



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

Licenciatura em Comunicação
e Relações Públicas

Tiago Gil Simões Fernandes
Julho | 2011

Ficha Técnica

Discente: Tiago Gil Simões Fernandes

N.º de Matrícula: 5006494

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto,
Instituto Politécnico da Guarda

Curso: Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Docente Orientadora: Regina Gouveia

Local de Estágio: Águas do Zêzere e Côa
Rua Dr. Francisco Pissara de Matos N.º 21 R\C
Guarda

Orientadora na Organização: Marta Sousa

Duração: 3 meses

Data de Início: 3 de Janeiro de 2011

Data de Conclusão: 15 de Abril de 2011

Índice Geral

INTRODUÇÃO	- 1 -
CAPÍTULO 1	- 2 -
ÁGUAS DO ZÊZERE E CÔA	- 2 -
1.1 MISSÃO.....	- 3 -
1.2 VISÃO	- 3 -
1.3 PLANO ESTRATÉGICO	- 4 -
1.4 ESTRUTURA ORGÂNICA.....	- 6 -
1.5 PRINCIPAIS ÁREAS FUNCIONAIS.....	- 7 -
1.5.1 Planeamento e Controle de Gestão	- 7 -
1.5.2 Comunicação e Imagem.....	- 8 -
1.5.3 Qualidade Ambiente e Segurança.....	- 8 -
1.5.4 Sistemas de Informação.....	- 8 -
1.5.5 Apoio Técnico-Jurídico	- 9 -
1.5.6 Secretariado da Administração.....	- 9 -
1.5.7 Direcção de Engenharia	- 9 -
1.5.8 Direcção de Exploração.....	- 9 -
1.5.9 Direcção Administrativa e Financeira	- 10 -
1.6 IMAGEM E COMUNICAÇÃO	- 10 -
1.6.1 Identidade visual.....	- 11 -
1.6.2 Meios e suportes.....	- 12 -
1.7 ANÁLISE SWOT.....	- 13 -
CAPÍTULO 2	- 15 -
O ESTÁGIO	- 15 -
2.1 CLIPPING	- 17 -
2.2 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SUPORTES DE COMUNICAÇÃO.....	- 18 -
2.2.1 Folhetos informativos para visitantes.....	- 19 -
2.2.2 Capas dossiers de reuniões de administração	- 20 -
2.2.3 Suportes para eventos e datas comemorativas.....	- 20 -
2.3 MANUTENÇÃO DO SITE ADZC.....	- 21 -
2.4 ACTUALIZAÇÃO DA BASE DE DADOS	- 22 -
2.5 ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS.....	- 23 -
2.6 RESPOSTA A UM PEDIDO DE PATROCÍNIO:	- 24 -
REFLEXÕES FINAIS	- 25 -
BIBLIOGRAFIA	- 27 -
ANEXOS	- 28 -

Índice de figuras

Figura 1 - Organograma da AdZC	- 6 -
Figura 2 - Logotipos AdZC.....	- 12 -
Figura 3 - Análise SWOT AdZC.....	- 13 -
Figura 4 - Exemplo de Clipping.....	- 17 -
Figura 5 - Folheto Informativo	- 19 -
Figura 6 - Capa de dossiers reunião da Administração	- 20 -
Figura 7 - Site AdZC	- 21 -
Figura 8 - Base de Dados de contactos	- 22 -

Glossário de Siglas

AdZC – Águas do Zêzere e Côa

PEAASAR - Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais

QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional

ETA – Estação de Tratamento de Águas

ETAR – Estação de Tratamento de Águas Residuais

NP EN ISSO – Norma Portuguesa

OHSAS - Occupational Health and Safety Assessment Services

SA – Sociedade Anónima

DEXP – Direcção de Exploração

NOT – Núcleo de Ordenamento Territorial

SWOT – Análise SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*)



Introdução

Como aluno finalista do curso de Comunicação e Relações Públicas, optei por realizar um estágio curricular na empresa Águas de Zêzere e Côa, mais especificamente no seu Gabinete de Imagem e Relações Públicas.

A escolha desta organização deveu-se ao facto de ter como objectivo conhecer o funcionamento de um Gabinete de Comunicação de uma empresa concreta e quais as suas funções, para além de antever a devida ancoragem ao Curso e a possibilidade de aplicar e desenvolver competências na respectiva área.

O presente Relatório destina-se, sobretudo, à descrição das actividades desenvolvidas enquanto estagiário, devidamente enquadradas pela contextualização institucional ou caracterização básica da empresa de acolhimento, assim como a reflexão crítica sobre a experiência vivida.

Assim, está o mesmo estruturado em dois capítulos. Do primeiro, consta a caracterização da Empresa, a missão, visão, posicionamento estratégico e uma muito breve descrição da sua imagem e comunicação. O segundo capítulo contém a descrição do estágio, que abrangeu várias áreas funcionais da comunicação empresarial. A concluir, apresentam-se algumas reflexões finais.

A realização do estágio e a elaboração deste Relatório implicou a adopção de algumas metodologias de trabalho e de investigação. Destas, salientaram-se, a observação participante, no contexto do estágio, e a pesquisa documental, fundamental ao desenvolvimento de algumas das tarefas enquanto estagiário e na fundamentação teórica de alguns dos conteúdos descritivos deste documento.

Capítulo 1

Águas do Zêzere e Côa

A empresa Águas do Zêzere e Côa é uma sociedade anónima de direito privado e capitais exclusivamente públicos, sendo accionistas a Águas de Portugal, a Associação de Municípios da Cova da Beira e os Municípios utilizadores do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Côa, nomeadamente os Municípios de Aguiar da Beira, Almeida, Belmonte, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Fundão, Gouveia, Guarda, Manteigas, Mêda, Oliveira do Hospital, Penamacor, Pinhel, Sabugal e Seia. Através de um Contrato de Concessão entre o Estado Português e a Empresa, assume a responsabilidade de construir, gerir e explorar o Sistema Multimunicipal por um período de 30 anos.

A empresa terá, findo o plano de investimentos, a capacidade para fornecer um caudal de água máximo de cerca de 36,4 milhões de m³/ano, nos meses de maior consumo, e estará dimensionada para tratar um caudal de efluentes domésticos e industriais de 97.500 m³/dia, provenientes de cerca de 7 % do território nacional, com uma orografia “complexa” e escassamente povoado.

1.1 Missão

Os objectivos da empresa consistem em assegurar, em quantidade e qualidade, de forma regular, contínua e eficiente, o abastecimento de água para consumo humano e a recolha, tratamento e rejeição de efluentes nos municípios que integram o seu sistema multimunicipal. Essa gestão, de acordo com os princípios de eco-eficiência, responsabilidade social e ambiental, baseia-se na procura permanente da sustentabilidade económica e financeira da empresa.

1.2 Visão

Ser uma empresa eficiente, cumprindo integralmente os níveis de qualidade fixados, procurando melhorar, sistematicamente, os processos de produção e tratamento,

respeitando os valores ambientais e sociais, superando as expectativas dos Clientes, Accionistas e restantes *Stakeholders* (Público-alvo).

1.3 Plano Estratégico

O Plano Estratégico de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais para o período 2000 – 2006 (PEAASAR) desempenhou um papel essencial na estruturação de todo o sector de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, em Portugal, e na definição das prioridades relativas à utilização dos fundos comunitários no âmbito do 3.º Quadro Comunitário de Apoio, de que foram beneficiárias as concessionárias de sistemas multimunicipais.

Estando em preparação um novo ciclo de fundos comunitários relativo ao período 2007-2013, consubstanciado no QREN, impunha-se a actualização daquela estratégia, até porque, apesar dos progressos alcançados, subsistiram alguns problemas por resolver. Neste sentido, o Senhor Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional determinou, com o seu Despacho nº 19 213/2005, de 10 de Agosto, a elaboração de um novo PEAASAR, agora para o período de programação dos fundos comunitários do QREN.

A estratégia que ficou definida para o período 2007-2013, aprovado pelo Despacho 2339/2007, de 28 de Dezembro, publicado no Diário da República, 2ª série, de 14 de Fevereiro, assenta no pressuposto de que o preço justo da água deve cobrir os custos do serviço, através de tarifas socialmente aceitáveis e escalonadas de forma a contribuir para o seu uso eficiente e para a protecção do ambiente, como forma de garantir a sustentabilidade do sector. A Estratégia parte de duas condicionantes, designadamente, a necessidade de compatibilizar as tarifas com as condições sócio-económicas das populações e de concluir os investimentos necessários para se atingirem níveis de atendimento com a qualidade exigida e para que se cumpram as obrigações decorrentes da legislação e das boas práticas ambientais.

A Estratégia define objectivos operacionais, nomeadamente servir 95% da população total do País com sistemas públicos de abastecimento de água e servir cerca de 90% da população total do País com sistemas públicos de saneamento de águas residuais urbanas, sendo que em cada sistema integrado o nível de atendimento desejável deve ser de pelo menos 70% da população abrangida. Pretende-se, ainda, que seja garantida a recuperação integral dos custos dos serviços, contribuindo para a dinamização do tecido empresarial privado nacional e local.

Para a consecução destes objectivos, prevê-se a adopção de um conjunto de medidas, de que se destacam a realização dos investimentos necessários à conclusão e à expansão dos sistemas em “alta” e à continuação da infra-estrutura da vertente em “baixa”, com especial enfoque nos investimentos, visando a articulação entre ambas as vertentes, a revisão do enquadramento legal e regulatório, a integração territorial e funcional de sistemas multimunicipais vizinhos e a integração territorial das “baixas”.

A Estratégia aposta ainda na implementação das disposições da Lei nº 58/2005, de 29 de Dezembro, Lei-Quadro da Água, directamente relacionadas com o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais, e incentivar o uso eficiente da água e o controlo e a prevenção da poluição. Os investimentos a realizar em sistemas multi municipais e intermunicipais, que serão objecto de financiamento no período, são estimados na ordem dos 1 600 milhões de euros, dos quais 700 milhões elegíveis aos apoios do QREN. Na vertente em “baixa”, a estimativa dos investimentos prioritários a realizar no período 2007-2013 é da ordem das 2200 milhões de euros, dos quais 1400 milhões elegíveis.

São estabelecidas orientações e fixados objectivos de protecção de valores ambientais no contexto da actividade do sector, com particular destaque para as boas práticas ambientais e para a gestão integrada dos recursos hídricos, o uso eficiente da água, a gestão das águas pluviais numa perspectiva ambiental, a gestão das lamas produzidas nas ETA e nas ETAR, a problemática do tratamento de efluentes industriais, com particular destaque para os efluentes agro-industriais, a eco-eficiência energética, a gestão patrimonial de infra-estruturas, as exigências ambientais a nível da contratação e da monitorização ambiental.

1.4 Estrutura Orgânica

O modo como uma empresa estrutura os seus recursos humanos, tendo em vista realizar as respectivas funções e assegurar a supervisão adequada, reveste-se de primordial importância. O organograma constitui a *representação gráfica dos recursos que compõem a estrutura de uma organização, através da qual nos é possível perceber alguns aspectos como: a divisão do trabalho, a assessoria, divisões e os vários sectores existentes, tal como a relação superior/subordinado* (Chiavenato, 2004: 48).

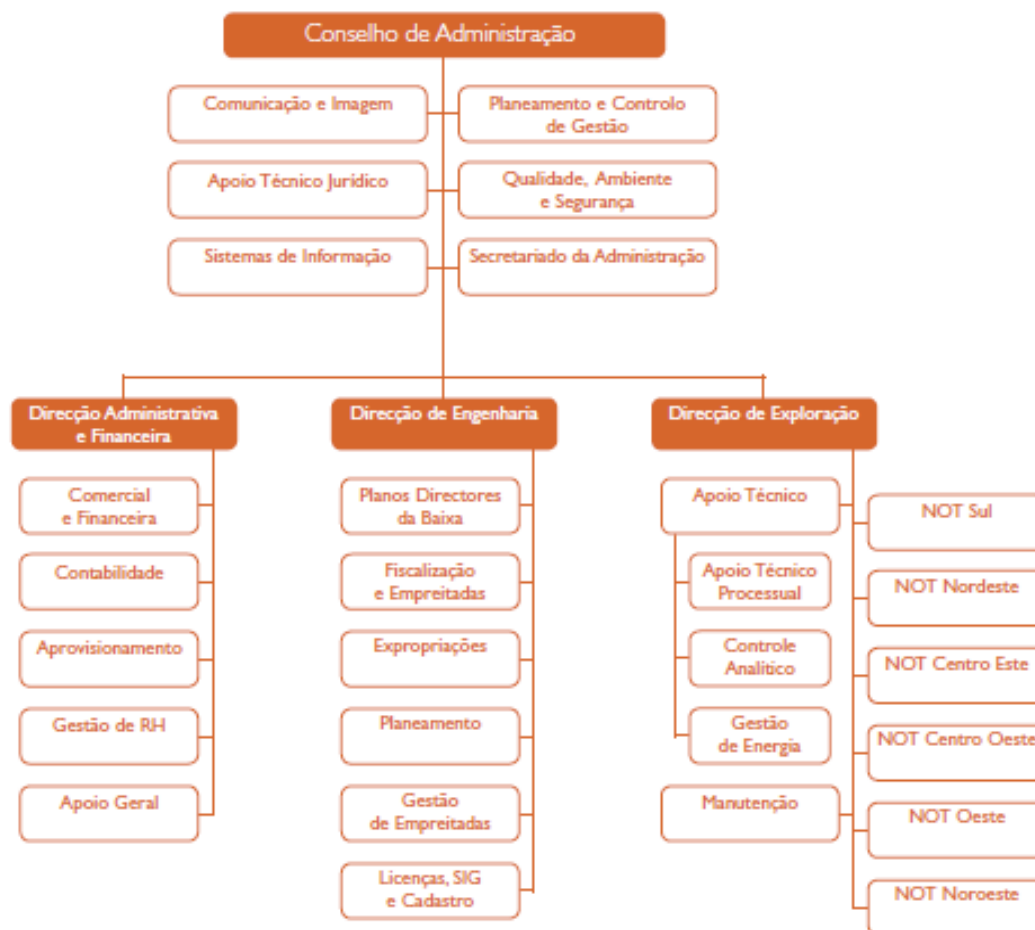


Figura 1 - Organograma da AdZC

A AdZC distribui-se organicamente da forma como podemos ver na Ilustração 1. No topo, encontra-se o Conselho de Administração, seguido de seis áreas de assessoria. Estas áreas são o Gabinete de apoio Técnico-jurídico, o de Planeamento e Controlo de Gestão, Qualidade, Ambiente e Segurança, o departamento de Secretariado da Administração, o Gabinete de Comunicação e Imagem e, por fim, mas não menos importante, o Departamento de Sistemas de Informação. Logo a seguir, a estrutura subdivide-se em três direcções, órgãos hierárquicos de segundo nível: Direcção Administrativa e Financeira, Direcção de Engenharia e Direcção de Exploração.

1.5 Principais áreas funcionais

Como áreas funcionais da Empresa, salientam-se as de Planeamento e Controle de Gestão, Comunicação e Imagem, Qualidade, Ambiente e Segurança, Sistemas de Informação, Apoio Técnico-Jurídico e Secretariado de Administração.

1.5.1 Planeamento e Controle de Gestão

Tem como papel principal, gerir e coordenar o Plano de Negócios da empresa (base do Contrato de Concessão), bem como as actividades de planeamento, orçamentação e proposta tarifária. Desenvolve ainda os procedimentos de controlo de gestão e demais indicadores de actividade, financeiros, económicos e sustentabilidade de apoio à administração, bem como o tratamento da informação de reporte financeiro e de actividade. Assegura a coordenação da gestão dos processos e projectos do fundo de Coesão.

1.5.2 Comunicação e Imagem

Assegura a implementação da Política de Comunicação da Empresa, dinamizando os fluxos de informação com os diversos públicos, contribuindo para a melhoria da imagem e para a disseminação dos seus valores, principalmente quanto à educação e sensibilização ambiental. É também responsável pela organização dos diferentes eventos sociais e pela promoção de actividades sociais e de interesse local.

1.5.3 Qualidade Ambiente e Segurança

Assegura a gestão da implementação do Sistema de Responsabilidade Empresarial para a certificação da empresa nos referenciais normativos de Qualidade (NP EN ISSO 9001:2000), Ambiente (NP EN ISSO 14001:2004, Segurança (OHSAS 18001:2007), Responsabilidade Social (SA 8000:2008) e Gestão de Recursos Humanos (NP 4427:2004).

1.5.4 Sistemas de Informação

Gere todo o sistema informático e das tecnologias de informação da Empresa. É objectivo empresarial implementar aplicações informáticas que sejam, cumulativamente, equilibradas do ponto de vista económico e flexíveis e versáteis do ponto de vista funcional.

1.5.5 Apoio Técnico-Jurídico

Assegura a assessoria jurídica à Administração e a gestão dos processos de contencioso, bem como orientação, apoio técnico e jurídico às diferentes áreas funcionais.

1.5.6 Secretariado da Administração

Certifica o apoio directo de secretariado da Administração, garantindo as sinergias de complementaridade entre o apoio geral e diferentes direcções.

1.5.7 Direcção de Engenharia

Esta direcção está responsável pela planificação e execução de empreitadas de construção e remodelação das infra-estruturas previstas, no sentido de garantir a existência das necessárias, em tempo oportuno, aos processos de captação, tratamento e distribuição de água e de colecta e tratamento de águas residuais, de forma a cumprir o projecto técnico definido para o Sistema Multinacional de Abastecimento de Água e Saneamento do Alto Zêzere e Côa. Garante, ainda, o cumprimento dos procedimentos de contratação pública da despesa e demais orientações de contracção de despesa de investimento.

1.5.8 Direcção de Exploração

É responsável pela gestão e operação do sistema de captação, tratamento de águas residuais, de forma a garantir o seu abastecimento ininterrupto, bem como do sistema de colecta e tratamento de águas residuais, de forma a garantir o tratamento conveniente aos efluentes. A estrutura orgânica da DEXP inclui três serviços:

+ Serviço de Operação de Abastecimento e de Saneamento;

- + Serviço de Manutenção;
- + Serviço de Suporte Técnico Operacional.

1.5.9 Direcção Administrativa e Financeira

Assegura a coordenação e realização dos procedimentos financeiros, contabilísticos e administrativos, assegurando as condições necessárias ao cumprimento das obrigações legais, á resposta atempada às solicitações da tutela e de organismos oficiais, bem como a preparação de informação interna considerada relevante, contribuindo para um eficiente funcionamento da empresa. A sua estrutura inclui cinco áreas funcionais:

- + Área de Recursos Humanos
- + Área de Aprovisionamento;
- + Área de Tesouraria e Financeira;
- + Área de Contabilidade e Gestão Patrimonial;
- + Apoio Geral.

1.6 Imagem e comunicação

A importância da imagem e da comunicação de uma empresa é cada vez mais consensualmente reconhecida. Não basta ser eficaz e eficiente a produzir, há que sê-lo também a projectar a sua identidade, a comunicar, nomeadamente, os seus valores, políticas, recursos e, obviamente, os seus produtos e serviços.

1.6.1 Identidade visual

A identidade visual de uma empresa comporta todos os elementos visuais que reflecte para o exterior e tudo o que estes significam. A imagem corporativa de uma empresa é muito importante, tanto nos seus públicos internos como externos.

Fazem parte da identidade visual o nome, o logótipo e o *slogan*, tal como outros factores visuais relevantes para a definição da imagem que a Empresa apresenta aos públicos. Como descreve Villafañe (1998), a identidade visual de qualquer organização é uma das variáveis da Imagem Corporativa e um instrumento de configuração da personalidade pública da empresa que expressa, explicitamente ou simbolicamente, a sua identidade global (Villafañe, 1998).

A identidade visual da AdZC caracteriza-se de forma muito simples. O logo apresentado e escolhido pela empresa Águas de Portugal, e especificamente desenhado para a Águas do Zêzere e Côa, apresenta-se da seguinte forma: um semi-círculo azul a rodear o logo, dentro do qual vemos duas pequenas montanhas seguidas de um rio e de um pequeno prado verde. O logo foi desenhado de modo a fazer referência à zona montanhosa onde a empresa se situa e, ao mesmo tempo, à natureza em geral. As cores utilizadas foram o verde e o azul, que traduzem por si só referências à natureza. Globalmente, caracteriza-se por cores suaves e curvas pouco agressivas, que se assemelham ao tipo de letra utilizado no logo completo (logótipo), com o nome da empresa.

Como se pode observar na Ilustração 2, a AdZC utiliza algumas variantes cromáticas do seu logo, tendo em conta os fundos. No texto apresentado no logótipo, consta “Águas do Zêzere e Côa”, seguido de, em baixo, “Grupo Águas de Portugal”. As letras são azuis, com uma tipografia personalizada.



Figura 2 - Logotipos AdZC

1.6.2 Meios e suportes

A AdZC cumpre todas as obrigações legais e estatutárias em matéria de divulgação de informação, assegurando os deveres inerentes ao adequado relacionamento com o universo de *Stakeholders*, nomeadamente, accionistas, entidades reguladoras, parceiros, utilizadores e instituições financeiras.

Os folhetos informativos constituem um dos principais meios utilizados pela Empresa. São normalmente distribuídos nas infra-estruturas, a todos os visitantes, de modo a dar a conhecer os espaços e o seu funcionamento básico.

A AdZC disponibiliza ainda através do seu site na internet, www.adzc.pt, informações relevantes sobre a empresa, facultando aos interessados a possibilidade de consultarem ou requererem o envio dos documentos de prestação de contas referentes a anos anteriores.

1.7 Análise SWOT

A análise SWOT traduz os resultados da investigação sobre todas as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças de uma organização, sendo um instrumento de análise muito usado com o intuito de avaliar as potencialidades das empresas. Na proposta original de análise SWOT de Andrews, em 1971, surgia definida como *a combinação da análise do ambiente (externa) e da análise interna. No entendimento dos diferentes componentes da SWOT e seus respectivos conceitos, procuramos enfatizar dois níveis de impacto e conseqüente avaliação: a dimensão competitiva e as questões de natureza interna, como objectivos e rentabilidade.*” (Rossi e Luce, 2002: 3).

Pontos Fortes	Pontos fracos
<ul style="list-style-type: none"> - Domínio do Mercado (Muitos contratos com Municípios) - Imagem institucional fortemente ligada à responsabilidade social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Preços praticados (Taxas elevadas)
<ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de novas parcerias com mais municípios obtendo, assim, o domínio de quase todo o distrito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rescisão de contratos por parte dos municípios devido a falta de recursos financeiros generalizada
Oportunidades	Ameaças

Figura 3 - Análise SWOT AdZC

Como uma empresa dependente dos contratos com os municípios, a AdZC é particularmente influenciada pela actual crise financeira, que se acentua em certos países da Europa. As ameaças referidas na análise SWOT são cada vez mais realidade, e as oportunidades são gradualmente mais escassas. A AdZC é directamente afectada pela crise financeira das câmaras municipais, pois as taxas praticadas por esta são demasiado altas para um município manter o seu contrato ou, até mesmo, assinar um novo. Analisando a situação do ponto de vista dos pontos fortes, o domínio continua a ser acentuado, também porque regista-se ausência de qualquer tipo de concorrência ou alternativa aos seus serviços. A Empresa tem ainda, como seu ponto forte, acentuada participação em acções de responsabilidade social, tais como a promoção de uma vida saudável e a preocupação com o ambiente.

Capítulo 2

O Estágio

O estágio, que constitui o referente principal deste capítulo, decorreu na área funcional de Comunicação e Imagem da empresa Águas do Zêzere e Côa.

Antes de iniciar propriamente o estágio, procedi à definição do respectivo plano para o mesmo, em articulação com a orientadora interna, a Dra. Marta Sousa. Resultaram como principais áreas de actividades as seguintes:

- Recolha diária de informação veiculada pela imprensa regional/nacional, relativa à Empresa e às suas acções (Clipping);
- Desenvolvimento e concepção de suportes de comunicação – folhetos informativos de apoio a visitas escolares;
- Manutenção do *site* AdZC;
- Actualização da base de dados;
- Participação no evento relacionado com o Dia Mundial da Água;
- Organização de eventos internos.

2.1 Clipping

Clipping consiste no levantamento material noticioso divulgado na imprensa escrita e noutros meios de comunicação social. Um acompanhamento dos *media* permite às organizações a percepção e análise da opinião pública acerca destas, e também um melhor controlo na informação que os *media* transmitem.

O controlo da própria noticiabilidade ou visibilidade nos *media* possibilita às organizações terem a percepção do clima de opinião pública sobre si mesmas, além do controlo da informação difundida através da assessoria de imprensa. Pode ainda

contemplar o acompanhamento da informação mediática acerca do mercado e da concorrência.

Durante todo o estágio, foi-me atribuída a tarefa de recolher diariamente a informação veiculada pela imprensa, regional e nacional, acerca da empresa. No que diz respeito à imprensa nacional, o gabinete de imagem e relações públicas da Águas do Zêzere e Côa trabalha em parceria com a empresa CISION, que envia todos os meses o *Clipping* relativo à empresa somente



Figura 4 - Exemplo de Clipping

a nível nacional.

Regionalmente, tive a tarefa de recolher informação dos jornais: Terras da Beira, Nova Guarda, O Interior, Jornal Folha do Centro, Porta da Estrela e A Guarda. A nível nacional, o seguimento era feito essencialmente através da parceria com a CISION, mas para além disso o acompanhamento era feito diariamente.

Relativamente ao meio radiofónico verificava os conteúdos das rádios regionais, procedendo ainda ao levantamento das peças de rádio através do *site* ou mediante contacto directo com elementos da própria rádio. O material era recolhido sempre em formato digital e analisado em computador.

Na Internet, a pesquisa e a recolha de informações eram frequentes e o levantamento de informação resultava bastante eficaz.

O layout do documento onde era armazenado o conteúdo noticioso pode ser observado na Ilustração 1. No topo da página, consta o logótipo da Empresa, seguido do título, igual em todas as publicações. Segundo as regras internas, só se referencia no cabeçalho o nome do jornal em questão e a data de publicação do artigo relacionado com a empresa. Por último, insere-se o recorte da notícia proveniente do jornal devidamente digitalizada.

2.2 Concepção e desenvolvimento de suportes de comunicação

Ao longo dos três meses de estágio, tive contacto frequentemente com a concepção de suportes de comunicação. Dentro do vasto campo de suportes de comunicação existentes o principal enfoque do trabalho residiu na produção de:

- Folhetos informativos relacionados com as visitas de estudo às instalações da Empresa;
- Capas relacionadas com as reuniões de administração;

- Posters promocionais de eventos.

2.2.1 Folhetos informativos para visitantes

A produção de folhetos informativos foi bastante frequente, pois as instalações da Empresa, espalhadas pelo Distrito, são alvo de visitas de estudo por parte das mais variadas instituições escolares, desde o ensino básico até ao Superior. Como podemos ver na Figura 5, o folheto desdobrável é constituído por uma capa simples, normalmente com imagens da zona onde se situam as instalações e o logo da Empresa; na contra-capa consta apenas o logótipo da Empresa e de certificação. No interior do desdobrável, estão presentes as instruções de segurança para uma visita de estudo sem riscos e uma breve explicação do funcionamento das infra-estruturas.



Figura 5 - Folheto Informativo

2.2.2 Capas para *dossiers* de reuniões de administração

Outra das tarefas frequentes residia na concepção de capas de *dossiers* relativos a reuniões dos membros da administração da empresa. Habitualmente, as capas eram iniciadas com o título referente à reunião específica, em princípio uma imagem do nosso distrito seguida do nome do respectivo administrador. Na ilustração 6, podemos ver a capa do *dossier* de uma das reuniões realizadas durante o período de estágio.

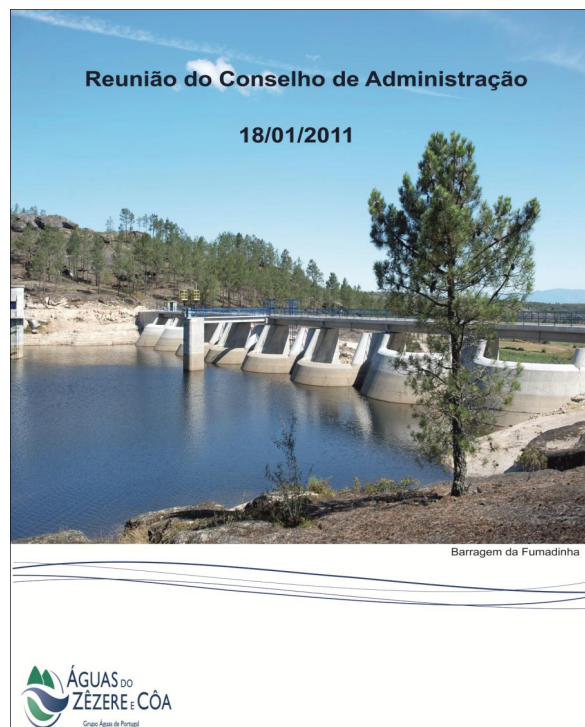


Figura 6 - Capa de dossiers reunião da Administração

2.2.3 Suportes para eventos e datas comemorativas

Outro dos suportes de comunicação utilizados foram cartazes promocionais de eventos que eu mesmo ajudei a organizar. A produção de um poster promocional da “1ª

Caminhada AdZC” e de folhetos informativos do Dia Mundial da Água foram alguns dos meus trabalhos. O bom resultado obtido na realização deste tipo de tarefas deveu-se, sobretudo, aos conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Comunicação e Relações Públicas, mormente em disciplinas como Edição Electrónica e Tratamento de Imagem, Publicidade Multimédia, entre outras.

2.3 Manutenção do *site* AdZC

A Águas do Zêzere e Còa possui um site devidamente actualizado com as mais variadas informações institucionais dos serviços que presta, entre outras informações essenciais ao entendimento da sua actividade.

Como estagiário, coube-me actualizar diariamente o *site* com informações provenientes das instalações espalhadas pelo distrito. Outra das funcionalidades do *site* da Empresa é a facilitação da comunicação interna, pois possibilita aos funcionários receberem memorandos provenientes do Gabinete de Comunicação. A cada funcionário está atribuída uma conta *online* no *site* da empresa, que possibilita o envio e recepção de mensagens, em cujo âmbito não intervi.

Ao nível da actualização de dados, a tarefa residia na actualização dos principais indicadores da secção financeira e informação ao nível do abastecimento de água.



Figura 7 - Site AdZC

2.4 Actualização da base de dados

Como uma empresa vasta e com dinâmica constante entre os vários níveis hierárquicos e áreas funcionais, e que se caracteriza por um forte impacto e relacionamento externos, é-lhe absolutamente basilar ter uma base de dados completa e actualizada.

De momento, a empresa tem parcerias com quinze municípios, todos eles com um número de freguesias assinalável. Logo, é necessário manter o contacto regular com essas freguesias e manter os dados de cada uma, sempre actualizados, pois a cobertura que a empresa faz dos territórios respectivos, através dos seus serviços, assim o obriga.

Durante o estágio, assumi como tarefa diária a actualização da base de dados (externa) da Empresa, pesquisando acerca dos municípios e freguesias e suas actualizações. Frequentemente, foi necessário estabelecer contactos com essas freguesias ou municípios, de modo a conseguir informação actualizada e correcta.

Na figura 8, podemos ver um exemplo da actualização feita a base de dados de contactos da Empresa em relação aos municípios e freguesias com que tem parcerias.

 Juntas de Freguesia do Concelho do Fundão 			
Freguesias	Presidente	Telefone	E-Mail
Alcaide	José dos Santos da Cruz	275 547 906	freguesiaalcaide@gmail.com
Alcaria	João Manuel Lopes Boleu	275 776 777	jf.alcaria@iol.pt
Alcongosta	Luís Manuel Santos Martins	275 753 447	jf.alcongosta@iol.pt
Aldeia de Joanes	António Albino Sousa Carvalho	275 773 472	juntafreg.aldeiajoanes@clix.pt
Aldeia Nova do Cabo	Vitor Hugo Paiva da Costa	275 751 064	faldeianovodocabo@gmail.com
Alpedrinha	Júlio Trindade Correia	275 561 340	juntaalpedrinha@sapo.pt
Atalaia do Campo	António Moura dos Santos	936 564 393 963 214 755	atalaiasofia@gmail.com
Bogas de Baixo	António Roque	967 616 932 919 367 111	junta.bogas@gmail.pt
Bogas de Cima	Filipe Marques Gonçalves	275 647 673	jf.bogasdecima@sapo.pt
Barroca	Fernando A. Simões D. Barata	275 647 064	freguesia.barroca@gmail.com
Capinha	Rogério E. Salvado Palmeiro	275 941 267	presidente.capinha@sapo.pt
Castelejo	António dos Santos Martins	275 598 837	jf.castelejo@gmail.com
Castelo Novo	Manuel Trindade D. de Lima	275 567 878	jf.castelo.novo@gmail.com
Donas	Vitor Manuel Marques Dias	275 773 706	freguesia.donas@iol.pt
Enxames	Guilherme Ramos Nogueira	275 547 900	info@jf-enxames.com
Escarigo	José Manuel Pinheiro Martins	275 931 488	jfescarigo@sapo.pt
Fatela	José Augusto Rocha Fiens	275 547 260	jfatela@mail.telepac.pt
Fundão	Manuel Malícia Trindade	275 087 550	freguesia.fundao@netvisao.pt
Janeiro de Cima	Álvaro Martins Dias	272 745 234	ru.travestras@netvisao.pt
Lavacinhos	José Joaquim Marques Mota	275 598 787	jf.lavacinhos@lavacinhos.pt
Mata da Rainha	Eduardo Jacinto Martins	275 901 867	matadarainha@hotmail.com
Orca	Marco Paulo S. Marques	275 901 871	j.f.orca@mail.telepac.pt
Peroviseu	José António Ferreira Melchior	275 941 409	peroviseu@jf-peroviseu.com
Póvoa de Atalaia	Manuel Domingues Mateus	275 567 706	jf.povoa.atalaia@iol.pt
Salgueiro	Luís Manuel Antunes Cerdeira	275 931 121	jf.salgueiro@iol.pt
Silvares	Carlos Manuel G. Jerónimo	275 662 779	jsilvares@gmail.pt
Souleira	João António Picado	272 419 890	freguesia.souleira@sapo.pt
Soulo da Casa	Duarte Nuno Serra Bichinho	275 598 113	jsoulo dacasa@sapo.pt
Telhado	Aires António M. Proença	275 776 886	jf.telhado@sapo.pt
Vale de Prazeres	Jorge M. Batista dos Santos	275 561 032	jf.valeprazer@gmail.com
Valverde	Francisco Oliveira Gonçalves	275 772 110	jfvalverde@sapo.pt

Figura 8 - Base de Dados de contactos

2.5 Organização de eventos

O Gabinete de Imagem e Relações Públicas da empresa Águas do Zêzere e Côa é responsável pela organização de eventos internos e externos relacionados com a sua actividade profissional. A organização regular de eventos internos permite-lhe manter um ambiente saudável entre os funcionários que nela trabalham, e incentiva a harmonia entre os vários cargos hierárquicos dentro da organização. A nível externo, cria e amplia a sua notoriedade.

Ao longo do estágio, pude integrar a organização de dois eventos. Um dos eventos foi de cariz interno e visou incentivar os elementos da Empresa a fazer uma caminhada, desde o município de Manteigas até a aldeia de Folgosinho, seguida de um almoço no restaurante O Albertino. A organização deste evento baseou-se no estabelecimento de contactos com o responsável do restaurante e nas garantias de segurança e assistência durante o percurso pedestre. O evento decorreu sem qualquer adversidade e com sucesso na sua totalidade, até mesmo na adesão. A promoção do evento consistiu na produção de posters promocionais espalhados pelas instalações e através do uso de correio electrónico personalizado.

Outro dos eventos, em cuja organização tive a oportunidade de participar, respeitou à celebração do Dia Mundial da Água. A Empresa organizou uma visita de estudo às infra-estruturas de São Miguel para várias escolas da cidade da Guarda, a que se associou a oferta de um cantil personalizado com o logótipo da Águas de Zêzere e Côa.

2.6 Resposta a um pedido de patrocínio

Como uma empresa relevante a todos os níveis para o Distrito, a Águas do Zêzere e Côa é um alvo preferencial a pedidos de patrocínios por parte de diversos tipos de entidades. Considera-se patrocínio uma relação comercial através da qual é cedido um suporte em troca de direitos e \ ou associação (Sleigh, 1989).

Segundo as regras da Administração, todos os pedidos têm que passar pelo Gabinete de Comunicação, a fim de serem revistos, através de avaliação personalizada, dividida entre vários parâmetros relacionados com os interesses da Empresa. O pedido só passa para a Administração se conseguir obter para cima de um número mínimo de pontos nessa avaliação, existindo exceções neste processo relativamente a determinados pedidos de patrocínio específicos.

Durante o período de estágio, tive oportunidade de avaliar um pedido de patrocínio feito à Empresa por parte de um estudante de medicina da Universidade de Coimbra. Este pedido, relacionado com o cortejo da Queima das Fitas, não foi remetido à Administração, pois não conseguiu obter pontos suficientes para tal. Coube-me redigir a resposta negativa, atendendo aos parâmetros institucionais em vigor.

Reflexões finais

A finalizar os três anos de licenciatura, é obrigatória a realização de estágio ou a elaboração de projecto. O primeiro deverá ser cumprido numa organização a escolha do aluno ou da Responsável coordenadora de estágios do curso, com possibilidade de proporcionar uma primeira experiência profissional na área do Curso, ou seja, da Comunicação e Relações Públicas.

Escolhi a Águas do Zêzere e Côa, uma empresa sediada na Guarda, cuja missão reside na regulamentação e supervisão das estações de tratamento de águas e efluentes no distrito da Guarda. Mais especificamente, o local de estágio foi o Gabinete de Comunicação e Imagem desta empresa, sob orientação da sua única técnica superior, a Dr.^a Marta Sousa.

A princípio, o medo de não conseguir pôr em prática os conhecimentos aprendidos durante os três anos de formação superior, evidenciando competência, não se mostrou relevante com o começo do estágio. Este acabou por desaparecer, dada a boa preparação que confirmei ter-me sido proporcionada, e a disponibilidade por parte da empresa para ajudar, particularmente de alguns seus colaboradores, em que se inclui a orientadora

Durante o estágio na Águas do Zêzere e Côa, tive oportunidade de colaborar na maioria das funções atribuídas ao Gabinete de Comunicação e Imagem. As principais áreas de trabalho consistiram na recolha de notícias (*Clipping*), que contribuiu para estabelecer contactos com os meios de comunicação social regionais e nacionais; a actualização da base de dados interna da Organização, que permitiu estabelecer contactos com os municípios pertencentes ao grupo AdZC, foi uma das áreas mais trabalhadas; tal como a organização de eventos internos e externos, em que tive possibilidade de aplicar conhecimentos adquiridos curricularmente. Outra das áreas na qual tive oportunidade de trabalhar, a concepção de suportes de comunicação, que geralmente eram distribuídos pelas infra-estruturas espalhadas pelo distrito, afigurou-se menos complexa do que havia previsto, devido ao facto de seguirem formatos muitos específicos e pré-definidos.

Através da formação recebida no curso de Comunicação e Relações Públicas, no Instituto Politécnico da Guarda, constatei que adquiri as aptidões necessárias para desempenhar um bom trabalho num gabinete de comunicação, não só obedecendo aos parâmetros impostos na empresa, como também inovando, utilizando as várias ferramentas que aprendi a dominar. Apliquei diariamente conteúdos leccionados durante a Licenciatura, tais como: *design* gráfico, relacionamento com a imprensa, estruturação de texto técnico, entre muitos outros. Consegui, como estagiário, cumprir todos os objectivos que foram traçados inicialmente.

Bibliografia

Black, Caroline (2001). *Guia Prático do Profissional de Relações Públicas* (Práticas de Gestão). Sintra: Publicações Europa-América.

Caetano, Joaquim; Rasquilha, Luís (2005). *Gestão da Comunicação*, Coleção Gestão. Porto: Quimera.

Carvalho, Cláudia; Maria, Léa A. Reis (2009). *Manual prático de assessoria de imprensa*, Elsevier Editora.

Lampreia, J. Martins (1992). *Comunicação Empresarial – as relações públicas na gestão (textos de gestão)*. Lisboa: Texto Editora.

Lampreia, J. Martins. *Técnicas de Comunicação – Publicidade, Propaganda e Relações Públicas*, Coleção Saber. Mem Martins: Publicações Europa-América. (SD)

Lampreia, J. Martins (1999). *Assessoria de imprensa nas Relações Públicas*. Mem-Martins: Publicações Europa-América

Mendes, José Vieira (1991). *Marketing, Patrocínio e Mecenato*. Lisboa: Texto Editora

Ries, Al e Laura (2002). *A Queda da Publicidade – e a ascensão das Relações Públicas*. Cruz Quebrada: Casa das Letras.

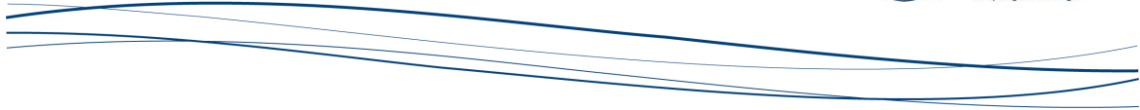
Rossi, C.V., Luce, F.B. (2002). Construção e proposição de um modelo de planeamento estratégico baseado em 10 anos de experiência. In: *XXIII ENCONTRO ANUAL DA ANPAD*

Anexos



Anexo I

Folheto da Barragem do Caldeirão



Águas do Zêzere e Cova

A Águas do Zêzere e Cova (AZCC) foi constituída em 2000 como uma sociedade anónima de direito privado e capital exclusivamente público, tendo como acionistas a AEP - Águas de Portugal, a Associação Municipal de Cova da Beira e os Municípios integrantes do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Alto Zêzere e Cova.

Com a assinatura do Contrato de Concessão, foi atribuída a responsabilidade de controlar, gerir e explorar o Sistema Multimunicipal por um período de 20 anos. Em consequência foram operados trabalhos de fornecimento de água e de esgoto de águas residuais para os Municípios de Almeida, Belmonte, Fátima, Castelo Rodrigo, Fundão, Gouveia, Manteigas, Mêsita, Penhasco-Verde e Sabugal.

Posteriormente, em 2004, foi integrada a concessão dos Municípios de Caldeirão de Bem, Fátima de Aguiar, Gouveia, Oliveira do Hospital, São Miguel de Bem, abrangendo pela única hidrografia do Montego Superior.

A AZCC detém uma área de 6.396 km² sobre de 746 km de comprimento. A população residente é inferior a 2.300 mil habitantes, tendo uma densidade populacional de cerca de 35 habitantes/km².

Foi atribuída, a partir de 31 de Dezembro de 2006, pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), a Certificação para Qualidade e Ambiente, e em 17 de Junho de 2009 para Segurança.

Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água do Zêzere e Cova

O Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água do Alto Zêzere e Cova foi dimensionado para garantir o fornecimento de água em quantidade e qualidade, a cerca de 190 mil habitantes dos Municípios de Almeida, Belmonte, Fátima de Castelo Rodrigo, Fundão, Gouveia, Manteigas, Mêsita, Penhasco-Verde e Sabugal.

O funcionamento deste sistema é assegurado por 136 captações, 17 Estações de Tratamento de Água (ETA), 102 Estações Elevatórias e 1.537 km de condutas Alcantara. A sua produção e distribuição totaliza de cerca de produção e distribuição de cerca de 100 milhões de metros cúbicos por ano em 2009.

Com a conclusão do projecto de alargamento ao Montego Superior, o Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água do Alto Zêzere e Cova tem capacidade para fornecer um total de água tratada de cerca de 173 milhões de m³ por ano.



Águas do Zêzere e Cova, S.A.
 Rua do Castelo, 100 - 6200-100 Fátima, 21 - 501 4300-908 Gouveia (Portugal)
 Tel: + 351 271 225 317 / Fax: + 351 271 955 190 / gza@abzcc.pt / www.abzcc.pt

Subsistema de Abastecimento de Água do Caldeirão






Anexo II

Capa Caminhada AdZC

1ª Caminhada



- 16 Abril 2011

- Início as 07 : 30 Sede AdZC

- Percurso:
Manteigas - Folgosinho ~18 Km

- Almoço -
Restaurante « O Albertino » - 14 €

Inscrições até dia 11 de março, no Gabinete C&I



Anexo III

Resposta a pedido de patrocínio

Exma. Senhora Tânia Sebastião,

Acusamos a recepção do vosso e-mail datado de 03 de Janeiro, a solicitar o apoio da nossa Empresa para a realização do cortejo das Fitas da Cidade de Coimbra.

Embora reconhecendo o manifesto interesse deste tipo de realizações, de índole cultural e social, as mesmas não se enquadram dentro dos objectivos de Divulgação, Comunicação e Imagem definidos para a nossa Empresa, no âmbito mais alargado do grupo Águas de Portugal.

Assim, lamentamos não poder satisfazer o vosso pedido de patrocínio, mas não deixamos de desejar o maior sucesso para esta realização e outras actividades que venham a desenvolver.

Sem outro assunto, de momento, subscrevemo-nos, atenciosamente.

Tiago Simões

(Estagiário)

Anexo IV

Ferramentas do *site*

Dados de Actividade	2007	2008	2009
Investimento ⁽¹⁾	40.52	25.13	18.21
Evolução do Número de Colaboradores ⁽²⁾	144	145	112
Volume de Água Produzida ⁽³⁾	13.89	15.96	18.13
Volume de Águas Residuais Recolhidas ⁽³⁾	6.42	8.98	9.89

(1) Milhões de euros | (2) Número de Colaboradores a 31 de Dezembro | (3) Milhões de m³

Principais Indicadores

Unidade: euros

Dados Económico-Financeiros	2007	2008	2009
Volume de Negócios	9.468.942	12.076.716	15.130.316
Cashflow Operacional (EBITDA)	9.139.291	11.222.272	7.991.317
Resultado Líquido do Exercício	-4.279.786	-5.673.167	-5.513.177
Activo Líquido	299.428.714	301.149.444	263.071.541
Capital Próprio	4.464.022	-1.338.266	-6.451.443
Proveitos Diferidos	97.683.849	94.201.472	72.780.952

Anexo V

E-mail - Dia Mundial da Água

Amanhã, dia 22 de Março, comemora-se o Dia Mundial da Água.

Criado em 1993 o dia mundial da água tem como objectivo abordar a temática da água como recurso essencial à vida.

Com o intuito de comemorarmos o Dia Mundial da Água, promovendo a importância do consumo da água da torneira no local de trabalho, vamos entregar a todos os colaboradores AdZC um cantil para bebermos água da torneira.

Ainda, no âmbito da Comemoração do Dia Mundial da Água, a AdZC irá promover visitas guiadas às suas infra-estruturas e no final das visitas será entregue a cada visitante um cantil com água tratada na ETA visitada.

Pretende-se, com esta campanha, sensibilizar o Público infanto-juvenil de forma directa, através da transmissão de confiança no consumo de água da torneira com a garantia de qualidade, bem como dar a conhecer o trabalho desenvolvido pela Águas do Zêzere e Côa.

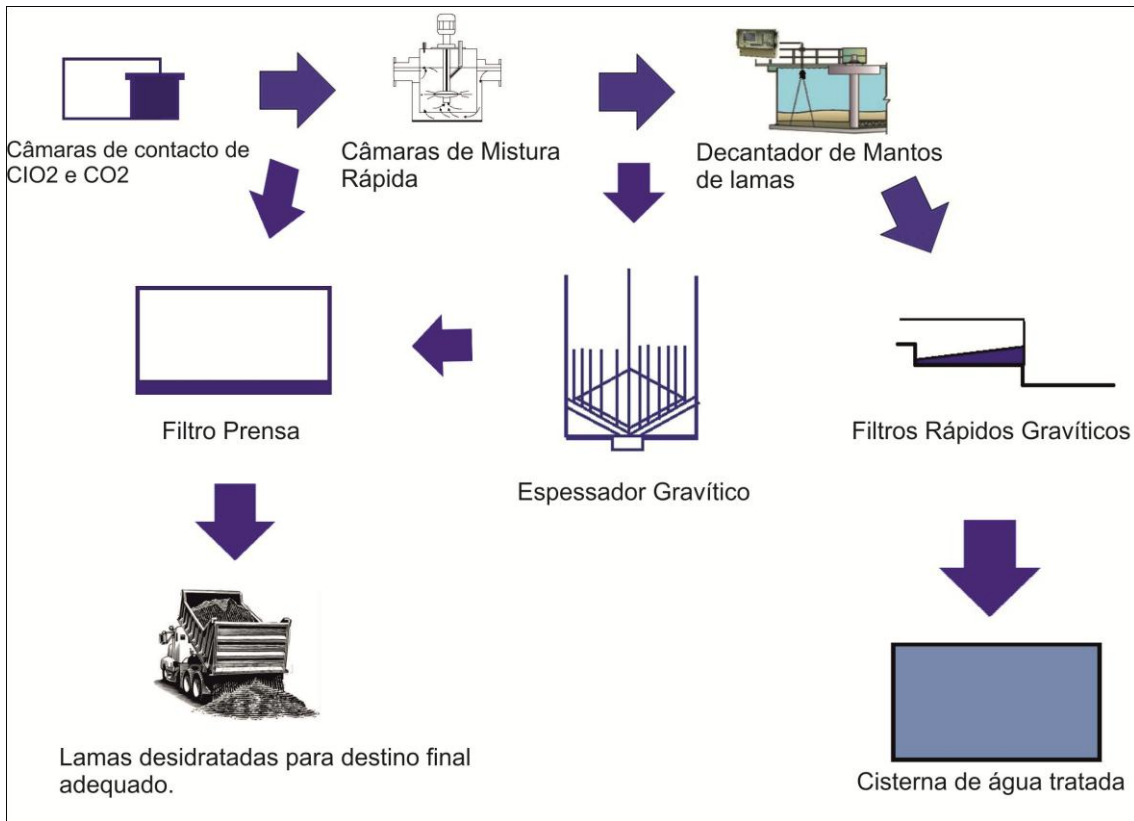
Aproveito, ainda, para vos remeter em anexo o despacho relativo à utilização da Água da Torneira, enviado pelo Gabinete da Senhora Ministra do Ambiente e do Ordenamento do Território.

Continuação de bom trabalho.



Anexo VI

Esquema de funcionamento de uma ETAR



Anexo VII

***E-mail* relativo a caminhada**

Bom dia a todos, e ...espero que estejam em boa forma física para sábado!

Desde de já agradeço o v/ interesse e coragem para participarem neste desafio!

Deixo aqui algumas informações úteis:

Dia 16 de Abril de 2011

Estado do Tempo – Céu Limpo

Temperatura prevista – 22 °C

Índice Ultra-Violeta – 7

Grupo de Caminheiros – 22

Viatura de Apoio – O Sr. Engº Joaquim irá acompanhar o percurso dos caminheiros de jipe

Presentes no Almoço – 26 pessoas

8H25 – Encontro dos caminheiros em Manteigas – Junto ao Jardim Municipal - situado ao pé dos Bombeiros

8H35 – Início da Caminhada

13H45 - Chegada a Folgosinho

14H00 - Almoço Convívio no Restaurante “O Albertino”

16H30 - Regresso à Guarda/Belmonte/ Manteigas (jipe, 2 carrinhas)

Valor do Almoço – 13,50 €

Os caminheiros da Guarda devem combinar a hora e o local de partida para Manteigas:

Sugestão: Partida às 7H45 da sede ADZC

Viaturas Guarda - Manteigas:

1º Viatura - Sérgio Costa, Pedro Afonso, Paula Logrado, Augusta Dias e Telma Machado

2º Viatura – Joaquim Gomes, Bruno Gonçalves, Manuela Reis e Alcina Gomes

Assim, e para que tudo corra pelo melhor, gostaria de fazer algumas recomendações/sugestões:

- Usem protector solar e chapéu na cabeça;
- O calçado (sapatilhas/botas) deve estar adaptado ao pé;
- Roupa confortável;
- Levem um lanche leve (fruta, bolachas e umas barritas ou bebidas energéticas).

E claro está, a boa disposição não deve faltar.

Peço-Vos que cumpram o horário da concentração - **8H25**.

Obrigada pela colaboração de todos.

Melhores Cumprimentos,

Marta Sousa

Gabinete de Comunicação e Imagem

msousa@adzc.adp.pt

Telf: 271 225 317



Antes de imprimir este e-mail pense bem se tem mesmo que o fazer. Há cada vez menos árvores.

Anexo VIII

Anexo às contas individuais



Anexo às contas individuais IFRS

2010

Demonstrações Financeiras

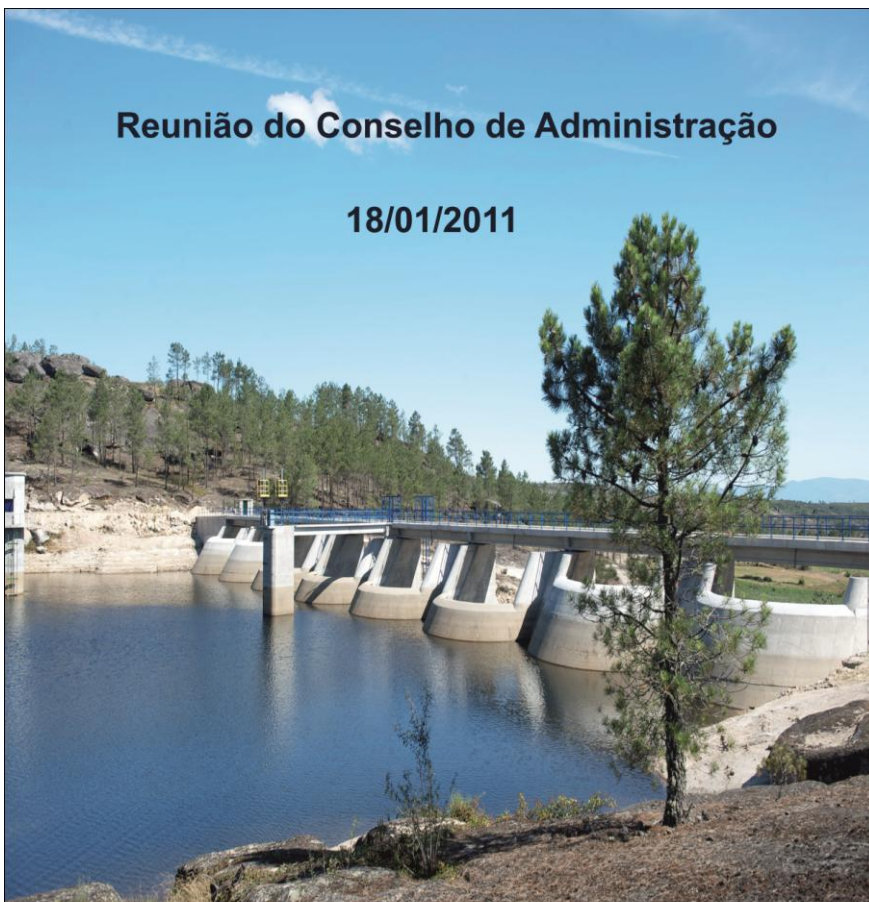


Anexo IX

Capa de reunião da Administração 1

Reunião do Conselho de Administração

18/01/2011



Barragem da Fumadinha

Anexo X

Capa de reunião de Administração 2



Reunião do Conselho de Administração

17/02/2011

Originais

Anexo XI

Base de dados de contactos

Juntas de Freguesia do Concelho do Fundão

Freguesias	Presidente	Telefone	E-Mail
Alcaide	José dos Santos da Cruz	275 547 906	freguesiaalcaide@gmail.com
Alcaria	João Manuel Lopes Boléu	275 776 777	jf.alcaria@iol.pt
Alcongosta	Luís Manuel Santos Martins	275 753 447	jf.alcongosta@iol.pt
Aldeia de Joanes	António Albino Sousa Carvalho	275 773 472	juntafreg.aldeiajoanes@clix.pt
Aldeia Nova do Cabo	Vitor Hugo Paiva da Costa	275 751 064	jfaldeianovadocabo@gmail.com
Alpedrinha	Júlio Trindade Correia	275 561 340	juntadealpedrinha@sapo.pt
Atalaia do Campo	António Mouro dos Santos	936 564 393 \ 963 214 755	atalaiasofia@gmail.com
Bogas de Baixo	António Roque	967 616 932 \ 919 367 111	junta.bogas@gmail.pt
Bogas de Cima	Filipe Marques Gonçalves	275 647 673	jf.bogasdecima@sapo.pt
Barroca	Fernando A. Simões D. Barata	275 647 064	freguesia.barroca@gmail.com
Capinha	Rogério E. Salvado Palmeiro	275 941 267	presidente.capinha@sapo.pt
Castelejo	António dos Santos Martins	275 598 837	jfcastelejo@gmail.com
Castelo Novo	Manuel Trindade D. de Lima	275 567 878	jf.castelo.novo@gmail.com
Donas	Vitor Manuel Marques Dias	275 773 706	freguesia.donas@iol.pt
Enxames	Guilhermino Ramos Nogueira	275 547 900	info@jf-enxames.com
Escarigo	José Manuel Pinheiro Martins	275 931 488	jfescarigo@sapo.pt
Fatela	José Augusto Rocha Fiens	275 547 260	jffatela@mail.telepac.pt
Fundão	Manuel Malícia Trindade	275 087 550	freguesia.fundao@netvisao.pt
Janeiro de Cima	Álvaro Martins Dias	272 745 234	rui.travemestra@netvisao.pt
Lavacolhos	José Joaquim Marques Mota	275 598 787	jflavacolhos@jf-lavacolhos.pt
Mata da Rainha	Eduardo Jacinto Martins	275 901 867	matadarainha@hotmail.com
Orca	Marco Paulo S. Marques	275 901 871	j.f.orca@mail.telepac.pt
Peroviseu	José António Ferreira Melchior	275 941 409	peroviseu@jf-peroviseu.com
Póvoa de Atalaia	Manuel Domingues Mateus	275 567 706	jf.povoa.atalaia@iol.pt
Salgueiro	Luís Manuel Antunes Cerdeira	275 931 121	jf.salgueiro@iol.pt
Silvares	Carlos Manuel G. Jerónimo	275 662 779	jfsilvares@gmail.pt
Soalheira	João António Picado	272 419 890	freguesia.soalheira@sapo.pt
Souto da Casa	Duarte Nuno Serra Bichinho	275 598 113	jfsoutodacasa@sapo.pt
Telhado	Aires António M. Proença	275 776 886	jf.telhado@sapo.pt
Vale de Prazeres	Jorge M. Batista dos Santos	275 561 032	jfvaleprazerres@gmail.com
Valverde	Francisco Oliveira Gonçalves	275 772 110	jfvalverde@sapo.pt

Anexo XII

Exemplo de Clipping 1

Recortes de Imprensa

MEIO	DATA
Nova Guarda	05 de Janeiro de 11

Utilizadores criticam e consideram insustentável

Preço da água dispara

Em Celorico da Beira está a ser contestado o aumento da factura da água. Uma situação que está a revoltar os consumidores. Existe já quem ameace retirar o contador, até porque têm fontes de fornecimento próprias, e outros ainda não pagaram a factura, procurando formas de contestar o aumento dos custos, sem aviso prévio.

JOSE PAIVA

Os preços da factura da água disparou no concelho de Celorico da Beira. As diferentes entre as facturas enviadas em Novembro e Dezembro para os consumidores, houve aumentos abissais, principalmente nas taxas de saneamento, esgotos, e resíduos sólidos urbanos, que fizeram disparar custos para quase o triplo do que até aqui era cobrado.

Por exemplo, António Júlio, de Baraçal, que na factura que pagou em Novembro, despendeu 17,74 euros, em Dezembro viu aumentar o custo para 47,24 euros. O aumento, que ultrapassa os 150 por cento, é agravado não só pelo aumento do preço da

tarifa da água, mas também pelo incremento das taxas. Por exemplo, António Júlio pagou, em Novembro, 1,85 euros para o saneamento, e em Dezembro já teve de pagar quase 12 euros. O mesmo aconteceu com os resíduos sólidos urbanos, que aumentou de um euro para 11,95 euros.

O NG procurou saber a razão dos aumentos, junto da Câmara de Celorico da Beira. Uma fonte da autarquia explicou que o aumento das taxas "se deve ao estipulado com a empresa Águas do Zêzere e Côa", e não reflecte "o custo da água", defendendo que "os aumentos não acontecem só aqui, mas noutros concelhos também".

A situação não é aceite de ânimo leve pelos consumidores. "Para mim foi uma surpresa. Não avisaram as pessoas e já existe quem diga que vai mandar cortar o contador, porque tem outras fontes de fornecimento de água", contou António Júlio, que admite mesmo "colocar a casa à venda, e passar a viver na Guarda, onde a água é mais barata".

Sabe também o NG que existe contestação aos aumentos estipulados, e a situação pode acabar em tribunal. Por exemplo, um hotel de Celorico da Beira viu a factura aumentar de perto de 500 euros por mês para quase 1500 euros.

Em Fornos o preço também subiu

Estes aumentos estão a ser aplicados por outras autarquias, e não apenas em Celorico da Beira. Por exemplo, já desde princípios de 2010 que o preço da água aumentou consideravelmente. Um autarca de Fornos de Algodres, que

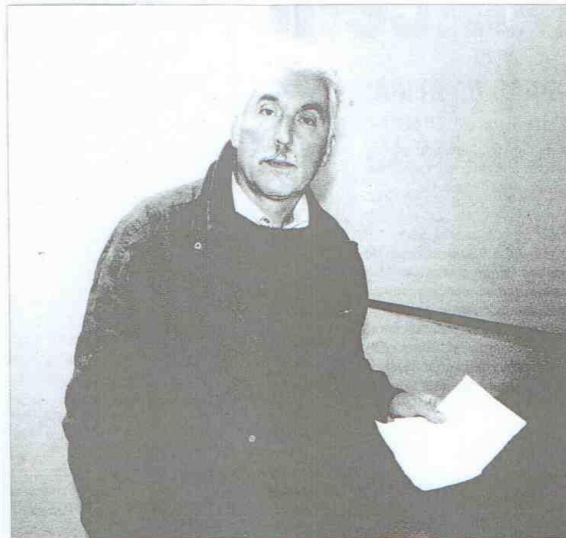
Anexo XIII

Exemplo de Clipping 2

Recortes de Imprensa

MEIO	DATA
Nova Guarda	05 de Janeiro de 11

em Celorico



António Júlio foi surpreendido com um aumento de 150 por cento na factura da água em Dezembro

também se queixa, diz que "os custos aumentaram de 8 para 80. Ainda assim,

admite que "compreende" o aumento dos custos, que são devidos às despesas

que os municípios têm com a empresa fornecedora da água.

Anexo XIV

Folheto ETAR do Fundão (Frente)



ETAR do Fundão e ETA da Capinha

Anexo XV

Folheto ETAR do Fundão (Verso)

Subsistema de Abastecimento da Capinha

População servida: 19.300 habitantes

Municípios servidos: Fundão

Infra-estruturas:

- 4 Captações (captação da Albufeira da Capinha, captação do Açude Ribeira da Meimosa e captações do Alcambar)
- 2 ETA (ETA da Capinha e ETA do Alcambar)
- 24 Reservatórios
- 7 Estações elevatórias
- 100 Km de condutas adutoras

Caudal médio de água produzida: 8.400 m³/dia

Investimento global: 10,5 milhões de euros, dos quais 63% são co-financiados pelo Fundo de Coesão da União Europeia.

Subsistema de Saneamento do Fundão

População servida: 26.700 Habitantes Equivalentes

Municípios servidos: Município Fundão (Localidades de Alcaide, Alcaria, Alcongosta, Aldeia de Joanes, Aldeia Nova do Cabo, Donas, Fatela, Fundão, Peroviseu, Souto da Casa, Telhado e Valverde).

Infra-estruturas:

- 1 ETAR (Grande ETAR do Fundão)
- 50 Km de Emissários
- 5 Estações elevatórias

Caudal médio de água tratada: 4.601 m³/dia

Investimento global: 6,1 milhões de euros, dos quais 63% são co-financiados pelo Fundo de Coesão da União Europeia.



Visitas:

Pretendemos sensibilizar os visitantes sobre algumas normas de segurança e ambiente na realização de visitas, para que todos tenham a melhor conduta durante a visita.

Requisitos Gerais:

- A visita só poderá ter início depois do Responsável pelo grupo ter entregue o Termo de Responsabilidade devidamente preenchido e se se verificarem as condições de segurança, saúde e ambiente necessárias.
- Todos os Visitantes devem ser portadores do Bilhete de Identidade ou de outro documento de identificação;
- Os grupos formados não podem exceder os 10 elementos;
- Cada grupo de visitas escolares tem que ser acompanhado por, pelo menos, dois responsáveis do respectivo estabelecimento de ensino;
- A empresa não disponibiliza transporte aos visitantes;
- Aos eventuais danos causados em equipamentos, os processos são da responsabilidade de quem os pratica ou do estabelecimento de ensino.

Instruções de Segurança e Ambiente:

- É expressamente proibido o acesso a áreas fora do circuito previamente estabelecido, bem como a áreas de acesso reservado;
- Os visitantes não podem circular nas instalações sem acompanhamento de um colaborador da AdZC;
- Não obstruir as vias de acesso, circulação e, saídas de emergência;
- Estar atento as zonas com indicação de risco, advertências de perigo ou obras;
- Manter áreas visitadas limpas e arrumadas;
- Não depositar resíduos fora dos locais apropriados;
- Não fumar, comer ou beber nas instalações;
- Não lançar objectos, não derramar fluidos ou qualquer tipo de produtos nas instalações;
- Usar sempre que necessário os Equipamentos de Protecção Individual.

Principais riscos/perigos no decorrer da visita:

- Risco de afogamento: Existem tanques com grande profundidade, sendo proibido debruçar-se nos mesmos;
- Risco de Queda: Existem vários obstáculos a transpor, como degraus e passadiços, devendo-se alertar, ainda, para a existência de pavimentos escorregadios, em especial quando chove;
- Risco de Incêndio: deverá ser respeitada a sinalização existente.