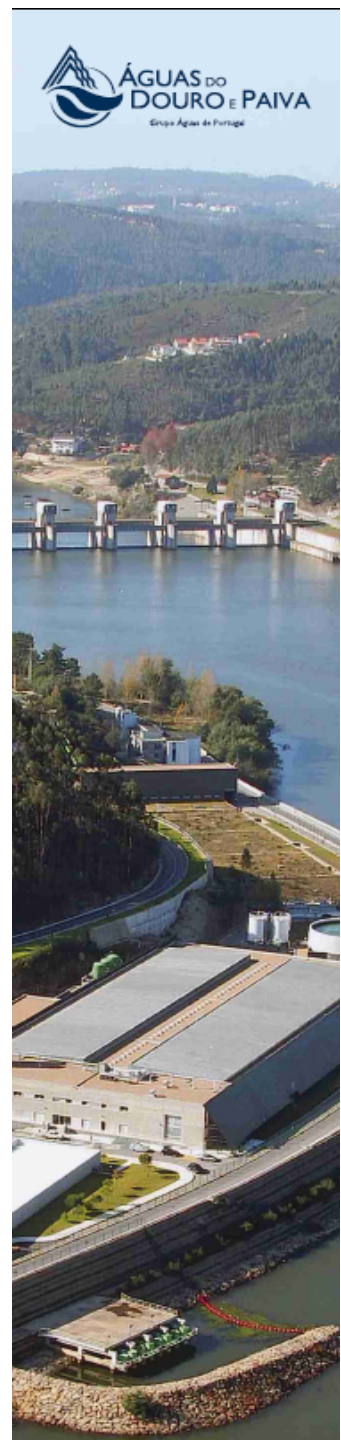




Relatório de Sustentabilidade e o Envolvimento das Partes Interessadas

A experiência da Águas do Douro e Paiva

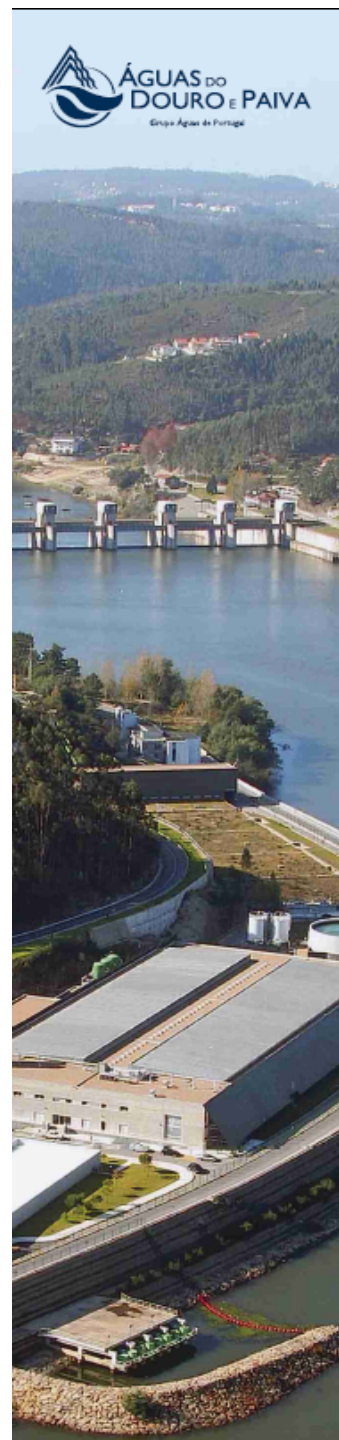
Rita Reis
Inês Freitas



Águas do Douro e Paiva (AdDP)

A AdDP em Números

	2003	2004	2005	2006	2007	
Água Facturada	113	115	114	112	106	milhões de m ³
ETA	4	4	4	4	4	n ^o
Estações Elevatórias	16	22	24	24	25	n ^o
Reservatórios	17	23	27	27	27	n ^o
Estações de Cloragem	6	8	8	8	8	n ^o
Conduatas	255	347	392	403	416	km



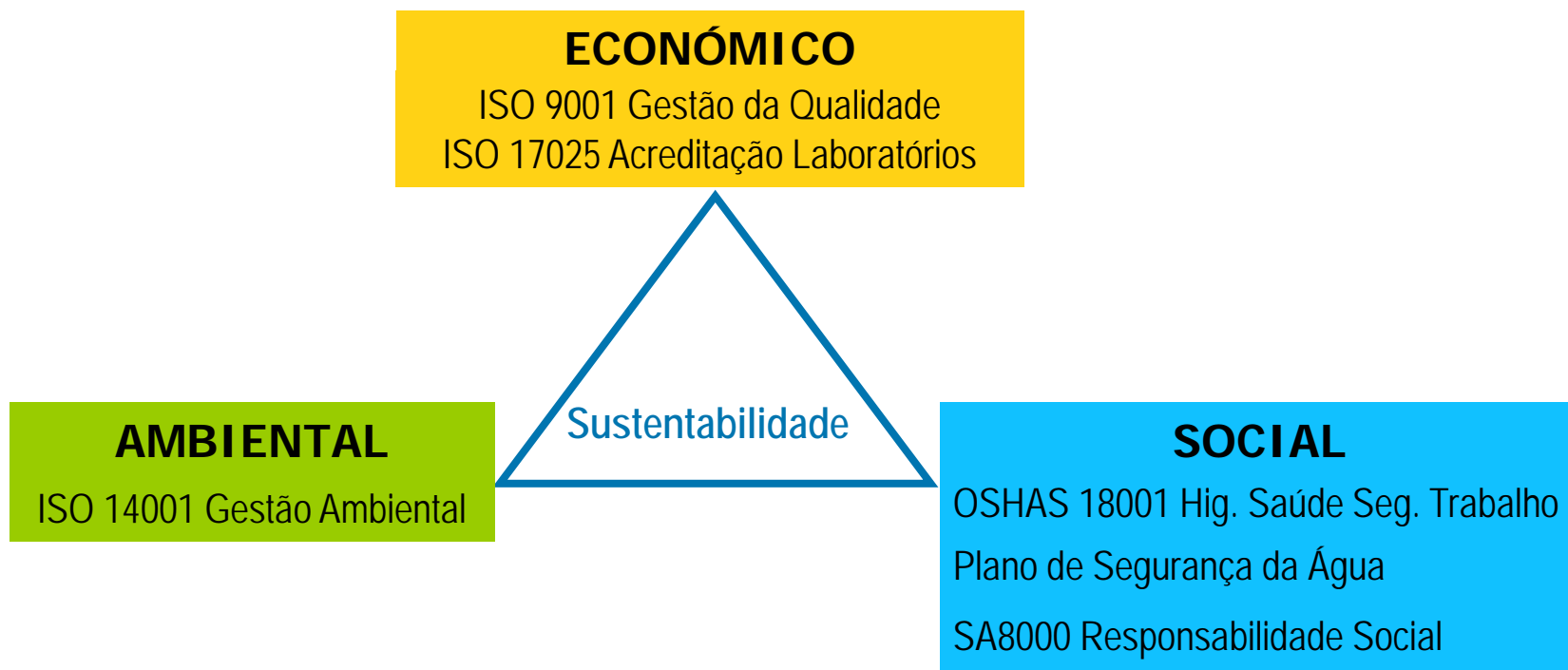
Sistema de Gestão da AdDP e a Sustentabilidade

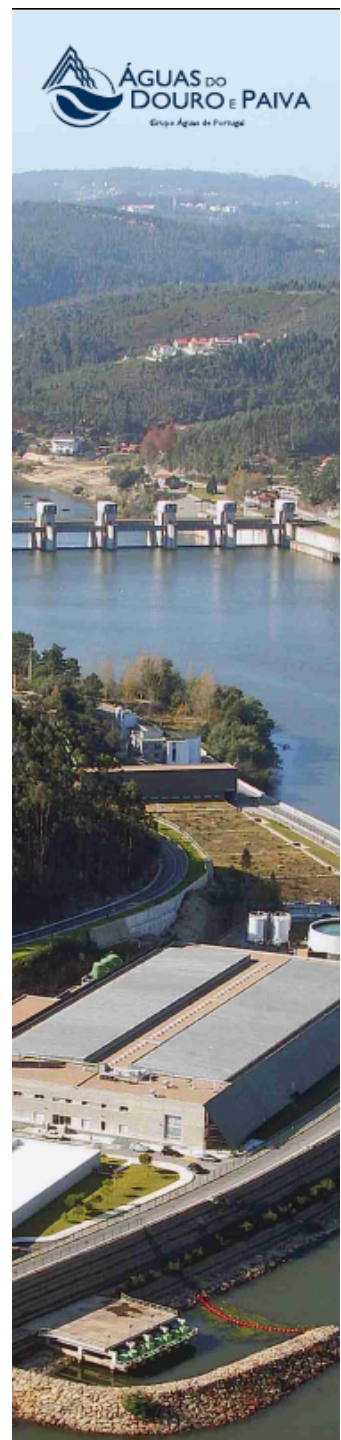
08/2003 - SG Integrada (SGI) de acordo com normas ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001

06/2006 - SGI cumpre ISO/IEC 17025 Acreditação Laboratórios (não acreditado por opção)

12/2006 - Plano de Segurança da Água (OMS) incorporado no SGI

2007 - SGI em processo de adaptação à SA8000 Responsabilidade Social





O Relatório de Sustentabilidade da AdDP

O Relatório de Sustentabilidade da AdDP

Como Surgiu?

Recolha de indicadores de desempenho

SGI de acordo com ISO 9001;
ISO 14001;
OSHAS 18001

2002

2003

2004

2005

2006

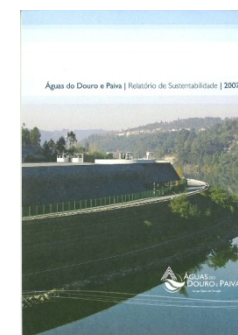
2007

2008

2009

Relatórios de
Ambiente e Segurança

Relatórios de
Sustentabilidade

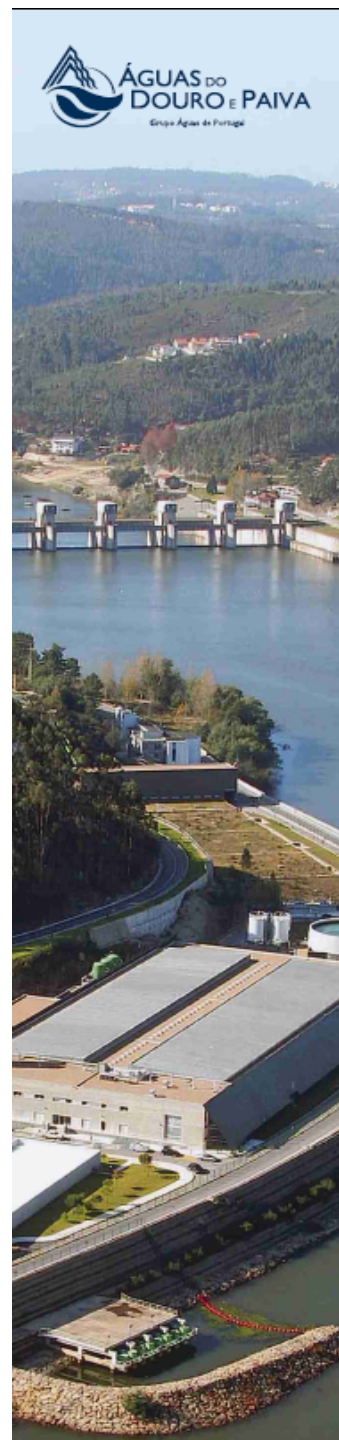


O Envolvimento das Partes Interessadas



Um dos principais desafios identificados desde logo

- Identificação das partes interessadas
- Mecanismos de auscultação às partes interessadas quanto aos temas e indicadores considerados relevantes
- Motivação das partes interessadas



Identificação das Partes Interessadas

RS 2005

Listagem das partes interessadas por um Grupo de Trabalho

RS 2006

RS 2007

NP 4469-1 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

• Identificação das partes interessadas

• Avaliação da significância das partes interessadas

• Envolvimento das partes interessadas

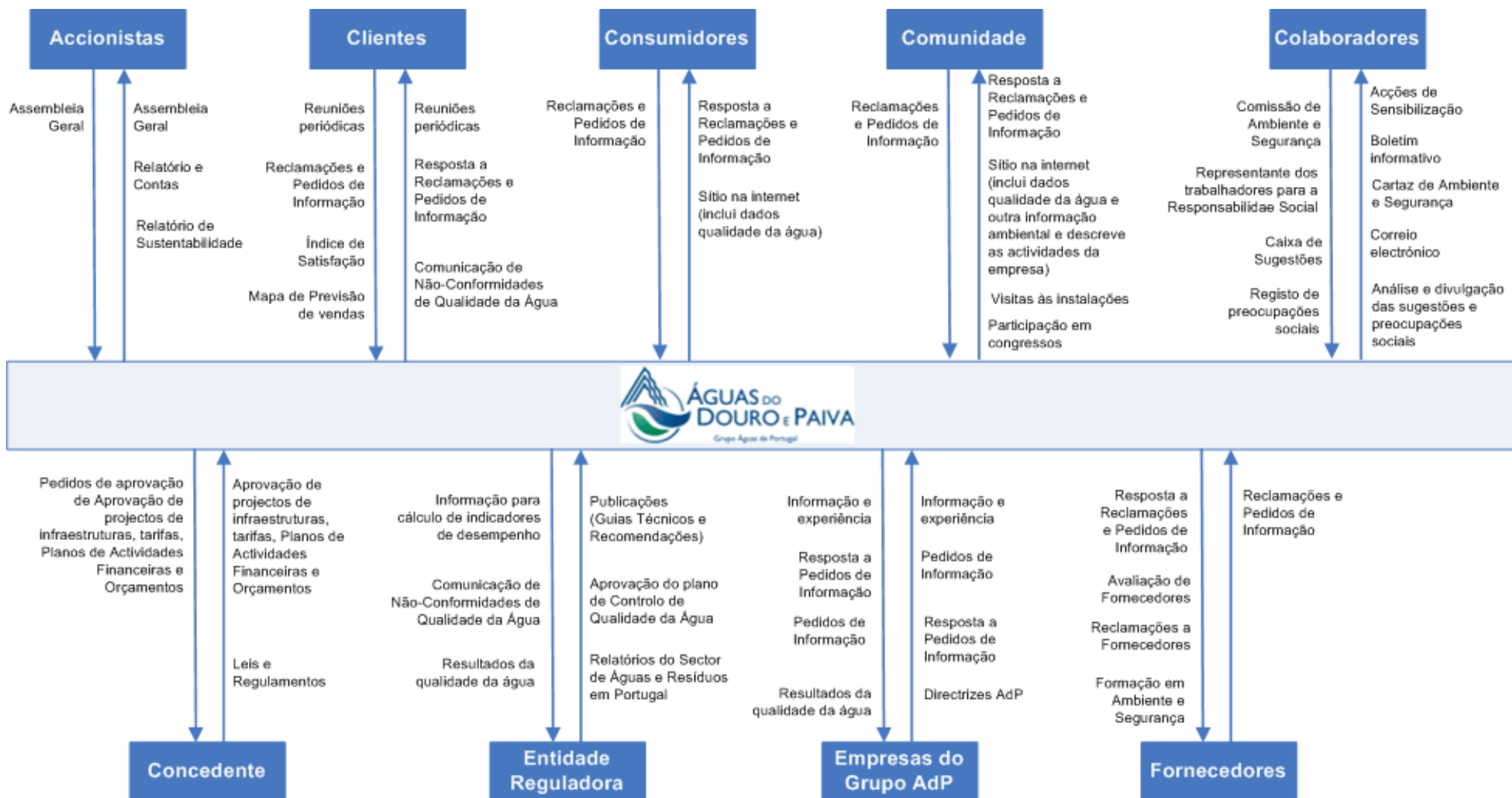
Critérios NP 4469

- Vínculo
- Influência
- Proximidade
- Dependência
- Representação

Critérios AA1000

- Responsabilidade
- Influência
- Proximidade
- Dependência
- Representação
- Declaração de estratégia e políticas

Mecanismos de Diálogo com as Partes Interessadas



Mecanismos de Diálogo com as Partes Interessadas

Seleção dos Temas e Indicadores Relevantes

- Informação solicitada e divulgada pela Entidade Reguladora (IRAR);
- Informação constante em RS de outras empresas ou associações do sector;
- Questionários de satisfação e identificação das necessidades e expectativas dos Clientes (frequência bienal);
- Temas abordados pelos representantes dos Colaboradores na Comissão de Ambiente e Segurança;
- Pedidos de Informação (Empresas do Grupo e Clientes).



Mecanismos de Diálogo com as Partes Interessadas

Não conduziram a sucesso

- Questionário anexo ao RS
- Apresentação do RS com solicitação de comentários e sugestões:
 - Clientes
 - Colaboradores
 - IRAR (entidade reguladora do sector)
 - Outras entidades gestoras do sector no ENEG 2007 (Encontro Nacional das Entidades gestoras da Água e Saneamento)



GRANDE DESAFIO:

Motivação das Partes Interessadas

Relatório de Sustentabilidade e o Envolvimento das Partes Interessadas

- A experiência da Águas do Douro e Paiva -

Muito obrigada.

