



MANUAL DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

ÍNDICE

1. Apresentação da Organização	4
1.1. Introdução	4
1.2. Apresentação da Águas de Santo André.....	5
1.3. Os nossos Clientes/Partes Interessadas	11
1.4. A Estrutura Organizacional	13
2. Sistema de Sustentabilidade Empresarial.....	14
2.1. Gestão da Sustentabilidade Empresarial.....	14
2.2. Modelo de Gestão	15
2.3. Missão, Visão e Política Empresarial.....	16
2.4. Objetivos e Metas do SSE.....	16
2.5. Representante da Gestão.....	17
2.6. Gestão de Alterações	17
2.7. Revisão pela Gestão	17
2.8. Âmbito de Aplicação	19
2.9. Estrutura Documental	20
2.10. Documentos de Referência.....	21
3. Responsabilidade Social	22
3.1. Trabalho Infantil	22
3.2. Colaboradores Jovens.....	23
3.3. Trabalho Forçado.....	24
3.4. Higiene, Saúde e Segurança	25
3.5. Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva	25
3.6. Práticas Disciplinares.....	25
3.7. Discriminação	26
3.8. Horário de Trabalho.....	27
3.9. Remuneração	27
3.10. Eleição de Representante dos Colaboradores para o SSE.....	28
4. Gestão por Processos.....	29
4.1. Os Processos do Sistema de Gestão e as suas Interações	29
5. Gestão do Manual do SSE.....	32
5.1. Gestão do Manual.....	32
5.2. Identificação de Siglas.....	33

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Sistema de Santo André	6
Quadro 2 - Rede de Água Potável	6
Quadro 3 - Sistema de Morgavel.....	7
Quadro 4 - Rede de Água Industrial.....	8
Quadro 5 – Principais características do Subsistema de Água Residual	9
Quadro 6 – Ações em caso de deteção de trabalho forçado	24
Quadro 7 – Ações em caso de deteção de práticas disciplinares	26
Quadro 8 – Ações em caso de discriminação.....	27
Quadro 9 - Fatores críticos de sucesso.....	29
Quadro 10 - Lista de siglas, acrónimos e abreviaturas	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Área de Intervenção	7
Figura 2 - Água de Abastecimento Distribuição	8
Figura 3 - Mapa do Subsistema de Água Residual.....	9
Figura 4 - Esquema do RESIM.....	10
Figura 5 - Organograma.....	13
Figura 6 – Pirâmide da Sustentabilidade Empresarial.....	14
Figura 7 - Rede dos processos.....	31
Figura 8 - Matriz de interação dos processos	31

I. Apresentação da Organização

I.1. Introdução

O Sistema de Sustentabilidade Empresarial, daqui em diante designado por SSE, da Águas de Santo André, S.A. (AdSA), constitui um sistema de gestão integrado de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Energia, cuja finalidade é promover a aplicação das orientações da Política Empresarial, visando assegurar que os compromissos e valores nela expressos, se manifestam efetivamente nas práticas de gestão da AdSA.

O SSE foi implementado com o intuito de satisfazer os requisitos do Cliente e das restantes partes interessadas, bem como as necessidades do negócio, do comprometimento com a Política e com os objetivos da empresa.

O presente documento, designado como “Manual de Sustentabilidade Empresarial” tem como objetivo descrever e divulgar o SSE, aplicável a toda a atividade da AdSA, definindo formas de atuação de acordo com os seus requisitos.

Este Manual divide-se em 4 capítulos que integram, por sua vez, várias secções, de acordo com a seguinte estrutura:

- Capítulo 1 – Apresentação da Organização
- Capítulo 2 – Sistema Sustentabilidade Empresarial (Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Energia)
- Capítulo 3 – Responsabilidade Social
- Capítulo 4 – Gestão por Processos
- Capítulo 5 – Gestão do Manual do SSE

1.2. Apresentação da Águas de Santo André

A Águas de Santo André, S.A. (AdSA), é uma sociedade de capitais públicos, criada pelo Decreto-Lei n.º 171/2001, de 25 de maio, a quem foi atribuída a concessão de gestão e exploração do sistema de captação, tratamento e distribuição de água, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha, tratamento e destino final de resíduos sólidos de Santo André.

Esta empresa foi constituída por um capital social de € 500.000,00, sendo atualmente de €1.000.000,00 integralmente realizado e detido a 100% por Águas de Portugal, SGPS, S.A.

O Contrato de Concessão foi assinado em 27 de dezembro de 2001, em regime de concessão exclusiva por 30 anos, para a exploração e gestão do Sistema de abastecimento de água, de saneamento e de resíduos sólidos de Santo André, que serve a Zona Industrial e Logística de Sines (ZILS), a zona urbana de Vila Nova de Santo André e, parcialmente, os municípios de Sines e Santiago do Cacém.

O Sistema de Santo André abrange três vertentes: Abastecimento de Água, Água Residual e Resíduos Industriais. Este Sistema serve a Zona Industrial e Logística de Sines (ZILS) e ainda, parcialmente, os Municípios de Santiago do Cacém (Vila Nova de Santo André e Costa de Santo André) e Sines.

A sede da AdSA situa-se na Cerca da Água, Rua dos Cravos, 7500-130 Vila Nova de Santo André.

Para contactar a AdSA:

- Telefone: +351 269 708 240;
- Fax: +351 269 708 269;
- E-mail: geral.adsa@adp.pt

A AdSA, através do seu site, www.adsa.pt, pretende fornecer informação atualizada da sua atividade.

Água de Abastecimento

O Subsistema de **Água Potável** é constituído por:

Captação

A Captação é feita a norte de Vila Nova de Santo André, no designado Sistema Aquífero de Sines. Este Sistema compreende um conjunto de cinco captações subterrâneas ativas. A água captada é bombeada por estações elevatórias para um reservatório em Santo André e outro em Monte Chãos, cada um deles

localizados imediatamente a jusante de Estações de Tratamento de Água, cujo sistema de tratamento compreende apenas a desinfecção.

Quadro 1 - Sistema de Santo André

Sistema de Santo André	
Captações	5
Estação de Tratamento de Água	3
Aduadoras (km)	26
Estações Elevatórias	3
Capacidade de produção (m ³ /dia)	20.000
População Servida	27 000

Distribuição

A distribuição de água potável abrange duas Zonas de Abastecimento: a Zona de Santo André e a Zona Industrial e Logística de Sines.

A distribuição em Santo André é efetuada a partir do Reservatório, situado junto à sede da Empresa, do qual a água é bombeada diretamente para a rede. Na Zona Industrial e Logística de Sines (ZILS) a distribuição é feita a partir do reservatório situado em Monte Chãos, por gravidade.

Quadro 2 - Rede de Água Potável

Água Potável	
Rede de Distribuição (km)	81
Caudal médio diário distribuído (m ³ /dia)	5.500
Estações Elevatórias	1
População servida (habitantes)	15.000

O Subsistema de **Água Industrial** é constituído por:

Captação

Este sistema compreende a captação no Rio Sado, em Ermidas do Sado, seguido de uma adução com cerca de 40km até à Albufeira de Morgavel, sendo a água posteriormente elevada e transportada até à Estação de Tratamento de Água de Morgavel. Após ser submetida ao tratamento, que consiste na Pré-

oxidação, Coagulação Química, Decantação e Filtração, a água é encaminhada para o reservatório em Monte Chãos (50.000 m³).

Quadro 3 - Sistema de Morgavel

Sistema de Morgavel	
Captações	1
Estação de Tratamento de Água	1
Adução em conduta, canal e túnel (km)	39
Estações Elevatórias	1
Capacidade de produção (m ³ /dia)	130.000



Figura 1 - Área de Intervenção

Distribuição

Esta rede destina-se a distribuir água industrial às indústrias da ZILS, sendo efetuada por gravidade a partir de um reservatório próprio situado em Monte Chãos, utilizando uma rede de distribuição própria e independente da de água potável, embora com traçados paralelos.

Quadro 4 - Rede de Água Industrial

Água Industrial	
Rede de Distribuição (km)	17
Caudal médio diário distribuído (m ³ /dia)	26.500
Indústrias servidas (habitantes equivalentes)	176.000

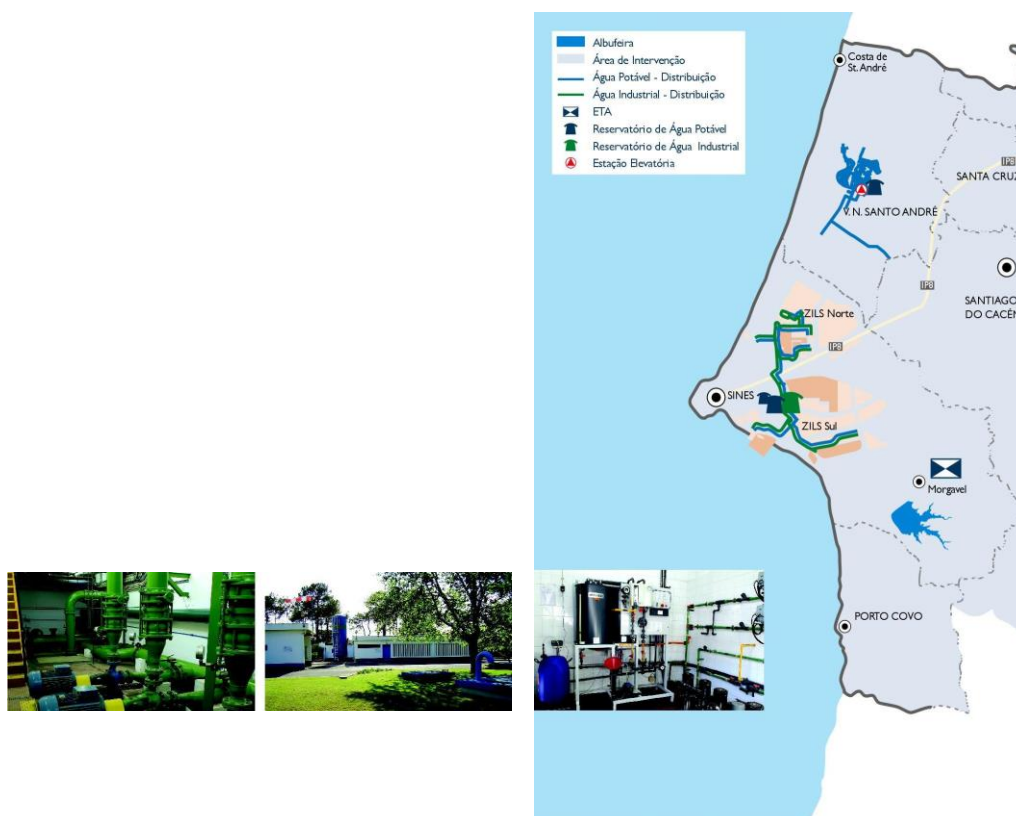


Figura 2 - Água de Abastecimento Distribuição

Água Residual

O Subsistema de Água Residual de Santo André compreende a recolha, tratamento e rejeição de água residual industrial proveniente da Zona Industrial e Logística de Sines e de água residual urbana proveniente da freguesia de Santo André e das cidades de Santiago do Cacém e Sines.

A água residual recolhida é tratada na Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) de Ribeira dos Moinhos, sendo depois descarregada no mar, através de um emissário submarino com 2.480 m de comprimento e a 40 m de profundidade.

Quadro 5 – Principais características do Subsistema de Água Residual

Água Residual	
Rede coletores (km)	47,3
Estações Elevatórias	11
Estação de Injeção de Oxigénio	1
Bacia de Retenção (5.000 m ³)	2
Estação de Tratamento de Água Residual	1
Emissário submarino	1
Capacidade de tratamento (m ³ /dia)	43.000



Figura 3 - Mapa do Subsistema de Água Residual

Resíduos Industriais

Na vertente de resíduos industriais, a AdSA tem por atribuição receber os resíduos industriais provenientes das indústrias situadas na Zona Industrial e Logística de Sines e ainda da ETAR de Ribeira de Moinhos.

O aterro de resíduos industriais, designado por RESIM – Gestão de Resíduos Industriais de Santo André, com uma extensão total de 59 ha, contempla quatro zonas distintas de resíduos, uma zona de infraestruturas de apoio ao funcionamento do aterro e uma rede piezométrica, constituída por 12 piezómetros, para monitorização da qualidade das águas subterrâneas e um sistema de recolha de lixiviados.

RESIM

Gestão de Resíduos Industriais
de Santo André

A - Zona Edificada

- 1 - Edifício Administrativo
- 2 - Bâscula
- 3 - Armazém/Ferramentaria
- 4 - Edifício de Parqueamento/Armazenamento
- 5 - Tanque de Lavagem de Rodados
- 6 - Estação Elevatória do RESIM/Tanque de Retenção de Lixiviados
- 7 - Sistema da Rede de Incêndios
- 8 - Estação Elevatória dos Lixiviados de RNP

B - Zona Selada de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU)

C - Zona de Deposição Temporária de Lamas Oleosas

D - Zona Selada de Resíduos Sólidos Industriais (RSI)

E - Célula de Deposição de Resíduos Não Perigosos (RNP)

● - Piezómetros

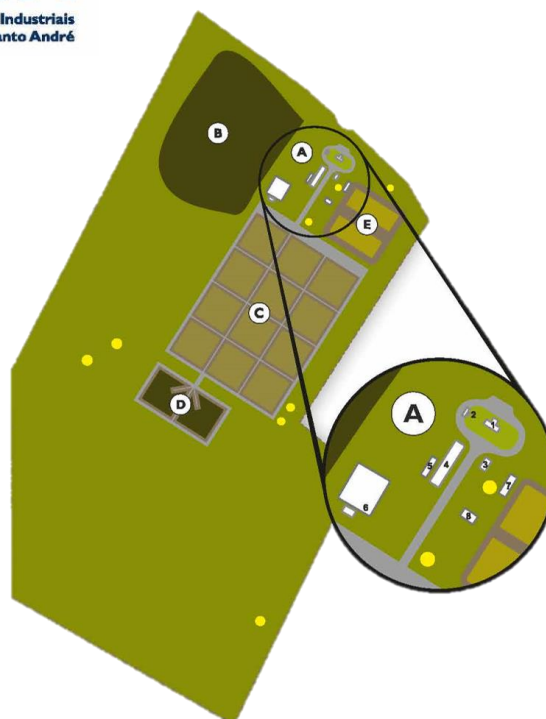


Figura 4 - Esquema do RESIM

1.3. Os nossos Clientes/Partes Interessadas

Consciente do papel fundamental que desempenha no desenvolvimento da região onde se insere, a AdSA concebe, implementa, mantém e revê o seu Sistema de Sustentabilidade Empresarial como motor perseverante da melhoria do seu desempenho, assente em valores orientados para o Cliente:

- A satisfação dos clientes, consumidores e público em geral, enquanto fator de reconhecimento da Empresa como prestadora de um serviço essencial à população;
- O conhecimento pluridisciplinar, a competência e o profissionalismo como premissas para um bom desempenho da Empresa como um todo;
- O desenvolvimento de uma cultura empresarial, apoiada na realização pessoal e profissional dos seus colaboradores, enquanto fator de sucesso para a Empresa.

A AdSA identificou várias partes interessadas, entre as quais se destacam as seguintes:

- Acionista;
- Ministério das Finanças e Ministério do Ambiente;
- Tribunal de Contas;
- Administração;
- Colaboradores;
- Clientes Urbanos e Industriais;
- Fornecedores Únicos e Críticos;
- Entidade Certificadora;
- Parceiros (Banca/Seguros);
- AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal – Global Parques;
- ERSAR – Entidade Reguladora de Águas e Resíduos;
- APA – Agência Portuguesa do Ambiente;
- DGS – Direção geral de Saúde;
- DGAV – Direção Geral de Alimentação e Veterinária;
- DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia;
- ADENE – Agência para a Energia;
- EDIA – Empresa De Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva S.A.;
- ARBCAS - Associação de Regantes e Beneficiários de Campilhas e Alto Sado;

- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- ARH – Administração da Região Hidrográfica do Alentejo;
- ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho;
- IGAMAOT – Inspeção Geral da Agricultura, do Mar, Ambiente e Ordenamento do Território;
- Câmaras Municipais de Sines e Santiago do Cacém;
- Delegados de Saúde de Sines e Santiago do Cacém;
- Utilizadores/Cidadãos;
- CCDR – Alentejo – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional;
- Serviços de Medicina no Trabalho;
- Associações Empresariais;
- Trabalhadores de Entidades Externas que Prestam Serviços na AdSA;
- Comunicação Social;
- Outras Partes Interessadas Não Relevantes.

A AdSA tem um universo de clientes muito diversificado. Por um lado, existe um grande cliente coletivo, constituído pela Cidade de Vila Nova de Santo André, que integra quase 6.000 clientes finais. Por outro lado, existem mais de 30 clientes industriais e 2 Municípios: Santiago do Cacém e Sines.

A Administração da AdSA aposta claramente na motivação, sensibilização e aumento de competência dos seus colaboradores, enquanto clientes internos e primeiros destinatários deste sistema.

1.4. A Estrutura Organizacional

A administração da AdSA está claramente comprometida com a estrutura de processos da empresa. Desta forma, estabeleceu as responsabilidades dos gestores de processo dos vários níveis, no âmbito da “abordagem sistémica da gestão”, tal como indica o organograma seguinte.

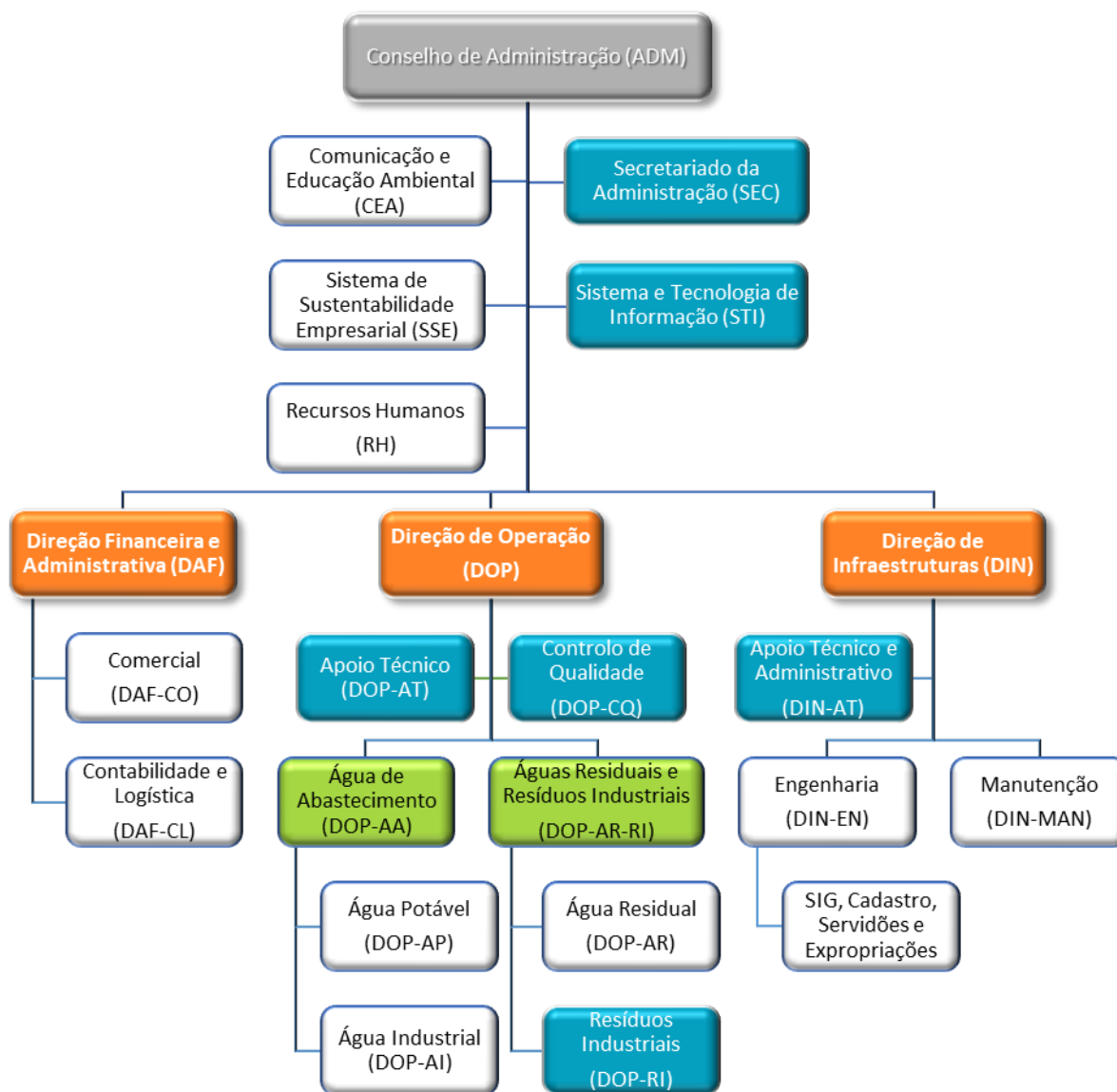


Figura 5 - Organograma

2. Sistema de Sustentabilidade Empresarial

O Sistema de Sustentabilidade Empresarial é um sistema integrado de gestão nas vertentes de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Energia, podendo considerar-se cada uma destas vertentes, um subsistema de gestão, concebido em função de referenciais normativos internacionais.

Atualmente encontram-se implementadas as vertentes de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Energia, constituindo o Sistema de Gestão Integrado da AdSA.

2.1. Gestão da Sustentabilidade Empresarial

A Política Empresarial funciona como um mecanismo integrado e autorregulado através do qual a organização monitoriza e assegura a conformidade com a lei, a ética e normas internacionais.

Assim, a empresa assume a responsabilidade pelo impacte das suas atividades no ambiente, nos clientes, nos colaboradores, nas comunidades, nas partes interessadas e em todos os outros membros da esfera pública.

A Administração tomou a decisão de não comunicar externamente os impactes ambientais significativos da sua atividade. Sempre que tal for solicitado, a Administração decide da sua divulgação caso a caso.

A Sustentabilidade Empresarial é a inclusão deliberada do interesse público no processo de tomada de decisão da organização, honrando um importante triângulo de base:



Figura 6 – Pirâmide da Sustentabilidade Empresarial

2.2. Modelo de Gestão

O Sistema de Sustentabilidade Empresarial assenta nos seguintes princípios (NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, ISO 45001 e NP EN ISO 50001):

- a) Focalização no cliente;
- b) Liderança;
- c) Envolvimento das pessoas;
- d) Abordagem por processos;
- e) Abordagem da gestão como um sistema;
- f) Melhoria contínua;
- g) Abordagem à tomada de decisões baseada em factos;
- h) Pensamento baseado em risco;
- i) Relações mutuamente benéficas com fornecedores;
- j) Prevenção de riscos profissionais;
- k) Minimização de impactes ambientais numa abordagem de perspetiva de ciclo de vida;
- l) Promoção do bem-estar e satisfação dos colaboradores e envolvente social;
- m) Eficiência energética;
- n) Comunicação interativa.

Os princípios incidem na atividade da AdSA de igual forma e com base num modelo de gestão assente na abordagem por processos e na implementação da metodologia de melhoria contínua. A referida metodologia consiste na aplicação do ciclo “PDCA” (Plan-Do-Check-Act) referido na norma NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade.

O SSE tem assim como objetivo coordenar a aplicação do princípio da melhoria contínua através de:

- Análise e tratamento de dados;
- Auditorias internas;
- Dinamização das Ações de Melhoria, Corretivas e Preventivas.

Para atingir esse objetivo, o SSE tem que assegurar que os processos e requisitos dos sistemas de gestão integrada de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho e Energia são adequadamente identificados, implementados e mantidos, em conformidade com o referencial normativo:

- NP EN ISO 9001 – Gestão da Qualidade;
- NP EN ISO 14001 – Gestão do Ambiente;
- ISO 45001 – Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho;
- NP EN ISO 50001 – Gestão de Energia.

2.3. Missão, Visão e Política Empresarial

Missão

A Águas de Santo André, S.A. (AdSA), nos termos da legislação aplicável e em vigor, e do contrato de concessão, considerando todas as alterações a que o mesmo possa vir a ser sujeito, tem como missão o abastecimento de água para consumo humano e industrial, recolha e tratamento das águas residuais e receção e confinamento de resíduos industriais, num quadro de eficiência e sustentabilidade económica, social e ambiental, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o crescimento económico da região, e em particular da Zona Industrial e Logística de Sines.

Visão

Ser uma empresa de referência nacional no setor ambiental, em termos de qualidade do serviço público prestado, à população e ao setor empresarial e um parceiro ativo para o desenvolvimento económico da região e do país, atingindo um elevado nível de eficiência e sustentabilidade.

Política Empresarial

A Política Empresarial encontra-se divulgada na empresa através da afixação em todas as instalações e publicada na plataforma documental e *site* da AdSA.

2.4. Objetivos e Metas do SSE

Os objetivos da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Energia, são definidos anualmente pela Administração da AdSA e pela AdP, com base na Política de Gestão, nas orientações da ERSAR, no Contrato de Concessão, nos requisitos aplicáveis, no resultado do desempenho dos processos - nomeadamente, relatórios de auditoria, não conformidades, reclamações de clientes e outras partes interessadas, indicadores dos processos, cumprimentos de objetivos e oportunidades de melhoria - na revisão do Sistema e recursos disponíveis.

Estes objetivos são expressos no Programa de Gestão Integrado (PGI) e refletem a estratégia definida pela Administração. No PGI ficam identificadas as ações, as responsabilidades, os prazos e os recursos necessários à obtenção dos objetivos acima mencionados.

O PGI aprovado é comunicado a todas as direções, gestores de processo e responsáveis designados no próprio programa.

A monitorização e acompanhamento do PGI são realizados com uma periodicidade recomendada trimestral e o seu resultado final é avaliado anualmente na Revisão pela Gestão que corresponde à revisão do SSE pela Administração.

É decisão da Administração não comunicar ao exterior os aspetos ambientais significativos, exceto quando solicitado pelos clientes ou outras partes interessadas.

2.5. Representante da Gestão

A gestão de topo nomeou como seu representante para o acompanhamento da implementação e desempenho do SSE, o Administrador Executivo.

Este delega na Coordenadora do SSE, a responsabilidade na conceção e implementação do Sistema.

A nomeação do coordenador do SSE revela o comprometimento da gestão na conceção e implementação do sistema integrado.

2.6. Gestão de Alterações

Sempre que a organização determina a necessidade de fazer alterações relevantes ao SSE, realiza-as de uma forma planeada e conforme definido no planeamento estratégico. Pretende-se assim assegurar a contínua adequabilidade, eficácia e melhoria do SSE. Também assumem particular relevância neste enquadramento as alterações planeadas com relevância para o sistema de gestão da energia e das potenciais consequências das alterações não planeadas.

2.7. Revisão pela Gestão

A Gestão, com uma periodicidade tipicamente anual, procede à revisão do SSE, a qual inclui a avaliação de oportunidades de melhoria, a análise de tendências, bem como as necessidades de alterações ao SSE, por forma a assegurar que este se mantém apropriado, adequado, eficaz e alinhado com a orientação estratégica da organização.

A entrada para a revisão pela Gestão inclui a seguinte informação:

- Alterações em questões externas e internas relevantes;
- Resultados de auditorias e de atividades de verificação, monitorização e medição*;
- Aspectos ambientais significativos;
- Gestão do risco, nomeadamente, ameaças e oportunidades*;
- Avaliações de conformidade com os requisitos legais e com outros requisitos que a organização subscreva*;
- Desempenho de fornecedores externos*;
- Comunicação e retorno de informação de partes interessadas relevantes, incluindo reclamações, necessidades e expectativas*;
- Eficácia das ações empreendidas para gestão do risco;
- A revisão do desempenho e indicadores do SSE da organização;
- Os resultados da participação e consulta*;
- O grau de cumprimento da Política e dos objetivos e metas;
- Satisfação e retorno da informação do cliente*;
- Desempenho dos processos e conformidade do produto*;
- O estado das não conformidades, investigações de incidentes, ações corretivas, preventivas e de melhoria*;
- As situações de emergência, acidente e retirada;
- Seguimento das ações resultantes de anteriores revisões pela Gestão;
- A revisão da Política Empresarial;
- Alterações de circunstâncias, incluindo desenvolvimento nos requisitos legais e outros requisitos relacionados com os aspetos ambientais, energéticos e com a Segurança e Saúde no Trabalho;
- Adequação dos recursos;
- Desempenho energético previsto para o período seguinte;
- Recomendações para melhoria.

Algumas destas entradas devem ser analisadas numa perspetiva de evolução de tendências. Esta abordagem é fundamental para se entender a evolução de desempenho da organização. A análise de tendências pode ser feita para o período em causa, por comparação com o ano anterior ou mesmo apresentando a evolução em termos de histórico de alguns anos, conforme seja mais adequado para a questão concreta do ponto esteja em causa.

Os pontos atrás referidos que devem ser alvo de análise de tendências estão assinalados com *.

A saída da revisão pela Gestão inclui as decisões e ações relativas a:

- Contínua pertinência, adequação e eficácia do SSE em atingir os resultados pretendidos;
- Oportunidades de melhoria;
- Desempenho e indicadores do SSE (qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho e energia);
- Atuação quando os objetivos não forem atingidos;
- Alterações do SSE;
- Alteração da Política Empresarial e novos objetivos e metas do SSE;
- Melhoria da eficácia do SSE e dos seus subprocessos;
- Implicações para a orientação estratégica da organização;
- Necessidades de recursos e sua alocação.

As saídas relevantes decorrentes da revisão pela gestão devem estar disponíveis para comunicação e consulta.

2.8. Âmbito de Aplicação

Âmbito do SSE

A atividade da empresa envolve a construção, exploração e gestão do Sistema de Santo André (abastecimento de água para consumo humano e industrial, gestão de águas residuais e gestão de resíduos industriais).

A AdSA possui um sistema integrado de gestão, Sistema de Sustentabilidade Empresarial (SSE), encontrando-se certificada em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Energia.

No que diz respeito ao Sistema de Gestão da Energia, a AdSA considerou a construção, exploração e gestão do Sistema de Santo André para as atividades de abastecimento de água para consumo humano e industrial e gestão de águas residuais.

Relativamente ao requisito 8.3 – Design e desenvolvimento de produtos e serviços da norma NP EN ISO 9001, a AdSA não o exclui do seu âmbito. Contudo, no enquadramento da Concessão existente, não se registam com frequência situações de Design e Desenvolvimento relativamente às atividades produtos e serviços. De qualquer das formas existe uma metodologia estabelecida e documentada para o fazer.

As fronteiras físicas do âmbito comum do SSE podem ser caracterizadas como: Todas as atividades, produtos e serviços realizados nas instalações da AdSA, nomeadamente:

- Abastecimento de Água para Consumo Humano;
- Abastecimento de Água Industrial;

- Gestão de Águas Residuais;
- Gestão de Resíduos Industriais.

Relativamente ao Sistema de Gestão da Energia, a fronteira física do âmbito é para as atividades, produtos e serviços realizados pela AdSA nas instalações de Cerca da Água, Captação e Estação Elevatória de Ermidas-Sado, ETA de Morgavel, ETAR da Ribeira dos Moinhos, Estação Elevatória do Moinho Novo e Estação Elevatória ZIP3/ZIP3-S.

2.9. Estrutura Documental

O Sistema de Sustentabilidade Empresarial da AdSA prevê os seguintes níveis de documentação para representação da sua estrutura organizacional e funcional:

- Estrutura funcional da organização

Apresenta a abordagem por processos da organização, sendo que estes processos definem como a empresa se organiza para cumprir a sua missão e operacionalizar a sua estratégia.

O mapa de processos da AdSA identifica os seus 15 processos, designadamente 3 processos de gestão, 4 processos de negócio e 8 processos de suporte, bem como as inter-relações entre os processos e entre estes e o exterior.

- Caracterização de processos

É constituída pelo mapa de processo e ficha de processo, sendo que em ambos os documentos são identificadas as principais atividades e representadas as principais interdependências desse processo com os restantes processos e as relações entre as diferentes atividades, bem como são identificadas as entradas e saídas do processo.

Associados aos processos poderão existir procedimentos, que contemplam a representação das atividades através de fluxogramas, com a identificação dos responsáveis e dos documentos de referência que podem ser consultados no decorrer dessas atividades.

Nos fluxogramas de cada procedimento, poderão ser referidos documentos de suporte, sempre que entendido como adequado incluir informação adicional de detalhe, relacionada com os procedimentos.

Essa documentação adicional pode consistir em manuais, instruções de trabalho, impressos, boas práticas, etc., que poderão existir em formato de folha de cálculo, documento de texto, base de dados ou desenho.

2.10. Documentos de Referência

Para a implementação e desenvolvimento do Sistema de Sustentabilidade Empresarial enquanto sistema integrado de gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Energia, a AdSA utilizou vários referenciais, nomeadamente:

1. NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
2. NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;
3. NP EN ISO 9004 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de Orientação para Melhoria de Desempenho;
4. NP EN ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos e Linhas de Orientação para a sua Utilização;
5. ISO 45001 – Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Requisitos e Linhas de Orientação para a sua Utilização;
6. NP EN ISO 19011 – Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou de Gestão Ambiental;
7. NP EN ISO 50001 – Sistemas de Gestão de Energia - Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização;
8. NP ISO 31000 – Gestão do Risco – Princípios e Linhas de Orientação;
9. NP EN 31010 – Gestão do Risco – Técnicas de Avaliação do Risco;
10. NP ISO 14063 - Gestão ambiental; Comunicação ambiental; Linhas de orientação e exemplos.
11. Legislação Regulamentar Aplicável.

3. Responsabilidade Social

A responsabilidade social é um conceito, segundo o qual, as organizações decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. Com base nesse pressuposto, a gestão das organizações não pode, e/ou não deve, ser norteadada apenas para o cumprimento de interesses dos proprietários das mesmas, mas também pelos de outros detentores de interesses como, por exemplo, os trabalhadores, as comunidades locais, os clientes, os fornecedores, as autoridades públicas, os concorrentes e a sociedade em geral, ou seja, as partes interessadas.

Neste sentido, todas as partes interessadas da AdSA deverão assumir o compromisso descrito no capítulo Responsabilidade Social, incluído no documento Requisitos do SSE para Aquisição de Bens e Serviços.

3.1. Trabalho Infantil

A AdSA repudia qualquer utilização de trabalho infantil exigindo que, no caso de alguma criança ser encontrada a trabalhar, a mesma tenha direito, por parte do seu empregador, a todo suporte necessário para que possa permanecer na escola até ultrapassar a idade infantil.

Para os colaboradores jovens a AdSA repudia que, quando ainda não tiverem concluído o ensino obrigatório em Portugal, os mesmos trabalhem dentro do horário escolar, ou em período noturno, ou mais de 8 horas por dia, ou que a soma do tempo de aulas, de transporte e de trabalho supere as 10 horas diárias.

A AdSA não aceita que, em qualquer circunstância, crianças ou colaboradores jovens sejam expostos a situações que sejam perigosas, inseguras ou insalubres, que comprometam o seu desenvolvimento físico, mental ou psicológico.

Na remota hipótese da AdSA verificar a existência de alguém nas suas operações cuja idade possa configurar trabalho infantil, de imediato tomará todas as ações julgadas convenientes para remediar tal situação:

- Cumprimento imediato da legislação aplicável;
- Análise e correção dos mecanismos que permitiram tal ocorrência;
- Adoção de medidas consideradas mais adequadas para remediação, quer ao nível do suporte ao apoio escolar quer ao nível de por todos os meios possíveis garantir que aquele agregado familiar não ficaria desprovido da remuneração auferida, por exemplo, através da substituição do elemento por outro do mesmo agregado.

Do mesmo modo, as entidades fornecedoras / subcontratados de bens e serviços à AdSA deverão partilhar a recusa total do recurso ao trabalho infantil.

Sempre que algum colaborador da AdSA detetar situações de trabalho infantil nas entidades fornecedoras de bens e serviços da empresa, deverá desencadear o procedimento G2RS.PT.001 - Reparação de Trabalho Infantil.

No caso de ser detetado em algum fornecimento, colaboradores cuja idade possa configurar trabalho infantil, o fornecedor deverá evidenciar à AdSA a adoção imediata das ações adequadas, nomeadamente:

- Cumprimento imediato da legislação aplicável;
- Análise e correção dos mecanismos que permitiram tal acontecimento;
- Adoção de medidas consideradas mais adequadas para remediação;

quer ao nível do suporte ao apoio escolar quer ao nível de por todos os meios possíveis garantir que aquele agregado familiar não ficaria desprovido da remuneração auferida, por exemplo, através da substituição do elemento por outro do mesmo agregado.

A exclusão de um fornecedor devido à deteção de situações de trabalho infantil não se assume como uma alternativa de procedimento prioritária, na medida em que não concorre para a salvaguarda dos interesses da criança. A continuação da relação de fornecimento, com um efetivo “alinhamento” da conduta do fornecedor com a Política da AdSA possibilitando a não diminuição do rendimento familiar, é a solução prioritária de procedimento.

3.2. Colaboradores Jovens

Os colaboradores jovens que ainda não tenham concluído a sua formação escolar, deverão merecer da AdSA e dos seus fornecedores de bens e serviços um apoio claro na conciliação da atividade profissional com os compromissos escolares, indo além da mera atribuição do estatuto de colaborador-estudante.

As horas combinadas de transporte diário (de/para a escola e trabalho), período escolar e horário de trabalho não devem exceder 10 horas por dia, e em nenhum dos casos devem trabalhar mais do que 8 horas por dia. Os jovens colaboradores não podem trabalhar durante o horário noturno.

Em sede de análise de candidaturas para seleção de fornecedores, as empresas que tenham colaboradores jovens e não evidenciem promover condições para que os colaboradores obtenham sucesso escolar, deverão merecer uma penalização proporcional.

3.3. Trabalho Forçado

A AdSA repudia qualquer utilização de trabalho forçado ou obrigatório, bem como atividades que envolvam tráfico de seres humanos. A empresa proíbe ainda que sejam exigidas garantias financeiras aos colaboradores ou que lhes sejam retidos os originais dos documentos de identificação, ou qualquer retenção de parte de salários, benefícios, documentos ou propriedade, de modo a forçar ou obrigar a prestação do trabalho.

Se, por eventual iniciativa ilegítima de algum colaborador, for detetada a existência de trabalhos forçados em colaboradores da AdSA o facto deverá ser imediatamente comunicado ao SSE (envio de um mail de acordo com o procedimento G2.PT.005 - Controlo e Tratamento de Constatações e respetivo registo da Ocorrências no mapa das constatações) para conseqüente procedimento disciplinar e adoção das medidas de remediação adequadas.

Do mesmo modo, as entidades fornecedoras / subcontratados/) de bens e serviços AdSA deverão partilhar a recusa total do recurso ao trabalho forçado, no cumprimento do capítulo Responsabilidade Social.

Sempre que algum colaborador da empresa detetar situações de recurso a trabalho forçado nas entidades fornecedoras de bens e serviços da empresa, deverá desencadear o seguinte procedimento:

Quadro 6 – Ações em caso de deteção de trabalho forçado

Ação	Responsável
Informar o SSE do sucedido, com informação detalhada e validada	Quem deteta / Responsável pelo fornecimento
Investigar os factos relatados, ouvindo o fornecedor, e aduzir ao processo as evidências possíveis	SSE Responsável pelo fornecimento
Informar a ADM do sucedido e definir as conseqüências	SSE
Garantir o comprometimento do fornecedor com a adoção imediata das medidas de remediação adequadas	ADM / Responsável pelo fornecimento
Comunicação às Entidades Oficiais	ADM

A exclusão de um fornecedor devido à deteção de situações de trabalho forçado não se assume como uma alternativa de procedimento prioritária, na medida em que não concorre para a salvaguarda dos interesses do colaborador desprotegido.

A continuação da relação de fornecimento, com um efetivo “alinhamento” da conduta do fornecedor com a Política da AdSA, possibilitando a continuação da relação laboral do colaborador e a não interrupção dos pagamentos salariais, é a solução prioritária de procedimento para a AdSA em situações de deteção de trabalho forçado em entidades fornecedoras.

3.4. Higiene, Saúde e Segurança

Todos os colaboradores têm direito a um ambiente de trabalho seguro e saudável onde disponham de instalações com condições adequadas às suas necessidades de higiene, acesso a água potável e, se apropriado, a instalações para armazenamento de alimentos. Caso sejam fornecidos dormitórios aos funcionários os mesmos devem ser limpos, seguros e atender às suas necessidades básicas. Todos os colaboradores, bem como fornecedores / subcontratados, têm o dever de cumprir as regras de saúde e segurança definidas pela AdSA.

A AdSA, no âmbito do Sistema de Sustentabilidade Empresarial, tem implementado e certificado o sistema de Gestão de Segurança e Saúde, através do qual pretende a melhoria contínua das condições de trabalho e da adoção de práticas seguras dos colaboradores.

3.5. Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva

A AdSA não aceita qualquer interferência no exercício do direito de todos os colaboradores de se associarem e de negociarem de forma coletiva ou qualquer tipo de discriminação a que sejam sujeitos os seus legítimos representantes.

A AdSA respeita o direito de os colaboradores formarem e associarem-se a sindicatos de colaboradores de sua escolha e de negociarem coletivamente. Por esse facto, nenhum colaborador poderá sofrer qualquer tipo de discriminação.

O incumprimento deste dever justifica o envio de um *e-mail* ao SSE de acordo com o procedimento G2.PT.005 - Controlo e Tratamento de Constatações e respetivo registo da Ocorrências no mapa das constatações.

3.6. Práticas Disciplinares

A AdSA compromete-se a tratar todos os seus colaboradores com dignidade e respeito, e não tolera práticas que envolvam castigos corporais, coação física ou mental, insultos verbais ou gestuais, assédio sexual ou ameaças, bem como qualquer forma de tratamento desumano.

Se, por eventual iniciativa ilegítima de algum colaborador, for detetado o recurso às referidas práticas disciplinares desajustadas ou outras similares, o facto deverá ser imediatamente comunicado ao SSE (envio de um mail de acordo com o procedimento G2.PT.005 - Controlo e Tratamento de Constatações e respetivo registo da Ocorrências no mapa das constatações.) para conseqüente procedimento disciplinar e adoção das medidas de remediação adequadas.

De igual modo, sempre que algum colaborador, detetar situações de recurso às referidas práticas disciplinares desajustadas ou outras similares nas entidades fornecedoras de bens e serviços da empresa, deverá desencadear o seguinte procedimento:

Quadro 7 – Ações em caso de deteção de práticas disciplinares

Ação	Responsável
Informar o SSE / DAF - RH do sucedido, com informação detalhada e validada	Quem deteta / Responsável pelo fornecimento
Investigar os factos relatados, ouvindo o fornecedor, e aduzir ao processo as evidências possíveis	SSE / DAF-RH Responsável pelo fornecimento
Informar a ADM do sucedido e definir as consequências	SSE / DAF-RH
Garantir o comprometimento do fornecedor com a adoção imediata das medidas de remediação adequadas	ADM / Responsável pelo fornecimento
Comunicação às Entidades Oficiais	ADM

3.7. Discriminação

A AdSA repudia qualquer forma de discriminação na contratação, remuneração, acesso a formação, promoção, término de contrato ou reforma, com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, doença, género, idade, estado civil, responsabilidades familiares, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política. Considera-se também inaceitável qualquer interferência nos direitos, liberdades e garantias constitucionalmente protegidos.

Considera-se discriminação a impossibilidade de entidades ou pessoas acederem a determinada regalia ou direito devido a características não atendíveis para o facto. É assumido o compromisso em não adotar quaisquer práticas que perturbem o direito de não discriminação de todos os seus colaboradores, nomeadamente quanto ao acesso ao trabalho, à progressão salarial, à formação profissional, à cessação de contrato, às possibilidades de promoção profissional e à aposentação.

Sempre que algum colaborador se sentir discriminado, deverá desencadear o seguinte procedimento:

Quadro 8 – Ações em caso de discriminação

Ação	Responsável
Informar o SSE / DAF - RH do sucedido, com informação detalhada e validada	Colaborador
Investigar os factos relatados, ouvindo o colaborador, e aduzir ao processo as evidências possíveis	SSE / DAF-RH Colaborador
Avaliar os factos apresentados, se necessário recolher informação adicional relevante, para elaboração de proposta de procedimento para análise superior	SSE / DAF-RH Chefia
Informar a ADM do sucedido e definir as consequências	SSE / DAF-RH
Garantir a adoção imediata das medidas de remediação adequadas	SSE / DAF-RH
Comunicar a decisão final ao colaborador e respetiva Chefia	DAF-RH
Eventual adoção e acompanhamento de medidas que evitem a repetição da perceção de discriminação verificada	ADM / Chefia / DAF-RH / SSE

3.8. Horário de Trabalho

As empresas devem cumprir com o Código do Trabalho no que se refere ao horário de trabalho sendo que todo o trabalho suplementar deve ser devidamente remunerado e voluntário.

A AdSA encontra-se em conformidade com a legislação nacional sobre o seu horário de trabalho e feriados públicos.

O incumprimento deste dever justifica o envio de um *e-mail* ao SSE de acordo com o procedimento G2.PT.005 - Controlo e Tratamento de Constatações e respetivo registo da Ocorrências no mapa das constatações.

3.9. Remuneração

As empresas devem assegurar que a remuneração base é suficiente para atender às necessidades básicas dos seus colaboradores e proporcionar algum rendimento suscetível de poupança.

A AdSA repudia que sejam feitas reduções salariais por razões disciplinares ou se realizem esquemas salariais com o propósito de as empresas se furtarem ao cumprimento das suas obrigações legais. A remuneração deverá ser feita na forma que seja mais conveniente para o colaborador.

A AdSA pratica a tabela salarial em vigor no Grupo Águas de Portugal, definindo a estrutura das carreiras e o seu enquadramento no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).

3.10. Eleição de Representante dos Colaboradores para o SSE

A AdSA promove a Representação dos Colaboradores, como meio de fomentar a comunicação bidirecional entre os Colaboradores e a Gestão de Topo, contribuindo para o aumento da motivação e satisfação dos Colaboradores e, cumulativamente, melhorar o funcionamento da empresa através da proximidade de canais de comunicação.

Esta comunicação deverá fluir entre os Colaboradores distribuídos pelas diversas categorias funcionais, chefias e a própria administração:

- Transmitindo e/ou sujeitando à consideração dos restantes Colaboradores, os assuntos relevantes que a empresa pretenda difundir ou implementar,
- Recolhendo necessidades, preocupações, expectativas e sugestões, analisá-las e consolidá-las de modo a poderem ser sujeitas à consideração superior ou à consideração geral dos restantes Colaboradores, conforme aplicável;
- Participando nas reuniões da Equipa de Desempenho Social e processos de Consulta em matéria de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

As questões abordadas podem ser relativas a aspetos sociais, de segurança, ambiente ou outros, que a AdSA entenda como pertinente.

A AdSA disponibiliza uma conta de email - responsabilidadesocial.adsa@adp.pt como canal aberto de comunicação entre os colaboradores e todas as partes interessadas.

Tendo em conta as orientações do Guia de Implementação da SA8000, a representação dos Colaboradores pode ser feita através de um Colaborador eleito, ou através de um Grupo de Colaboradores que se constitua voluntariamente não sendo recomendável que essa representação inclua no(s) seu(s) membro(s) Colaboradores que desempenhem alguma das seguintes funções:

- Membros da Administração;
- Diretores ou responsáveis por órgãos de *staff*;
- Coordenador ou técnico da área de Sustentabilidade Empresarial;
- Responsável ou técnico da área de Recursos Humanos.

As posições emanadas pela representação dos Colaboradores são consultivas e não vinculativas. Todavia, a AdSA compromete-se a valorizá-las tendo em conta a sua importância para o desejável alinhamento entre as iniciativas da empresa com as necessidades e preocupações dos colaboradores.

4. Gestão por Processos

4.1. Os Processos do Sistema de Gestão e as suas Interações

Abordagem à Gestão por Processos

A inclusão dos processos referentes à atividade principal da AdSA faz parte integrante do planeamento do SSE e é responsabilidade da gestão de topo.

Os processos foram identificados de acordo com a sua influência nos fatores críticos de sucesso do negócio da AdSA, apresentados no quadro 9. A sua interação corresponde à garantia dos requisitos por parte dos clientes e outras partes interessadas, do SSE nas vertentes de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Energia e da legislação e outros códigos regulamentares.

Quadro 9 - Fatores críticos de sucesso

Fatores Críticos de Sucesso
Foco no Cliente
Transversal
Reprodutível
Qualidade do Processo/Serviço
Dimensão
Quantificável/Controlável
Cumprimento Legal

Tipos de Processos

De acordo com as suas características definiram-se três grupos de processos:

- Processos de negócio (operacionais);
- Processos de suporte;
- Processos de gestão.

Os processos de negócio constituem a base estratégica da AdSA, são as áreas funcionais que descrevem a atividade produtiva e a prestação de serviços da empresa. Os processos de negócio são os seguintes:

- OI – Água Potável;

- O2 – Água Industrial;
- O3 – Água Residual;
- O4 – Resíduos Industriais.

Os processos de suporte foram identificados como indispensáveis para o funcionamento da atividade da AdSA, embora não interferindo diretamente na prestação de serviços. O seu mapeamento é essencial para o fluxo contínuo entre as entradas (requisitos) e as saídas (satisfação). Os processos de suporte são os seguintes:

- S1 – Recursos humanos;
- S2 – Clientes Industriais;
- S3 – Contabilístico e Financeiro;
- S4 – Compras;
- S5 – Manutenção;
- S6 – Projeto e Obras;
- S7 – Sistemas de Informação;
- S8 – Clientes Urbanos.

Os processos de gestão identificam-se com a fase de planeamento para a satisfação dos requisitos.

Os processos de gestão são os seguintes, sendo que no processo G2 existem 4 subprocessos:

- G1 – Planeamento Estratégico;
- G2 – Sistema de Sustentabilidade Empresarial:
 - G2A – Ambiente, que inclui a Energia;
 - G2S – Segurança e Saúde no Trabalho;
- G3 – Comunicação e Educação Ambiental.

Embora possam ser subcontratadas algumas atividades, não existe a subcontratação de nenhum processo.

Apresenta-se, de seguida, a rede dos processos acima identificados:

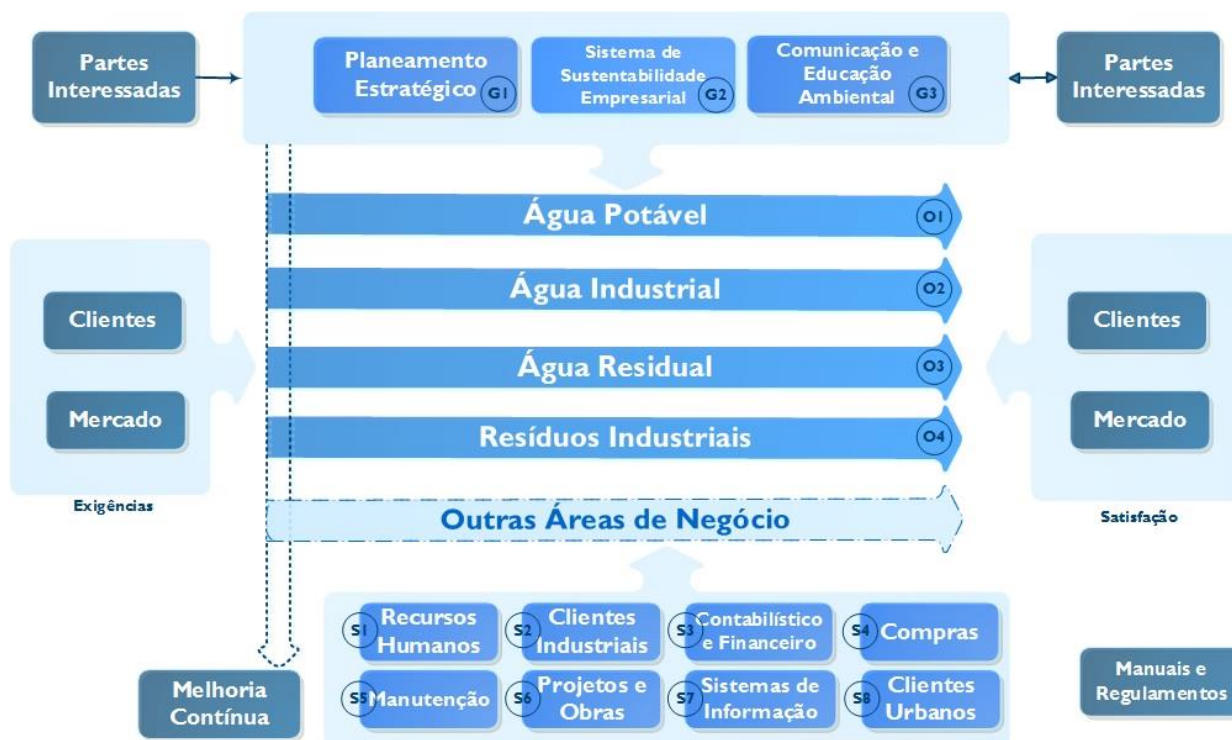


Figura 7 - Rede dos processos

Os processos acima listados inter-relacionam-se da seguinte forma:

Processos		G1	G2	G3	O1	O2	O3	O4	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
GESTÃO	G1		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	G2	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	G3	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OPERACIONAL	O1	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
	O2	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
	O3	X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X
	O4	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
SUPORTE	S1	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X
	S2	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X
	S3	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
	S4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
	S5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
	S6	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X
	S7	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	S8	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	

Figura 8 - Matriz de interação dos processos

5. Gestão do Manual do SSE

5.1. Gestão do Manual

Elaboração, Aprovação, Publicação e Arquivo do Manual do SSE

A Administração da AdSA é a entidade responsável pela aprovação do Manual de Sustentabilidade Empresarial.

A Administração responsabiliza o SSE pela sua elaboração, arquivo e publicação na plataforma documental.

O original do Manual de Sustentabilidade Empresarial encontra-se permanentemente na sede da AdSA, no Gabinete do SSE.

Todas as cópias impressas e entregues são consideradas cópias não controladas.

O SSE é igualmente responsável por manter uma cópia informática da versão em vigor do Manual de Sustentabilidade Empresarial para efeitos de utilização dos colaboradores com acesso à rede informática interna.

Revisão

O Manual de Sustentabilidade Empresarial é obrigatoriamente revisto pela Administração no âmbito da revisão pela gestão realizada anualmente.

O manual está dividido em capítulos e subcapítulos e, como tal, poderão ocorrer revisões de apenas uma parte do documento.

Uma nova versão é necessariamente aprovada sempre que forem adotadas alterações à estrutura orgânica ou funcional da empresa com impacto no SSE.

O Manual de Sustentabilidade Empresarial não é distribuído automaticamente, sendo que qualquer colaborador, em qualquer momento, poderá obter uma cópia da versão em vigor, através do acesso à plataforma documental.

Os clientes, fornecedores e outras partes interessadas poderão obter uma cópia através de um pedido ao Sistema de Sustentabilidade Empresarial, bem como no site da AdSA (www.adsa.pt), na área de gestão da melhoria.

Os originais das versões obsoletas são mantidos nos arquivos da AdSA, pelo Sistema de Sustentabilidade Empresarial.

5.2. Identificação de Siglas

Quadro 10 - Lista de siglas, acrónimos e abreviaturas

Sigla	Descrição
AA	Água de Abastecimento
AC	Ação Corretiva
ADM	Administração
AdP	Águas de Portugal
AdSA	Águas de Santo André
AI	Água Industrial
AM	Ação de Melhoria
AP	Água Potável
APv	Ação Preventiva
AR	Água Residual
ARH	Administração de Região Hidrográfica
CCDRA	Comissão de Conservação e Desenvolvimento Regional do Alentejo
DAF	Direção Administrativa e Financeira
DIN	Direção de Infraestruturas
DL	Decreto-Lei
DOP	Direção de Operação
EE	Estação Elevatória
RMM	Recursos de Monitorização e Medição
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETAR	Estação de Tratamento de Águas Residuais
NP EN ISO	Norma portuguesa que resultou da adoção de uma norma europeia, que por sua vez resultou da adoção de uma norma internacional
RH	Recursos Humanos
RI	Resíduos Industriais
SHT	Segurança e Higiene no Trabalho
SSE	Sistema de Sustentabilidade Empresarial