aumentar o seu bem-estar. Além disso permite reduzir hiatos de competências.



Ao nível da população mais jovem, a AdZC faculta estágios, em diversas áreas, proporcionando, aos intervenientes, o contacto com a realidade laboral e a vivência de experiências que contribuam, de forma significativa, para a sua formação académica e pessoal, tema abordado no ponto sobre a simbiose com a comunidade, deste relatório (LAI).

Promovemos o contacto com a realidade laboral, bem como a melhoria do desempenho através da disponibilização de estágios, em diferentes áreas de formação.

A fim de garantir todas as questões, já referidas, sobre exposição a situações perigosas, inseguras ou insalubres, cada estágio é avaliado, internamente, por forma a analisar todas as tarefas e afiançar que apenas são efetuadas, pelo estagiário, as classificadas como de baixo risco.

De acordo com o referido, no anterior relatório de sustentabilidade, estava prevista, durante o ano de 2014, a conclusão do processo de agregação, em curso, o que não se concretizou. Pelo exposto não foi promovida a eleição do representante dos trabalhadores para

a responsabilidade social e para a segurança e saúde no trabalho, ainda que tenham sido efetuada sensibilização, para o tema, no âmbito da consulta e informação aos trabalhadores (novembro e dezembro de 2014) (LA6 e HR5).



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

Os benefícios concedidos aos colaboradores, da AdZC, durante o ano de 2014 foram (EC3):

Seguro de saúde para o colaborador (no caso do vínculo contratual ser contrato sem termo, extensível ao agregado familiar);

A administração atribuiu um cabaz de Natal, a cada colaborador;

A administração promoveu um jantar de Natal para todos os colaboradores.

Desempenho dos Colaboradores

No sentido de conseguir alinhar estratégias e garantir as necessidades das diversas organizações, o grupo AdP, tem, em vigor, um processo de **avaliação de desempenho**, aplicado anualmente, à totalidade dos seus colaboradores. A análise dos resultados

permite, à organização, **ir ao encontro das expectativas** de cada um dos colaboradores, por forma a motivá-los e a garantir o **desenvolvimento de competências** adequadas, à sua função, num contributo substancial para o sucesso.

Avaliação de Desempenho dos Colaboradores



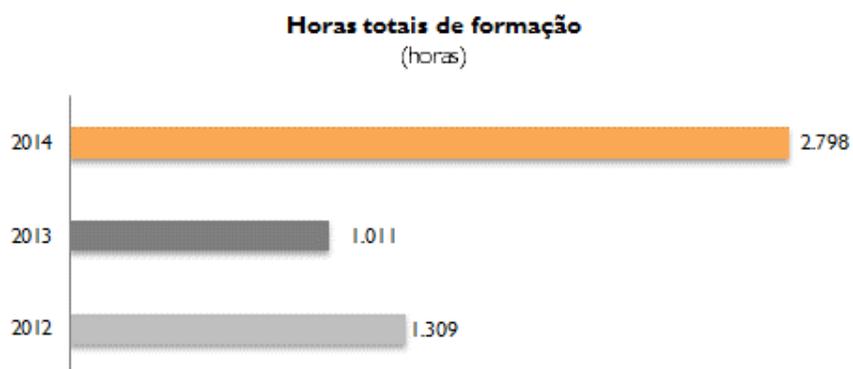
A avaliação de desempenho, relativa ao ano de 2014, foi aplicada à totalidade dos colaboradores, uma vez que todos satisfaziam os requisitos, para a respetiva aplicação. São uma exceção os órgãos de gestão, dado que a avaliação é realizada, diretamente, pela AdP, com recurso ao estabelecimento de objetivos de gestão (LA12).

O processo de avaliação de desempenho exige a definição de objetivos adequados, à função de cada colaborador, pelo que é fundamental que estes, para além da motivação, possuam as qualificações necessárias para o desempenho das suas funções, de forma eficiente e eficaz. Assim, por forma a cumprir os objetivos subjacentes à avaliação de desempenho e no decorrer do referido processo, é elaborado um Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP), onde são registadas as áreas de progressão, de cada colaborador, no sentido de uma melhoria significativa da sua *performance*, quer ao nível das funções já atribuídas, quer de outras, que proporcionem novas exigências e /ou responsabilidades.

De salientar que o que é definido no PDP é refletido no plano anual de formação que, para além dessas, prevê outras ações, de carácter estratégico e transversal, no sentido do desenvolvimento organizacional.

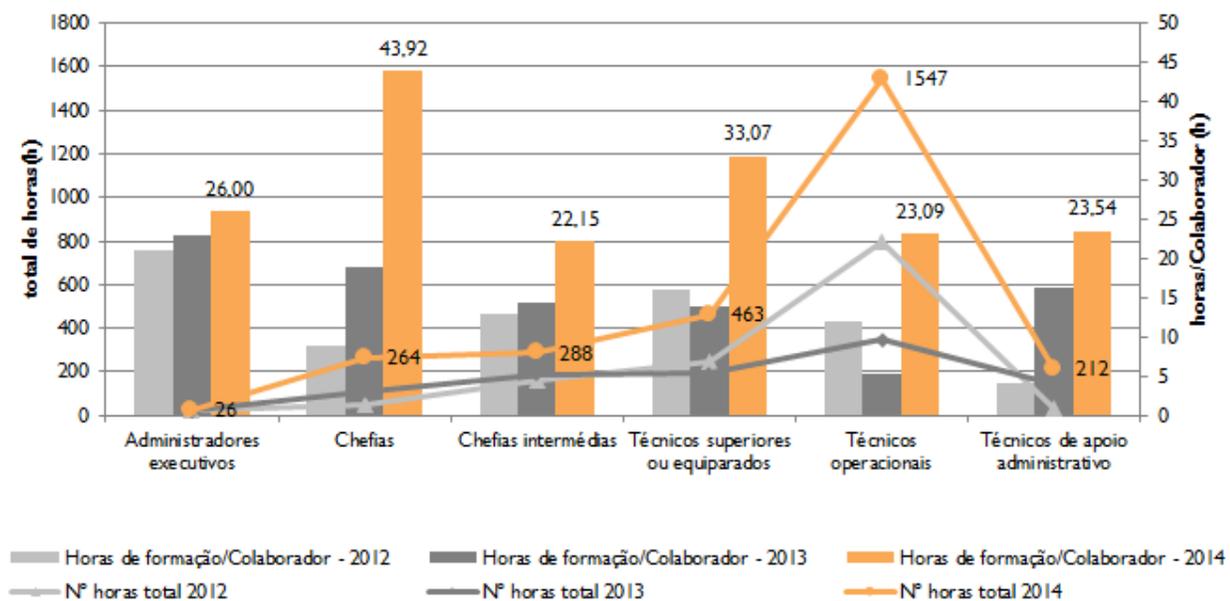
Para que cada colaborador **progrida** na sua carreira e melhore o seu **desempenho** a AdZC aposta na **formação** quer o nível das **funções** que desempenham, quer de outras que proporcionem **novas exigências e/ou responsabilidades**.

Em 2014 o plano de formação, em vigor, era um Plano bianual aprovado, no ano anterior. Foram concretizadas 2.798h, um aumento de 177%, face a 2013⁶. Ainda assim, nos dois anos, não foi possível cumprir o previsto, no referido plano de formação, dado que apenas foram executadas cerca de 50% das horas. Esta situação está associada às limitações impostas pela LOE, às empresas pertencentes ao Setor Empresarial do Estado, ao nível dos gastos, de uma forma geral e concretamente, em deslocações e estadas.



⁶ Valores que incluem o número de horas de formação respeitantes aos colaboradores com contrato suspenso.

Horas de formação total e por colaborador e por categoria profissional (LA10) (horas)



Sobre este tema, a AdZC, tem uma política específica, nomeadamente o recurso, sempre que possível, a formadores internos, para realização das ações de formação, uma vez que, conhecem, profundamente, a organização, ao nível das infraestruturas e dos seus recursos humanos. Assim, conseguir adequar os vários temas à realidade, da AdZC e às necessidades dos formandos é uma mais-valia o que potencia melhores resultados e a minimização dos efeitos das limitações impostas pela LOE.



Áreas de formação da AdZC, em 2014:

Contabilidade e Fiscalidade;
Engenharia;
Geotecnia;
Gestão e Administração;
Higiene e Segurança no Trabalho;
Primeiros Socorros;
Proteção Ambiental;
Espaços Confinados;
Condução de Empilhadores;
Divulgação dos Resultados da Avaliação de Riscos Ambientais no Trabalho;
Sociais e Comportamentais.

Tendo como referenciais a OHSAS 18001/NP4397 e a SA8000, a AdZC certificou, respetivamente, em 2009, o seu sistema de gestão de saúde, higiene e segurança no trabalho e em 2011, o sistema de gestão de responsabilidade social.

Desta forma, a AdZC, reconhece que um **ambiente de trabalho seguro** proporciona, um bom ambiente de trabalho num contributo decisivo para o combate à sinistralidade, o aumento da produtividade e para a melhoria das relações humanas. Assim, estabelece compromissos para com a **minimização dos riscos** associados às atividades, da organização e da sua **cadeia de valor**, o planeamento da prevenção e resposta a emergências, a verificação, sistemática, da conformidade legal e renova o, já existente, associado à certificação, noutros referenciais, para com a **melhoria contínua**.

De salientar que a AdZC recorre a uma prestação de serviços, por uma empresa devidamente autorizada pela ACT, para organizar esta área, com dois técnicos superiores de SHST e um médico do trabalho, externos à empresa.

Na sequência das diferentes avaliações, que têm vindo a ser realizadas, especificamente, no âmbito da medicina no trabalho, concluiu-se não existirem doenças profissionais. Desta forma, a preocupação, da organização, continua a recair no combate à sinistralidade. Em 2014 o número de acidentes aumentou, de um (1) para onze (11), indiciando que a redução conseguida, em anos anteriores, não foi sustentada, pelo que deverá manter-se exigência da aplicação de medidas corretivas e preventivas, resultantes da análise de causas das situações ocorridas, por forma a conseguir uma diminuição, sustentada, do número de acidentes. Nesse sentido, está proposto o desenvolvimento de uma campanha de sensibilização denominada, "Mais Participação, Menos Acidentes".

Tendo em conta que o exercício de funções, de um número elevado de colaboradores exige deslocações diárias, na área da concessão, a AdZC faz uma avaliação específica do número de acidentes de viação. Assim, do número de acidentes, supracitado, apenas um (1) foi de viação.

Neste contexto e, por forma a compreender os resultados, é importante ter em conta as circunstâncias vividas, nos últimos anos, a nível nacional e no setor, uma vez que o aumento da pressão no trabalho, a insegurança quanto ao emprego e a redução do investimento, que se reflete nas políticas de prevenção e na forma como os colaboradores encaram o desempenho das suas funções, contribuem para uma maior incidência dos riscos profissionais e dos acidentes de trabalho.

Desta forma, tendo em conta a relevância da temática dos riscos psicossociais, como fator condicionante do trabalho, a administração, da AdZC, decidiu, no início de 2014, recorrer, novamente, ao questionário para avaliação dos riscos psicossociais na AdZC, já aplicado, em 2011 por forma a possibilitar, para além da comparação, direta, com os resultados anteriores, o tratamento estatístico dos resultados e a elaboração de uma Matriz de Incidência dos Fatores Psicossociais, na organização.

Índices de Segurança no Trabalho (LA7)	Ano
	2014
Taxa de Frequência	59,0
Taxa de Doenças Profissionais	0,0
Taxa de Gravidade	613,0
Taxa de Absentismo (%)	3,1
Número de Óbitos	0,0

No ano de 2014, o Plano de Prevenção e Resposta a Emergências (PPRE), onde são identificados os cenários associados às atividades, da AdZC, que exigem, em caso de ocorrência, procedimentos específicos, foi alvo de revisão. As alterações foram comunicadas aos colaboradores, envolvidos, através de ações de formação.



Neste contexto e por forma a avaliar, para além da aquisição dos conceitos, a capacidade de resposta, ao nível dos procedimentos e dos meios materiais, disponíveis, na organização, esta planifica, com periodicidade anual, diversos simulacros/exercícios, integrados nos cenários pré-definidos, no PPRE, com o intuito de sensibilizar e promover atuações adequadas e seguras.



Em 2014 foram realizados seis (6) exercícios/simulacros para o mesmo número de cenários de emergência (CE), menos um (1) que o ano anterior. Um (1) foi realizado na sede da AdZC, quatro (4) em instalações associadas á atividade de abastecimento de água e um (1) à atividade de saneamento, de acordo com o apresentado, de seguida.

Sede AdZC – CE10 Incêndio;

ETA da Capinha – CE10/CE14 -Incêndio que provoca falta de água;

Reservatório do Cró (COP NN – Pinhel) – CE15- Alteração da qualidade da água;

ETA do Sabugal – CE08/CE10 Incêndio em PT, com derrame de óleos;

ETA do Caldeirão – CE06/CE10- Incêndio com derrame de reagentes;

ETAR de Valhelhas – CE07/CE10 - Vítima por choque elétrico com deflagração de incêndio.

Na atividade da AdZC, no que se refere aos **riscos profissionais** no trabalho, concretamente os riscos ambientais capazes de causar dano à saúde e integridade física do colaborador, devido à sua natureza, concentração, intensidade, suscetibilidade e tempo de exposição.

Riscos Profissionais

Físicos, gerados por máquinas, equipamentos e condições do local de trabalho;

Químicos, com origem em substâncias químicas;

Biológicos, risco potencial inerente à atividade de tratamento de águas residuais;

Ergonómicos, ligados a posturas de trabalho, corretas;

Psicossociais, associados ao bem-estar físico e psíquico.



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

Avaliação da Exposição ao Ruído Ocupacional;

Criação de Folhetos Informativos;

Comemoração do Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho;

Aplicação do Questionário de diagnóstico no âmbito do Sistema de Gestão SHST;

Identificação dos Perigos e Apreciação do Riscos - Aplicação prática da metodologia nas infraestruturas;

Participação e consulta dos trabalhadores;

Aplicação do questionário de Avaliação dos Riscos Psicossociais (o mesmo questionário aplicado em 2011);

No dia 28 de abril, à semelhança dos anos anteriores, foi comemorado o **Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho**, inserido no âmbito das comemorações do respetivo Dia Mundial, promovidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). “**A Segurança e a Saúde na Utilização de Produtos Químicos no Trabalho**” foi o tema escolhido, evidenciando a problemática dos riscos profissionais, associados aos produtos químicos e sobre o qual foi elaborado um folheto informativo, que foi distribuído por todos os colaboradores.



Os produtos químicos são utilizados, permanentemente, no desenvolvimento das atividades, da AdZC, o que não implica que seja contraída, pelos colaboradores, alguma doença, a curto, médio ou longo prazo, o que está dependente das condições de determinadas variáveis, concretamente das características do produto químico, da forma como é utilizado, bem como das medidas preventivas implementadas, situação que está a ser tida em conta, pela organização.

Como **prevenir** é construir o **futuro**, investimos, permanentemente, na **melhoria das condições de segurança e saúde no trabalho**.

Em 2014, à semelhança dos anos anteriores, foram publicados Folhetos Informativos sobre questões de segurança. Foram emitidos 9 (nove).



Folhetos Informativos 2014

Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho

Divulgação do tema da celebração do Dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho. Em 2014 foi

“ A segurança e a Saúde na utilização de produtos químicos no trabalho”;

Reatores Fechados Ultra Violeta (UV)

Perigos associados às lâmpadas/mangas dos sistemas UV, em reatores fechados;

Trabalhos de Desmatação

Perigos/EPI associados aos trabalhos de desmatação;

Picadas de Insetos e Carraças

Primeiros Socorros em caso de picadas de insetos ou mordedura de carraça;

Repelentes de insetos

Indicações e recomendações para utilização do produto;

Vespa velutina

Características e perigos da Vespa velutina;

Doença por vírus Ébola

Divulgação da doença Ébola;

Legionella

Divulgação da doença Legionella;

Separação de Resíduos

Sensibilização para as principais tipologias de separação de resíduos.



No sentido do cumprimento do objetivo, da organização, de aumentar a sua eficiência, a AdZC aposta na melhoria do desempenho de cada colaborador, num contributo indubitável para a redução do número de acidentes, pelo que continua empenhada na melhoria das competências, de todos, com recurso à formação em SHST ou outras que se revelem adequadas.

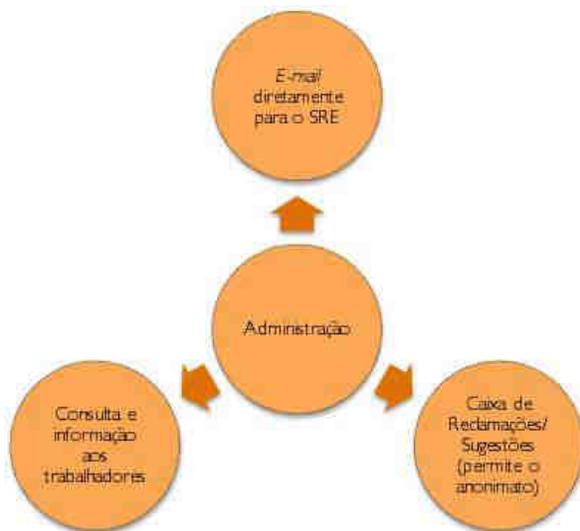
Objetivamos dotar os colaboradores de **mais e melhores competências**, a fim de **incrementar o seu desempenho**.

Comunicação Interna

Numa organização onde a dispersão dos colaboradores, por cerca de 7% do território de Portugal Continental, é uma realidade, o **acesso à informação**, por parte de cada um, exige uma atenção especial, da administração. Assim, a AdZC, tem vindo a empenhar-se na procura de um processo, de **comunicação interna**, cada vez mais **eficaz e eficiente**, nomeadamente, que garanta, a todos, independentemente da localização do posto de trabalho, o acesso à informação, em tempo útil. Desta forma, ainda que se mantenham outras formas (ver figura), o recurso ao correio eletrónico tem vindo a revelar-se preferencial, sendo que a organização se mantém alerta, no sentido da tomada de medidas de melhoria, que permitam suprimir as dificuldades, evidenciadas.



No sentido de receber, com a maior celeridade, *inputs* sobre situações críticas, bem como permitir, a cada colaborador, expor a sua opinião, a AdZC estabeleceu mecanismos de registo e controlo de resposta, por forma a ir ao encontro das expectativas dos seus colaboradores e promover a agilização da resolução das diferentes questões, num contributo importante para o cumprimento do compromisso de melhoria contínua, constante da sua Política de Responsabilidade Empresarial.



No que se refere ao *outsourcing* a via mais utilizada, também, é o correio eletrónico, ainda que, para que seja conseguida uma maior eficiência no acompanhamento, de todo o trabalho, são realizadas reuniões, periódicas com a presença de todos os responsáveis.

A opinião dos colaboradores é fundamental para a melhoria contínua do desempenho da organização.

Neste ponto cabe, ainda, reforçar a existência da Comissão de Conduta e Ética, do grupo AdP, bem como o instrumento de comunicação desenvolvido para que todos possam participar situações que se prendam com o âmbito da sua atividade

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

Site institucional (www.adp.pt);

Newsletter/Boletim informativo (do Grupo e de empresas participadas);

(enviada via correio eletrónico e disponível no *site*);

Portal da Engenharia;

(partilha de informação entre empresas cuja atividade é o abastecimento de água e saneamento de águas residuais);

Reuniões;

Lync – Mecanismo de mensagens instantâneas e serviço de *live meeting* (contacto simples

2.4 Em Simbiose com a Comunidade

A AdZC desenvolve uma atividade, designada, em “Alta”, cujos clientes são os municípios e uma empresa congénere. Ainda assim, a obrigatoriedade de um **serviço contínuo**, com **elevado padrão de qualidade**, a **tarifas socialmente aceitáveis** para cumprimento da sua missão, exige um **relacionamento**, muito próximo, com a **comunidade envolvente**, que é reforçado pelo facto da organização ser um veículo de prossecução de políticas públicas e objetivos nacionais, no domínio do ambiente. Desta forma, com recurso à inovação, progresso tecnológico, educação e sensibilização ambiental, contribui, de forma inegável, para o **desenvolvimento regional**, não só em termos ambientais, mas também nos restantes vetores da sustentabilidade.

Princípios e Compromissos

Qualidade de Serviço:

-
- Alargar e Criar Parcerias com os Municípios e Outras Entidades;
 - Aumentar o Nível de Cobertura e Atendimento;
 - Aumentar a Qualidade e Fiabilidade do Serviço Prestado.

Cumprir a **missão** que nos foi confiada **exige** um **relacionamento** estreito com a **comunidade**.

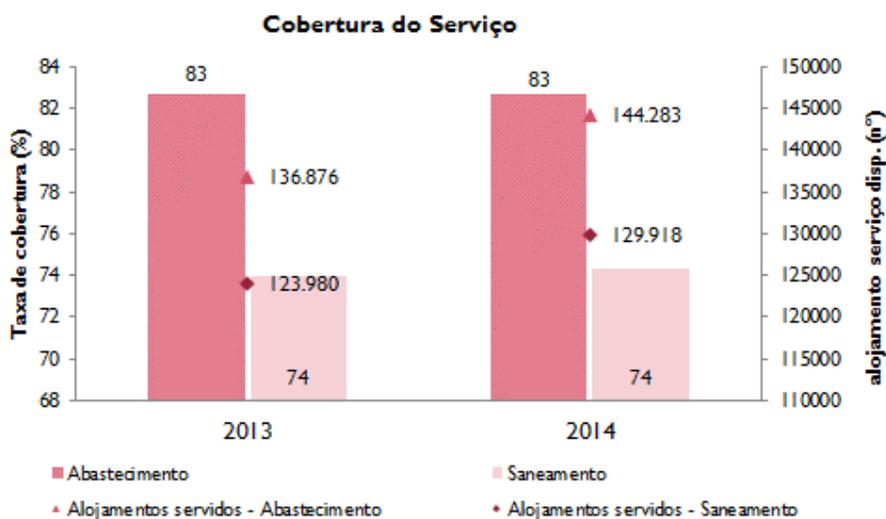


Em 2014 os valores da taxa de cobertura⁷ mantiveram-se, face a 2013, para ambas as atividades, em resultado de já ter sido realizado praticamente a totalidade do investimento previsto, no Contrato de Concessão. Assim, iniciaram funcionamento, 3 novas ETAR e respetivos pontos de recolha, sistemas elevatórios e emissários, na atividade de saneamento e estreamos 5 novos pontos de entrega, na

⁷ Os valores da taxa de cobertura são calculados tendo em conta os alojamentos existentes e servidos na área abrangida pelos pontos de entrega e de recolha da AdZC, sendo que os valores efetivos dependem da existência, ou não, de ligação na rede em baixa. No relatório relativo a 2013 o valor da população estava errado, sendo que o apresentado já se apresenta devidamente corrigido. No presente relatório são apresentados apenas os valores referentes a 2013 e 2014, devido à atualização com dados referentes aos Censos 2011.

atividade de abastecimento. Estes valores contribuem para o aumento, quer do número de alojamentos, quer em termos de população servida, no entanto, o valor envolvido, relativamente aos primeiros não implicam uma alteração do valor da taxa de cobertura (SOI).

O nosso trabalho implica a melhoria da qualidade de vida da comunidade envolvente.



Fiabilidade e Qualidade do Serviço

A prestação de um serviço, contínuo, exige um sistema com uma capacidade de reserva, suficiente, para garantir o abastecimento, sem interrupções, mesmo em situações de paragem, nomeadamente, avaria/manutenção das infraestruturas e equipamentos, evitando incómodos para os consumidores finais. Nas condições de aumento da capacidade de reserva, que em 2014 ocorreu, na AdZC, passando para 2,2 dias, é importante garantir, simultaneamente, a qualidade do produto.

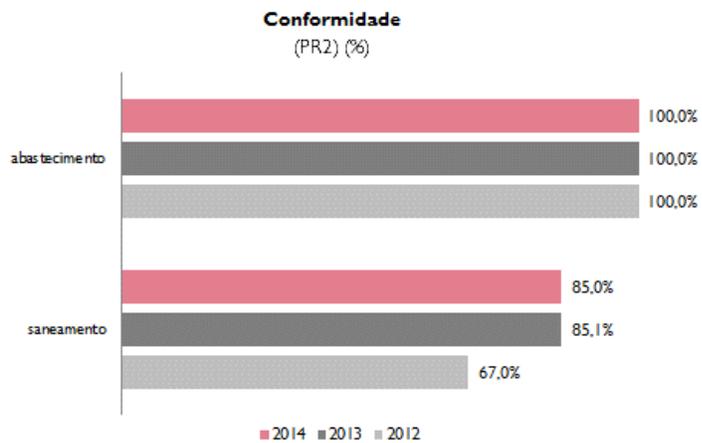


Esta última responde a outra exigência, da missão que lhe foi confiada e para que seja alcançada é essencial a implementação de vários mecanismos, assentes em bases cada vez mais sólidas, para monitorização e controlo do produto, por forma a que sejam atingidos resultados, sustentados e que permitam garantir, à comunidade, um serviço de excelência (EC8, SO1, PR1 e PR2).

Em 2014 a ERSAR voltou a atribuir-lhe o **Selo de Qualidade Exemplar da Água para Consumo Humano**, em consequência dos resultados obtidos para a qualidade da água para consumo humano, na última avaliação dos indicadores da qualidade do serviço. Foi, também, nomeada para a disputa anual dos "Prémio de Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos 2014", nesse mesmo tema. Confirmando um desempenho direcionado para a melhoria contínua foi distinguida, pela primeira vez, com o **Selo de Qualidade de Serviço de Abastecimento Público de Água**.



Pelo exposto, não foi reportado nenhum incumprimento à entidade reguladora (ERSAR), às entidades gestoras da rede em baixa, nem à autoridade de saúde (PR2).



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

A AdZC foi, ainda, nomeada para a disputa anual dos “Prêmios de Qualidade de Serviço em Águas e Resíduos 2014”.



Abastecimento

- Plano de Controlo de Qualidade da Água (PCQA)- aprovado pela ERSAR
- Plano de Controlo de Qualidade Interno (PCQI) (controlo realizado em função das características do sistema);
- Medição, em contínuo, de parâmetros de processo (caudal, pressão, níveis, parâmetros de controlo de processo);
- Telegestão;
- Videovigilância em algumas instalações;
- Controlo de perdas;
- Implementação de software de gestão da manutenção (AQUAMAN);

Saneamento

- Plano de Controlo de Qualidade da Água Residual (PCQAR);
- Controlo do maio receptorde acordo com a licença de descarga;
- Controlo de processo;
- Monitorização das infraestruturas em outsourcing;
- Videovigilância em algumas instalações;
- Implementação de software de gestão da manutenção;
- Monitorização de fontes de emissão de odores.

Apostamos em novos **mecanismos de controlo**, no sentido de atingir **metas** mais **ambiciosas** e de forma mais **eficiente**.



Relativamente à atividade de saneamento, no ano em análise, foi obtido para cumprimento da qualidade de água residual, um valor em linha com o apresentado, no ano anterior, evidenciando a consolidação do funcionamento dos sistemas. Este resultado está diretamente relacionado com o enorme esforço de implementação de controlo/monitorização do desempenho dos sistemas de tratamento, por forma a evitar a inibição do normal funcionamento da infraestrutura, com diminuição da eficácia da remoção dos poluentes, durante períodos de tempo mais ou menos longos, uma vez que algumas continuam a ser alvo de descargas de efluente, não controladas, com características não domésticas, isto é, sem conhecimento da AdZC e que a ETAR não está preparada para receber, apesar de ter sido implementado o **Regulamento Interno das Condições de Afluência de Águas Residuais às Infraestruturas de Saneamento nos Sistemas Multimunicipais (PR2)**.

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

O cálculo do nível de qualidade do efluente descarregado, advém dos resultados obtidos, para cada instalação, no cumprimento do autocontrolo imposto na Licença de Utilização dos Recursos Hídricos para Descarga de Águas Residuais, que exige, numa periodicidade aí estabelecida, o envio, à APA, dos boletins, emitidos pelo laboratório. Nalguns casos, para além do controlo da qualidade do efluente descarregado, é requerido o acompanhamento da qualidade do meio hídrico recetor.

Consolidámos o nível de tratamento nos sistemas de águas residuais.

Apesar dos problemas descritos, objetivamos níveis de cumprimento, cada vez mais próximos, de 100%. Assim, é necessário incrementar, consideravelmente, o nível de controlo, por forma a aumentar a eficácia na deteção das situações que provocam os incumprimentos, bem como identificar responsáveis, o que poderá ser feito com recurso à implementação de um Regulamento de Exploração, para o qual já existe uma minuta, desenvolvida, pela AdP. A adaptação do referido documento foi suspensa em virtude do processo de reestruturação, do setor (EN26).



Para além dos produtos finais água para consumo humano e água residual tratada, resultantes das atividades *core*, da AdZC, existem outras fases do serviço com impacte na comunidade. Assim, no âmbito da implementação do sistema de gestão de SHST, foram desenvolvidas matrizes IPAR, cuja nova metodologia, está implementada, na totalidade das Infraestruturas, já consideradas, sendo que se prevê um alargamento, a novas instalações. As referidas matrizes contêm uma avaliação, dessa situação, na saúde e segurança, tendo definido medidas para a sua minimização e/ou eliminação (PRI).



Execução/Construção

- Implementação do SRE (Qualidade, Ambiente, SHST e Responsabilidade Social);
- Cumprimento legal e normativo, em particular OHSAS 18001 e SA8000;
- Desenvolvimento e implementação do PSS, em obra;
- Estudo de sinistralidade laboral;
- Realização de exercícios/simulacros;
- Serviços externos de SHST.



Exploração

- Implementação do SRE (Qualidade, Ambiente, SHST e Responsabilidade Social);
- Monitorização PCQA/PCQI (captação/produção/adução e PE) e PCQAR (ETAR - descarga e meio receptor);
- Cumprimento legal e normativo, em particular OHSAS 18001 e SA8000;
- Aferição do PRRE;
- Estudo de sinistralidade laboral;
- Sistema de telegestão dos sistemas de abastecimento de água (produção /rede/PE);
- Identificação dos Perigos e Avaliação dos Riscos para a segurança e saúde nos locais de trabalho;
- Controlo periódico dos riscos ambientais do trabalho: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos e psicosociais;
- Consulta, formação e informação e sensibilização de colaboradores;
- Serviços externos de SHST.

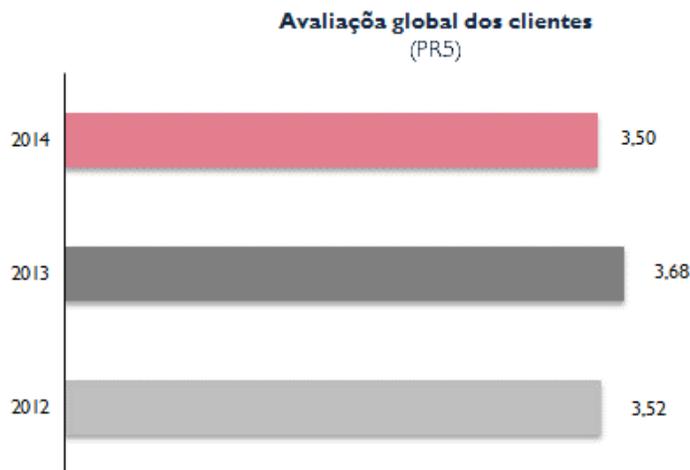
Avaliamos os **impactes** da atividade, na **comunidade**, com o objetivo sua **eliminação/minimização**.

Avaliação da Satisfação dos Clientes

Tal como previsto, a AdZC, realizou, uma vez mais, a avaliação da satisfação dos clientes, desta feita, relativa ao desempenho de 2013 (PR5). O procedimento foi idêntico ao utilizado, no ano anterior e consistiu no preenchimento de um questionário disponibilizado nos formatos papel e digital (*site* da AdZC).

O referido questionário é constituído por dezoito (18) questões e não sofre qualquer alteração, desde há três (3) anos. É efetuada uma avaliação, em que cada cliente classifica de 1 (mínimo) a 5 (máximo) diversos temas, concretamente, qualidade, fiabilidade e eficiência do serviço, a faturação, o comportamento dos colaboradores e o aspeto das instalações, entre outros.

Para além da avaliação, o questionário prevê a possibilidade de apresentação de sugestões de melhoria.



A partir de uma análise aos resultados pode afirmar-se que, de uma forma global, o grau de satisfação dos clientes, sofreu uma redução, relativamente ao ano anterior, uma vez que 61% das questões, colocadas, obtiveram, uma classificação inferior, à conquistada, em 2013. Tendo em conta os constrangimentos públicos que perduram, há já algum tempo, a administração salienta que a organização continuará a trabalhar, afincadamente, para **garantir a satisfação dos clientes** e manter uma prestação de **serviços, de excelência**.

A questão mais crítica, tendo em conta a pontuação obtida, foi, à semelhança do ano anterior, a referente à Fiabilidade do Sistema Coletor, um tema em discussão, entre as partes, que perdura, no tempo, uma vez que afluência de águas pluviais às ETAR, do sistema, permite assegurar, sobre a ausência de redes separativas, na rede em baixa. Tendo em conta a preocupação com os seus *stakeholders*, a organização implementou um procedimento que define o valor a reduzir na fatura, sempre que se verificarem situações de elevada pluviosidade, para que o cliente não seja penalizado. No ponto oposto, da lista, estão, ao mesmo nível, isto é, com a mesma pontuação, a mais alta atribuída, pelos clientes, quatro questões relacionadas com a competência, atitude, comportamento e apresentação dos colaboradores, bem como a imagem, da AdZC. Duas delas já ocupavam este lugar, em 2013. Desta forma pode dizer-se que apesar da situação vivida, os clientes reconhecem que os colaboradores, da AdZC, estão altamente habilitados para o desempenho das suas funções, que cumprem com elevado grau de profissionalismo.

O **envolvimento** dos nossos *stakeholders* contribui para o **fortalecimento do relacionamento e melhora a confiança** mútua.

Princípios e Compromissos

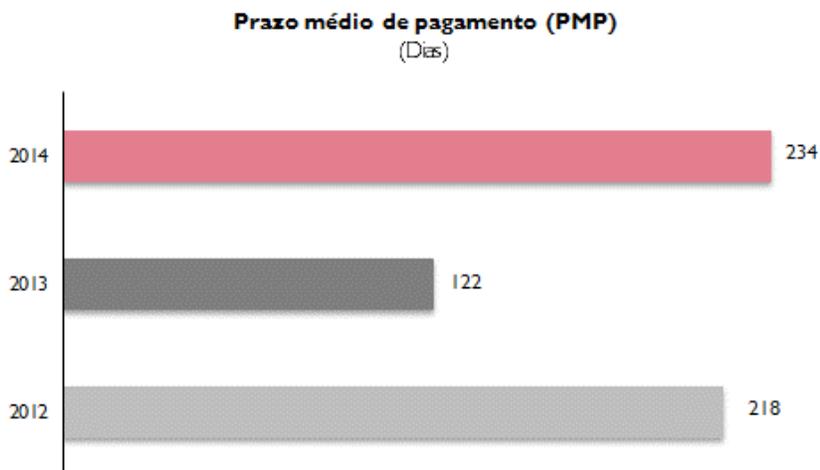
Relação com os Stakeholders:

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

De acordo com o que tem vindo a ser mencionado, ao longo do documento, a AdZC tem como uma das principais preocupações a relação com os seus *stakeholders*, procurando, implementar **procedimentos/medidas**, ao nível dos três vetores da sustentabilidade, que permitam o respetivo **envolvimento**, no negócio e a consequente **consolidação da relação**.

Fornecedores

A organização está comprometida, com os seus fornecedores, no sentido de efetuar pagamentos num prazo, cada vez menor, com a consequente redução do PMP. No entanto, no ano de 2014 tal não foi possível, tendo-se verificado um agravamento substancial, como é visível, na figura seguinte e que se deveu a dois fatores principais, concretamente, o aumento do PMR, evidenciando dificuldades, ao nível dos recebimentos e a limitações no acesso ao financiamento.



No que se refere à seleção dos seus fornecedores, a organização mantém implementado um processo de **qualificação** que continua a mostrar-se eficaz, uma vez que todos os fornecedores subscrevem a Declaração de Responsabilidade Social, onde se obrigam a cumprir um conjunto de requisitos de Responsabilidade Social e, ainda, a participar nas atividades de monitorização, levadas a cabo pela organização, nomeadamente no apoio a auditorias e/ou verificações. Para além da assinatura da referida Declaração, algumas prestações de serviços reforçam a obrigatoriedade do cumprimento da legislação de SHST, através de requisitos do próprio contrato (**HRI**).

Reflexamente, a este processo, a AdZC objetiva, também, alterações, nos procedimentos internos dos seus fornecedores, num contributo importante para a melhoria do desempenho destes, junto dos restantes clientes e fornecedores, fortalecendo a Cadeia de Valor.

Os nossos fornecedores comprometem-se ao cumprimento integral de toda a legislação, aplicável, especialmente no âmbito do ambiente, saúde, higiene e segurança no trabalho e responsabilidade social, com especial atenção aos direitos humanos (trabalho infantil, trabalho forçado, trabalho ilegal, práticas disciplinares, discriminação, horário de trabalho, remuneração, liberdade de formação ou associação a sindicatos ou órgãos representativos da categoria profissional).



Fornecedores Críticos

Paragem do serviço devido à interrupção do fornecimento

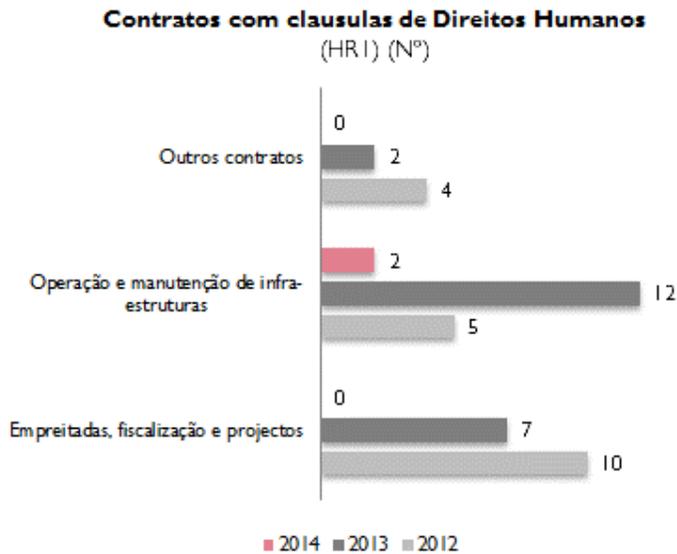
Prestação de serviços nas instalações ou em nome da AdZC;

Possibilidade de um incumprimento legal;

Impactes ambientais e/ou riscos significativos e comprometimento dos requisitos da SA8000.

A conjuntura que se tem vivido, nos últimos anos, associado ao facto do **investimento**, previsto no contrato de concessão, estar **praticamente concluído** e consequentemente, a organização, estar em fase de **exploração plena**, bem como alguns dos

contratos terem um prazo superior a um (1) ano levou a que no ano de 2014 o número de contratos estabelecidos, com fornecedores críticos, apresentasse um decréscimo de 90%, face a 2013, com apenas dois (2) contratos. A redução verificou-se em todos os âmbitos, sendo que os que tiveram o seu início são referentes à operação e manutenção de infraestruturas.



Por forma a controlar o cumprimento dos diversos compromissos assumidos, anteriormente à prestação de serviços, especificamente no processo de qualificação e no contrato, a AdZC submete os seus fornecedores, durante o período de vigência do mesmo, a processos de avaliação e de auditorias.

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

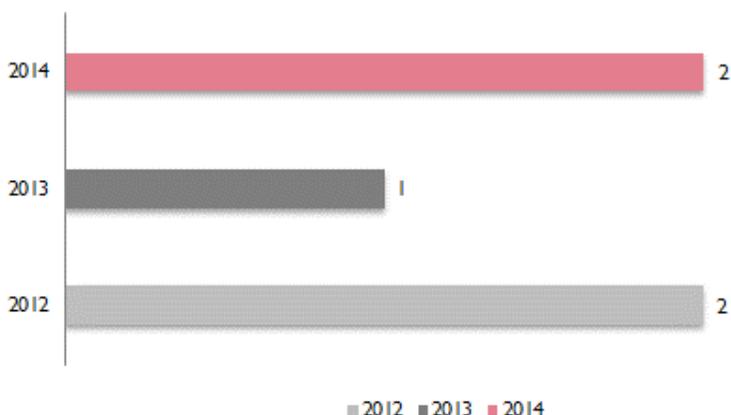




- Ocorrência de reclamações graves;
- Situações excecionais (mérito);
- Cumprimento do prazo;
- Cumprimento dos requisitos contratualizados e SRE;
- Avaliação qualitativa do serviço;
- Declaração de aceitação do Código de Conduta.

Em 2014 foram avaliados quarenta e cinco (45) fornecedores críticos, com resultados médios de quatro (4). Foram auditados dois (2), mais um que no ano anterior, especificamente no âmbito do referencial SA 8000 (responsabilidade social), cujas prestações de serviços estavam associadas à limpeza de instalações e limpeza/desobstrução de sistemas de saneamento (HR2).

Número de auditorias a fornecedores
(HR2) (Nº)

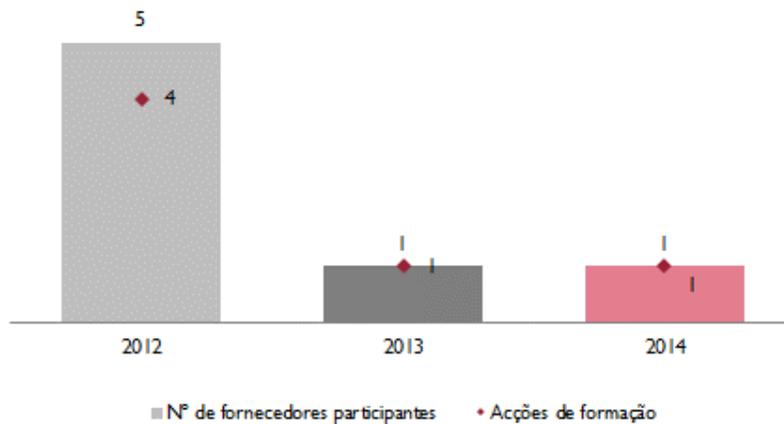


Para que os diversos fornecedores possam melhorar, o seu desempenho, principalmente ao nível da segurança dos colaboradores a AdZC manifesta, sempre, a sua disponibilidade para os apoiar no desenvolvimento de Planos de Ação. Reforça, desta forma, a sua obrigação social.

As **melhorias** nos processos, dos **fornecedores**, decorrentes das ações de **monitorização** concretizados, pela **AdZC**, têm o seu reflexo nos restantes clientes, pelo que resultam, efetivamente numa **melhoria na cadeia de valor**.

Outra forma de apurar o relacionamento, com os seus fornecedores, assenta na promoção de atividades que possibilitem o conhecimento mútuo, nomeadamente através de ações de formação, onde, por forma a promover a respetiva integração é-lhes comunicada a cultura da organização, são prestados esclarecimentos e recolhidas sugestões para a melhoria, continua, do sistema.

Ações de formação para fornecedores (Nº)



À semelhança do ano anterior foi realizada uma (1) ação de formação dirigida aos fornecedores.

Promovemos junto dos nossos **stakeholders** a participação em ações de **formação** com o objetivo de dar a conhecer a **cultura, da organização**, permitindo-lhes **cooperar**, ativamente, nos **processos de melhoria**.



A AdZC, ao nível das **compras** recorre a processos de **contratação pública** para aquisições em que os valores envolvidos são superiores a um determinado montante, inviabilizando qualquer política específica de contratação de fornecedores locais (**EC6**).

Ainda assim, a gestão continua empenhada em dar resposta quer aos compromissos, em que se empenhou, ao nível do **relacionamento com os seus fornecedores**, no desenvolvimento, da sua área de atuação, num contributo para o crescimento económico e para a criação de emprego, bem como com as exigências de redução de gastos

Nesse sentido, a organização tem vindo a utilizar a **central de compras** do grupo AdP, para todas as aquisições possíveis, concretamente reagentes, viaturas e economato, obtendo economias de escala. Para as restantes, recorre aos **fornecedores locais**, sempre e quando lhes seja possível fornecer produtos que verifiquem as características exigidas, pela AdZC, no âmbito da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social. Em 2014, os gastos com fornecedores locais perfizeram 13% do total gasto com fornecedores, valor inferior ao ano anterior (EC6).



Para além dos moldes já mencionados, a organização interatua com a comunidade, da sua área de intervenção, através de impactes, resultantes do seu funcionamento (SO1).

O cumprimento da missão que lhe foi outorgada, concretamente a adução de água para consumo humano em quantidade e com elevados padrões de qualidade e o tratamento e rejeição das águas residuais produzidas provoca impactes positivos, com um contributo, relevante, para a melhoria da qualidade de vida da comunidade.

Existem, também, impactes negativos, que são sentidos devido à proximidade, das instalações, com zonas habitacionais ou de lazer e que, apesar da implementação de várias soluções para os eliminar/minimizar, têm vindo a persistir. Desta forma, é necessário que sejam mantidos, para as principais etapas do processo (conceção/construção/exploração), procedimentos de análise, em cada infraestrutura, que definam formas de prevenção deste tipo de impactes, permitindo assim, a materialização dos objetivos estabelecidos (SO9).

Fase de Conceção

Não existem impactes para a comunidade, mas são acautelados potenciais impactes futuros, aquando da realização da obra e da exploração de infraestruturas, especificamente:

Visitas da equipa projetista ao local de implantação por forma a verificar a necessidade de insonorização, enquadramento paisagístico, acessos, desodorização, entre outros, de acordo com o decidido pelas entidades competentes;

Definir o tipo de tratamento dependendo do meio recetor e da qualidade da água bruta;

Criação de capacidade de reserva.



Fase de construção/reabilitação

Esta é a fase em que ocorre a maior parte dos impactes significativos na vida das populações locais, pelo que é necessário:

Implementar Planos de Sinalização;

Limitar o horário de determinados trabalhos em obra;

Implementar, obrigatoriamente, um Plano de Gestão Ambiental (PGA), por parte do empreiteiro, que conduza à monitorização e tomada de medidas que levem à redução de impactos ocasionados pela descarga de efluentes, ruído, resíduos produzidos, emissões atmosféricas, etc.;

Repor a totalidade das situações que foram alteradas durante a obra, nomeadamente danos em muros, árvores, terrenos agrícolas, bem como a repavimentação de estradas.



Fase de Exploração (Infraestruturas novas ou integradas):

Implementar rotinas de operação;

Definir planos de monitorização e controlo.

Temos vindo a implementar medidas conducentes à minimização/eliminação dos impactes negativos e melhoria dos positivos, junto da comunidade.

Por forma a responder ao compromisso de considerar as suas preocupações e expectativas, na estratégia da AdZC, é fundamental que em todas as fases, descritas, a organização envolva a comunidade, tornando-se parceiros e estabelecendo uma relação de mútua confiança. Nesse sentido é essencial um processo de comunicação fácil, biunívoca, que aproxime as partes e que seja eficaz na divulgação/receção da informação.

Nesse sentido a AdZC, tem vindo a implementar vários mecanismos, sendo que em 2014 foram utilizados:

Sistema de gestão de reclamações/sugestões (*mail*, correio ou presencial);

Disponibilização de informações no sítio da *internet*;

Placas de obra;

Informação ao público em caso de interrupção de serviço;



Privilegiamos a aproximação à **comunidade** na nossa **estratégia de comunicação**.

Educação Ambiental

O estreitamento da relação com a comunidade passa por promover, regularmente, atividades, que permitam a interação das pessoas, entre si e com a organização. No caso, da AdZC, cujo âmago está fortemente relacionado com o ambiente, as atividades desenvolvidas estão associadas, a esta temática, sempre com o objetivo de fornecer, aos intervenientes, ferramentas de análise que lhes permitam tomar decisões, cada vez mais conscientes e possibilitem um relacionamento, entre os vários *stakeholders*, cada vez mais sólido.

As ações levadas a cabo, pela AdZC têm tido como público-alvo, maioritariamente, a população estudantil, de vários níveis de ensino, uma vez que uma manifesta melhoria da qualidade de vida, no futuro, passa por garantir a sustentabilidade do meio ambiente, no imediato. Esta situação exige alterações comportamentais operadas com recurso à divulgação de mensagens que são assimiladas, de forma mais eficaz, nesta fase do desenvolvimento. Ainda assim, a organização, também avança com ações direcionadas, à população em geral.

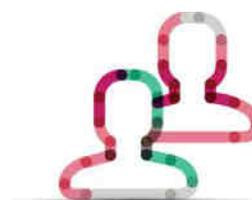
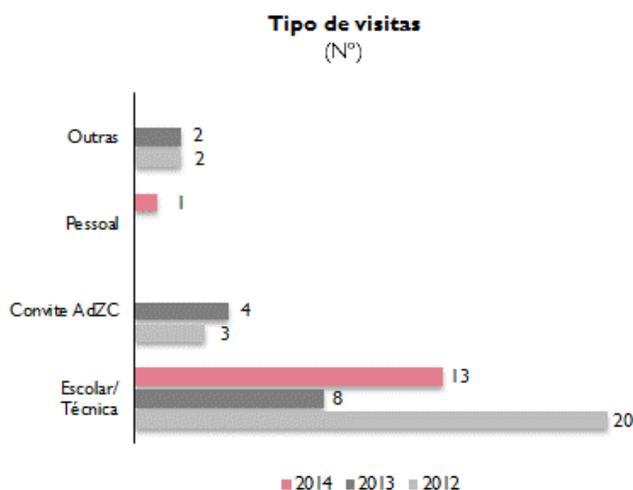


Em 2014 foram proporcionadas (EC8):

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

Apesar da distribuição, generalizada, de documentação ser um veículo, importante, na passagem de informação, para os elementos da comunidade, a forma, mais eficiente, de obter retorno, passa por dar a conhecer, *in loco*, as atividades desenvolvidas, pela organização. Assim, permitir visitas às instalações, onde é possível, a cada um, perceber os problemas, que alguns comportamentos provocam, nos sistemas, vai operar mudanças, que de outra forma, provavelmente, não aconteceriam. Para além disso, as visitas, especificamente, às ETA e ETAR, têm como objetivo evidenciar a qualidade do produto, que é um bem essencial, sensibilizando, os visitantes, para o consumo de água da torneira e a preservação do recurso, com a devolução de água residual, devidamente tratada, ao meio hídrico, respetivamente (EC8).

Realizamos ações de **educação/sensibilização ambiental** com o objetivo de promover a **mudança de comportamento** relativamente ao **ambiente**, garantindo a **sustentabilidade dos recursos** e a melhoria da **qualidade de vida**.



No ano de 2014, foram realizadas catorze (14) visitas a cinco (5) infraestruturas AdZC.

Infraestruturas visitadas em 2014:

ETA do Caldeirão (Guarda) (64%);

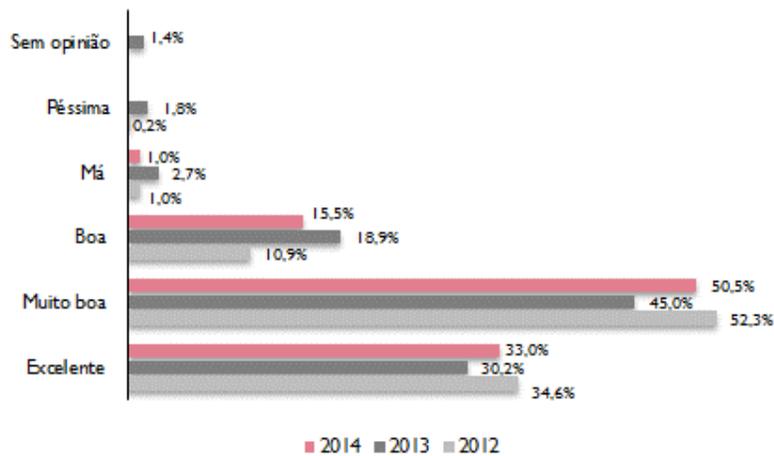
ETA do Sabugal (14%);

ETA da Sr.ª do Desterro (Seia) (7%);

ETA de Ranhados (Mêda) (7%);

ETAR de São Miguel (Guarda) (7%).

Classificação das visitas (%)



Apesar do número de visitas se ter mantido inalterado, face ao ano de 2013, o número de visitantes sofreu nova redução, desta feita de 41%. As dificuldades no financiamento das deslocações, por parte das escolas, é a justificação mais utilizada e que se mantém, há já vários anos.

No final da visita a AdZC solicita, a cada visitante, o preenchimento de um questionário, para avaliação, da mesma, por forma a receber o *input* e dar resposta aos compromissos de melhoria contínua e de envolvimento com os *stakeholders*, indo ao encontro das suas expectativas. Apesar de se ter vindo a insistir que o preenchimento do referido questionário é muito importante, ainda persistem situações em que este procedimento não é cumprido, impossibilitando, uma análise global.

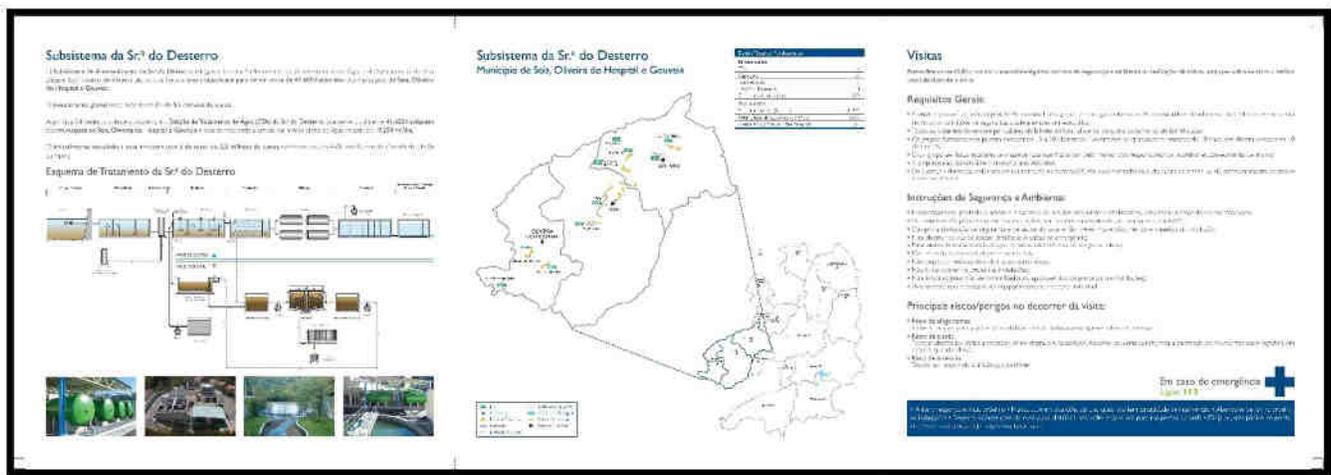


Objetivando melhoras e no sentido da resolução, da situação, foi definido, para 2014, a receção de pelo menos 80% de questionários, devidamente preenchidos. Apesar dos esforços encetados, para que fossem entregues/enviados todos os questionários, só foram rececionados 60%, valor que, para além de não permitir atingir a meta estabelecida, evidencia uma redução, face a 2013. Para 2015 a meta mantém-se nos 80%, mas será necessário implementar mais medidas, uma vez que as aplicadas, até ao momento, não deram resultaram como esperado.

Após análise dos questionários, rececionados, foram apurados resultados muito positivos, uma vez que em 99% a classificação, da visita, é positiva, sendo que 84%, dos casos, são distribuídos entre muito boa ou excelente, mais 5% e 9% que no ano de 2013, respetivamente.

Disponibilizamos instalações e resultados operacionais para visitas, estágios e elaboração de trabalhos académicos.

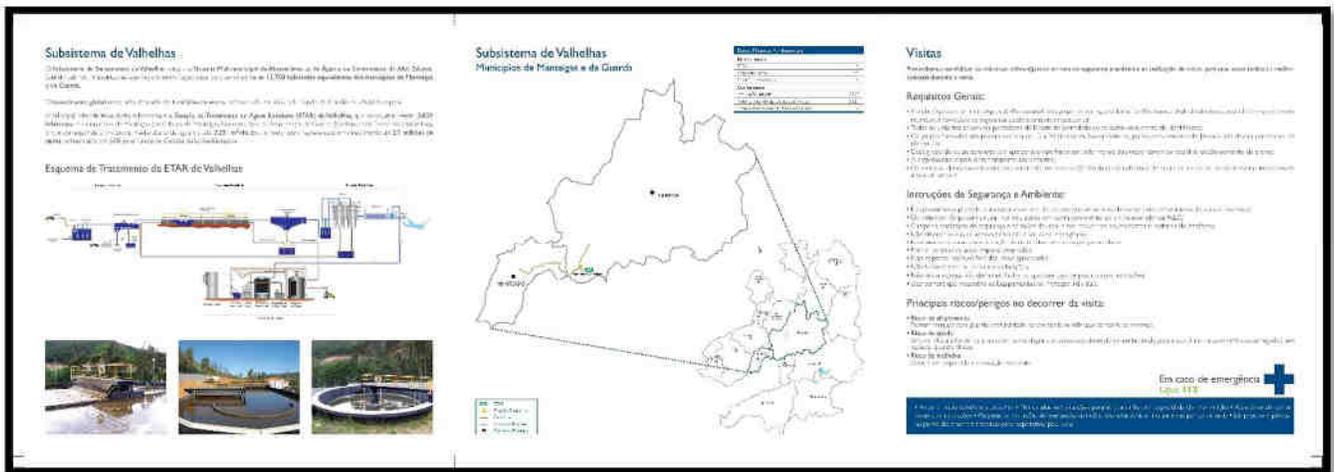
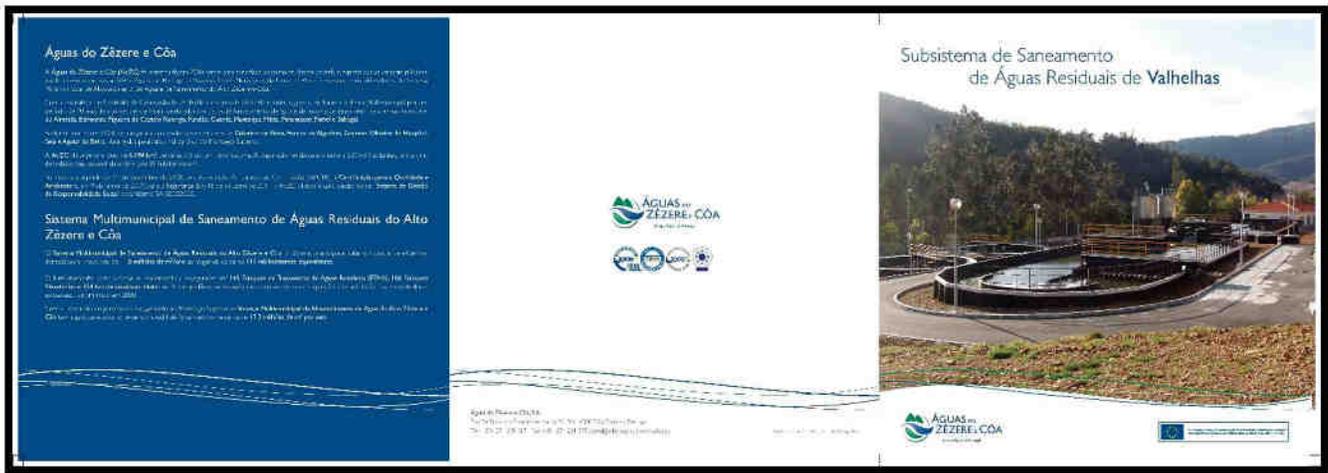
No sentido de melhorar a forma como os visitantes percecionam a visita, foi feito um esforço ao nível da adaptação da comunicação, na forma e no conteúdo, aos diferentes destinatários.



Os folhetos disponibilizados, nas visitas, possuem informações para consolidação dos conhecimentos adquiridos.

Folhetos

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



De acordo com o já mencionado, as escolas revelaram algumas dificuldades em conseguir deslocar os seus alunos, até às instalações, da AdZC, para realização das visitas. Assim, por forma a minimizar a questão e dar a conhecer, as suas atividades, a organização deslocou-se, por quatro (4) vezes a escolas, do ensino pré-escolar, de um agrupamento da Guarda, para realizar uma ação de sensibilização denominada, **A água no nosso dia-a-dia**, que consistiu na apresentação de material adequado à faixa etária, dos participantes, com “dicas” para poupar água, leitura de um poema, sobre a água, elaboração de palavras cruzadas, bem como a realização de vários jogos relacionados com a temática.

Para além do já mencionado, também é frequente receber pedidos, por parte de uma instituição de ensino (profissional e superior) ou mesmo de estudantes, em nome individual, para disponibilização de dados operacionais, a fim de serem utilizados em trabalhos académicos, a vários níveis, concretamente, de licenciatura, mestrado e pós-graduação.



Desde 2008, a Águas do Zêzere e Côa tem uma parceria com o Serviço Educativo do Teatro Municipal da Guarda (TMG), que resultou no desenvolvimento do **Projeto AQUA CRIATIVA**.

O referido projeto cumpre o seu objetivo através de um plano de interligação, entre as dimensões artística e pedagógica, das atividades e as vertentes ambiental e ecológica, das múltiplas variantes da água, com vista à sensibilização da comunidade, para a necessidade de preservação do meio ambiente, num mundo em constante mudança, recorrendo, para tal, à diversificação do público-alvo.

No âmbito do **AQUA CRIATIVA, 2014** foram desenvolvidas iniciativas, diversificadas de ordem educativa que incluem espetáculos de teatro, *ateliers* sobre vários tipos de expressão e projeção de filmes.

As atividades foram divulgadas em todas as escolas do 1º Ciclo do Ensino Básico dos dezasseis (16) municípios pertencentes ao Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa.



A AdZC, consciente de que para concretizar a sua missão retira, da natureza, o seu recurso mais valioso, desenvolveu, com a colaboração de um grupo de alunos do curso de Comunicação e Relações Públicas, do IPG, uma campanha de sensibilização sob o tema: **“Vamos Poupar Água”**, que decorreu no centro comercial VIVACI (Guarda). Foram utilizados diversos apoios de comunicação, entre outros:

- Curiosidades didáticas sobre a água;
- A mascote – Super Z;
- Vídeo promocional – O Usos Racional da Água (Boas práticas);
- Folhetos de apresentação das infraestruturas – Como funciona uma ETA e uma ETAR;
- Jogos didáticos sobre o tema (palavras cruzadas, sopa de letras, certo ou errado, etc..).

Esta campanha objetivou alertar, toda a comunidade, para a necessidade de **Valorização da Água**, enquanto recurso, finito, num apelo ao não desperdício, através da aplicação de boas-práticas, para o uso racional da água. Esta ação para além da difusão, destas últimas, promoveu melhorias na relação entre a organização e alguns dos seu *stakeholders*.

No âmbito da comemoração do **Dia Mundial da Água 2014** a AdZC esteve presente numa ação de sensibilização organizada pelo município de Manteigas, destinada aos alunos do 1º e 2º ciclo do ensino básico, bem como à população residente, onde dinamizou o tema **“Vamos Poupar Água”**, com uma abordagem ao Ciclo da Água e à necessidade de não desperdiçar o recurso. Complementarmente entregou, aos participantes, um cantil, jogos e uma brochura infantil com os temas abordados na ação.

Ainda sobre a mesma comemoração, a AdZC promoveu, durante o mês de abril, diversas **visitas às ETA do Caldeirão e da Sr.^a do Desterro**, permitindo, à população local, conhecer a complexidade das atividades e dos processos desenvolvidos, pela organização e que são essenciais e de grande relevância para a qualidade de vida das pessoas.

A AdZC colaborou com diversas escolas para, em conjunto, comemorarem os **Dias Mundiais da Água e da Árvore**, através de uma ação de promoção do consumo de água da torneira, evidenciando a sua elevada qualidade.

No mês de maio foi realizada uma visita, com vários órgãos de comunicação social da região, à ETAR de Alverca da Beira (Município de Pinhel), com o objetivo de dar a conhecer a nova realidade, da instalação, após a remodelação, intervenção cujo objetivo era a resolução de um problema ambiental



Tendo em conta os objetivos, da AdZC, no que toca ao relacionamento/interação com os seus *stakeholders*, bem como o facto de a *internet* ser a ferramenta, preferencial, para pesquisa e entretenimento, de uma grande percentagem de pessoas, recaindo, sobre os mais jovens, a maior fatia, a organização decidiu disponibilizar, no seu *site* um espaço dedicado à **Educação Ambiental**.

Nesta área é possível proceder à marcação de visitas de estudo, responder ao questionário de avaliação das mesmas e consultar uma área denominada Espaço Júnior, onde são facultadas informações sobre o recurso água, de uma forma pedagógica e adequada aos mais novos.

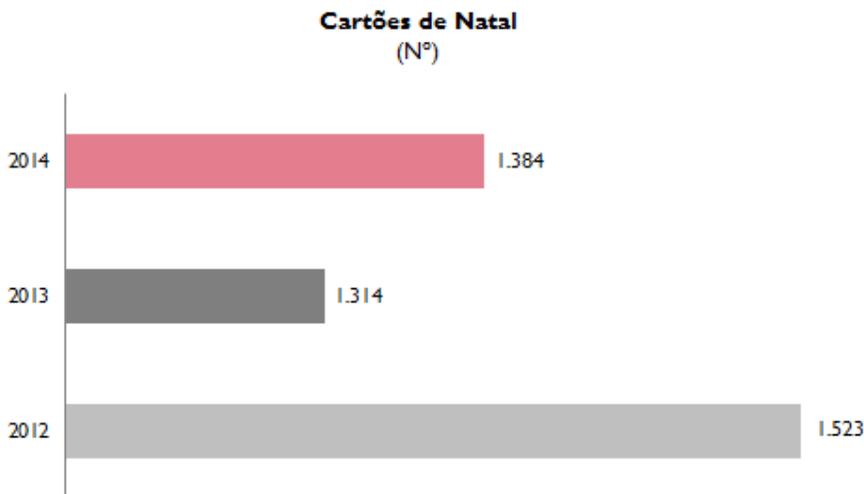


Responsabilidade Social

Em 2014, à semelhança dos anos anteriores, a AdP, no âmbito da sua estratégia de responsabilidade social e com a mensagem, **“Celebramos cada Natal com esperança no futuro”**, voltou a disponibilizar, a todos os colaboradores, do Grupo, **postais de Natal**, em formato **eletrónico**, para endereçarem as suas mensagens de boas festas. Manteve, também, por cada postal enviado, o donativo de 50 cêntimos, que reverte para apoio do programa **“Bolsas de Estudo AdP”** que visa contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem dos filhos, dos seus colaboradores, através da atribuição de bolsas de estudo.

Em 2013 foi possível atribuir 34 bolsas para o ano letivo de 2014/2015, das quais 20 de ensino superior e 14 de ensino especial, com o valor unitário de 1.200€ e 1.000€, respetivamente. Especialmente gratificante foi também o balanço do número de empresas beneficiárias, na medida em que os apoios atribuídos abrangeram 7 empresas da área de resíduos, 12 empresas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais e ainda 1 empresa da área de serviços partilhados.

No ano em análise, a Águas do Zezêre e Côa enviou 1.384 cartões, mais 5% que no ano de 2013 o que corresponderia a um donativo de 692€ (EC8).



A AdZC voltou a promover, internamente, a campanha de Natal, “AdZC Solidária”, sob o tema “ O que não nos serve mais pode servir a muita gente. É preciso tão pouco para fazer uma criança Feliz”, com vista à angariação de roupas e acessórios para bebés, brinquedos, roupas, calçado (adulto/criança), livros e material escolar.

Os géneros recolhidos nesta campanha, foram entregues a uma instituição de solidariedade social da região, concretamente, à NASCER, instituição que acolhe mães solteiras .

No que se refere a adesões a entidades de carácter profissional, técnico/industrial, ambiental, social e cultural, em 2014, a AdZC, manteve as do ano anterior, que se revelou uma distribuição equilibrada.

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

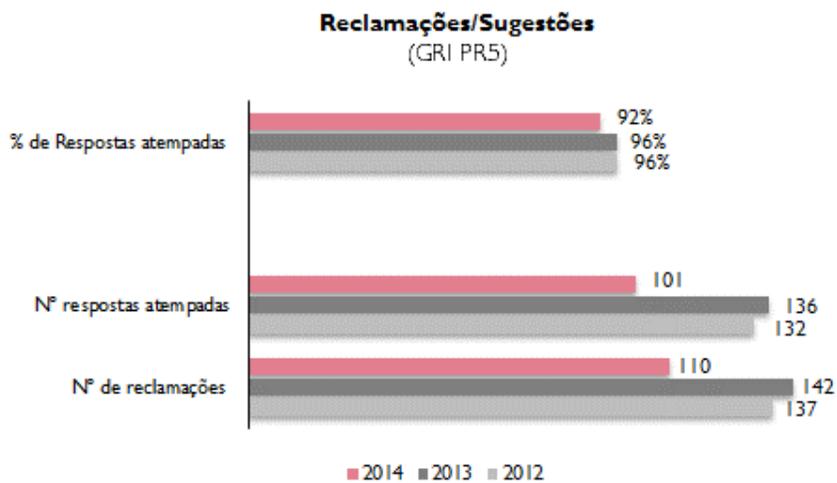


No que se refere ao **sistema de Sugestões/Reclamações (PR5)**, já amplamente mencionado, trata-se de uma via criada para que os *stakeholders* possam fazer chegar, as suas necessidades, expetativas e opiniões, à organização, proporcionando-lhe um *input* fundamental, para a melhoria do respetivo desempenho.

No mesmo sentido segue a decisão de reduzir o prazo de resposta de vinte e dois dias úteis para quinze, por forma a incrementar, para além da rapidez de resposta a resolução dos diferentes processos.

O objetivo definido para respostas dentro do prazo, em 2014, foi 100%, valor não atingido, pelo que se mantém para 2015.

No ano em análise, o número de reclamações rececionadas, pela AdZC, sofreu uma redução de 23%. Ainda assim, só foram respondidas dentro do prazo, 92%, uma redução de 4%, face ao ano anterior (SOI).



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



Princípios e Compromissos

Dinamizar I&D:

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

Dinamizar a Investigação e desenvolvimento (I&D)

Durante o ano, de 2014, a **Rede I&DI**, do grupo AdP, continuou a desenvolver várias ações inerentes aos processos de Investigação e Desenvolvimento e Inovação por forma a estruturar os vários âmbitos identificados, como fulcrais, nesta área de atuação.

Uma das áreas com referência sistemática, por parte das várias empresas, do Grupo, aquando da realização do levantamento de necessidades foi a de **disseminação/partilha do conhecimento**, Isto é, tendo em conta que, um elevado número de empresas, desenvolve a mesma atividade, seria uma mais-valia a divulgação, entre todos, de boas-práticas implementadas e formas de resolução de problemas, permitindo a respetiva uniformização. Assim, durante o segundo semestre do ano de 2014 foram organizadas ações denominadas **Workshops de Inovação**, destinados aos técnicos de operação, projeto e manutenção, das empresas.

Foram concretizados dois (2) *Workshops*, um dirigido para a atividade de abastecimento com o tema "**Boas práticas na gestão operacional de Sistemas de Abastecimento em cenários de redução de consumo de água**", realizado na ETA do Lever e outro para a de saneamento sobre o tópico "**Boas práticas de poupança do consumo energético em sistemas de lamas de ativas**", que decorreu na ETAR de Alcântara.

A avaliação realizada pelos participantes foi muito positiva, antevendo-se a continuação da iniciativa, nos próximos anos.



Implementar processos de **Investigação e Desenvolvimento e Inovação** tem-se revelado **fundamental**, para uma resposta, eficaz, aos **desafios** lançados ao nível da **sustentabilidade do negócio**.

Em setembro de 2014, decorreu, em Lisboa, o Congresso Mundial da Água da IWA sendo que a rede I&DI do grupo AdP esteve presente com o objetivo de divulgar produtos, serviços e projetos de I&DI, desenvolvidas pelas várias empresas, junto de todos aqueles que desempenham um papel importante, no setor.

A AdZC participou contando com a divulgação de:

- Filtros para Remoção de Arsénio e para Remoção de Manganês - Soluções *low-cost* - sistemas descentralizados;
- Estação de Tratamento de Água Compacta - Remoção de elevados teores de Ferro e Manganês.

Com objetivo de internalizar, cada vez mais, a área de investigação e desenvolvimento, nas empresas e, em face da conjuntura económica, atual, a rede I&DI mantém-se, também, focalizada no cumprimento do objetivo de identificação de programas de investimento, de várias naturezas, por forma a garantir financiamento para desenvolvimento de projetos. Assim, tem vindo a elaborar/colaborar na elaboração de candidaturas, a nível nacional e internacional objetivando a implementação de projetos de I&DI, com parceiros orientados para temas, identificados como prioritários, pelas várias empresas do Grupo.

Complementarmente tem vindo a diligenciar no sentido da criação de parcerias, especialmente com universidade/unidades de investigação, em áreas de interesse, para ambas as entidades, criando bases para progressos no âmbito da realização de mestrados/doutoramentos, em ambiente empresarial.

Em 2014, a AdZC participou, juntamente com a UBI, num projeto para encontrar Soluções *low-cost* para sistemas descentralizados: Medidores de nível capacitivos, que procura desenvolver este tipo sensores para a medição de nível e determinação de caudal em superfície livre, utilizando *dataloggers* de reduzido consumo energético. O sistema permite a interligação com unidades de comunicação sem fios, também de baixo consumo energético, estabelecendo uma rede de aquisição de dados. Esta tecnologia foi desenvolvida nos laboratórios de Instrumentação e de Saneamento Ambiental da UBI e foi já testada na ETAR de Vila Fernando (Guarda), instalação gerida, pela AdZC.

Trata-se de uma área fortemente dependente da **participação de todos**, pelo que o seu sucesso, ao nível do desenvolvimento de projetos, na organização e do cumprimento dos objetivos traçados, está vinculado, também, ao empenho dos colaboradores, da AdZC.



Criação de Parcerias em cooperação com os meios académicos e empresarial, com vista à promoção da I&D, colaborar em projetos de demonstração tecnológica e apostar na inovação como fator de promoção da competitividade e da sustentabilidade

Na sequência do referido, anteriormente, podem ser enquadradas, na rede I&DI do grupo AdP, todas as parcerias com instituições de ensino superior, nomeadamente a Universidade da Beira Interior (UBI) e o Instituto Politécnico da Guarda (IPG), que são os existentes, na área de intervenção, da AdZC e que já estão estabelecidas, praticamente desde o início da empresa. Desde muito cedo, foi reconhecida, pela organização, a importância de colaborar no desenvolvimento de projetos de I&DI, na procura de respostas aos constantes desafios que se lhe colocam, resultando na criação de valor, ao nível do aumento de competências, dos intervenientes e da melhoria do desempenho, da organização, nas diferentes áreas de negócio.

Para além do referido, a AdZC, tem estabelecido, com outras entidades, tipos de colaboração diferentes, concretamente a cedência de dados técnicos e operacionais para elaboração de trabalhos académicos, de diferentes níveis de ensino, como sejam cursos técnicos, licenciatura, mestrados e pós-graduações. Disponibiliza as suas instalações para visitas, quer de carácter pedagógico, quer técnico, bem como para a realização de estágios, permitindo, aos visados o contacto com a realidade laboral.

Relativamente a este último ponto, em 2014 não foi realizado qualquer estágio, na AdZC. De acordo com a indicação dos Recursos Humanos a redução, significativa, verificada, nos últimos três anos, está, intimamente, ligada à necessidade de redução de gastos e dificuldades financeiras das instituições, que conduziu à eliminação dos pedidos de estágio (LAI).

Em 2014, a organização manteve-se como parceira da UBI e do IPG no Projeto de Investigação Exploratória, denominado Monitorização do Consumo de Drogas de Abuso através da análise de águas residuais em Portugal: Estudo-Piloto na Região da Guarda. A AdZC proporciona instalações em contexto real de funcionamento, permitindo às instituições científicas avançar com a avaliação, a partir de dados reais, com a obtenção de resultados com elevado nível de aplicabilidade e uma utilização eficiente do investimento, permitindo, à organização apresentar elevados níveis de inovação (ENI2).

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



Potenciar a partilha de conhecimento e a transferência de tecnologia

Na sequência dos pontos anteriores, pode afirmar-se que a AdZC defende a partilha, regular, de conhecimento, com os seus *stakeholders*, recorrendo, para o efeito, a mecanismos, que têm vindo a ser referidos, no decorrer deste relatório e já se encontram implementados, há muito. Destacam-se, a criação de grupos de trabalho, apresentações, reuniões, formação, estágios, visitas a instalações, disponibilização de informação relevante, no *site* ou diretamente ao requisitante, comunicações através dos Média e participação em projetos científicos.

Em 2014, conforme compromisso assumido, a AdZC voltou a receber um grupo de alunos do curso de Comunicação e Relações Públicas, do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), no âmbito da unidade curricular “Planeamento e Comunicação Empresarial”, com o objetivo de desenvolvimento de um trabalho.

Os moldes de parceria permaneceram inalterados, face ao ano anterior e consistiam na deslocação, dos alunos, à AdZC, duas vezes por semana, durante três meses, para acompanhamento das atividades do Gabinete de C&I, proporcionando-lhes, para além, do contacto, direto, com a realidade laboral de um profissional de Relações Públicas e Comunicação. Esta iniciativa, a manter, tem, também, como objetivo prepará-los para a saída do sistema educativo e a inserção no mundo de trabalho.





3. Anexos

3.1. Siglas

A

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
APA	Agência Portuguesa do Ambiente
APCER	Associação Portuguesa de Certificação
APDA	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas
ARCE	Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia

B

BEI	Banco Europeu de Investimento
-----	-------------------------------

C

CE	Cenário de Emergência
C&I	Comunicação e Imagem
COP (CO, NN, OE e SL)	Centro Operacional (Centro Oeste, Norte, Oeste e Sul)
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
COVNM	Compostos Orgânicos Voláteis não Metálicos
CPC	Conselho de Prevenção da Corrupção

D

DRHC	Direção de Recursos Humanos Corporativos
------	--

E

EN	Utilizado para designar norma europeia na designação da norma
ENERAREA	Agência Regional de Energia e Ambiente do Interior
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais

F

G

GEE	Gases com Efeito de Estufa
GRE	Gestão de Risco Empresarial
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>

H

I

IAAIA	Identificação de Aspetos e Avaliação de Impactes Ambientais
I&D I	Investigação e Desenvolvimento e Inovação
IFDR	Instituto Financeiro de Desenvolvimento Regional
IPAR	Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
ISO	<i>International Standard Organization</i>

J

K

L

LAAP	Lamas ativadas com arejamento Prolongado
LOE	Lei do Orçamento de Estado

M

M€	Milhões de Euros
Mm ³	Milhões de metros cúbicos

N

NERGA	Núcleo Empresarial da Região da Guarda
NO _x	Óxido de Azoto
NP	Norma Portuguesa

O

OHSAS	<i>Occupational Health & Safety Advisory Services</i>
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONG	Organização não Governamental
OPT	Orçamento e Proposta Tarifária

P

PCG	Planeamento e Controlo de Gestão
PCQA	Plano de Controlo da Qualidade da Água
PCQAR	Plano de Controlo de Qualidade de Águas Residuais
PCQI	Plano de Controlo da Qualidade Interno
PDP	Plano de Desenvolvimento Pessoal
PE	Ponto de Entrega
PGA	Plano de Gestão Ambiental
PMP	Prazo Médio de Pagamento
PMR	Prazo Médio de Recebimento
POVT	Programa Operacional Valorização do Território
PPRE	Plano de Prevenção e Resposta a Emergências
PREn	Plano de Racionalização de Energia
PT	Posto de Transformação

Q

QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional
------	---

R

R&C	Relatório e Contas
RGS	Relatório de Governo Societário
RS	Relatório de Sustentabilidade

S

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

T

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

U

UBI	Universidade da Beira Interior
UV	Ultra Violeta

V

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

W**X****Y****Z**

ZEC	Zona Especial de Conservação
ZPE	Zona de Protecção Especial

3.2. Glossário

A	
Acidentes	Foram contabilizados apenas os acidentes que deram origem a comunicações ao seguro.
B	
C	
Consumo de papel	Na contabilização da quantidade de papel consumida foram considerados papel em formato A4, A3, rolos para a plotter, outros tipos de papel, nomeadamente cartões. Os volumes de combustível foram convertidos em energia (GJ) de acordo com o protocolo de indicadores de Desempenho Ambiental (GR1).
Conversão de Energia	Consumo de gasóleo = Consumo de gasóleo (Vano)*0,036 (GJ/l); Consumo de gasolina = Consumo de gasolina (Vano)* 0,034 (GJ/l);=Consumo de GPL (Vano) x 0,027 (GJ/l) Consumo Total de electricidade = Consumo de electricidade (MWh)*3,6 (GJ/MWh)
Custos com colaboradores	Consumo de energia primária = Consumo de electricidade (MWh)*3,6 (GJ/MWh)* 1,41 (GJ energia primária/ GJ electricidade)
Custos Operacionais	Custos com colaboradores = Custos com o pessoal + Benefícios dos colaboradores Custos Operacionais=CMVMC + FSE's + Amortizações + Outros
D	
Dados utilizados no Relatório de Sustentabilidade	Os dados reportados no Relatório de Sustentabilidade relativamente a 2014 são referentes a 31 de Dezembro de 2014. Caso contrário é indicado no texto.
E	
Eficiência das Estações Elevatórias	Valor de referência constante do Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos Prestados aos utilizadores (2ª geração do sistema de avaliação), versão de fevereiro de 2015
Estado	Estado= Imposto sobre o rendimento + impostos Os factores de emissão para o cálculo das emissões GEE
Emissões GEE	Electricidade: 230 g CO ₂ /KWh x 10-6 gCO ₂ /kWh (Fonte: Site da ERSE (Média dos valores mensais de 2010) Combustíveis: (Fonte: Decisão da Comissão nº 2007/589/, 18 de Julho) Gasolina: 0,0686 tonCO ₂ /Gj Gasóleo: 0,0741 tonCO ₂ /Gj Fonte: IPCC 2006
Emissões NO _x , SO _x e COVNM (Fontes móveis)	Gasolina: 0,6 KgNO _x /Gj; 0,075 KgSO _x /Gj; 1,5 KgCOVNM/Gj Gasóleo: 0,8 KgNO _x /Gj; 0,21 KgSO _x /Gj; 0,2 KgCOVNM/Gj
F	
Fornecedores de Capital	Fornecedores de Capital= Juros de empréstimos financeiros
Fornecedores Locais	Fornecedores localizados na área da Concessão
Falhas no abastecimento	São contabilizadas as falhas devidas a um fornecimento intermitente sistemático, bem como as interrupções do abastecimento aos utilizadores, não planeadas (mesmo que notificadas) ou planeadas e sem aviso prévio (por notificação escrita) de, pelo menos, 48 horas de antecedência, com duração superior a 6 horas, causadas por roturas ou falhas no sistema de abastecimento de água e pelas medidas de reparação/renovação dos sistemas, são incluídas as interrupções planeadas que excedem em mais de 6 horas a duração prevista na notificação.
G	
H	
I	
Investimento na Comunidade	Investimento na comunidade = Donativos
Interrupção no Abastecimento	Interrupções no abastecimento com duração superior a seis (6) horas
J	
K	
L	
Lamas Produzidas	Os valores de lamas produzidas refere-se a peso real
M	
Municípios do Mondego Superior	Aguaiar da Beira, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Oliveira do Hospital e Seia
N	
Número de Colaboradores	O número de colaboradores apresentado diz respeito ao valor observado a 31-12-2014
O	
Ocupação de áreas protegidas	Não foram contabilizadas áreas ocupadas pelas redes adutora e de emissários.
P	
Q	
Qualidade da água	Qualidade da Água = (análises realizadas à qualidade da água para consumo humano de entre as requeridas pela legislação/ análise requeridas à qualidade da água) x (conformidade de análises da água/análises realizadas à qualidade da água) (%)
Qualidade das águas residuais rejeitadas	Qualidade das águas residuais rejeitadas=(análises realizadas de acordo com a licença de descarga/análises requeridas pela licença de descarga) x (análises conforme a licença de descarga/análises requeridas, com VI F)(%)
R	
Receitas	Receitas = Vendas + Prestação de Serviços + Proveitos Financeiros+ Outros Proveitos Operacionais+ Vendas de Activos + Outros
S	
Simbiose	Uma relação mutuamente vantajosa entre dois ou mais organismos vivos de espécies diferentes. Na relação simbiótica os organismos agem ativamente, em conjunto, para proveito próprio.
Sistema inicial/base	Conjunto dos dez municípios iniciais do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa (Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fundão, Guarda, Manteigas, Mêda, Penamacor, Pinhel, Sabugal)
T	
Taxa de Cobertura Potencial	Taxa de cobertura em função da capacidade instalada
Taxa de Frequência	Taxa de frequência = N° 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 potências x 100
Taxa de Rotatividade	Taxa de Rotatividade = N.º saídas / total de trabalhadores no ativo
U	
V	
W	
X	
Y	
Z	

3.3. Índice GRI

Águas do Zêzere e Côa		Página
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Mensagem do Presidente	5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	15-22, 24-30, 35, 36, 37, 47, 55, 57, 64, 71, 94, 102, 122
2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da organização	10
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	8, 10, 35
2.3	Estrutura operacional da organização	11-12, 23
2.4	Localização da sede da organização	3
2.5	Países em que a organização opera	10
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização	10, 23
2.7	Mercados servidos	10, 95
2.8	Dimensão da organização	10-11, 37, 41, 56, 71
2.9	Mudanças significativas realizadas durante o período coberto pelo relatório	9, 11-12, 95
2.10	Prémios/reconhecimentos recebidos	5, 9, 21, 96
3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
Perfil do Relatório		
3.1	Período a que se refere o reporte	2
3.2	Data do último relatório realizado	2
3.3	Ciclo de reporte dos relatórios de sustentabilidade	2
3.4	Contactos para questões relacionadas com o relatório ou o seu conteúdo	3

Águas do Zêzere e Côa (cont.)

Âmbito e Limites do Relatório

3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório	2
3.6	Limites do relatório	2
3.7	Outras limitações de âmbito específico	3
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras organizações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos e/ou entre organizações	2-3, 129-144
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	2, 37, 44, 51, 58, 71, 83, 95, 129-144
3.10	Explicação da natureza e das consequências de qualquer reformulação de informações contidas em relatórios anteriores	2-3, 71, 95, 129-144
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	2-3, 71, 95, 129-144

Índice de Conteúdo do GRI

3.12	Tabela que identifica a localização de indicadores GRI no relatório	130-144
------	---	---------

Verificação

3.13	Políticas e procedimentos actuais existentes para fornecer verificações externas do relatório	3
------	---	---

4. GOVERNAÇÃO

4.1	Estrutura de Governação	23
4.2	Indicação se o presidente do Conselho de Administração também seja um membro executivo (e suas funções dentro da administração da organização)	23
4.3	Número de membros independentes e/ou não-executivos	23
4.4	Mecanismos que permitem aos accionistas e colaboradores fazerem recomendações ao Conselho de Administração	24, 32, 81, 88, 91-92, 101, 121
4.5	Relação entre remuneração dos Conselho de Administração e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	29-30, 66, 82-83
4.6	Procedimentos em vigor no Conselho de Administração para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	24, 29-30, 64-68
4.7	Procedimentos de definições das qualificações dos membros do Conselho de Administração para definir a estratégia da organização para questões relacionadas com temas económicos, ambientais e sociais	23, 27
4.8	Missão e valores, códigos de conduta e políticas internas relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como o estado de sua implementação	8, 13-20, 23, 24
4.9	Procedimentos do Conselho de Administração para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	23, 65-66
4.10	Procedimentos para a auto-avaliação do desempenho do Conselho de Administração, especialmente com respeito ao desempenho económico, ambiental e social	65-66, 82-83

Águas do Zêzere e Côa (cont.)

Compromissos com Iniciativas Externas

4.11	Explicação sobre como o princípio de precaução é tratado pela organização	26-30
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endosse	9, 25-26, 76
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais	120

Participação das Partes Interessadas

4.14	Lista das partes interessadas da organização	31
4.15	Base para identificação das principais partes interessadas	31-32
4.16	Formas de consulta às partes interessadas	32, 91-92, 103-104, 111-114, 121
4.17	Principais questões e preocupações apontadas pelas partes interessadas como resultado da consulta, e como a organização responde a estas questões e preocupações	103-104, 111-114, 121

* Indicadores complementares

Indicador		Valor 2014	Fórmula	Observações	Página	
INDICADORES ECONÓMICOS - EC						
Formas de gestão						
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÓMICO						
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	Valor económico directo gerado (€)	€ 22.548.642	-	-	67, 69
		Valor económico directo distribuído (€)	€ 30.462.445	-	-	
		Custos operacionais (€)	€ 16.384.528	-	-	
		Salários e benefícios dos colaboradores (€)	€ 2.601.797	-	-	
		Pagamentos a financiadores (€)	€ 7.781.966	-	-	
		Pagamentos ao estado (€)	€ 3.685.354	-	-	
		Investimentos na comunidade (€)	€ 8.800	-	-	
	Valor económico directo acumulado (€)	-€ 7.913.802	-	-		
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas	-	-	-	27, 28, 30, 69	
EC3	Cobertura das obrigações em matéria de planos de benefícios da organização	Encargos sobre remunerações ou segurança social (€)	€ 442.136	-	-	81
EC4	Benefícios financeiros significativos, recebidos pelo governo	Benefícios financeiros Reconhecidos (€)	€ 2.866.704	-	-	68
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO						
EC6	Política, práticas, e proporção das despesas com fornecedores locais	Fornecedores locais (%)	13%	-	Foram considerados Fornecedores Locais, aqueles cuja sede se localiza na área de intervenção da AdZC.	107
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo recrutados na comunidade local	-	-	-	-	79
ASPECTO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS						
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços fornecidos, essencialmente para benefício público através de compromisso comercial em géneros ou sem fins lucrativos	€	8.800	-	O valor reportado encontra-se subestimado uma vez que algum do investimento realizado na comunidade não foi desagregado do core-business da organização.	67, 96, 111, 117
INDICADORES AMBIENTAIS - EN						
Formas de gestão						
ASPECTO: MATERIAIS						
EN1	Consumo de materiais	Consumo total de reagentes (ton)	3.357	-	Quantidade de reagentes necessários aos processos de tratamento de água (fases líquida e sólida) e de águas residuais (fases líquida e sólida). O valor corresponde às infraestruturas sob exploração direta e em regime de outsourcing.	-
		Consumo de papel (ton)	2	-	O valor reporta a quantidade total de papel adquirido, no ano em análise, concretamente resmas de papel A4, papel para impressão, em plotter e outro material como cartões de visita.	62

Indicador (cont.)		Valor 2014	Fórmula	Observações	Página
EN2	Materiais utilizados provenientes de reciclagem	-	-	Na AdZC, ao nível das atividades de natureza administrativa, estão implementadas boas práticas na utilização de papel reciclado, nas folhas de ofício, nos cartões de visita, pastas, cartões de visita e na impressão do código de Conduta e ética.	-
ASPECTO: ENERGIA					
EN3	Consumo directo de energia, discriminado por fonte primária				
	Gasolina (Gj/ano)	70	=Consumo de gasolina l/ano x 0.034 Gj/l	-	-
	Gasóleo (Gj/ano)	4.515	=Consumo de gasóleo l/ano x 0.036 Gj/l	-	-
	Biogás (Gj/ano)	-	=Consumo de biogás m3/ano x 0.0215 Gj/m3	-	-
	GPL (Gj/ano)	-	=Consumo de GPL l/ano x 0.027 Gj/l	-	-
	Propano (Gj/ano)	-	=Consumo de propano kg/ano / 0.511 kg/l x 0.024 Gj/l	-	-
	Gás Natural (Gj/ano)	-	=Consumo de gás natural m3/ano x 0.0386 Gj/m3	-	-
	Biodiesel (Gj/ano)	-	=Consumo de biodiesel l/ano x 0.032 Gj/l	-	-
	Total (Gj/ano)	4.585		O valor de combustível associado à frota automóvel exclui a frota de serviço de Prestadores de Serviços. Os restantes consumos das instalações exploradas, em regime de outsourcing, foi considerada no presente reporte.	-
EN4	Consumo indirecto de energia, discriminado por fonte primária				
	Electricidade (Gj/ano)	81.560	=Consumo total de electricidade MWh/ano x 3,6 Gj/MWh	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas diretamente, pela AdZC e em regime de outsourcing.	-
	Consumo de energia primária (Gj/ano)	77.767	=(Consumo total de electricidade MWh/ano x 3,6 Gj/MWh) x 1,6291 G/energia primária/Gj electricidade	O valor apresentado corresponde a consumos em instalações geridas diretamente, pela AdZC e em regime de outsourcing.	-
EN5*	Poupança de energia devido a melhorias em conservação e eficiência energética	-	-	-	48, 49, 52, 60
EN6*	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e redução no consumo de energia resultante dessas iniciativas	-	-	-	49, 50, 60
ASPECTO: ÁGUA					
EN8	Consumo de água discriminado por fonte				
	Captações superficiais (processo de abastecimento) (m3/ano)	16.079.969	-	O valor reportado refere-se a água captada para o core-business da organização.	-
	Captações subterrâneas (processo de abastecimento) (m3/ano)	1.303.073	-	O valor reportado refere-se a água captada para o core-business da organização.	-
	Consumos internos em edifícios administrativos e operacionais (m3/ano)	10.392	-	Valor referente ao consumo de água nos edifícios administrativos e operacionais, em instalações exploradas pela AdZC e pelo Prestador de Serviços. Obtido a partir de valores faturados e medidos.	37, 57, 58, 59, 60
	Captações de água próprias para uso interno (m3/ano)	1.015	-	Valor respeitante à água consumida a partir de 49 captações, existentes em instalações sob exploração direta e em regime de outsourcing.	-
	Total (m3/ano)	17.394.449			
EN10*	Percentagem de água reciclada e reutilizada				
	Para uso próprio (m3/ano)	62.319	-	Volume de água reutilizado nas instalações exploradas pela AdZC e pelo Prestador de Serviços.	-
	Fornecida a entidade externa (m3/ano)	11.379	-	Volume referente a água cedida/vendida a entidades terceiras.	40, 42, 52
	Total (m3/ano)	73.698			

Indicador (cont.)	Valor 2014	Fórmula	Observações	Página		
ASPECTO: BIODIVERSIDADE						
ENI1	Localização e áreas dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade (exteriores às áreas protegidas)	Total (ha/ano)	23	-	O valor reportado corresponde a instalações, excluindo rede adutora e coletora, localizadas em Parque Natural e Rede Natura 2000. O aumento verificado, no ano em análise, reflete a entrada em funcionamento de novas instalações.	56
ENI2	Impactes significativos das atividades, produtos e serviços da organização na biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade (exteriores às áreas protegidas)	-	-	-	Em 2014 não foi necessário proceder a Estudos de Impacte Ambiental.	55, 124
ENI3*	Habitats protegidos ou restaurados	-	-	-	Em 2014 não foi protegido nem restaurado nenhum habitat.	-
ENI4*	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão dos impactes na biodiversidade	-	-	-	-	55
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS						
ENI6	Total de emissões de gases com efeito de estufa, directas e indirectas, por fonte de energia	Gasolina (ton/ano)	5	= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,0686 ton CO2/GJ	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	52
		Gasóleo (ton/ano)	335	= Consumo de gasóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,0741 ton CO2/GJ	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		GPL (ton/ano)	-	= Consumo de GPL l/ano x 0,027 GJ/l x 0,063 ton CO2/GJ	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		Propano (ton/ano)	-	= Consumo de propano kg/ano / 0,511 kg/l x 0,024 GJ/l x 0,0737 ton CO2/GJ	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		Gás Natural (ton/ano)	-	= Consumo de gás natural l x 0,0386 GJ/l x 0,0561 ton CO2/GJ	Fonte: Site da DGEG, Decisão da Comissão n.º2007/589/CE de 18 de Julho e despacho 17313/2008 de 26 de Junho	
		Electricidade (ton/ano)	5.211	= Consumo de electricidade KWh/ano x 230 g CO2/KWh x 10-6	Fonte: Site da ERSE	
	TOTAL (ton/ano)	5.550			Nota: O valor de emissões apresentado está associado ao consumo de electricidade de todas as instalações em exploração directa e sob exploração de Prestadores de serviços (com excepção da electricidade produzida que é consumida pela própria empresa) e ao consumo de combustíveis associado à frota automóvel de serviço (excluindo Frota de Serviço de Prestadores de Serviços) e às fontes móveis e fixas existentes nas instalações em exploração directa e sob exploração de Prestadores de Serviços. Não inclui as emissões provenientes das emissões difusas das ETAR.	
ENI7	Outras emissões indirectas de gases com efeito de estufa relevantes	-	-	-	-	53
ENI8*	Iniciativas de redução das emissões de gases com efeito de estufa e redução alcançada	-	-	-	-	48, 49, 52, 53, 60
ENI9	Emissões de substâncias destruidoras de ozono	-	-	-	A AdZC não utiliza substâncias destruidoras da camada de ozono nas suas atividades. As únicas fontes existentes estão associadas a equipamentos de ar condicionado, chillers, frigoríficos, etc. A AdZC possui um levantamento dos equipamentos existentes e um plano para a substituição de gases, sempre que esta for necessária de acordo com a legislação em vigor. Para assegurar o funcionamento adequado destes equipamentos, são realizadas acções de manutenção e de detecção de fuga. As intervenções nestes equipamentos são realizadas por técnicos com habilitação adequada, de acordo com a legislação em vigor.	52, 54

	Indicador (cont.)	Valor 2014	Fórmula	Observações	Página
EN20	Fontes fixas - NOx (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - SOx (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - COT (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - Partículas (kg/ano)	-	-		
	Fontes fixas - outros poluentes (kg/ano)	-	-		
	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas				
	Fontes móveis - NOx (kg/ano)	3.750	= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,6 kgNOx/G + consumo de gásóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,8 kgNOx/G	Fonte: IPCC 2006	
	Fontes móveis - SOx (kg/ano)	979	= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 0,075 kgSOx/G + consumo de gásóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,21 kgSOx/G	Os valores reportados incluem o consumo de gasolina e gásóleo da frota automóvel de serviço da AdZC (excluindo as frota de serviço de prestadores de serviço) e outras fontes móveis.	
	Fontes móveis -COVNM (kg/ano)	1.033	= Consumo de gasolina l/ano x 0,034 GJ/l x 1,5 kgCOVNM/G + consumo de gásóleo l/ano x 0,036 GJ/l x 0,2 kgCOVNM/G		
EN21	Águas residuais tratadas rejeitadas em linha de água (m3/ano)	19.695.675	-	O valor inclui toda a água que é rejeitada na linha de água, pela AdZC (tratada pela empresa e por entidade externa)	
	Águas residuais tratadas rejeitadas no mar (m3/ano)	-	-		
	Águas residuais tratadas rejeitadas por infiltração no solo (m3/ano)	-	-		
	Lixiviados tratados rejeitados na linha de água (m3/ano)	-	-		
	Lixiviados tratados rejeitados em colector municipal/multimunicipal (m3/ano)	-	-		
	Total (m3/ano)	19.695.675	-	O valor inclui a rejeição de águas residuais tratadas em instalações em regime de exploração directa e em regime de outsourcing. A este valor acresce de forma residual os efluentes domésticos produzidos nas instalações que dispõem de cozinha e/ou instalações sanitárias, que são encaminhados para as redes públicas de saneamento.	
EN22	Resíduos perigosos (ton/ano)	4	-	Os valores reportados são referentes a resíduos produzidos, que saíram das instalações da AdZC, através de guias de acompanhamento de resíduos. Por este motivo poderão contemplar uma parcela referente a stock de resíduos em armazém referentes ao ano anterior. Pelo mesmo motivo, poderão não contemplar pequenas parcelas referentes a produções de 2014, que se encontrem armazenadas e que transitam para 2015.	
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)	4	-	Relativamente aos resíduos recicláveis (papel, vidro e embalagens) são reencaminhados para valorização e aos resíduos indiferenciáveis, produzidos, sobretudo nos edifícios administrativos, são encaminhados para contentores, públicos, para indiferenciados, não sendo efetuado o registo de quantidades produzidas.	
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	-	-		
	Resíduos não perigosos (ton/ano)	4	-		
	Valorização (Códigos R) (ton/ano)	4,3	-		
	Eliminação (Códigos D) (ton/ano)	-	-		
	Lamas enviadas para destino final - abastecimento (ton/ano)	0	-		
	Lamas valorizadas - abastecimento (ton/ano)	204	-		
	Lamas eliminadas - abastecimento (ton/ano)	-	-		
	Lamas enviadas para destino final - saneamento (ton/ano)	2.762	-	O valor reportado é referente a lamas produzidas em instalações em regime de exploração directa e em regime de outsourcing.	
	Lamas valorizadas - saneamento (ton/ano)	2.762	-		
Lamas eliminadas - saneamento (ton/ano)	-	-			
Gradados - Saneamento (ton/ano)	116	-	O valor reportado é referente a resíduos produzidos em instalações em regime de exploração directa e em regime de outsourcing.		
Areias - Saneamento (ton/ano)	159	-			
Gorduras - Saneamento (ton/ano)	26	-			
Outros - Saneamento (ton/ano)	-	-			
Gradados - Abastecimento (ton/ano)	-	-			
Areias - Abastecimento (ton/ano)	-	-			
EN23	Número (n.º)	-	-		
	Volume (m³)	-	-		

Indicador (cont.)		Valor 2014	Fórmula	Observações	Página
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS					
EN26	Iniciativas de mitigação dos impactos ambientais dos produtos e serviços da organização, e a redução do impacto	-	-	-	35, 38, 39, 40, 42, 43, 48, 49, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 99.
EN27	Porcentagem de produtos e respectivas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos	-	Não Aplicável	-	-
ASPECTO: CONFORMIDADE					
EN28	Valor monetário de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias, resultado do não cumprimento das leis e regulamentos ambientais	-	0 €	-	66
EN30	Total de investimentos e gastos em protecção ambiental, por tipo	Custos - Gestão de Resíduos Produzidos (€)	98.840 €	-	Valor associado a tratamento e deposição de resíduos e subprodutos produzidos.
		Custos - Seguro de responsabilidade ambiental (€)	3.161 €	-	-
		Custos - Auditorias ambientais (internas e externas) (€)	3.830 €	-	-
		Custos - Formação/Sensibilização Ambiental (€)	2.378 €	-	-
		Outros custos (€)	0 €	-	-
INDICADORES SOCIAIS - EMPREGO - LA					
Formas de gestão					
ASPECTO: EMPREGO					
LA1	Total de colaboradores por tipo de emprego (tempo integral ou parcial), tipo de contrato de trabalho (integral ou parcial), por região e por género	Total colaboradores (n.º)	109	-	Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não-executivos). Inclui 5 colaboradores que se encontravam, a 31 de dezembro de 2014, com o contrato suspenso (incluindo colaboradores a desempenhar cargos públicos e colaboradores ausentes por doença e/ou acidente de trabalho cuja baixa seja superior a 1 mês à data de 31/12/2014). Os indicadores seguintes são calculados tendo como base o número de colaboradores no activo.
		Total colaboradores no activo(n.º)	104	-	Não inclui estagiários, prestadores de serviço, órgãos sociais (executivos e não-executivos), colaboradores a desempenhar cargos públicos e colaboradores ausentes por doença e/ou acidente de trabalho cuja baixa seja superior a 1 mês à data de 31/12/2014.
		M	88		
		F	16		
		Sem termo (%)	M	76,0%	
			F	13,5%	
		Termo incerto (%)	M	1,9%	
			F	1,9%	
		Termo certo (%)	M	0,0%	
			F	0,0%	
		Outro tipo de contrato (%)	M	6,7%	
			F	0,0%	
		Tempo Completo (%)	M	84,6%	
			F	15,4%	
		Tempo Parcial (%)	M	0,0%	
	F	0,0%			
Redução de Horário (%)	M	0,0%			
	F	0,0%			
Centro(%)	-	100,0%	-	Todos os colaboradores desenvolveram a sua atividade na área de intervenção da AdZC que é no centro de Portugal Continental.	

	Indicador (cont.)	Valor 2014	Fórmula	Observações	Página
LA2	Total de Entradas (n.º)	-	0		
	Total de Saídas (n.º)	-	2	O número de saídas contempla um colaborador com contrato suspenso que se encontra a prestar serviço público, em virtude das eleições legislativas	
	Taxa Rotatividade Global (%)	M	1,9%	Taxa de rotatividade = n.º saídas / total de trabalhadores no activo	
		F	0,0%		
	Taxa de entrada <19 (%)	-	0,0%		
		M	0,0%		
		F	0,0%		
	[19-25] (%)	M	0,0%		
		F	0,0%		
	[26-35] (%)	M	0,0%		
		F	0,0%		
	[36-45] (%)	M	0,0%		
		F	0,0%		
	[46-55] (%)	M	0,0%		
		F	0,0%		
	[56-65] (%)	M	0,0%		
		F	0,0%		
	>65 (%)	M	0,0%		
		F	0,0%		
	Taxa de saída <19 (%)	-	1,9%		
		M	0,0%		
		F	0,0%		
	[19-25] (%)	M	0,00%		
		F	0,00%		
	[26-35] (%)	M	0,00%		
		F	0,00%		
	[36-45] (%)	M	1,9%		
	F	0,00%			
[46-55] (%)	M	0,00%			
	F	0,00%			
[56-65] (%)	M	0,00%			
	F	0,00%			
>65 (%)	M	0,00%			
	F	0,00%			
Taxa de entrada Centro(%)	-	0,00%		Área de Intervenção da AdZC	
Taxa de saída Centro(%)	-	1,9%		Área de Intervenção da AdZC	
Número de colaboradores no ativo que usufruíram de licença parental em 2014	M	3			
	F	2			
LA15	Taxas de retorno e de retenção após licença parental por género	M	3	A taxa de retorno ao trabalho após licença de parentalidade foi de 100%.	
	Número de colaboradores no ativo que retomaram ao trabalho em 2014 após conclusão da licença parental	F	1	Após 12 meses de retorno ao trabalho 100% dos colaboradores mantiveram-se no Grupo.	
ASPECTO: TRABALHO/RELAÇÕES DE GESTÃO					
LA4	Colaboradores abrangidos por acordos de contratação coletiva	Percentagem de colaboradores representados por organizações sindicais	10,6%	Foram considerados os Colaboradores que descontam directamente do salário.	77
LA5	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais da organização relatora, incluindo se está mencionado nos acordos de negociação coletiva			A AdZC, não tem definido, internamente, um período mínimo de anúncio acerca de mudanças nas operações, respeitando a legislação em vigor.	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL					
LA6¹	Percentagem de colaboradores representados em comissões sobre segurança e saúde ocupacional	Percentagem de colaboradores representados por representantes dos trabalhadores para questões de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho.	0,0%	O Representante dos Trabalhadores para a Higiene e Segurança no Trabalho, na AdZC, era, simultaneamente, representante para as questões de Responsabilidade Social, tendo terminado o mandato em 2013, no mesmo ano foram promovidas eleições. As quais não foi apresentada qualquer lista. Por forma a inverter a situação foram promovidas, em 2014, ações de sensibilização, sem que tenham produzido qualquer efeito.	81

	Indicador (cont.)		Valor 2014	Fórmula	Observações	Página
LA7	Taxa de frequência (-)		59	= número total de acidentes/número de horas de trabalho efectivo x 1.000.000	Foram considerados todos os acidentes que originaram comunicação ao seguro de saúde. O número de horas de trabalho efectivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar.	86
		M	53			
		F	5			
	Taxa de doenças ocupacionais (-)		0	= número de doenças ocupacionais/número de horas de trabalho efectivo x 1.000.000	São consideradas doenças ocupacionais as doenças ou lesões resultantes da situação ou da atividade laboral. O número de horas de trabalho efectivo inclui o trabalho realizado em horário normal e o em trabalho suplementar.	
		M	0			
		F	0			
	Taxa de gravidade (-)		613	= número total de dias não trabalhados/número potencial de horas trabalháveis x 1.000.000	O número de dias não trabalhados resultam de acidentes de trabalho ou doenças ocupacionais. Os dias perdidos contabilizados são referentes a dias úteis e, no caso dos acidentes, a sua contagem deverá inicia-se no dia a seguir ao acidente.	
		M	613			
		F	-			
	Taxa de absentismo (%)		3,1%	= número total de horas de ausência/número potencial de horas trabalháveis x 100	Inclui ausências dos colaboradores por impossibilidade de trabalhar, provenientes de acidentes e doenças (de trabalho ou não). Exclui licenças temporárias permitidas tais como feriados, estudos, licença de parentalidade ou por luto.	
M		2,5%				
	F	0,6%				
Óbitos (n.º)		0				
	M	0				
	F	0				
LA8	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e programas de controlo de risco para os colaboradores, as suas famílias, ou membros da comunidade, a respeito de doenças graves	-	-	-	A AdZC dispõe de serviços de Medicina do Trabalho. Neste âmbito são realizadas, pelo médico no trabalho, visitas periódicas para conhecer in loco as condições de trabalho dos colaboradores, com o objectivo de identificar, em matéria de saúde, os potenciais riscos a que os colaboradores estão sujeitos e definir planos de acção, de forma a que as empresas actuem ao nível da prevenção. Numa perspectiva de prevenção é disponibilizada, de forma gratuita, para os colaboradores expostos ao risco, vacinação contra a Hepatite A e B. A AdZC mantém a subscrição do "Código de Conduta Empresas e VIH", elaborado no âmbito da Plataforma Laboral contra a SIDA, assumindo-se as empresas como interlocutoras privilegiadas na resposta à infecção pelo VIH no local de trabalho, nomeadamente na prevenção e do acesso ao tratamento. Divulgação periódica de informações sobre saúde e segurança.	-
ASPECTO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO						
LA10	N.º Total de Horas de Formação		2.798	-	Inclui 34 horas de formação ministradas a administradores e a colaboradores que a 31 de Dezembro não se encontravam no activo (suspensos e saídas).	
		M	2.413	-		
		F	385	-		
	N.º de horas por colaborador		25	-		
		M	30	-		
		F	175	-		
	Administradores Executivos (h/colaborador)	M	26	-		
	Média de horas de formação por ano, por colaborador, por categoria profissional e por género		-	-		
		F	-	-		
	Chefes de 1ª linha (h/colaborador)	M	50	-		
		F	12	-		
	Chefes intermédias (h/colaborador)	M	23	-		
		F	18	-		
Técnicos superiores ou equiparados (h/colaborador)	M	42	-			
	F	28	-			
Técnicos operacionais (h/colaborador)	M	23	-			
	F	-	-			
Técnicos de apoio administrativo (h/colaborador)	M	28	-			
	F	20	-			

Indicador (cont.)		Valor 2014	Fórmula	Observações	Página	
LAI12	Percentagem de Colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (%)	100,0%	-	-	
			84,6%	-	-	
			15,4%	-	-	
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES						
LAI13	Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o género, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Administradores Executivos				
		Administradores Executivos [26 - 35[M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Administradores Executivos [36 - 45[M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Administradores Executivos [46 - 55[M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Administradores Executivos [56 - 65[M	100,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Administradores Executivos >65	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Administradores Executivos - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Administradores Executivos - portadores de deficiência	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Administradores Executivos - outras minorias	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha				
		Chefas de 1ª linha <19	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha [19 - 25[M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha [26 - 35[M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha [36 - 45[M	33,3%	-	-
			F	16,7%	-	-
		Chefas de 1ª linha [46 - 55[M	33,3%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha [56 - 65[M	16,7%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha >65	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha - portadores de deficiência	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas de 1ª linha - outras minorias	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas intermédias				
		Chefas intermédias <19	M	0,0%	-	-
			F	0,0%	-	-
		Chefas intermédias [19 - 25[M	0,0%	-	-
	F	0,0%	-	-		
Chefas intermédias [26 - 35[M	7,7%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
Chefas intermédias [36 - 45[M	61,5%	-	-		
	F	7,7%	-	-		
Chefas intermédias [46 - 55[M	15,4%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
Chefas intermédias [56 - 65[M	7,7%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
Chefas intermédias >65	M	0,0%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
Chefas Intermédias - nacionalidade minoritária	M	0,0%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
Chefas Intermédias - portadores de deficiência	M	0,0%	-	-		
	F	0,0%	-	-		
Chefas Intermédias - outras minorias	M	0,0%	-	-		
	F	0,0%	-	-		

Indicador (cont.)		Valor 2014	Fórmula	Observações	Página	
LA13 Caracterização da administração e dos colaboradores por categoria profissional, de acordo com o gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Técnicos superiores ou equiparados					
	Técnicos superiores ou equiparados <19	M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos superiores ou equiparados [19 - 25[M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos superiores ou equiparados [26 - 35[M	7.1%	-	-	
		F	7.1%	-	-	
	Técnicos superiores ou equiparados [36 - 45[M	28.6%	-	-	
		F	57.1%	-	-	
	Técnicos superiores ou equiparados [46 - 55[M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos superiores ou equiparados [56 - 65[M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos superiores ou equiparados >65	M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
					
	Técnicos Superiores ou Equiparados - nacionalidade minoritária					
		M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos Superiores ou Equiparados - portadores de deficiência					
		M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos Superiores ou Equiparados - outras minorias					
		M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	

	Técnicos operacionais					
	Técnicos operacionais <19	M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos operacionais [19 - 25[M	0.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos operacionais [26 - 35[M	29.0%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos operacionais [36 - 45[M	45.2%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
	Técnicos operacionais [46 - 55[M	17.7%	-	-	
		F	0.0%	-	-	
Técnicos operacionais [56 - 65[M	8.1%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos operacionais >65	M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
.....						
Técnicos operacionais - nacionalidade minoritária						
	M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos operacionais - portadores de deficiência						
	M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos operacionais - outras minorias						
	M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		

Técnicos de apoio administrativo						
Técnicos de apoio administrativo <19	M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo [19 - 25[M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo [26 - 35[M	33.3%	-	-		
	F	11.1%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo [36 - 45[M	11.1%	-	-		
	F	44.4%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo [46 - 55[M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo [56 - 65[M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo >65	M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
.....						
Técnicos de apoio administrativo - nacionalidade minoritária						
	F	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo - portadores de deficiência						
	M	100.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		
Técnicos de apoio administrativo - outras minorias						
	M	0.0%	-	-		
	F	0.0%	-	-		

Indicador (cont.)		Valor 2014	Fórmula	Observações	Página	
LA14	Proporção entre as retribuições por género masculino e feminino, por categoria profissional	Rácio da retribuição base mensal média (M/F)				
		Administradores Executivos	NA	-	A AdZC não tem Administradores Executivos do género feminino	
		Chefas	0,3	-		
		Chefas intermédias	1,0	-		
		Técnicos superiores ou equiparados	1,0	-		
		Técnicos operacionais	NA	-	A AdZC não tem Técnicos operacionais do género feminino	
		Técnicos de apoio administrativo	0,9	-		
		Rácio da retribuição total mensal média (M/F)				
		Administradores Executivos	NA	-	A AdZC não tem Administradores Executivos do género feminino	
		Chefas	0,3	-		
Chefas intermédias	1,0	-				
Técnicos superiores ou equiparados	1,1	-				
Técnicos operacionais	NA	-	A AdZC não tem Técnicos operacionais do género feminino			
Técnicos de apoio administrativo	0,9	-				
INDICADORES SOCIAIS - DIREITOS HUMANOS - HR						
Formas de gestão						
ASPECTO: INVESTIMENTO E PRÁTICAS DE PROCUREMENT						
HR1	Porcentagem e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a análises referentes a direitos humanos	Contratos estabelecidos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos (%)	100%	-	O valor reportado contempla o número de contratos de investimentos significativos que foram celebrados com inclusão de subscrição de declaração de compromisso com o respeito pelos direitos humanos. Não obstante, o Código de Conduta e Ética, que abrange 100% dos colaboradores da AdZC, define as diretrizes gerais que devem reger a conduta da Gestão de topo e dos Colaboradores tanto nas relações internas como com o mercado.	103, 104
HR2	Porcentagem de empresas contratadas, fornecedores críticos e outros parceiros de negócio que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Número de Auditorias	2	-	O valor reportado corresponde a auditorias no âmbito da Responsabilidade Social. O procedimento de avaliação de fornecedores contempla a verificação de cláusulas referentes a direitos humanos.	105
HR3*	Total de horas de formação para os colaboradores em políticas e práticas relacionadas com os direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de colaboradores que recebeu formação	Horas de formação por colaborador (h/colaborador)	-	-		
		Percentagem de colaboradores	0%	-		
ASPECTO: NÃO-DESCRIMINAÇÃO						
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Número total de casos de discriminação (n°)	0	-		76
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E SINDICALIZAÇÃO						
HR5	Operações que coloquem em risco o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode correr risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Número de operações que não cumpram o direito de liberdade de associação e a negociação coletiva (n°)	0	-	As empresas certificadas na norma SA 8000 são alvo de auditorias de Responsabilidade Social, bem como os seus fornecedores, o que permite verificar o cumprimento, por parte das organizações relativamente aos direitos humanos.	77,81
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL						
HR6	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuem para a sua eliminação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil (n°)	0	-	As empresas certificadas na norma SA 8000 são alvo de auditorias de Responsabilidade Social, bem como os seus fornecedores, o que permite verificar o cumprimento, por parte das organizações relativamente aos direitos humanos.	76
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO						
HR7	Operações identificadas como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a sua erradicação	Número de operações com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo (n°)	0	-	As empresas certificadas na norma SA 8000 são alvo de auditorias de Responsabilidade Social, bem como os seus fornecedores, o que permite verificar o cumprimento, por parte das organizações relativamente aos direitos humanos.	76
INDICADORES SOCIAIS - SOCIEDADE - SO						
Formas de gestão						
ASPECTO: COMUNIDADE						
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo o início de atividade, operação e fim de atividade					22, 31, 32, 55, 95, 96, 98, 100, 108, 109, 110, 121

	Indicador (cont.)	Valor 2014	Fórmula	Observações	Página	
ASPECTO: CORRUPÇÃO						
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio submetidas a avaliações relativamente a riscos relacionados com corrupção	-	-	-	29, 30, 65, 66	
SO3	Percentagem de colaboradores formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização	Administradores executivos e chefes formados nas políticas e procedimentos de anti-corrupção da organização (%) 0,0%	-	Não obstante a AdZC dispõe de código de conduta e ética, onde estão salvaguardados aspetos relacionados com anti-corrupção. Esta posição está reforçada pela certificação da empresa na norma SA 8000.	-	
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	-	-	-	66	
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA						
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	-	-	A AdZC não tem qualquer posição ou participação relativamente a políticas e/ou elaboração de políticas públicas de interesse nacional e internacional. A AdZC não foi alvo de qualquer ocorrência de processos judiciais associados a atividades de persuasão ou influência de decisões políticas, para benefício próprio em detrimento dos interesses nacionais e internacionais.	13, 14	
ASPECTO: CONCORDÂNCIA						
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não cumprimento de leis e regulamentos	N.º inspeções Coimas (€)	-	-	66	
SO9	Operações com potencial ou atual impacto negativo significativo nas comunidades locais	-	-	-	55, 108-110	
INDICADORES SOCIAIS - PRODUTO - PR						
	Formas de gestão					
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR						
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços cujos impactos na saúde e segurança são avaliados com o objetivo de afectar melhorias, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos	-	-	-	96, 100	
PR2+	Número total de ocorrências de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Qualidade da água (%) - Alta	100,0%	= (análises realizadas à qualidade da água para consumo humano de entre as requeridas pela legislação/ análise requeridas à qualidade da água) x (conformidade de análises da água/análises realizadas à qualidade da água)	A determinação da percentagem de conformidade refere-se a aspectos quantitativos e qualitativos das análises realizadas.	69, 96, 97, 99
		Qualidade das águas residuais rejeitadas (%) - Alta	85,0%	= Equivalente de população com tratamento satisfatório / Equivalente de população servido por estações de tratamento	A determinação da percentagem de conformidade refere-se a aspectos quantitativos e qualitativos das análises realizadas. Na ausência de licenças de descarga as análises são realizadas de acordo com a legislação em vigor.	
		Falhas no abastecimento (n.º) - Alta	9	-	-	
		Colapsos estruturais em colectores (n.º) - Alta	1	-	-	
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS						
PR3	Tipo de informação dos produtos e serviços requeridos pelos procedimentos, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a tais requisitos de informação	NA	-	De acordo com a lei em vigor	-	
PR6	Programas para adesão a leis, padrões e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios	-	-	-	-	
ASPECTO: CONCORDÂNCIA						
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	N.º inspeções Coimas (€)	-	-	66	

* Indicadores complementares

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

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

