

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

O Plano Geral de Emergência (PGE) da AgdA - Águas Públicas do Alentejo, SA pretende responder de forma clara, objetiva e simplificada à organização, gestão e resposta a emergências, que possam influenciar a operacionalidade dos seus Sistemas de Abastecimento e Saneamento e possam colocar em risco a continuidade do serviço e/ou a segurança de pessoas e infraestruturas.

Com este documento pretende dar-se resposta à forma de organização interna, ações a desenvolver e à articulação com as diversas partes interessadas em caso de ocorrência de situações com impacto na operacionalidade dos Sistemas de Abastecimento e Saneamento da empresa, até à reposição das condições de normalidade, assegurando uma resposta rápida e eficaz.

Após a identificação, caracterização e avaliação dos riscos (tecnológicos, naturais e/ou sociais) suscetíveis de desencadear um evento de emergência, foram considerados três níveis de gravidade:

Evento ligeiro (Nível 1)	Evento com impacto local, suscetível de resolução sem intervenção de entidades externas, podendo ser efetuados contactos com o Município afetado; a interação com os meios de comunicação social é reativa.
Evento médio (Nível 2)	Evento com impacto local cuja resolução implica intervenção de Entidades Externas / Autoridades oficiais. Deve ser transmitida informação objetiva ao Município/ população. Poderá ser necessário o envolvimento dos Meios de Comunicação Social.
Evento severo (Nível 3)	Evento com impacto elevado que possa colocar em risco a saúde pública ou a continuidade do fornecimento de água por período superior a 12 horas. Pode justificar o envolvimento de Entidades Externas / Autoridades oficiais. Deve ser transmitida informação objetiva ao Município/ população. Justifica o envolvimento dos Meios de Comunicação Social.

Em complemento ao PGE devem ser tidos em consideração:

Elaborado:	Verificado:	Aprovado:	Data	Pág
Olga Martins	Olga Martins	Marques Ferreira	24/07/2018	1/10

✓ **Planos de Segurança internos das instalações**

Definem a organização, gestão e procedimentos a adotar perante eventos de emergência que ocorram nas instalações e que coloquem em risco a segurança das pessoas, a preservação de bens patrimoniais e ativos técnicos,

✓ **Procedimento para Prevenção e Capacidade de Resposta a Emergências (PR. QLD. ASCL.05)**

Estabelece os procedimentos a tomar em caso de ocorrência de situações de emergência e as medidas a ter em conta, de modo a mitigar os efeitos ambientais aquando da ocorrência da situação de emergência na AgdA.

✓ **Planos de Contingência**

1.1. OBJETIVO

O presente documento tem como objetivo apresentar a organização interna, modelos de comunicação e interação com as Entidades Externas, a implementar e desenvolver na decorrência de eventos de emergência, de forma a conseguir uma rápida e adequada atuação com vista à reposição da normalidade no mais curto período de tempo.

1.2. ENTIDADES EXTERNAS

Devem ser consideradas as seguintes entidades:

- ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos)
- Administração Regional de Saúde
- Unidade Local de Saúde Pública
- Municípios
- Clientes
- Proteção Civil Distrital
- Forças de Segurança
- Agência Portuguesa do Ambiente
- Fornecedores
- Prestadores de serviços externos envolvidos nas ações de mitigação e resolução

1.3. AMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a toda a empresa, em situações que possam comprometer o normal funcionamento dos sistemas de abastecimento de água.

2. ATIVAÇÃO DO PLANO GERAL DE EMERGÊNCIA

O plano geral de emergência pode ser acionado internamente, por qualquer colaborador da empresa, ou externamente, por prestador de serviços, fornecedor ou cidadão.

Qualquer contacto deve ser o mais objetivo possível e responder às seguintes questões:

- O quê?
- Onde?
- Quando?
- Como?
- Porquê?

Se o evento/ situação anómala foi detetado por fornecedor ou cidadão, o contacto com a empresa deve ser feito para a **sede da empresa, através dos contactos**:

Telefone: 284 101 100

e-mail: geral.agda@adp.pt

No caso em que a situação é identificada por prestador de serviços, este deve contactar de imediato o colaborador da empresa responsável pela gestão do contrato a que está afeto, o qual fará a ligação ao Responsável do Sistema Operacional.

O Responsável do Sistema Operacional, fica responsável por averiguar a veracidade da informação e transmitir a informação ao responsável hierárquico que com toda a informação que lhe foi transmitida classificará o nível de severidade do evento.

Sempre que o evento seja classificado com nível 2 ou 3 é acionado o Plano Geral de Emergência e a sua gestão é da responsabilidade do **Comité de Gestão de Crise (CGC)**. O CGC é responsável pelo contacto com as Entidades Externas referidas em 1.2, em função da natureza do evento e por indicar, de entre os colaboradores da empresa, o Gestor do Evento, em função da natureza da ocorrência.

O Gestor do Evento é responsável por acionar diretamente as equipas de atuação para resolução da ocorrência, sem necessidade de contactar antecipadamente superiores hierárquicos.

O CGC é composto por:

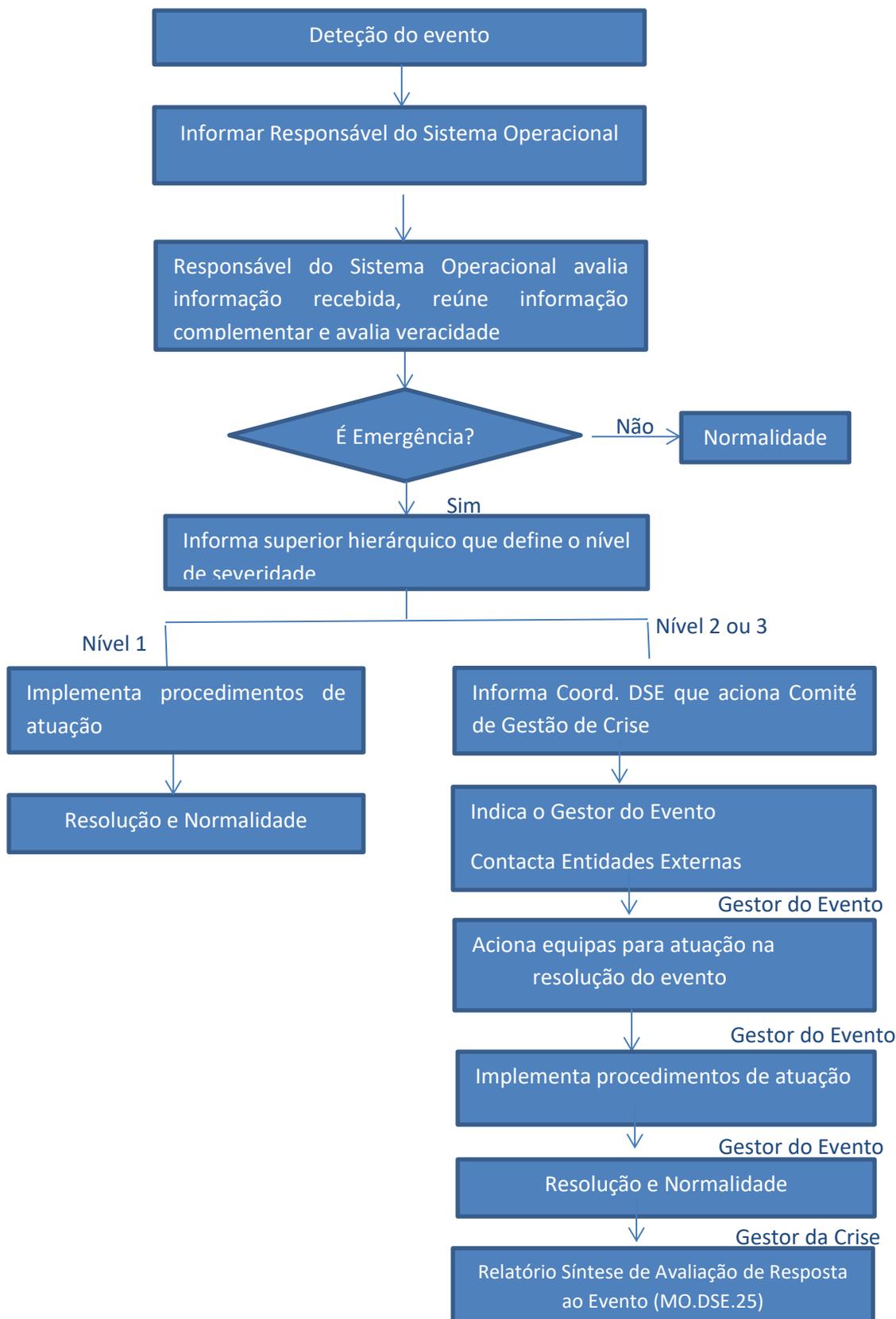
Evento de Severidade Média (Nível 2):

Gestor da Crise	Coordena o CGC Aciona o PGE Contacta/ Articula com Entidades Externas Reporta à Administração
Gestor do Evento	Aciona equipas de atuação Responsável pela implementação dos procedimentos conducentes à resolução da emergência e retorno à normalidade
Responsável de Comunicação	Relaciona-se com os Meios de Comunicação Social

Evento de Severidade Alta (Nível 3):

Gestor da Crise e DSE	Coordena o CGC Aciona o PGE Contacta/ Articula com Entidades Externas
Gestor do Evento	Aciona equipas de atuação Responsável pela implementação dos procedimentos conducentes à resolução da emergência e retorno à normalidade
Responsável de Comunicação	Relaciona-se com os Meios de Comunicação Social

Diagrama de Gestão da Emergência



3. ESTRUTURA DE EMERGENCIA

Em função do nível de severidade do evento, está definida a seguinte estrutura para assegurar a gestão eficaz da resposta à emergência:

Severidade	Gestor do Evento	Gestor da Crise
Evento Ligeiro (Nível 1)	Responsável Sistema Operacional (Suplente: Responsável Centro operacional)	-----
Evento Médio (Nível 2)	Responsável Centro Operacional (Suplente: Diretora de Operação)	Coord. Sustentabilidade Empresarial em articulação com Administrador Executivo
Evento Severo (Nível 3)	Diretora de Operação (Suplente: Responsável Centro Operacional)	Administrador Executivo Com apoio do Coordenador Sustentabilidade Empresarial

4. CAUSAS DO EVENTO DE CRISE

A Gestão de um evento de emergência e de crise são decorrentes de situações anómalas que comprometam o normal fornecimento e abastecimento de água para consumo humano, em quantidade e qualidade e podem ser causados por:

- Pandemias
- Catástrofes naturais (Secas, Inundações, Sismos, Derrocadas, ...)
- Contaminação da Água
- Atos de vandalismo, sabotagem ou terrorismo
- Danos graves em infraestruturas críticas do sistema de abastecimento (Sedes de concelho)
- Outros eventos que coloquem em causa o abastecimento de água à população por período prolongado (> 12 horas)

5. RESPONSABILIDADES

<p>Administrador Executivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilizar-se pela organização e gestão da resposta de emergência e operações de apoio; • Garantir os recursos necessários para que a operação de resposta a emergências ou crises seja realizada de forma segura, eficaz e eficiente; • Definir prioridades para ações de respostas à emergência e crise; • Estabelecer funções e responsabilidades adicionais, caso seja necessário; • Ponto focal de relacionamento com os meios de comunicação social
<p>Coordenadora Sustentabilidade Empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar especialistas para apoiar os aspetos relevantes da operação de resposta, se necessário; • Negociar quaisquer obrigações junto de entidades licenciadoras e reguladora para evitar eventuais sanções iminentes; • Apoiar em questões técnicas e regulamentares de segurança • Desenvolver, validar e executar a estratégia de comunicação • Elaborar e conduzir a validação das comunicações externas (<i>press release</i> para os <i>media</i> e restantes <i>stakeholders</i>) e comunicações internas.
<p>Diretor Administrativo e Financeiro (DAF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamento de questões com recursos humanos que possam surgir, nomeadamente colaboradores afetados pelo incidente, incluindo ajuda às famílias; • Mensurar, acompanhar e reportar os impactes psicológicos sobre os colaboradores, se aplicável; • Coordenar as ações envolvendo segurança patrimonial;

	<ul style="list-style-type: none">• Avaliar o impacto financeiro para a empresa, gerado pelo incidente
DOP/ DEA/ MAN	<ul style="list-style-type: none">• Planear, definir e coordenar as respostas à crise, em articulação com o Administrador Executivo• Informar o Administrador Executivo e Coordenadora de Sustentabilidade Empresarial sobre as medidas implementadas e resposta obtida.• Auxiliar o DAF na identificação de impactos patrimoniais que a crise gerou na AgdA

6. COMUNICAÇÃO

A comunicação de crises tem como objetivo reduzir potenciais danos, proteger o valor da AgdA minimizando os impactos sobre a reputação da empresa.

6.1. Comunicação interna

O responsável pela comunicação deve informar de forma clara e objetiva todos os colaboradores e todas as colaboradoras sobre a crise e alinhar informação a divulgar externamente. Esta comunicação pode ser feita presencialmente ou por *e-mail*.

6.2. Comunicação externa

O responsável pela comunicação deve atender aos seguintes aspetos:

- A informação transmitida deve estar fundamentada em evidências ou factos concretos e apostar nos “três Cs” da comunicação: conteúdo, consistência e credibilidade;
- Os comunicados não podem omitir informação relevante, que sejam do interesse dos stakeholders, sob o risco de comprometer a credibilidade ou a reputação da AgdA
- A mensagem deve estar orientada para diminuir as tensões com os acionistas

- Todos os comunicados devem estar alinhados, de modo a que não haja conflito ou contradição sobre as informações divulgada;
- No final de cada comunicado deve-se estabelecer o próximo ponto de situação

7. EVENTOS DE EMERGENCIA/ CRISE GERIDOS PELA PROTEÇÃO CIVIL

A AgdA designou como representante da empresa na Rede do Centro de Coordenação Operacional Distrital (CCOD) a Coordenadora do Departamento de Sustentabilidade Empresarial, que em caso de eventos de emergência de grandes proporções, deve garantir:

- Articulação/ participação de recursos humanos da empresa
- Disponibilização de recursos materiais
- Disponibilização de informação e
- Articulação de meios com as restantes entidades representadas no CCOD.

contribuindo para a reposição da normalidade com a maior brevidade.

As responsabilidades da AgdA nos Planos de Emergência da Proteção Civil são:

I. Fase de Emergência

O representante da empresa junto do CCOD deve:

- Avaliar danos e intervenções prioritárias para o rápido restabelecimento do abastecimento de água potável a serviços e unidades de saúde
- Garantir o abastecimento de água potável a locais selecionados para fornecimento de água à população afectada
- Garantir reservas estratégicas e manutenção mínima do serviço
- Garantir a operacionalidade dos piquetes/ equipas de operação e prevenção
- Informar se a água fornecida é potável (para consumo) ou apenas para outros usos
- Articular com a restante equipa de emergência para repor a normalidade do serviço (continuidade e qualidade da água) com a maior brevidade
- Prestar todas as informações solicitadas pelo Comando da Proteção Civil

II. Fase de Rescaldo

O representante da empresa junto do CCOD deve:

- Garantir a operacionalidade dos piquetes/ equipas de operação e prevenção
- Garantir o controlo da qualidade da água fornecida

- Garantir a reposição do serviço de abastecimento de água e a sua continuidade em condições de segurança para a população

8. PARTICIPAÇÃO EM EXERCÍCIOS/ TESTES DE EMERGENCIA DE PROTEÇÃO CIVIL

Com a finalidade de treinar a sua capacidade de resposta e articulação com outras entidades com responsabilidade em matéria de Proteção Civil, a AgdA - Águas Públicas do Alentejo, SA deve participar nos exercícios sempre que chamada pelos Comandos Distritais de Operação de Socorro e elaborar relatório interno de acordo com o modelo MO.DSE.25.