



SITUAÇÃO GERAL DE EMERGÊNCIA

Comunicação com Entidades Externas



EPAL

Grupo Águas de Portugal



ÍNDICE

1. Âmbito e Objetivo	5
2. Enquadramento da Organização	5
3. Área de Intervenção	6
4. Estrutura de Emergência	7
5. Contactos Gerais	7
5.1. EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.	7
5.2. AdVT – Águas de Vale do Tejo, S.A.	8
6. Modelo de Comunicação com Entidades Externas	8
6.1. Participação em Eventos geridos por Entidades da Proteção Civil	8
6.2. Comunicação com Fornecedores e Prestadores de Serviços	9
6.3. Comunicação com os Clientes Multimunicipais, Municipais, Entidades Gestoras e Clientes Diretos	9
6.4. Comunicação com a Agência Portuguesa do Ambiente, Entidade Reguladora e com Entidades de Saúde	10
6.5. Comunicação com as Entidades Oficiais de Segurança	10
6.6. Comunicação com as Autoridades Públicas Ambientais	10
6.7. Comunicação com os Meios de Comunicação Social	10
7. Retorno à Normalidade	11



1. ÂMBITO E OBJETIVO

A existência deste documento impõe-se pela necessidade de articulação da comunicação com as Entidades Externas, em matérias de organização, gestão e de configuração de resposta, em situações de emergência, que tenham impacto na operacionalidade dos Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL, bem como no retorno à normalidade, de forma a assegurar uma rápida e adequada capacidade de atuação. Assim, o modelo aqui expresso aplica-se a toda a Empresa, em situações suscetíveis de comprometer a integridade e o normal funcionamento das diversas áreas técnicas e/ou administrativas que constituem a Empresa, com destaque para os Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL, ou seja, na exploração do Sistema de Abastecimento de Água para Consumo Humano da EPAL e nos Sistemas de Abastecimento de Água e de Saneamento da empresa Águas do Vale do Tejo, S.A. (AdVT), sendo que a EPAL assegura, por gestão delegada e ao abrigo do Decreto-Lei nº 34/2017, de 24 de março, o Sistema Multimunicipal da AdVT.

Destaque-se que, no aplicável, devem ser seguidas as orientações expressas no “Plano de Comunicação para Situações de Emergência da Qualidade da Água para Consumo Humano” e no “Manual de Gestão de Eventos de Crise”.

Na elaboração deste documento foi considerada a existência das Medidas de Autoproteção das diferentes instalações relevantes da Empresa, nos quais se define a organização, a gestão e os procedimentos a adotar, perante eventos de emergência que ocorram nas respetivas instalações ou áreas contíguas e que coloquem em risco a segurança de pessoas, a preservação de bens patrimoniais e/ou ativos técnicos, assim como a mitigação de eventuais impactes ambientais e a continuidade da atividade da Empresa.

Releva-se que, a Empresa assume o compromisso, perante a comunidade, de ter um envolvimento integrado como “entidade de apoio”, na vertente de apoio logístico às operações, nos Planos de Emergência da Proteção Civil, de âmbito municipal, distrital ou nacional, assim como no Plano Especial de Emergência para o Risco Sísmico na Área Metropolitana de Lisboa e Concelhos Limítrofes.

A título adicional, acresce referir que, após a identificação, caracterização e avaliação dos riscos - tecnológicos, naturais e sociais - suscetíveis de desencadear um evento de emergência, que afete parte ou a totalidade dos Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL, foram considerados três níveis de severidade, de acordo com o respetivo impacto: Ligeiro, Médio ou Severo.

O documento encontra-se disponível na intranet e na internet para consulta e divulgação às Partes Interessadas.

2. ENQUADRAMENTO DA ORGANIZAÇÃO

A EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, é uma sociedade anónima de capitais públicos, fundada em 1868 com a designação de CAL - Companhia das Águas de Lisboa e é detida, desde 1993, pela Águas de Portugal, SGPS, S.A..

O objeto social da EPAL consiste no fornecimento e abastecimento público de água para consumo humano e outras atividades, para além da prestação de serviços conexos com o ciclo urbano da água.

A EPAL tem como missão, conceber, construir, explorar e gerir os Sistemas/Sistemas de Abastecimento de Água sob sua gestão/responsabilidade, envolvendo todas as atividades e negócios relacionados.

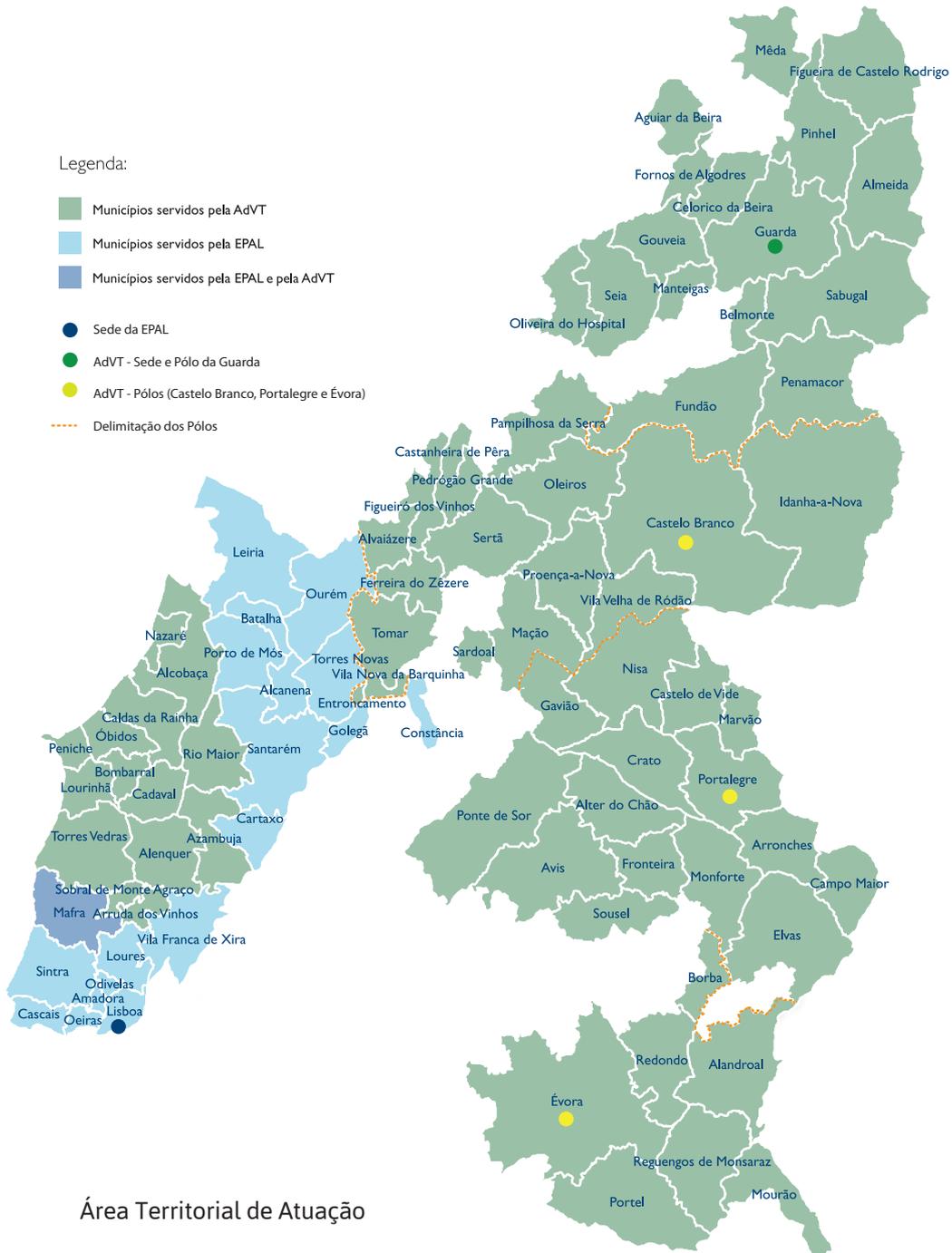
A EPAL obriga-se, ainda, a assegurar a gestão delegada do sistema multimunicipal do Vale do Tejo, nos termos da legislação aplicável em vigor e do contrato de concessão, conforme atrás referido, num quadro de eficiência e sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e das cidadãs e para o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde atua.

3. ÁREA DE INTERVENÇÃO

A área de influência da EPAL, na prestação dos serviços de abastecimento de água, com cerca de 7.090 km², abrange 2 (dois) clientes multimunicipais (Águas do Ribatejo, S.A. e Águas do Vale do Tejo, S.A.), 18 clientes municipais, incluindo o município de Lisboa, atingindo, no total, 35 municípios e envolvendo cerca de 2,9 milhões de consumidores.

Face à gestão delegada do sistema multimunicipal da empresa Águas do Vale do Tejo, S.A. (AdVT), que abrange 55 municípios, a totalidade da área territorial, atualmente servida pela EPAL e pela AdVT, corresponde a 33% do território continental português, abrangendo 87 municípios e servindo cerca de 3,5 milhões de habitantes.

O mapa seguinte representa a área territorial de atuação, de acordo com as respetivas divisões técnicas e administrativas:





4. ESTRUTURA DE EMERGÊNCIA

Para assegurar uma eficaz organização e gestão da resposta a emergências, encontram-se atribuídas funções de Gestão e Coordenação do Evento de acordo com o nível de severidade (ligeiro, médio ou severo), tendo em consideração o nível de responsabilidade e as funções a desempenhar, assim como a continuidade da atividade e o cumprimento da missão da Empresa.

Perante a ocorrência de um evento de crise/emergência na Empresa, pode ser acionado o Gabinete de Crise, que funciona no edifício do Centro de Comando Central, em Lisboa ou noutra local a designar pelo Gestor do Evento e pode ser acionado, em qualquer momento, pelo Diretor da respetiva Área Funcional, após validação hierárquica.

5. CONTACTOS GERAIS

Seguidamente, apresentam-se os endereços e os contactos telefónicos das principais instalações das Empresas:

5.1 EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.

a) SEDE

Endereço: EPAL, Avenida da Liberdade, 24, 1250-144 Lisboa

Atendimento Geral: 213 251 000 / atendimento@epal.pt

Cientes Municipais e Multimunicipais: 213 251 000

Atendimento a Clientes Diretos: 213 221 111

Comunicação de Roturas na Via Pública (Lisboa): 800 201 600

b) RECINTO DO PARQUE DAS NAÇÕES

Endereço: EPAL, Avenida de Berlim, 15, 1800 - 031 Lisboa

Centro de Comando Central: 218 552 687 / 917 842 973 / despacx@adp.pt

Centro de Segurança: 218 552 272 / 910 112 207 / seguranca@adp.pt

c) RECINTO DE VILA FRANCA DE XIRA

Endereço: EPAL - Quinta da Boa Hora, Areias de Cima, 2600-705 Castanheira do Ribatejo

Atendimento Geral: 213 251 000 / atendimento@adp.pt

d) RECINTO DE VALE DA PEDRA

Endereço: EPAL - Estação de Tratamento de Água de Vale da Pedra, Quinta de Vale da Pedra, 2050-040 Aveiras de Baixo

Centro de Comando de Vale da Pedra: 243 759 468 / 914 931 811 / opervdp@epal.pt

e) RECINTO DA ASSEICEIRA

Endereço: EPAL - Estação de Tratamento de Água de Asseiceira, 2305-101 Asseiceira

Centro de Comando da Asseiceira: 249 381 382 / 919 549 692 / operass@epal.pt

A Empresa pode, ainda, ser contactada através das “Linhas EPAL” – cujos contactos telefónicos se encontram divulgados no site da Empresa <http://www.epal.pt>.

5.2. AdVT – Águas de Vale do Tejo, S.A.

a) SEDE E PÓLO DA GUARDA

Endereço: AdVT, S.A., Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, n.º 21, R/C,
6300 - 693 Guarda
Atendimento Geral: 271 225 317; geral.advt@adp.pt

b) PÓLO DE CASTELO BRANCO

Endereço: AdVT, S.A., Largo Doutor José Lopes Dias,
6000 - 462 CASTELO BRANCO
Atendimento Geral: 272 348 700

c) PÓLO DE PORTALEGRE

Endereço: AdVT, S.A., Rua da Casa de Saúde, n.º 5
7300 - 137 Portalegre
Atendimento Geral: 245 302 100

d) PÓLO DE ÉVORA

Endereço: AdVT, S.A., PITE - Parque Industrial e Tecnológico de Évora
Rua Intermédia n.ºs 4 e 6
7005-513 ÉVORA
Atendimento Geral: 266 769 650

Em caso de dificuldade de contacto com a AdVT, a EPAL pode ser contactada através das “Linhas EPAL”, cujos contactos telefónicos se encontram divulgados no site da Empresa <http://www.epal.pt>.

6. MODELO DE COMUNICAÇÃO COM ENTIDADES EXTERNAS

As características do evento determinam a abrangência, a estrutura organizativa, o plano de atuação e os contactos com as Entidades Externas, bem como o potencial envolvimento dessas entidades na respetiva resolução. Face à relevância e ao tipo de entidades a informar, a estrutura organizacional da Empresa deve configurar a informação a transmitir sobre a ocorrência, para que, em caso de necessidade, se estabeleçam planos de atuação conjuntos.

O modelo geral de comunicação com entidades externas é definido no “Plano de Comunicação para Situações de Emergência da Qualidade da Água para Consumo Humano”.

6.1. Participação em Eventos geridos por Entidades da Proteção Civil

Caso o evento ou conjunto de eventos associados assumam proporções elevadas, a gestão do evento poderá ser transferida para a competência e responsabilidade das Entidades de Proteção Civil, a nível distrital - Lisboa, Santarém, Leiria, Coimbra, Castelo Branco, Guarda, Portalegre e Évora - ou a nível nacional, dependendo da abrangência geográfica e do impacto temporal e social nas populações servidas pelos Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL.

Quando solicitada, a Empresa, sempre que possível, deve participar nas ações operacionais a desenvolver, disponibilizando recursos humanos, materiais, equipamentos e informativos, por forma a assegurar o rápido



restabelecimento dos serviços e garantir, caso aplicável, a operacionalidade de piquetes de emergência para necessidades extraordinárias decorrentes da reposição do serviço.

Nos diversos Planos de Emergência da Proteção Civil, de forma geral, a EPAL, tem as seguintes responsabilidades, na gestão do evento:

Em Situação de Emergência:

- Garantir a avaliação de danos e da necessidade das intervenções prioritárias para o rápido restabelecimento da operacionalidade dos Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL, com destaque para o abastecimento de água potável a serviços e unidades de saúde e produtivas estratégicas, bem como a locais selecionados para o fornecimento de água às populações afetadas;
- Em abastecimento de água, devem ser garantidas as reservas estratégicas para a manutenção da prestação do serviço, ainda que sejam caudais mínimos, sabendo identificar e comunicar se a água disponibilizada se destina apenas para uso geral (quantidade) ou se pode também ser para consumo humano (quantidade e qualidade);
- Garantir o funcionamento das infraestruturas de recolha, tratamento e rejeição de águas residuais;
- Garantir a operacionalidade de piquetes regulares e em emergência, para eventuais necessidades extraordinárias de intervenção nas infraestruturas dos Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL;
- Implementar medidas por forma a superar as situações anómalas que possam comprometer a saúde pública dos ecossistemas;
- Disponibilizar um representante para integrar o Centro de Coordenação Operacional Distrital ou Nacional se solicitado.

No Retorno à Normalidade:

- Garantir a operacionalidade de piquetes regulares e de emergência, para eventuais necessidades extraordinárias de reposição do(s) serviço(s), em matéria de abastecimento de água e/ou de saneamento, nos Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL;
- Assegurar o controlo da qualidade da água captada e disponibilizada nos Sistemas/Subsistemas sob gestão da EPAL;
- Repor a prestação do(s) serviço(s) junto dos consumidores finais;
- Proceder à reposição do(s) sistema(s) de tratamento e rejeição de águas residuais por forma à necessidade de despoluição dos recursos hídricos eventualmente afetados.

6.2. Comunicação com Fornecedores e Prestadores de Serviços

Alguns dos Fornecedores e Prestadores de Serviços da Empresa, são considerados como entidades de serviços externos estratégicos. Neste sentido, têm vindo a ser criados protocolos com estas entidades, de forma a capacitar a EPAL, através do apoio necessário, a encontrar soluções para situações de emergência, alocando e agilizando os recursos adequados para que o retorno à normalidade seja assegurado o mais rapidamente possível.

6.3. Comunicação com os Clientes Multimunicipais, Municipais, Entidades Gestoras e Clientes Diretos

A comunicação com os Clientes, designadamente Multimunicipais, Municipais e Entidades Gestoras é da atribuição do Coordenador da Comunicação, caso se justifique e será nomeado pelo Presidente do Conselho de Administração.

Como regra geral, a comunicação institucional/comercial deve ser assegurada pela Direção Comercial (DCM) e com o envolvimento técnico, sempre que justificado, da Área Funcional onde ocorre o evento – comunicação operacional. A DCM é responsável por reunir e transmitir a informação necessária aos clientes multimunicipais, municipais e entidades gestoras, nomeadamente, tempo de resolução e eventuais medidas de atuação perante um evento de emergência que possa afetar os respetivos Clientes. A DCM, através da sua Área Funcional de Atendimento a Clientes, prestará, aos Clientes Diretos da Empresa, a comunicação necessária, recorrendo a comunicações previamente padronizadas e, quando aplicável, conforme definido no “Plano de Comunicação para Situações de Emergência da Qualidade da Água para Consumo Humano”.

6.4. Comunicação com a Agência Portuguesa do Ambiente, Entidade Reguladora e com Entidades de Saúde

Mantém-se a responsabilidade do Coordenador da Comunicação, nomeado pelo Presidente do Conselho de Administração, caso se justifique.

No entanto e como regra geral, tem-se:

- Em matéria de abastecimento de água para consumo humano e em caso de necessidade de comunicar a ocorrência de um evento de emergência, que envolva a qualidade da água, à Agência Portuguesa do Ambiente e/ou às Entidades de Saúde, esta será preparada por LAB – Direção de Laboratórios e Controlo da Qualidade da Água. Se o evento envolver alterações na fiabilidade de fornecimento e na quantidade de água para consumo humano, esta comunicação será preparada pela Direção de Operações.
- Em matéria de saneamento e em situações de necessidade de comunicação à Agência Portuguesa do Ambiente, esta será preparada pela Direção de Operações.

6.5. Comunicação com as Entidades Oficiais de Segurança

Mantém-se a responsabilidade do Coordenador da Comunicação, nomeado pelo Presidente do Conselho de Administração, caso se justifique.

A regra geral e em caso de necessidade de comunicar a ocorrência de um evento de emergência, que envolva a segurança e/ou proteção das instalações e/ou das pessoas, às Entidades Oficiais de Segurança, esta será preparada e efetuada pela DSE – Direção de Sustentabilidade Empresarial, com a eventual colaboração das Áreas Funcionais envolvidas.

Quando a ocorrência possa comprometer a segurança dos sistemas informáticos considerados críticos, a respetiva comunicação será efetuada ao Gabinete Nacional de Segurança, pela DSI – Direção de Sistemas de Informação, com a eventual colaboração das Áreas Funcionais envolvidas.

6.6. Comunicação com as Autoridades Públicas Ambientais

Mantém-se a responsabilidade do Coordenador da Comunicação, nomeado pelo Presidente do Conselho de Administração, caso se justifique.

Como regra geral e em caso de necessidade de comunicar com a Agência Portuguesa do Ambiente ou outras entidades oficiais, eventos relacionados com o ambiente e recursos hídricos, este contacto será preparado por LAB e/ou por DGA – Direção de Gestão de Ativos, conforme aplicável, com o eventual apoio da Direção de Operações e da DSE.

6.7. Comunicação com os Meios de Comunicação Social

Sempre que se considere necessário interagir com o exterior, através dos meios de comunicação social, esta comunicação é assegurada, recorrendo, sempre que possível, a textos previamente padronizados,



exclusivamente, pela CEA – Direção de Comunicação e Educação Ambiental, em articulação, sempre que tido por conveniente, com a DCM e outras Áreas Funcionais envolvidas na resolução do evento.

Salvaguardem-se eventuais situações, cuja natureza se justifique ou se, como tal, assim forem entendidas, a comunicação pode ser gerida pelo Presidente do Conselho de Administração da EPAL ou por quem, por ele, for designado.

7. RETORNO À NORMALIDADE

A declaração de “Fecho de Evento de Emergência ou de Crise” é da responsabilidade do Gestor do Evento.

O Gestor do Evento tem a responsabilidade de promover as ações necessárias visando o retorno à normalidade.

