

Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE)

A Águas do Noroeste, S.A. recém-criada pela fusão das empresas Águas do Ave, S.A., Águas do Cávado, S.A. e Águas do Minho e Lima, S.A., assume desde a sua constituição o **compromisso da melhoria contínua permanente e da gestão sustentada**, num permanente espírito de **cooperação, abertura e transparência** para com o concedente, entidade reguladora, accionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas.

O **Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE)** da Águas do Noroeste, S.A. é um sistema de gestão que visa contribuir para um **desempenho organizacional mais eficiente** em cumprimento da Política e dos Objectivos da empresa nas vertentes de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde Ocupacional e Responsabilidade Social, suportando-se nos respectivos referenciais normativos.

O SRE é ainda o **suporte para a interlocução com as diversas Partes Interessadas** nestas matérias, quer através de *feedback* activo, quer da emissão e divulgação do Relatório de Sustentabilidade ou outros documentos relevantes.

Origem e evolução do SRE

O Sistema de Responsabilidade Empresarial (SRE) da Águas do Noroeste, S.A. tem a sua origem num trabalho de **consolidação e uniformização** dos Sistemas de Gestão já existentes e certificados das empresas que, pela fusão, deram origem à Águas do Noroeste, S.A. – a Águas do Ave, S.A., Águas do Cávado, S.A. e Águas do Minho e Lima, S.A.

Evolução das Certificações das 3 empresas

Histórico das certificações	Águas do Ave	Águas do Cávado	Águas do Minho e Lima
NP EN ISO 9001	2008 → 2011	2001 → 2012	2008 → 2011
NP EN ISO 14001	2008 → 2011	2005 → 2012	2008 → 2011
OHSAS 18001	2008 → 2011	2005 → 2012	2008 → 2011
SA 8000	2008 → 2011	2008 → 2011	2008 → 2011
NP EN ISO 4427	–	2007 → 2010	2008 → 2011
NP EN ISO IEC 17025	–	2004 →	–

O SRE da Águas do Noroeste, S.A. suporta-se nas seguintes normas de referência do Sistema de Gestão da **Qualidade** (NP EN ISO 9001), **Ambiente** (NP EN ISO 14001), **Segurança** (OHSAS 18001) e **Responsabilidade Social** (SA

8000), para além de completar as suas práticas de gestão de **Recursos Humanos** nos fundamentos da norma NP EN ISO 4427.

A Águas do Noroeste, S.A. mantém ainda o **Laboratório de ensaio acreditado** segundo a NP EN ISO/IEC 17025 para águas, num vasto leque de parâmetros físico-químicos, microbiológicos e a própria amostragem.

Qualidade

Com o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma NP EN ISO 9001, a Águas do Noroeste garante o cumprimento dos compromissos assumidos com o Concedente e com os seus Clientes, satisfazendo assim as necessidades dos municípios da sua área de concessão quer no que se refere à qualidade, **quantidade e continuidade da água para consumo humano entregue** aos Clientes, quer no que se refere ao nível de **recolha, tratamento e rejeição das águas residuais**.

Ambiente e Segurança

Os Sistemas de Gestão Ambiental e de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional suportam-se nas normas NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001, respectivamente, e visam promover a adopção de **medidas de prevenção, minimização e controlo dos aspectos e impactes ambientais e riscos** decorrentes da sua actividade. A empresa promove também a **prevenção da poluição** e o desempenho das actividades em **respeito com o meio ambiente**, garantindo assim um **ambiente de trabalho seguro e saudável** quer para os Colaboradores quer para outras Partes Interessadas que usufruam desses locais.

Responsabilidade Social

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social suportado na norma SA 8000 tem por objectivo a integração voluntária dos princípios: **a) recusa do trabalho infantil, b) liberdade na relação de trabalho, c) segurança, saúde e higiene, d) liberdade de associação e representação, e) igualdade de oportunidades, f) boas condições de trabalho e g) cadeia de fornecimento com desempenho social**. O compromisso para com estes princípios é assumido pela Águas do Noroeste e pela sua cadeia de subcontratação.

Âmbito do SRE

- Captação, tratamento e adução de água para consumo humano.
- Recolha, tratamento e rejeição de águas residuais.
- Gestão da concepção e desenvolvimento de infra-estruturas afectas ao Sistema Multimunicipal.

Política do SRE

Missão

Conceber, construir e explorar as infra-estruturas de abastecimento de água e de saneamento do Sistema Multimunicipal, num quadro de sustentabilidade económica, social e ambiental, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico da Região.

Visão

Ser uma Empresa de referência nacional no sector da água, em termos da qualidade do serviço prestado, e um parceiro activo para o desenvolvimento sustentável da Região.

Para o cumprimento da nossa Visão e Missão consideramos como essenciais a procura dos seguintes Valores:

Valores

- Satisfação dos Clientes e de outras Partes Interessadas
- Envolvimento dos Colaboradores
- Aperfeiçoamento e Inovação
- Desenvolvimento Sustentável
- Compromissos Sociais
- Melhoria Contínua
- Transparência
- Comunicação

Compromissos Sociais e Códigos

Compromissos Sociais

Consciente da importância do Desempenho Social que tem, a Águas do Noroeste, S.A. assume para com as Partes Interessadas, Compromissos Sociais aos quais está vinculada.

Princípios subjacentes aos Compromissos Sociais:

- Recusa do trabalho infantil
- Liberdade na relação de trabalho

-
- Segurança, saúde e higiene
 - Liberdade de associação e representação
 - Igualdade de oportunidades
 - Boas condições de trabalho
 - Cadeia de fornecimento com desempenho social

Código de Conduta e Ética

A Águas do Noroeste dispõe de um Código de Conduta e Ética que naturalmente vincula todos os colaboradores da empresa. É um código comum a todas as empresas do Grupo AdP e expressa o compromisso da Águas do Noroeste e do Grupo AdP com todos aqueles que se relacionam com a empresa nas suas actividades comerciais, institucionais e sociais, e que têm, por isso, interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética da empresa e dos seus colaboradores.

Valores Éticos centrais

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

Princípios de Actuação

- Respeito e protecção dos direitos humanos;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Luta contra a corrupção;
- Erradicação de todas as formas de exploração;
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias;
- Responsabilidade na defesa e protecção do meio ambiente.