

Aquapor e Luságua certificadas em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde

No passado dia 15 de Julho, as empresas Aquapor e Luságua receberam a certificação integrada em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde, atribuída pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER).

O processo envolveu a certificação do Sistema de Gestão pelas normas de Gestão de Qualidade (NP EN ISO 9001:2000), de Gestão Ambiental (NP EN ISO 14001:1999) e de Gestão da Segurança e Saúde do trabalho (OHSAS 18001:1999).

Os âmbitos da certificação são:

- Na Aquapor: "Gestão de sistemas de captação e distribuição de água potável, tratamento, adução e distribuição de água potável e recolha, transporte e tratamento de águas residuais e resíduos sólidos";
- Na Luságua: "Gestão de sistemas de captação, tratamento, adução e distribuição de água potável e recolha, transporte e tratamento de águas residuais e resíduos sólidos e análises de água".

Nesta cerimónia estiveram presentes representantes de todas as empresas envolvidas no processo de certificação.

Para as empresas, esta certificação é um reconhecimento do esforço que tem sido feito no sentido de implementar rigorosas práticas de Gestão, as quais se traduzem em importantes ganhos de eficiência e em melhorias contínuas da prestação de serviços, contribuindo para um salutar aumento dos padrões de exigência dos consumidores.

Trata-se de um importante passo para garantir maior confiança por parte de clientes, accionistas, parceiros e fornecedores.



Entrega do Certificado da Luságua



Entrega do Certificado da Aquapor



O decorrer da reunião da entrega dos certificados



Edição Especial Certificação

Editorial

É com grande satisfação que notificamos a obtenção, no passado mês de Julho, da certificação integrada em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde por parte da Aquapor e da Luságua, motivo suficiente para editarmos um InfoAquapor Especial, dedicado à certificação.

A discreta cerimónia de entrega dos diplomas teve lugar na sede destas duas empresas, onde estiveram presentes representantes das várias entidades envolvidas no processo: Administradores e directores da Aquapor, da Luságua da APCER e da SINASE – a empresa de consultoria que contribuiu para a implementação do sistema.

Em entrevistas ao Director Comercial e de Operações da APCER e à Coordenadora do Núcleo de Qualidade, Ambiente e Segurança da Aquapor e da Luságua clarifica-se a importância destes sistemas e certificados para o bom funcionamento e reconhecimento de uma empresa.

Estes resultados nunca seriam possíveis sem o constante apoio e empenho de toda a equipa do Grupo Aquapor / Luságua, que está de parabéns pelos resultados alcançados – que esperamos que atinjam um patamar acima até ao final do ano, pois estão a ser feitos todos os esforços no sentido de se conseguirem as certificações de qualidade nas explorações do Choupal e de S. João da Madeira.

A importância da certificação no sector da Água

No sentido de dar a conhecer o trabalho desenvolvido pela APCER e a sua importância no meio empresarial, colocamos algumas questões ao seu Presidente, Comandante Fernando Caldeira dos Santos, ao Dr. Francisco Soares e à Eng.^a Inês Viegas.

Quais são os objectivos e áreas de actuação da APCER?

A APCER – Associação Portuguesa de Certificação abraça a missão de prestar aos seus clientes entidades públicas e privadas serviços de certificação, que representem para estes confiança e valor acrescentado, traduzidos numa efectiva vantagem competitiva.

Para tal, desempenhamos um importante papel nas várias áreas de actividade a que nos propomos, nomeadamente, no que concerne à certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, segundo a NP EN ISO 9001:2000, certificação de Sistemas de Gestão Ambiental, através da NP EN ISO 14001:2004, Verificação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com o Regulamento de Eco-Gestão e Auditorias EMAS, regulamento (CE) n.º 761/2001, certificação para fornecedores da indústria automóvel, de acordo com a ISO 9000/QS 9000, certificação de Sistemas de Segurança e Saúde do Trabalho, segundo a norma OHSAS 18001/BS8800, certificação de sistemas HACCP, de acordo com a norma DS 3027 E:1998; Codex Alimentarius e BRC, certificação de Sistemas de Responsabilidade Social pela norma SA 8000, certificação associada a requisitos particulares para dispositivos médicos, ISO 9000/ISO 13485, certificação QWeb, certificação IQNET 9004, e por último, certificação de pessoas (auditores e consultores de sistemas de gestão). Adicionalmente somos também um organismo notificado para certificação de acordo com a directiva de elevadores e directiva de materiais de construção e disponibilizamos formação em sistemas e auditorias/auditores de sistemas de gestão.

Como é que explica a liderança assumida pela APCER no mercado da certificação?

A APCER foi constituída pelo Instituto Português da Qualidade, pela Associação Industrial Portuguesa e pela Associação Industrial Portuense, actual Associação Empresarial de Portugal tendo dado início à sua actividade em Outubro de 1996.

Actualmente, o seu património social encontra-se repartido por 26 Associados (inclui AIP, AEP e IAPMEI e mais 23 Associações e Institutos).

É política da APCER acreditar, sempre que possível, os serviços que disponibiliza. Para além disso, a APCER é a entidade portuguesa representante da rede internacional de entidades certificadoras IQNet (The International Certification Network) o que permite o reconhecimento internacional das entidades e empresas certificadas pela própria APCER.

Quantas empresas nacionais estão já certificadas para sistemas de qualidade (norma ISO 9000)? E pelas normas ambientais (ISO 14001)?

No início da sua actividade em 1996, a APCER contava apenas com 460 empresas certificadas, sendo que actualmente já fazem parte das listas de empresas certificadas mais de 3000 empresas.

Cada vez mais, as empresas apostam em diversificar os seus focos de preocupações, pelo que contamos com um número crescente de empresas com sistemas de gestão integrados.

Qual a importância da Certificação de Qualidade no sector da água?

Água, como recurso vital e escasso, merece um especial destaque devido às suas implicações imediatas no Ambiente, Sociedade e Tecnologia. Por este motivo, a qualidade na indústria da água, é necessária e deve ser assegurada, de forma a garantir a gestão deste recurso de uma forma sustentável e em plenas condições de utilização.

A certificação de um sistema de gestão da qualidade é o reconhecimento formal da conformidade dos processos de trabalho com normas de referência: as normas da série ISO 9000.

Esta demonstração por uma entidade reconhecida, não só promove a eficiência do processo, melhorando a imagem e a posição competitiva, mas também obtém uma confiança sustentada por parte dos clientes.

Neste sector específico, as empresas estão a investir na certificação?

A actividade de certificação dos sistemas de gestão da qualidade na área da indústria das águas inicia-se em 1995, com a conclusão do processo de certificação da empresa Água do Luso. Muitas outras empresas do sector da água



Comandante Fernando Caldeira dos Santos explica o papel da APCER



A equipa da APCER: Comandante Caldeira dos Santos, Dr. Francisco Soares e Eng.^a Inês Viegas

para consumo, obtiveram a certificação nos anos que se seguiram. Em 2001, a APCER certifica o seu primeiro cliente do sector de tratamento de águas, em 2002 e 2003, são emitidos os certificados APCER de empresas de distribuição de água, sendo que, mais recentemente, em 2005, emitiu os certificados APCER de conformidade com as normas da qualidade, ambiente e segurança, quer da AQUAPOR, quer da LUSÁGUA.

Neste momento a APCER conta com um leque de cerca de 15 clientes neste sector, que tem alargado a sua certificação ao Ambiente e Segurança Alimentar, por forma a evidenciarem a sua preocupação em superar as expectativas dos seus clientes. Este sector específico acompanha a tendência geral apresentada pelo mercado português de crescimento do número de certificações, bem como do alargamento da certificação a outros referenciais, existindo vários processos de certificação em curso na APCER.

Que valor acrescentado resulta da implementação de um sistema integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança?

As vantagens clássicas verificadas nas entidades que possuem

um sistema de gestão integrada de ambiente, qualidade e segurança prendem-se com os seguintes factores:

Melhoria da imagem da entidade; Consolidação da liderança da organização; Avaliação do desempenho dos processos; Dinamização da melhoria continua; Melhoria da organização interna da empresa e definição clara de responsabilidades; Consciencialização e envolvimento de todos os colaboradores; Avaliação objectiva da satisfação dos clientes e das partes interessadas, com redução do número de não conformidades e reclamações; Redução de custos da não qualidade (desperdícios, rejeições e reclamações); Melhoria da eficiência e produtividade; Melhoria das condições de trabalho; Redução da poluição; Cumprimento com a legislação; Redução de riscos ambientais, de acidentes e de doenças profissionais; Redução de eventuais indemnizações; Redução de prémios de seguro; Evitar prejuízos devido a acidentes; Redução dos dias de trabalho perdidos; Maior taxa de permanência e satisfação dos colaboradores.

Assim, as sinergias criadas com a integração dos vários sistemas ampliam a capacidade e tempo de resposta de uma entidade, o que se traduz na melhoria da competitividade da empresa face aos seus concorrentes directos e ao mercado.

A colocação em prática de um projecto

Em Entrevista à Eng.ª Paula Sacadura – Coordenadora do Núcleo de Qualidade, Ambiente e Segurança da Aquapor e da Luságua – procuramos esclarecer os nossos leitores em relação ao desenrolar de todo o processo de certificação.

Quando é que a Aquapor e a Luságua deram início ao processo de certificação integrada em Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança?

O projecto foi dado a conhecer a todos os colaboradores da Aquapor, da Luságua e das empresas concessionárias em 21 de Fevereiro de 2003, com uma acção de sensibilização no Hotel Vila Rica.

Os trabalhos arrancaram efectivamente em Abril de 2003, tendo-se optado por um âmbito de certificação ao nível da gestão, numa 1ª fase, sendo o âmbito a: "Prestação de Serviços de Gestão de Sistemas de Captação, Adução, Armazenamento, Tratamento, Distribuição de Água, e Recolha, Tratamento e Rejeição de Efluentes e Resíduos Sólidos" e no caso da Luságua, adicionalmente, a realização de análises de água.

O que motivou o pedido de certificação?

Quando se implementa um Sistema de Gestão em qualquer organização, os grandes objectivos são, claramente, trabalhar com mais método, com mais auto controlo, com melhor utilização de recursos, com maior eficiência, consequentemente, com mais qualidade.

Como decorreu o processo de certificação? Foram sentidas dificuldades?

No início dos trabalhos começamos por identificar os processos das empresas Aquapor e Luságua, ao nível da gestão, isto é, nos Serviços Centrais, na Av. 5 de Outubro, em Lisboa. Nesta etapa sentiram-se algumas dificuldades na percepção e sistematização das actividades relevantes e que nos distinguem de outras organizações, na óptica da Norma ISO 9001. A Comissão da Qualidade, Ambiente e Segurança, constituída pela Administração das 2 empresas, pelos Directores e Coordenadores, teve um papel preponderante na fomentação de ideias e sugestões.

Após a identificação dos processos foi necessário reavaliar os indicadores de desempenho existentes e definir quais os



A coordenadora do núcleo de Qualidade, Ambiente e Segurança – Eng.ª Paula Sacadura

que se deveriam manter e/ou criar e, consequentemente, monitorizar.

Nas áreas Ambiental e de Saúde e Segurança no Trabalho, não foram sentidas dificuldades de maior uma vez que as preocupações, conhecimentos e algumas práticas já existiam e apenas tiveram de ser sistematizadas e comunicadas dentro das 2 organizações.

Qual a importância da certificação em Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança no sector da água?

A água é um bem vital e escasso; qualquer alteração na sua quantidade e qualidade acarreta dificuldades na saúde e na qualidade de vida de todos nós. Neste sentido é imperativo garantir todas as condições necessárias para a correcta gestão dos Sistemas de Abastecimento e de Saneamento, não esquecendo todas as questões inerentes nas áreas da Segurança e do Ambiente.

Quais as expectativas da Aquapor e da Luságua em resultado da implementação do sistema integrado de Qualidade, Ambiente e Segurança?

As nossas expectativas são dinamizar e fazer crescer o Sistema da Qualidade, Ambiente e Segurança, de tal modo, que, num futuro próximo, o consigamos progressivamente estender à Exploração dos Sistemas de Abastecimento e Saneamento.

Política da Qualidade, Ambiente e Segurança

A Aquapor e a Luságua estão conscientes da relevância do sector em que desenvolvem a sua actividade e de como esta influi na qualidade de vida das populações, tanto ao nível dos sistemas de captação, tratamento, adução e distribuição de água potável como na recolha, transporte e tratamento de águas residuais e resíduos sólidos e análises de águas. Neste sentido, consideram fundamental integrar as vertentes da gestão da qualidade, ambiente, segurança e saúde numa gestão global, que facilite a prossecução do objectivo de um desenvolvimento sustentável ao nível económico, financeiro, técnico, social e ambiental. De igual modo assumem o cumprimento rigoroso da legislação aplicável à sua actividade, bem como todos os outros requisitos assumidos, nomeadamente normativos e contratuais.

A Aquapor e a Luságua assumem-se como Organizações sociais e ambientalmente responsáveis, traduzindo, no compromisso de melhoria continua das suas actividades, produtos e serviços, bem como do seu desempenho ambiental e de segurança de pessoas e bens, as suas funções de criação de valor, satisfação de Clientes e Consumidores e contribuição para a qualidade de vida das populações.

Este compromisso, presente na actuação diária de todos os que constituem estas Organizações, consubstancia-se nas acções seguidamente enunciadas.

Clientes – No centro das nossas atenções

- Melhorar continuamente os níveis de serviço ao Consumidor final, ao nível da garantia da qualidade da água fornecida e da redução das interrupções no abastecimento;
- Desenvolver e melhorar o relacionamento com o Consumidor final, através da simplificação dos processos comerciais e do investimento em produtos/serviços alternativos, de acordo com as suas necessidades e expectativas;
- Assegurar a sustentabilidade económica das Concessionárias, apoiando a gestão, promovendo o planeamento e concretizando os investimentos necessários;
- Promover a comunicação interna e com os Clientes, Consumidores e Fornecedores, como meio de melhorar a eficiência das actividades desenvolvidas;
- Optimizar a exploração dos Sistemas de tratamento e descarga de águas residuais

Melhor ambiente, melhor qualidade de vida, melhor qualidade de serviço

- Proceder a acções que promovam a utilização eficiente de recursos, a minimização e gestão adequada de resíduos e a prevenção da poluição e de riscos para a segurança de pessoas e bens;
- Assumir a sensibilidade do meio envolvente e a necessidade de protecção dos recursos hídricos, orientando as suas actividades no sentido da minimização dos respectivos impactes, nomeadamente através do acompanhamento do progresso tecnológico e da aplicação de princípios de protecção do ambiente em todas as fases das suas actividades;
- Definir objectivos e metas nestes domínios, enquadrados na estratégia definida, planear acções conducentes à sua concretização e medir e avaliar os resultados obtidos;

Recursos Humanos – Valorização, Qualificação e Competência

- Envolver todos os Colaboradores na melhoria contínua das suas actividades, fomentando uma orientação para o Cliente na perspectiva de satisfazer as suas expectativas, bem como a adopção de boas práticas ao nível ambiental e de segurança;
- Proporcionar aos Colaboradores o ambiente de trabalho, a motivação e a competência técnica e formação necessários ao desempenho das suas funções, sensibilizando-os igualmente para as suas responsabilidades na protecção do ambiente e na segurança das actividades;
- Divulgar a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança a todos os Colaboradores e disponibilizá-la a Clientes, Consumidores, Fornecedores e Comunidade em geral.

Aquapor e Luságua com novos órgãos de gestão

Os órgãos de gestão da Aquapor e da Luságua para o triénio 2005-2007 foram nomeados em Assembleia-geral, no passado dia 9 de Junho.

Os Conselhos de Administração da Aquapor e da Luságua foram reduzidos de cinco para três administradores.

Por conseguinte, o Conselho de Administração da Aquapor é presidido pelo Eng. Pedro Cunha Serra e tem como vogais o Eng. Diogo Faria de Oliveira e o Dr. Enrique Castiblanques.

Na Luságua, o Conselho de Administração tem como Presidente o Eng. Diogo Faria de Oliveira, sendo vogais o Dr. Enrique Castiblanques e o Dr. Augusto Pereira Luís.

No que respeita as restantes participadas cujos órgãos de gestão estavam em fim de mandato, foram também feitas novas nomeações.

Assim, para além da Administração não executiva da Luságua, o Dr. Pereira Luís assume também a presidência das empresas Águas de Gondomar, Águas do Sado e Tratave.

O Dr. José Ferreira dos Santos foi nomeado Presidente das empresas Águas do Planalto, Águas da Teja e Águas do Lena e o Eng. Fausto Oliveira assume funções como Presidente da Águas do Vouga, mantendo-se ainda como administrador da Tratave.

O Eng. Eduardo Coimbra transita da Direcção Geral da Águas do Sado para a Administração da Águas de Cascais.



Ficha Técnica

Propriedade
AQUAPOR
Av. 5 de Outubro, 293 7ºPiso
1600-035 Lisboa

Tel.: 21 792 86 70
Fax: 21 797 46 49

Periodicidade
Trimestral

Coordenação
Sara Costa

Colaboradores neste número
Diogo Faria de Oliveira - Aquapor
Paula Sacadura - Luságua
Teresa Guerreiro - AdP

Concepção e Produção
Buzz - Comunicação

Impressão
Tipotejo

Tiragem
1.500 exemplares

Distribuição
Gratuita