

Uma gestão eficiente para um recurso de todos

Relatório de Responsabilidade Social Corporativa 2013





Índice



Mensagens

- 05 Mensagem do Presidente
- 06 Mensagem do Director-Geral



Visão da FCC Aqualia

- 10 A **FCC Aqualia** presta serviços a mais de 30 milhões de habitantes em todo o mundo
- 11 Serviço orientado para os clientes
- 12 Uma visão integral da gestão da água
- 14 Internacional
- 16 Qualidade e tecnologia
- 17 Participação em eventos internacionais
- 18 Responsabilidade Social Corporativa
- 19 Modelo de gestão da Responsabilidade Social Corporativa na **FCC Aqualia**
- 20 Desafios 2013
- 20 Contamos com os grupos de interesse
- 22 Desafios 2014



Principais eventos

- 26 Clientes
- 27 Empregados
- 28 Ambiente
- 29 Sociedade



Compromisso de serviço

- 32 Compromisso de serviço
- 32 Desafios 2013
- 33 Linhas de acção 2013
- 33 Qualidade da água
- 36 Atendimento ao cliente
- 37 Facturação Transparente e Controlo de Consumos
- 39 Inovação
- 42 Resultado de IDI: uma instalação à escala real
- 43 Desafios 2014



R.H.

- 46 Desenvolvimento pessoal e profissional
- 47 Desafios 2013
- 47 Planos de actuação 2013
- 48 Igualdade
- 50 Desenvolvimento Profissional
- 53 Saúde Laboral
- 55 Desafios 2014



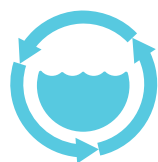
Ambiente

- 58 Gestão sustentável e eficiente
- 58 Desafios 2013
- 58 Desempenho ambiental da **FCC Aqualia**
- 60 Linhas de acção 2013
- 62 Eficiência energética
- 63 Consciencialização para o uso responsável da água
- 65 Desafios 2014



Sociedade

- 68 Avançamos juntos
- 68 Desafios 2013
- 69 Linhas de acção 2013
- 70 Desporto
- 71 Infância
- 73 Universidade e cultura
- 77 Desafios 2014



Sobre este relatório de RSC

- 80 Sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa



Anexos GRI

- 84 Índice GRI
- 96 Declaração GRI
- 97 Relatório de verificação
- 99 Dados da **FCC Aqualia**





Mensagem do Presidente

Actualmente mais de metade da população mundial concentra-se nas cidades, requerendo um vasto leque de serviços urbanos. Água, energia e recolha de resíduos, entre outros, configuram os chamados “serviços básicos”, sem os quais este novo estilo de vida urbana não poderia desenvolver-se normalmente.

Como operadores especializados na prestação de um serviço público, na **FCC Aqualia** estamos conscientes da crescente exigência que os cidadãos apresentam relativamente ao ciclo integral da água. Já não basta oferecer um serviço 24x7 mas, além disso, é necessário prestá-lo sob critérios de eficiência técnica e económica, sustentabilidade e respeito pelo ambiente.

Para alcançar esta premissa é condição sine qua non uma aliança entre os três pilares das chamadas cidades inteligentes: cidadãos, administrações e empresas. Só mediante o trabalho comum é que poderemos desfrutar de cidades em que a qualidade de vida aumente e cujos cidadãos desfrutem de um desenvolvimento económico sustentável.

Na **FCC Aqualia** apostamos decididamente neste modelo e, por conseguinte, desenvolvemos um significativo esforço técnico e de inovação para oferecermos serviços mais inteligentes e próximos dos utilizadores. Apesar da importância da tecnologia, necessária para a alteração de paradigma, o nosso foco está nas pessoas.

Uma consequência lógica desta perspectiva social, formalizada no Plano Director de Responsabilidade Corporativa da FCC consiste nas numerosas iniciativas locais desenvolvidas ano após ano pela Empresa. Trata-se de proporcionar valor às sociedades em que trabalhamos e de que os nossos profissionais constituem uma parte importante: programas educativos, colaborações sociais e desportivas, projectos de desenvolvimento científico e um sem número de realidades que nos aproximam da sociedade, autêntico motor da mudança e razão de ser do nosso trabalho.

Eduardo González Gómez,
Presidente da FCC Aqualia





Mensagem do Director-Geral

É para mim um prazer apresentar mais uma vez este ano o Relatório de **Responsabilidade Social Corporativa da FCC Aqualia**, e já é o oitavo, que tenta ser o fiel reflexo do nosso compromisso para com o **desenvolvimento sustentável**.

Estou convencido de que um dos nossos principais desafios consiste em sabermos explicar aos cidadãos quais os principais reptos que a sociedade enfrenta relativamente a um **recurso público tão importante como a água**, e o papel que uma empresa como a nossa pode desempenhar na sua gestão.

Prevê-se que, em 2030, quase 60% da população mundial viverá em zonas urbanas. Apesar de as cidades ocuparem apenas 2% do planeta, representam entre 60 e 80% do consumo de energia e 75% das emissões de carbono. Sabemos que a rápida urbanização está a aumentar o stress hídrico sobre o abastecimento de água doce e está a agravar aspectos como a drenagem e o tratamento das águas residuais, entre muitos outros.

Neste contexto, a nossa actividade não poderia ser entendida se não estivesse focalizada na **inovação e na melhoria** permanente da eficiência em todas as suas áreas de actuação, e especialmente no que respeita ao **binómio água-energia**.

Exemplo disso são duas das iniciativas que referimos neste documento. Por um lado, e com enquadramento no conceito de smart city e no âmbito da sustentabilidade do consumo, na cidade de Oviedo conseguimos dispor de um vasto conhecimento do **consumo de água por parte dos utilizadores, dos seus hábitos e tendências**, tornando possível a adaptação do serviço a esta realidade mutável. E, por outro lado, o empenho da **FCC Aqualia** na luta contra a mudança climática, em que a empresa decidiu proceder à medição regular das emissões directas e indirectas de CO₂ convertendo-se assim, através da Aigües de Lleida, na **primeira empresa espanhola que calcula e verifica a pegada de carbono** num serviço integral de gestão da água.

Além destas duas iniciativas, a **FCC Aqualia** desenvolve actualmente outros 14 **importantes Projectos de Investigação** que requerem a dedicação e o empenho de um numeroso grupo de profissionais altamente especializados.

Estes projectos abrangem desde melhorias nos processos biológicos no tratamento das águas residuais até à gestão inteligente das redes de distribuição de água potável ou ao desenvolvimento de apps onde os cidadãos possam aceder às informações necessárias sobre o serviço do ciclo integral da água.

A situação de crise económica que arrastamos há anos veio evidenciar a necessidade de se considerar que a Responsabilidade Social da empresa, longe de ser um conceito superficial e retórico, deve ser um elemento motor na sua dinâmica e desenvolvimento.

Por esta razão, pretendemos que o espírito de serviço, **a transparência, o rigor e a honestidade profissional** continuem a ser sinais de identidade de todos os que trabalham na **FCC Aqualia**. São eles que desenvolvem as actividades, são responsáveis pelos êxitos que se descrevem neste documento e exercem um **impacte social positivo nas comunidades onde prestamos serviços**.

Na sua tarefa de consciencialização e de compromisso activo para com a sociedade, em 2013, a empresa efectuou diferentes acções de sensibilização contra a **violência de género, pela integração laboral de deficientes e pela igualdade**. Prova disso são a colaboração levada a cabo na Andaluzia com a **Cruz Vermelha**; a campanha "a colagem do 016 da aqualia" contra a violência de género a que aderiram 254 empregados; a colaboração com a **Fundação ONCE para apoiar a integração laboral de deficientes** e a comunicação destas mensagens, através da factura, a milhões de clientes. Neste contexto, os tradicionais postais de boas festas foram concebidos em colaboração com o

Technosite, um dos Centros Especiais de Emprego da Fundação ONCE.

Noutro âmbito, durante o ano de 2013, a **FCC Aqualia** desenvolveu o **Plano de Prevenção de Riscos Laborais (PRL)** consciencializando os empregados para a importância de uma gestão correcta como valor na trajectória profissional de cada trabalhador. **O Plano obteve numerosos galardões**, sendo a primeira empresa a conseguir o distintivo e a autorização de uso da marca **“Empresa Empenhada na Segurança e Saúde Laboral” na Região de Múrcia**.

Como em anos anteriores, levámos também a cabo a **XI edição do nosso Concurso Internacional de Desenho Infantil**, como actividade de consciencialização para o uso razoável da água, em que participou um total significativo de **36.578 alunos de cerca de 1.000 escolas**.

Nada do que este relatório regista poderia ter sido levado a bom termo sem o envolvimento, o empenho e a vontade decidida dos mais de 7.000 profissionais comprometidos com o projecto que dirijo e que trabalham nos diferentes territórios e comunidades onde prestamos serviços e que estão, simultaneamente, neles integrados. A nossa tarefa e esforço continuam para conseguirmos fazer com que, em próximas edições, alcancemos mais e melhores metas no nosso empenho de contribuição para o bem-estar das pessoas que confiaram em nós como a sua empresa da água.

Félix Parra Mediavilla
Director-Geral da FCC Aqualia



Visão da FCC Aqualia: apresentação da empresa

10 A **FCC Aqualia** presta serviços a mais de 30 milhões de habitantes em todo o mundo

11 Serviço orientado para os clientes

12 Uma visão integral da gestão da água

14 Internacional

16 Qualidade e tecnologia

17 Participação em eventos internacionais

18 Responsabilidade Social Corporativa

19 Modelo de gestão da Responsabilidade Social Corporativa na **FCC Aqualia**

20 Desafios 2013

20 Contamos com os grupos de interesse

22 Desafios 2014





A FCC Aqualia presta serviços a mais de 30 milhões de habitantes em todo o mundo

A **FCC Aqualia** é a empresa de gestão da água da FCC, líder em gestão de serviços de água em Espanha e que oferece soluções práticas e inovadoras a entidades e organismos públicos e privados a nível nacional e internacional. Actualmente presta serviços em 1.100 municípios de 19 países: Espanha, Itália, Portugal, República Checa, Polónia, Roménia, Montenegro, Bósnia, México, Peru, Chile, Uruguai, Argélia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Arábia Saudita, Tunísia e China. (África do Sul actualmente sem actividade). A Empresa opera mais de 200 estações de tratamento de água potável e mais de 300 de águas residuais..

A **FCC Aqualia** oferece ao mercado todas as soluções para as necessidades das entidades e organismos públicos e privados, em todas as fases do ciclo integral da água e para todos os usos: humano, agrícola ou industrial. A sua actividade principal é a gestão de Serviços Municipais da água.

Actualmente a **FCC Aqualia** é a terceira empresa privada da Europa de gestão da água e a sexta a nível mundial, de acordo com o ranking elaborado pela publicação internacional Global Water Intelligence.

Desde a sua criação, os volumes de negócios da organização oferecem uma visão sobre o caminho percorrido, e sobre a forma como se consolidou no mercado no decurso dos anos, mantendo uma linha de evolução progressiva, e registando no ano de 2013 bons resultados de negócios, apesar do cenário económico adverso em que nos encontramos.

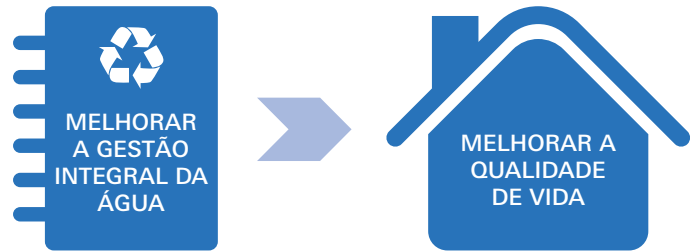
Principais indicadores da FCC Aqualia*	2011	2012	2013
Valor económico directo gerado	2.391,5	2.424,2	2.542,4
Valor económico distribuído	826,2	790,2	851,0
Custos de operação	479,1	479,0	512,0
Despesas com o pessoal	223,1	223,0	241,9
Pagamentos ao Estado (impostos)	18,2	26,6	37,2
Pagamentos a fornecedores de capital	79,4	36,7	37,3
Doações e outros investimentos na comunidade	0,05	0,1	0,142
Subvenções	20,8	8,6	8,4
Investimentos em infra-estruturas	26,4	24,6	22,5
Investimento em IDI	2,3	3,2	3,0
Quadro de pessoal total	7.136	7.102	7.125
Comprimento das redes geridas (km)	56.890	59.116	65.489
Água captada-comprada (milh. m3)	1.094,6	1.110,2	996,3
Número de Estações de Tratamento de Água Potável (ETA)	201	216	215
Número de Estações Elevatórias (EE)	886	911	892
Número de depósitos de Água Potável	2.515	2.570	2.606
Número de Estações Dessalinizadoras de Água do Mar (EDAM)	9	9	6
Novos contratos adjudicados (Espanha)	149	150	155
Novos contratos adjudicados (Internacional)	6	6	5

(*dados económicos em milhões de euros)

A **FCC Aqualia** está presente em mais de 1.100 municípios, 19 países e 4 continentes em todo o mundo, dando resposta a todas as necessidades derivadas dos diferentes usos da água. O seu êxito fundamenta-se em:



A **FCC Aqualia** tem um grande empenho na sustentabilidade, sendo a primeira empresa espanhola a calcular e certificar a pegada de carbono num serviço integral da água.



SENDO SUSTENTÁVEL E SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

Serviço orientado para os clientes



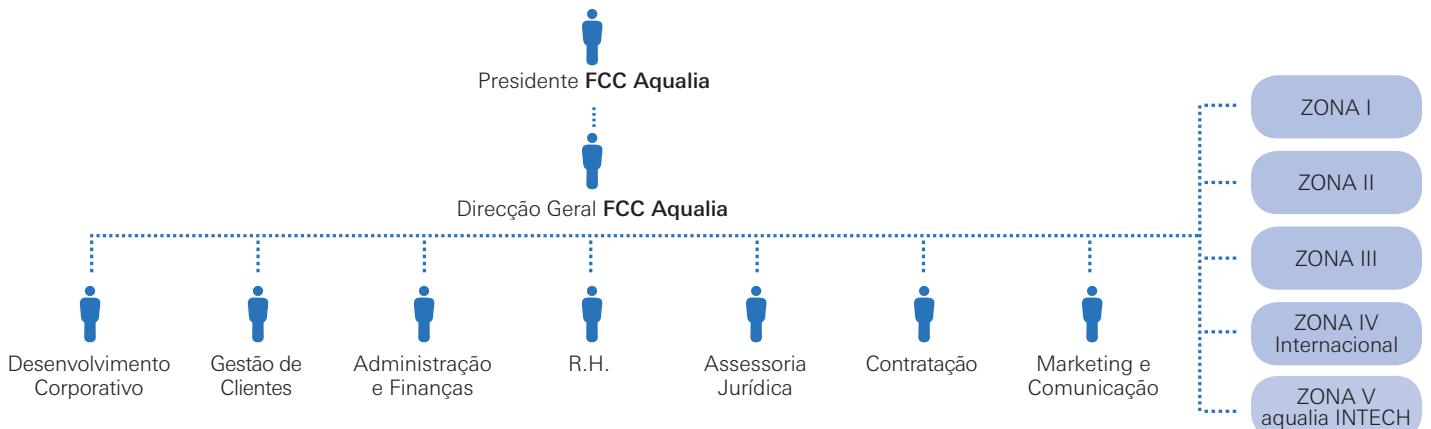
A estrutura organizativa da **FCC Aqualia** está orientada para priorizar a proximidade ao cliente e promover um modelo de negócio baseado na qualidade de serviço e na satisfação máxima dos seus utilizadores.

A organização foi concebida para facilitar o fluxo directo de informações e a capacidade

de resposta ao cliente, o que permite que a **FCC Aqualia** preste um serviço eficiente 24 horas por dia, 365 dias por ano.

A base do êxito da empresa está no mais de 7.100 empregados altamente qualificados e com uma vasta experiência que compõem o seu pessoal. O

desenvolvimento pessoal e profissional dos seus empregados é prioritário para a **FCC Aqualia**, tal como evidenciado pelas mais de 60.000 horas de formação ministradas durante o ano de 2013.



• Zona I: Castela Leão, Castela la Mancha, Madrid, Canárias, Galiza, Cantábria, Astúrias, País Basco, La Rioja e Navarra.

• Zona II: Aragón, Catalunha, Comunidade de Valência, Múrcia e Ilhas Baleares.

• Zona III: Andaluzia e Extremadura.

• Zona IV: Direcção de Desenvolvimento e Internacional.



Uma visão integral da gestão da água

Actualmente a **FCC Aqualia** é uma empresa única, capaz de oferecer todo o tipo de serviços relacionados com o ciclo integral da água.

A água é um recurso natural e um bem escasso para os seres humanos. Por isso, deve existir uma vigilância permanente e altamente especializada ao longo de todo o ciclo que garanta a melhor qualidade, na quantidade suficiente.

A gestão começa pelo processo de captação da água superficial ou subterrânea. Após a captação, a água é processada em estações de tratamento em função dos diferentes usos que se vá dar à mesma. As estações desempenham um papel fundamental no ciclo integral da água. Nelas produz-se a água para utilização final, e distribui-se a mesma aos diferentes pontos para o respectivo consumo, tanto urbano como industrial ou agrícola.



Pessoal da **FCC Aqualia** que executa tarefas de procura de fugas.



36%

QUOTA DE
MERCADO EM
ESPANHA

65.489

QUILÓMETROS DE
REDE GERIDOS

1.194.432

ANÁLISES DE ÁGUA
PARA CONSUMO
HUMANO

Uma vez consumida, a água é devolvida a estações de tratamento, para ser reciclada mediante processos de saneamento e tratamento, eliminando-se as partículas contaminantes. O ciclo termina no momento em que a água tratada é reencaminhada para o meio natural, onde será novamente iniciado.

A **FCC Aqualia** não só garante a qualidade da água para qualquer necessidade, mas também garante a sua devolução ao ambiente em condições óptimas, minimizando totalmente o impacto ambiental.

A sua imagem consolidada e a qualidade do serviço prestado tornaram possível a confiança na **FCC Aqualia** por parte das diferentes administrações públicas.

Actualmente, a **FCC Aqualia** posiciona-se como líder no sector espanhol com uma quota de mercado de **36% na gestão da água**, proporcionando soluções para todo o território nacional e **prestando serviço a mais de 850 municípios e 13 milhões de habitantes**.

A **FCC Aqualia**, através da **aqualia INTECH**, proporciona soluções globais e capacidade operativa para conceber, desenvolver e gerir estações de tratamento de água, adaptadas às necessidades específicas de cada cliente, em qualquer parte do mundo, com especial destaque para instalações de potabilização, reutilização e tratamento de águas residuais, industriais ou salobras. Proporciona soluções à medida para o uso da água na indústria, soluções para águas de processo; soluções para águas residuais e reutilização, e serviços de operação e manutenção.

A **aqualia INTECH** tem uma grande lista de referências, em que estão incluídas empresas de grande prestígio internacional. É a referência no sector em todo o mundo pela sua experiência na gestão de projectos, desenvolvimento tecnológico e excelente qualidade de serviço, oferecendo soluções inovadoras, graças ao investimento constante em i+d.



66 instalações concebidas para **23.461.000 habitantes** servidos a nível mundial



8 instalações em construção e **3 entregas** no mercado internacional



30 instalações geridas

5.701.747 m³ de água tratada



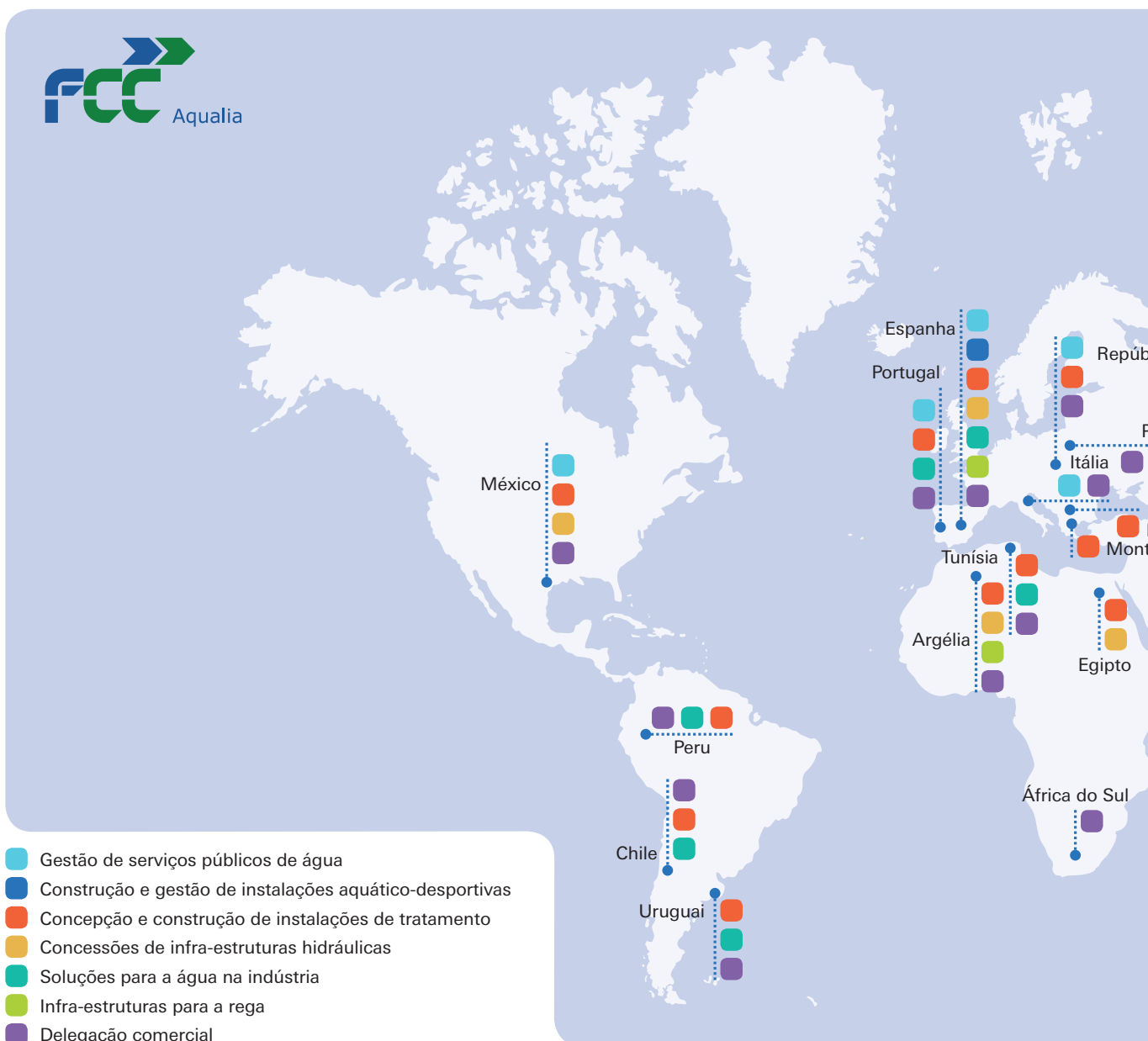
Bastidor de membranas da instalação Dessalinizadora de CapDjinet.



Estação de tratamento da Wyeth.



Internacional



A **FCC Aqualia** desenvolve uma importante actividade internacional com presença num total de **19 países**, que representa **21% do volume de negócios** global da empresa.

O profissionalismo e a capacidade para abordar com êxito e com as tecnologias de ponta qualquer projecto em todas as fases do ciclo integral da água foram os segredos desta grande expansão internacional.

Actualmente convivem projectos de adjudicação recente como o da construção do “**Emissário Submarino de Puntas Yeguas**” na cidade uruguaia de Montevideu ou a “**ETAR de Konjic**”, na

Bósnia-Herzegovina, com outros muito consolidados, graças à qualidade dos trabalhos efectuados.

De entre os projectos internacionais consolidados, destaca-se o contrato de sectorização e melhoria da eficiência de uma rede de abastecimento de água na **cidade saudita de Riad**, onde a **FCC Aqualia** completa o seu terceiro ano de gestão com este ambicioso projecto para otimizar uma rede de abastecimento de água superior a 6.000 quilómetros, que presta serviços a 3 milhões de habitantes. Recentemente a **FCC Aqualia** concluiu a produção de um vídeo em que se descreve este trabalho (<https://www.youtube.com/user/aqualiaGestion>).



Em 2013 foi também inaugurada a **Estação de Tratamento de Águas Residuais de Zimnicea**, na Roménia, cujas obras tiveram início em 2010. A instalação tratará mais de 788.000 m³ por ano e evitará as descargas sem tratamento no rio Danúbio, uma zona catalogada como sensível.

Com o olhar posto no futuro, a **FCC Aqualia** estabelece a sua estratégia de crescimento internacional na oferta de serviços de gestão de água nos países que integram a UE e no desenvolvimento de infra-estruturas hidráulicas noutras regiões, como a América Latina, o Norte de África .

Dados actualizados em Maio de 2014.



Trabalhadores da **FCC Aqualia** de Riad.



Qualidade e tecnologia

A FCC Aqualia, no âmbito da sua expansão Internacional, aposta na inovação e aplica as tecnologias mais inovadoras que permitem a prestação de um serviço com um valor diferenciado. Um claro exemplo é o **Projecto AMR República Checa, Walk-by Read-by**, em que se procuram testar novas tecnologias de última geração na SmVak.

Este sistema permite uma monitorização mais intensiva da rede, com vantagens para o cliente como o facto de dispor de um maior número de leituras sem aumento dos custos, facilitar a facturação mensal aos clientes que o requeiram

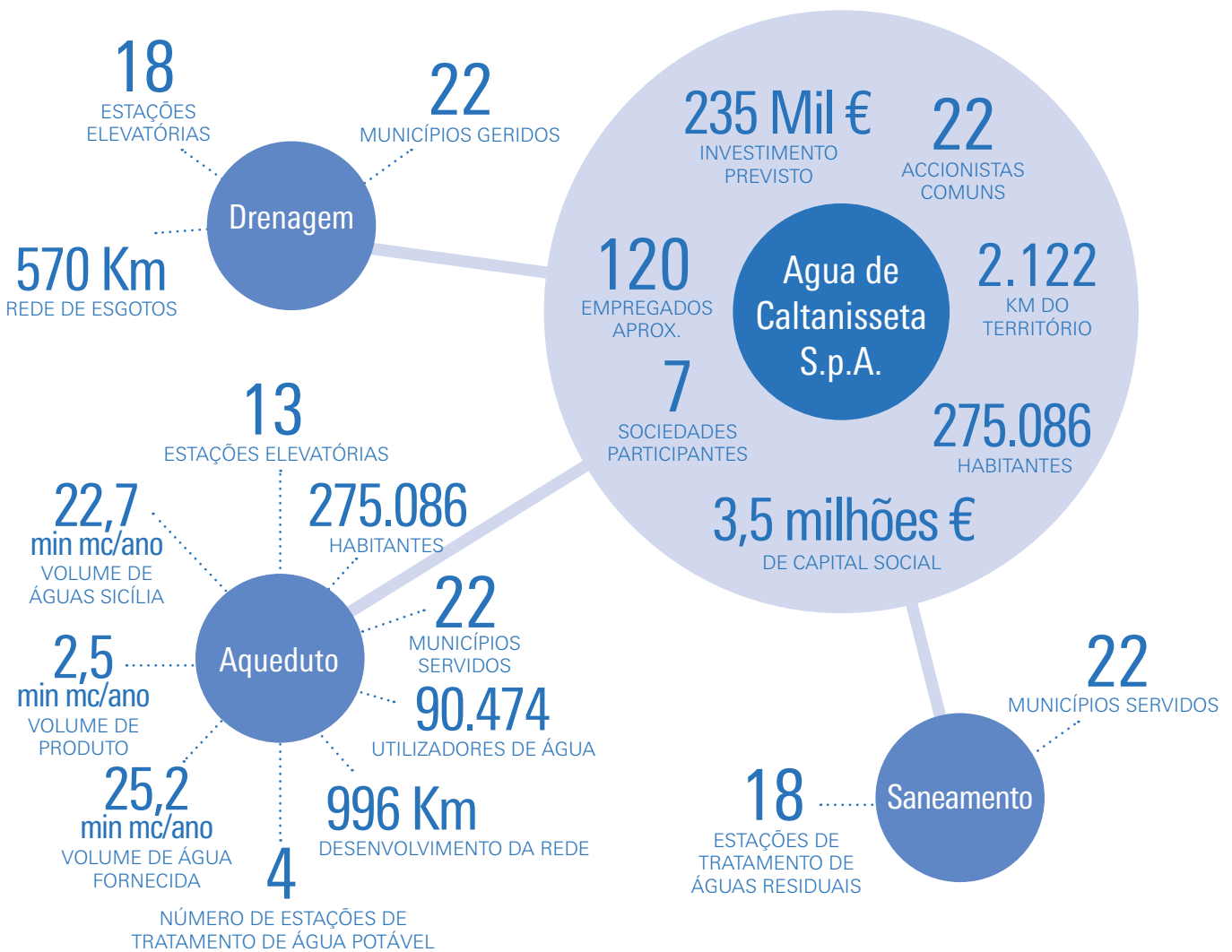
(exemplo: grandes consumidores), ou a detecção imediata de fugas e manipulações fraudulentas.

Através do conhecimento adquirido, pretende-se melhorar o serviço, tanto na qualidade do mesmo face ao cliente como na optimização dos recursos próprios.

Outro exemplo regista-se na **caltaqua, filial da FCC Aqualia na Itália**, que definiu uma **carta de serviços específica**, em que se estabelecem compromissos de qualidade orientados para o cliente, que vão para além dos contratualmente requeridos e

onde se estabelecem compensações caso não sejam cumpridos.

Também durante o ano de 2013, **caltaqua** trabalhou para se antecipar aos novos requisitos legislativos, em concreto, relativamente a aspectos como a maior clareza das facturas, a necessidade de difundir dados de qualidade da água ou garantir a devolução de montantes de saneamento a clientes que não têm esse serviço disponível. Todos estes trabalhos contribuíram para a obtenção da certificação UNE-EN ISO 9001:2008 do seu Sistema de Gestão da Qualidade.





Participação em eventos internacionais

A **FCC Aqualia**, graças ao seu reconhecimento, foi convidada a participar nos principais eventos internacionais relacionados com a gestão da água, partilhando a sua experiência com outras organizações e grupos de interesse.

Entre as participações de maior destaque de 2013 encontra-se o **II Encontro de Internacionalização no Museu Picasso de Málaga**, onde a **FCC Aqualia** expôs a sua experiência de acesso a mercados

estrangeiros, as **XXXII Jornadas Técnicas da Associação Espanhola de Abastecimento de Água e Saneamento (AEAS)** em que participaram as principais empresas gestoras de água, fornecedores e clientes institucionais ou as **jornadas Global Water Summit** com representantes de todas as áreas do sector da água partilharam a sua visão para os próximos anos.

GALARDÃO PARA A ETAR NEW CAIRO EM 2013 CONCEDIDO PELA INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION E PELA PUBLICAÇÃO EMERGING PARTNERSHIPS PARA O TERCEIRO MELHOR PROJECTO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA.



A **FCC Aqualia** ocupou um lugar destacado entre as empresas que participaram em 2013 na reunião da **European Benchmarking Cooperation (EBC)** realizada em Madrid.

Um dos objectivos deste encontro é identificar e partilhar as melhores práticas implementadas nas empresas dedicadas à gestão do ciclo integral da água.

Nesta edição, o serviço de Lleida, que foi recentemente certificado pela AENOR pelo facto de calcular a sua pegada de carbono, expôs o seu modelo de gestão no ciclo integral da água.

A concessionária participa nesta iniciativa de benchmarking ao nível mais avançado, o que lhe permitirá a obtenção de um maior número de conclusões pelo facto de se submeter à maior quantidade de variáveis comparativas. O modelo de gestão em Lleida será medido com os de outras 37 empresas de água de 17 países. A participação do Japão, Singapura, E.U.A. e Rússia enriquece ainda mais o exercício comparativo.



As personalidades encarregadas da inauguração das XXXII Jornadas Técnicas da AEAS realizadas em San Sebastián, juntamente com os representantes da **FCC Aqualia** no stand corporativo.



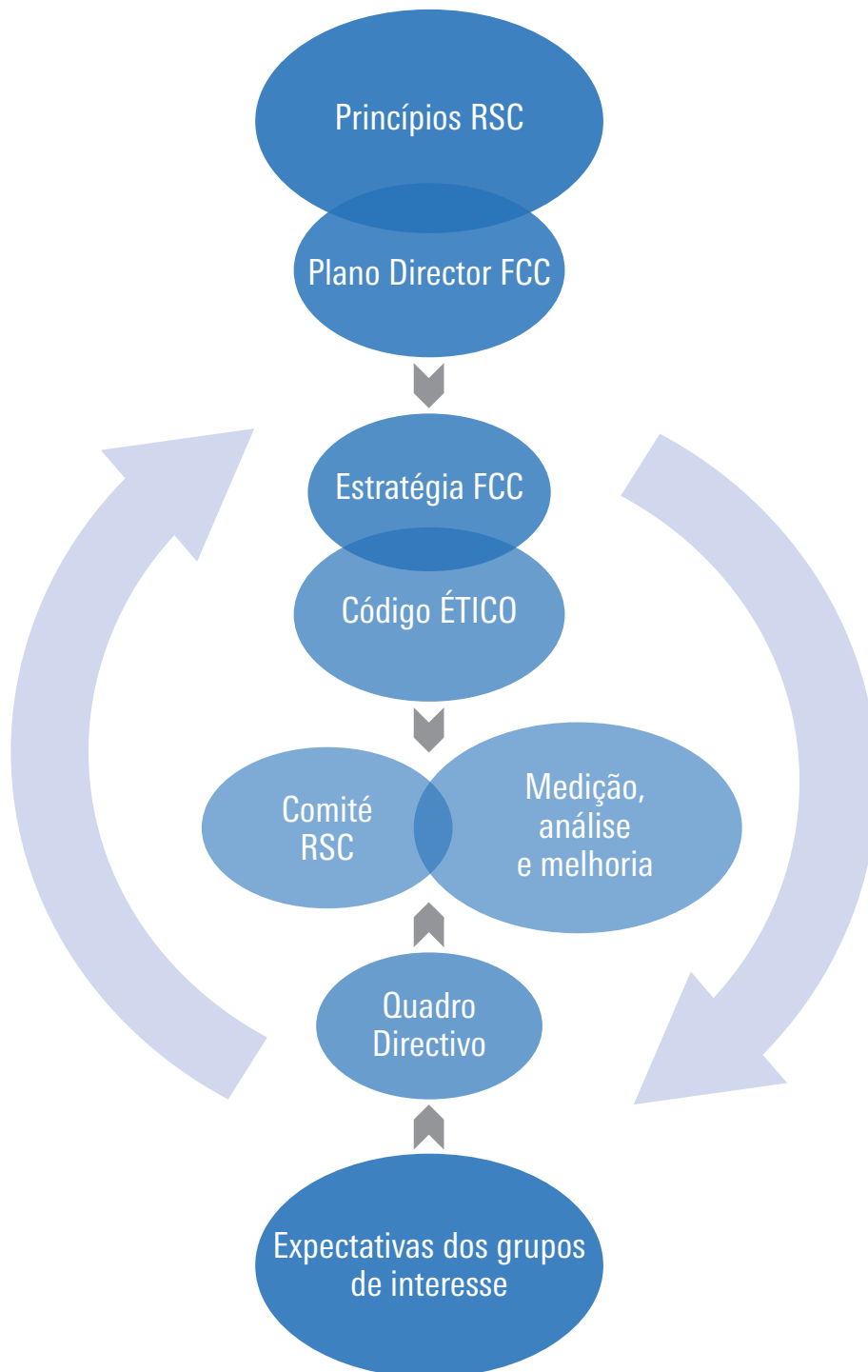
Mariano Blanco, segundo a contar da esquerda, junto aos restantes representantes de empresas que expuseram as suas experiências internacionais no II encontro de Internacionalização no Museu Picasso de Málaga.



Responsabilidade Social Corporativa

A **FCC Aqualia**, como empresa dedicada à gestão de um bem público essencial, “a água”, entende e assume que tem uma grande responsabilidade em relação aos seus grupos de interesse e à sociedade em geral. Por esta razão, definiu um duplo objectivo. Por um lado garantir uma gestão sustentável dos seus serviços a longo prazo e, por outro, gerar um impacto positivo na sociedade.

A **FCC Aqualia** entende que, para alcançar estes objectivos, deve aplicar os seus Princípios de Responsabilidade Social, não só às actividades directas que desenvolve, mas também às outras indirectas sobre as quais tem algum controlo. Por esta razão, o seu modelo de gestão de Responsabilidade Social Corporativa alarga os seus valores a toda a cadeia de valor, incluindo fornecedores e colaboradores.





Modelo de gestão da Responsabilidade Social Corporativa na FCC Aqualia

O modelo de gestão da **FCC Aqualia** assume como base os **Princípios de Responsabilidade Corporativa** do **Grupo FCC**, ao qual pertence:

Estes Princípios desdobram-se num Plano Director de Responsabilidade

“TEMOS O COMPROMISSO DE ACTUAR DE FORMA ÍNTEGRA, HONESTA E TRANSPARENTE; DESDE A EQUIPA DIRECTIVA ATÉ AO NÍVEL MAIS OPERACIONAL DA ORGANIZAÇÃO”.

Enrique Hernández, Director de RC e Sistemas de Gestão.

Corporativa (<http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa>) do Grupo, que a **FCC Aqualia** concretiza em acções específicas. O diálogo activo com os grupos de interesse é a base para a orientação da Estratégia da **FCC Aqualia**.

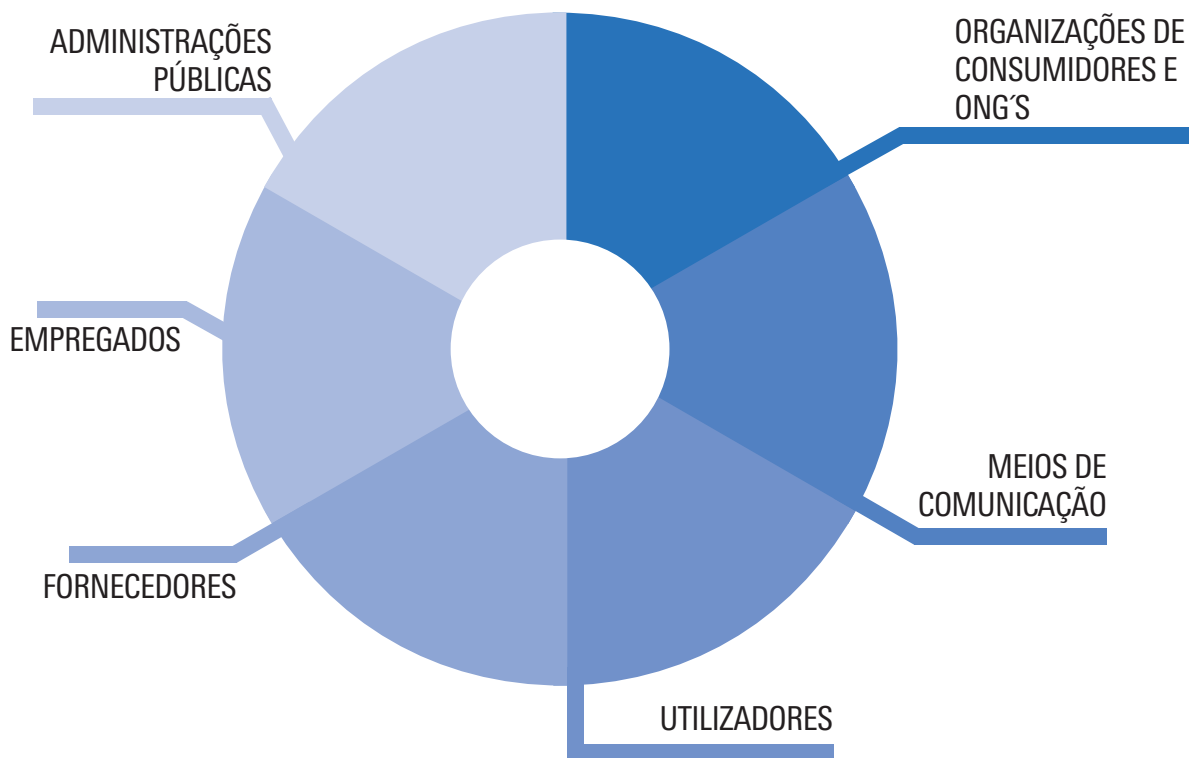
Para reforçar os Princípios, o **Grupo FCC** também dispõe de um **Código Ético orientado** para todos os empregados, destinado a garantir um comportamento ético, honesto e transparente. O código também é aplicável aos fornecedores e empreiteiros.

Todas as pessoas da **FCC Aqualia** têm a obrigação de informar sobre

os incumprimentos do **Código Ético**. Para tal, foi colocado à disposição de todos os empregados “O Canal Ético”, acessível a partir da intranet corporativa e através de um apartado postal criado para o efeito.

A **FCC Aqualia** gere a sua Responsabilidade Social Corporativa mediante um ciclo de melhoria contínua canalizado através do **Comité Interno de RSC** que analisa e dá resposta às expectativas dos grupos de interesse.

Grupos de interesse



- Organizações de Consumidores
- Comunidades e associações de Titulares de direito de rega
- Associações de Moradores
- Organizações Ecologistas



- Locais, Nacionais e Internacionais
- Gabinetes de Comunicação de Câmaras Municipais
- Agências de Notícias



- Titulares de direito de rega
- Associações de moradores
- Centros Públicos
- Indústrias
- Câmaras Municipais



- Estratégicos e Locais



- Estrutura operativa
- Estrutura Funcional
- Pessoal de Produção (quadros intermédios)
- Pessoal de Produção (Pessoal com C.C.T.)



- Municipal, Autónoma, Nacional, Europeia
- Comissão de Preços



Desafios 2013

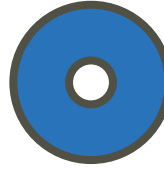
Em 2013, a **FCC Aqualia** traçou dois objectivos orientados para a melhoria da gestão interna da Responsabilidade Social e do seu conhecimento. O respectivo grau de cumprimento foi o seguinte:

COMPROMISSO 2013

Melhorar a divulgação das acções de Responsabilidade Social da **FCC Aqualia** a todos os grupos de interesse, mediante actividades de difusão e formação.

NÍVEL DE CUMPRIMENTO

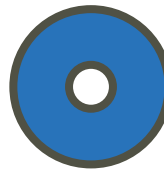
100%



COMENTÁRIOS

Ao longo do ano foram desenvolvidas novas acções de formação e sensibilização, como a realização de um curso de RSC para empregados ou a realização de vários focus groups com grupos de interesse para fomentar o diálogo.

Criar um Comité assessor externo, orientado para a melhoria da gestão em matéria de Responsabilidade Social.



100%

Em 2013, realizou-se a primeira reunião do comité consultivo de RSC, constituído por representantes do mundo académico e por peritos em áreas como RSC, gestão da água e gestão ambiental.



Contamos com os grupos de interesse

A **FCC Aqualia**, através do **Relatório de Responsabilidade Social Corporativa**, quer comunicar aos seus grupos de interesse os assuntos relevantes da organização.

Para se identificarem os aspectos económicos, sociais e ambientais mais importantes para cada grupo de interesse, foram efectuadas reuniões ou focus groups presenciais com os grupos de interesse, complementados com um estudo específico para empregados.



Foto de família dos participantes no Fórum "A responsabilidade social na aqualia".

Metodologia da análise de materialidade FCC



Focus groups com os grupos de interesse

A FCC Aqualia realizou, durante o último ano, duas reuniões focais (focus groups) com os seus grupos de interesse externos em que, através de um diálogo aberto, se valorizaram tanto os factores positivos como as áreas de melhoria da gestão da FCC Aqualia.

Fruto destes focus groups, foram identificados os aspectos mais relevantes para os grupos de interesse e que, por sua vez, estão em consonância com a estratégia da FCC Aqualia:

Aspecto geral	Aspecto específico	Necessidades de comunicação sobre o aspecto material no Relatório RSC FCC Aqualia
PRIORIZAÇÃO	PRIORIZAÇÃO	
 <p>AMBIENTE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consciencialização Uso Responsável da água 2. Eficiência Energética 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campanhas de formação, consciencialização e sensibilização para o uso responsável da água ➤ Actuações de eficiência energética
 <p>GESTÃO DO SERVIÇO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualidade da Água 2. Atendimento ao Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dados sobre actuações e controlos efectuados para se garantir a qualidade da água Projectos de IDI ➤ Canais de comunicação com o cliente e gestão de queixas e reclamações Detalhes de itens incluídos nas facturas
 <p>GESTÃO ECONÓMICA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sustentabilidade 2. Investimentos efectuados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principais dados económicos da empresa e a sua evolução ➤ Desdobramento de investimentos efectuados
 <p>ORGANIZAÇÃO E GOVERNAÇÃO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanções e Multas 2. Órgãos de Governo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desdobramento de multas e sanções recebidas ➤ Composição e descrição dos principais órgãos de governo
 <p>RESPONSABILIDADE SOCIAL E ACÇÃO SOCIAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoio à infância e a grupos desfavorecidos 2. Apoio à Universidade e à Cultura 3. Plano Director RC 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desdobramento de actuações de apoio à infância e aos grupos desfavorecidos, incluindo o seu impacte ➤ Desdobramento de actuações de apoio à Universidade e à cultura ➤ Detalhe das principais actuações e organização da Responsabilidade Social na FCC Aqualia

Nas reuniões com grupos de interesse externos participaram associações de consumidores, administração pública, meios de comunicação, fornecedores e igualmente vários especialistas de gestão da água, gestão ambiental e Responsabilidade Social.

Focus group com empregados

Tendo por objectivo identificar os aspectos mais relevantes para o grupo de interesse “**Empregados**”, a **FCC Aqualia** efectuou um estudo específico sobre uma amostra de mais de 1.200 empregados, em que os mesmos foram questionados sobre os aspectos mais relevantes da gestão de recursos humanos.

Como resultado do estudo, foram identificadas as áreas de maior interesse para os empregados:

Aspectos Relevantes



FORMAÇÃO INTERNA



SEGURANÇA E SAÚDE LABORAL

Este relatório regista todos os aspectos importantes para os grupos de interesse e identifica-os no índice GRI com cor azul, para facilitar a respectiva identificação.



Desafios 2014



DESAFIOS 2014

1

Elaborar um Plano de Responsabilidade Social específico da **FCC Aqualia** alinhado com as expectativas dos grupos de interesse.

2

Definir novas ferramentas específicas de diálogo com os grupos de interesse na área internacional.





Principais eventos

26 Negócio
26 Clientes
27 Empregados

28 Ambiente
29 Sociedade





Negócio

Internacionalização

Prosseguindo a política de internacionalização iniciada há anos, a **FCC Aqualia** está actualmente presente em 19 países.

O **profissionalismo e a capacidade técnica** demonstrados permitiram em 2013 a adjudicação de contratos importantes como o da **construção do “Emissário Submarino de Punta Yeguas”, em Montevideo (Uruguai) e a consolidação de outros como a gestão, pelo terceiro ano, da sectorização e melhoria da eficiência da rede de abastecimento de água em Riad (Arábia Saudita).**

(Mais informações capítulo visão da **FCC Aqualia**)

Grupos de interesse

A base para a orientação da estratégia da **FCC Aqualia** e a melhoria da gestão interna da Responsabilidade Social é o diálogo activo. Com esta finalidade, foram realizados, ao longo do ano, vários **focus groups** com grupos de interesse para se fomentar o diálogo e se permitir a identificação dos aspectos económicos, sociais e ambientais mais importantes para cada grupo e que, por sua vez, estão alinhados com a estratégia da organização.

Além disso, foi efectuado um estudo específico através de um inquérito a mais de 1200 empregados, tendo sido possível identificar a Formação interna e a Segurança e Saúde Laboral como os aspectos mais importantes na gestão dos Recursos Humanos.



Clientes

Facturação Transparente

A prioridade da **FCC Aqualia** consiste em dar resposta aos aspectos que mais preocupam os seus clientes, de entre os quais se destaca a necessidade de **uma facturação clara e transparente**. Para este fim, foi implementada uma factura em cor personalizada para cada destinatário, em que se discriminam e explicam todos os itens registados na factura. Paralelamente, aumentou-se a facturação online e a leitura de contadores à distância.

consumo, obteve informações estatísticas sobre os hábitos de consumo de água nas habitações de Oviedo.

seus hábitos e tendências, tornando possível a adaptação do serviço a esta realidade mutável.

Através deste estudo, a **FCC Aqualia** obteve um vasto conhecimento do consumo de água dos utilizadores, dos

Contadores Inteligentes “Smart City”

A **FCC Aqualia** apresentou, após cinco anos de estudo, os resultados de um plano piloto pioneiro de **contadores “inteligentes”**. Enquadrado no conceito de **“Smart City”** e no âmbito da sustentabilidade do



IDI

A aposta da **FCC Aqualia** em IDI continuou durante o ano de 2013, tendo-se centrado nas áreas da qualidade, sustentabilidade e gestão inteligente. Para este fim, estão actualmente em execução 14 projectos.

De entre os projectos cujo arranque ocorreu durante 2013, destaca-se o desenvolvimento da **tecnologia Anammox**, cuja investigação foi efectuada em colaboração com a Universidade de Santiago de Compostela e que permite a eliminação de Nitrogénio no tratamento de águas residuais de forma mais eficiente do que no processo convencional, reduzindo o consumo de oxigénio e diminuindo a produção de lodos.

(Mais informações no capítulo de compromisso de serviço)



Amostra do piloto de tecnologia Anammox desenvolvido em colaboração com a Universidade de Santiago de Compostela no Congresso AD13.



Empregados

Colagem fotográfica 016

Tendo por objectivo evidenciar o compromisso da **FCC Aqualia** na luta contra a violência de género e transmitir uma mensagem de esperança às mulheres vítimas da violência, no dia 25 de Novembro (Dia Internacional contra a Violência de Género) foi publicada uma colagem formando o número 016, número de telefone em Espanha de Atendimento à Vítima, composto pelas 234 fotos remetidas pelos empregados.

O pessoal da **FCC Aqualia** podia participar, remetendo, através de um microsite, as suas fotografias, as quais iam preenchendo e formando o número de atendimento. Mediante esta iniciativa, os trabalhadores da **FCC Aqualia** faziam chegar a mensagem de que, por detrás do número de atendimento à vítima, está toda a sociedade.



A **FCC Aqualia** prevenção é finalista na categoria Trajectória Empresa Segura dos Prémios Llum, concedidos pela Confederação Empresarial Valenciana. Na imagem, Manuel Sánchez, delegado da **FCC Aqualia** de Valência, tendo recebido o reconhecimento por intermédio do Secretário Geral da Confederação, Ricardo Miralles.

Reconhecimentos PRL

Um dos objectivos estratégicos da **FCC Aqualia** é a gestão correcta da Prevenção de Riscos Laborais, garantindo a segurança e saúde de todos os seus trabalhadores.

Os esforços desenvolvidos nesta área permitiram a redução do Índice de Frequência de acidentes em mais de 80% desde o ano de 2000 ou a redução do número de incidentes com baixa em mais de 50% nos últimos 4 anos em centros da Comunidade Valenciana e Aragão.

Além disso, o trabalho levado a cabo foi recompensado ao longo do ano com a atribuição de diversos prémios e reconhecimentos por parte de diferentes organismos da administração pública em Aragão, Região de Múrcia, Ilhas Baleares e Comunidade Valenciana.

(Mais informações no capítulo de recursos humanos)



Pegada de carbono

Tendo por objectivo identificar melhorias a nível ambiental e reduzir tanto as emissões como o consumo energético, a **FCC Aqualia** foi a primeira empresa que verificou, através do ACE Aigües de Lleida, a pegada de carbono do serviço integral de gestão da água.

No âmbito do estudo foram incluídas todas as emissões, tanto directas como indirectas, provocadas ao longo do ciclo integral da água na totalidade das instalações onde a gestão é efectuada. O projecto revelou a excelente gestão ambiental da ETAR, que permitiu que as emissões motivadas pelo consumo eléctrico tivessem sido compensadas pelas emissões evitadas.

Sistema de Gestão Energética

Prosseguindo o projecto de implementação e certificação de um Sistema de Gestão Energética iniciado em 2011, a **FCC Aqualia** continuou a implementar melhorias nos centros de La Solana, Denia e Alcoy que permitiram a maximização da eficiência energética e a redução das emissões de gases com efeito de estufa.

Estes avanços melhoraram a concepção e manutenção das instalações e permitiram poupanças energéticas de 11 a 76%, além de uma redução do custo energético de até 69%.

(Mais informações no capítulo de ambiente)



Félix Parra, Director-Geral da **FCC Aqualia**; Francesc Quintillà, delegado da **Fcc Aqualia** em Lleida e Tarragona e Avelino Brito, Director-Geral da AENOR, com o certificado que verifica a pegada de carbono do ACE Aigües de Lleida.



Protocolo de colaboração assinado entre a **FCC Aqualia** e a Fundação Real Madrid, para a criação de uma escola sócio-desportiva de integração, desenvolvida em colaboração com a Exma. Câmara Municipal de Mazarrón.

Sociedade

Desporto

A **FCC Aqualia**, no âmbito do seu compromisso social, desenvolve diversas colaborações para promover a educação e os valores desportivos e sociais através do desporto.

Uma das colaborações de maior destaque é o protocolo assinado entre a **FCC Aqualia** e a **Fundação Real Madrid**, juntamente com a **Câmara Municipal de Mazarrón**, que permitirá que cerca de 50 crianças em risco de exclusão social possam partilhar a prática desportiva com outros tantos menores da localidade, que não têm esse problema, através de uma escola sócio-desportiva na localidade. Esta iniciativa permitirá garantir a integração e a igualdade de oportunidades para todos os menores.

Infância

Os mais pequenos são o centro de atenção de uma grande quantidade de actividades que a **FCC Aqualia** organiza todos os anos. A empresa organizou em 2013 workshops formativos, concursos de desenho e actividades desportivas que contribuem para a melhoria do bem-estar deste grupo tão vulnerável.

Um dos projectos mais representativos desenvolvidos foi o “Caçador de nuvens” desenvolvido no CEIP Sant Ferran de Ses Roques, que permitiu conciliar infância e educação. No projecto, as crianças puderam conhecer as possibilidades de captação, tratamento e potabilização da água acumulada em neblinómetros.

(Mais informações no capítulo de sociedade)

Compromisso de serviço

32 Compromisso de serviço

32 Desafios 2013

33 Linhas de acção 2013

33 Qualidade da água

36 Atendimento ao cliente

37 Facturação Transparente e Controlo de Consumos

39 Inovação

42 Resultado da IDI: uma instalação à escala real

43 Desafios 2014





Compromisso de serviço

A empresa traçou como objectivo manter **um compromisso real de qualidade** em todos os seus serviços para a gestão do ciclo integral da água. Para tal, ano após ano, realiza

novas acções orientadas para a consecução de um serviço mais **inovador, próximo e personalizado**, que responda às necessidades específicas de cada cliente.

PRINCIPAIS VALORES 2013

	Fornecimento domiciliário de água potável:	7.296.656 habitantes		Rede de esgotos:	20.230,00 km
	Saneamento:	2.896.980 clientes		Análises de qualidade da água:	1.194.432
	Água potável produzida:	752.507.106 m ³		Investimento em IDI:	2,98 milhões de euros
	Rede de abastecimento:	45.259,00 km			



Desafios 2013

Em 2013, a **FCC Aqualia** definiu vários objectivos orientados para a melhoria do serviço ao cliente.

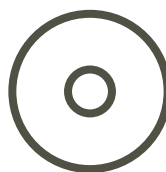
O respectivo grau de cumprimento foi o seguinte:

COMPROMISSO 2013

Criar a figura do “Provedor do Cliente” tornar mais fácil para todos os clientes a resolução de incidentes relacionados com o serviço.

NÍVEL DE CUMPRIMENTO

0%



COMENTÁRIOS

O projecto para a criação da figura do provedor está em fase de estudo.

Na área de inovação, aumentar a percentagem de investimento relativamente à facturação e trabalhar conjuntamente com clientes, fornecedores, administração e concorrentes em projectos que permitam o aumento da eficiência e a melhoria dos resultados.

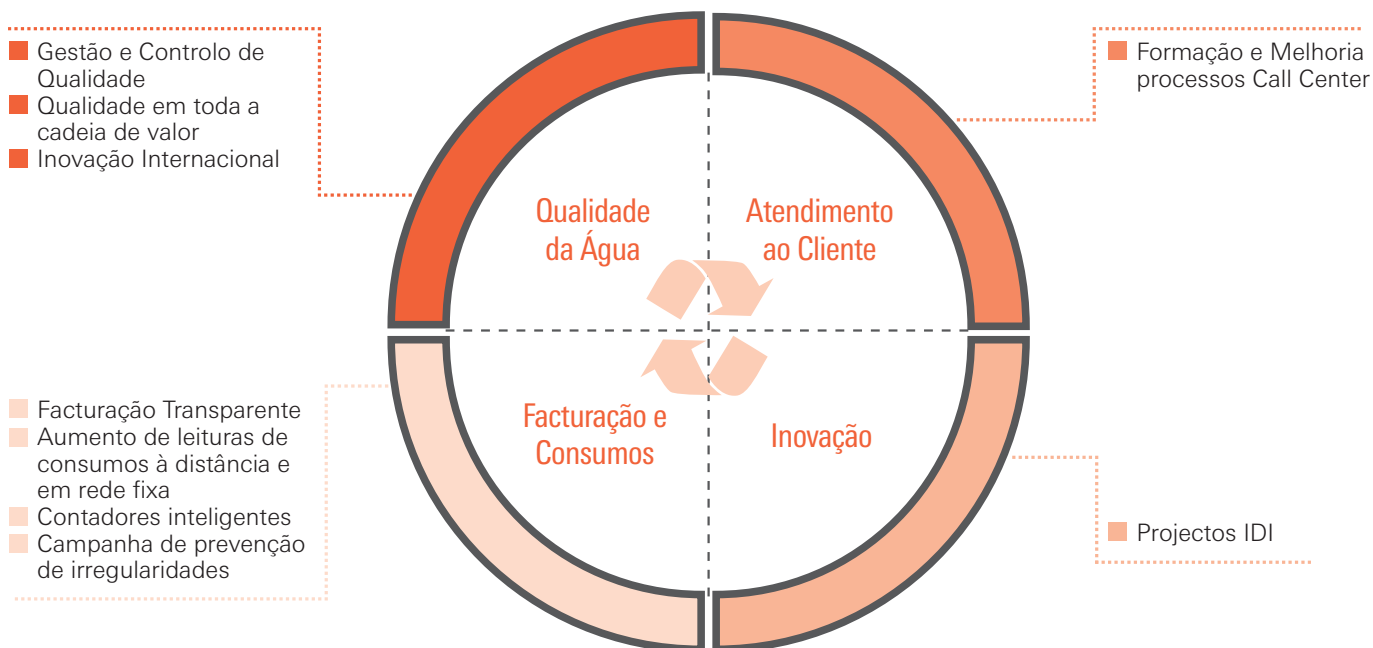


50%

Em 2013, a **FCC Aqualia** aumentou o investimento em IDI. No entanto, como se aumentou a facturação, reduziu-se ligeiramente o ratio, que passou de 0,36% a 0,34%. Por outro lado, foram aumentadas as colaborações com grupos de interesse, participando-se conjuntamente em novos projectos.

Linhas de acção 2013

Linhas de acção 2013



Qualidade da água

O principal objectivo da **FCC Aqualia** consiste em **garantir a melhor qualidade** da água fornecida e em quantidade suficiente. Por esta razão, foi concebido um **Plano Estratégico de Qualidade**, orientado para o cumprimento do **compromisso**

real da empresa para com a qualidade e que se traduz em procedimentos e ferramentas de trabalho que permitem que a **FCC Aqualia** responda aos - e ultrapasse os - níveis exigidos pela administração pública.

Gestão e Controlo de Qualidade

Desde 1997, a **FCC Aqualia** dispõe de Sistemas de Gestão da Qualidade orientados para o melhoria contínua e a satisfação dos clientes. Estão actualmente certificadas em conformidade com a norma UNE-EN ISO 9001:2008 praticamente 100% das suas instalações em Espanha e em 2013 alargou-se o respectivo âmbito, tanto a nível nacional (U.T.E. AIGÜES ELS POBLETS), como a nível internacional (CARTAGUA e AQUAFUNDALIA).

Para se dispor continuamente de água de qualidade, esta deve ser tratada e

vigiada de forma permanente. Para tal, os **aqualab**, laboratórios da **FCC Aqualia**, efectuam um seguimento contínuo, tendo sido efectuadas anualmente mais de **1.194.432** análises de qualidade, mais de 98,8% das quais foram conformes.

Os laboratórios de topo da organização estão acreditados em conformidade com a norma UNE-EN-ISO 17025 e têm a instrumentação mais avançada, graças ao avultado investimento efectuado nos últimos anos. Tudo isto permite que se efectue um seguimento diário das

características da água distribuída e captada e garante a distribuição de água de qualidade.

Os cidadãos dispõem de informações públicas sobre os controlos e parâmetros de qualidade na página da Internet do SINAC (<http://sinac.msn.es>) e nos sítios da Internet locais em que a **FCC Aqualia** oferece serviços (também disponível em www.aqualia.es).

A **FCC Aqualia** lidera um grupo de trabalho no SINAC, encarregado de melhorar a transparência nas informações sobre a qualidade da água para os utilizadores.

De igual modo, a **FCC Aqualia** participa na elaboração e concepção do **Modelo de Excelência em Serviços com a AENOR**, sendo a única empresa de gestão da água que integra o grupo de trabalho, juntamente com empresas como a IBERIA, IBERDROLA, GAS NATURAL, TELEFÓNICA ou REPSOL.

O PROCESSO MAIS VALORIZADO PELOS UTILIZADORES É O DAS “AVARIAS” ONDE UMA GRANDE MAIORIA OPINA QUE SÃO POUCO OU NADA FREQUENTES, SEGUIDO DA LEITURA DE CONTADORES, FACTURAÇÃO E ATENDIMENTO TELEFÓNICO.

O resultado desta preocupação com a qualidade da água e do serviço em geral é evidenciado nos altos níveis de **satisfação dos clientes**. Assim o avaliza um estudo recentemente efectuado, em que 71,9% dos utilizadores finais inquiridos se mostram satisfeitos com a qualidade do serviço, enquanto o cliente institucional valoriza o seu nível de satisfação em quase 4 pontos sobre 5.

A marca **FCC Aqualia** associa-se, maioritariamente, a valores positivos como: “eficiente”, “atenciosa para com os clientes”, “socialmente responsável” e “ambientalmente responsável”.



A FCC Aqualia participa na implementação do AquaRating

No Panamá, no quadro da 3ª Conferência Latino-americana de Saneamento (LATINOSAN), a **FCC Aqualia** colaborou durante o ano de 2013 na apresentação do AquaRating, um inovador sistema de classificação para os prestadores de serviços de água e saneamento.

A empresa, convidada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), está a participar, juntamente com outras duas empresas espanholas e dez latino-americanas, numa experiência-piloto que permitirá o desenvolvimento de um sistema de classificação

denominado AquaRating, para os prestadores de Serviços de Água e Saneamento. Mais concretamente, o serviço de Almería foi escolhido para esta primeira prova.

O sistema de classificação está a ser desenvolvido com a colaboração do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Associação Internacional da Água (IWA).

Além de uma classificação global do prestador, o sistema oferece qualificações detalhadas das diversas áreas contempladas, uma avaliação da fiabilidade das informações disponíveis, assim como recomendações para a melhoria das práticas de gestão.



Javier Díaz, Ministro da Saúde do Panamá, junto a alguns dos participantes do evento.

Qualidade em toda a cadeia de valor

A **FCC Aqualia** entende que a responsabilidade e qualidade dos serviços que presta dependem não só das suas actuações directas, mas também de todas as actividades desenvolvidas pelos seus fornecedores. Por isso, a **FCC Aqualia** definiu um processo de avaliação e seguimento para garantir que os seus fornecedores trabalham com os mesmos valores e sob as mesmas políticas de qualidade que aplica na sua própria gestão.

Critérios do processo de avaliação e seguimento de fornecedores:



• Avaliação Técnica:

Antes da contratação, a **FCC Aqualia** verifica o cumprimento de critérios mínimos de qualidade técnica, e só quando o fornecedor os alcança é que se efectua a valorização da oferta económica.

100% dos fornecedores da **FCC Aqualia** dispõem de um Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001



• Ambiente:

Contratualmente exige-se aos fornecedores que incluam acções para minimizarem o impacto ambiental das suas actividades, assim como aquelas necessárias para um controlo ambiental adequado à respectiva actividade.



• Prevenção de Riscos e Segurança Laboral:

A **FCC Aqualia** não só efectua o seguimento do cumprimento da normativa por parte dos seus fornecedores, mas também lhes proporciona formação e efectua, juntamente com eles, uma análise periódica dos acidentes e incidentes ocorridos.



• Normativa Laboral:

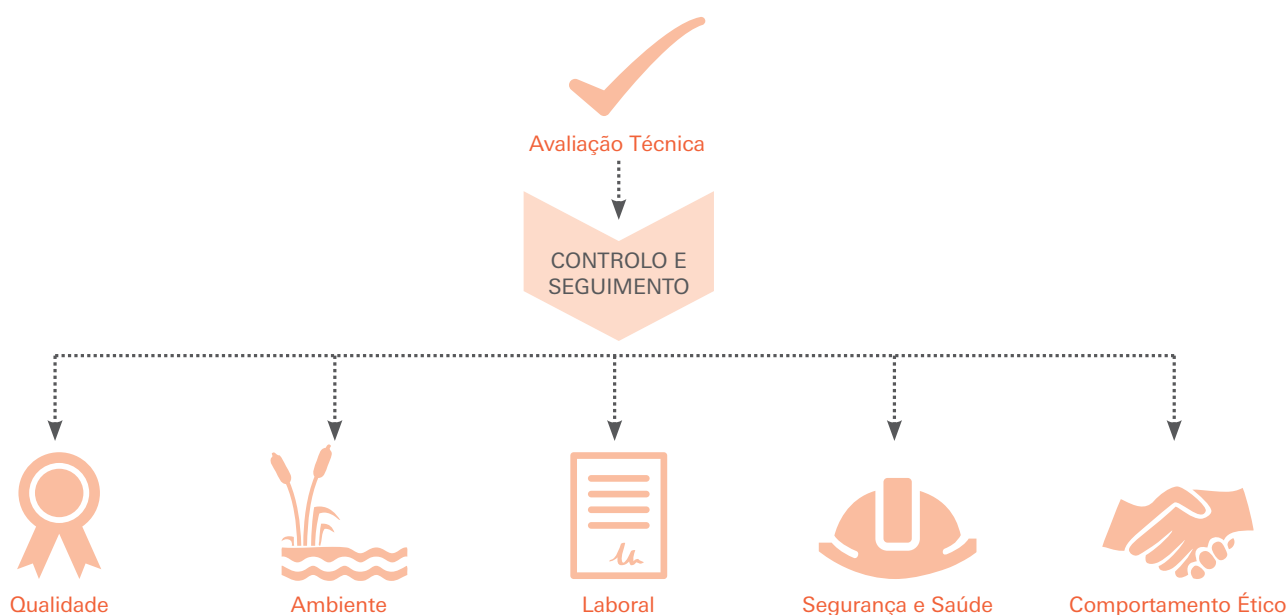
A **FCC Aqualia** assegura que todo o pessoal das concessionárias cumpre a normativa laboral, verificando aspectos como a contratação correcta do pessoal e a contratação dos respectivos seguros.



• Ética:

O Grupo FCC dispõe de um código ético, transmitindo aos, e informando os seus fornecedores sobre o seu conteúdo. Os fornecedores também devem assumir, na sua relação contratual com a **FCC Aqualia**, os dez princípios do Pacto Mundial, promovido pelas Nações Unidas e ao qual o Grupo FCC aderiu (www.pactomundial.org).

O incumprimento de qualquer um destes princípios por parte do fornecedor pressuporá a resolução do contrato.





Atendimento ao cliente

Um serviço de qualidade requer um **atendimento próximo e personalizado** para cada cliente, de acordo com as suas próprias necessidades. Em consonância com esta filosofia, a

FCC Aqualia coloca à disposição dos utilizadores os recursos e a tecnologia necessários para oferecer um serviço de atendimento **ágil, rápido e eficaz**.

Os principais canais de comunicação que a **FCC Aqualia** coloca à disposição dos utilizadores são:

aqualiaOnline

O **aqualiaOnline** é o canal que permite que os clientes da **FCC Aqualia** tratem de todos os assuntos de forma simples, segura, ágil e confidencial 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Através do site **www.aqualia.es**, é possível, nomeadamente, modificar dados pessoais, consultar as tarifas aplicadas e solicitar as facturas electrónicas, informar a leitura do contador, pagar facturas, apresentar reclamações ou solicitar o cancelamento do fornecimento, entre outros.



aqualiaOnline

A **FCC Aqualia** também dispõe de sítios da Internet locais numa grande parte dos municípios onde opera, onde o utilizador pode ver, de forma detalhada, todos os serviços disponíveis numa localidade concreta.

aqualia contact

O **aqualia contact** é o resultado da aplicação da tecnologia mais avançada em comunicações à qualidade de atendimento ao cliente. Pelas suas características técnicas, o **aqualia contact** dispõe da capacidade necessária para atender as necessidades de cada cliente em qualquer momento e em qualquer lugar.

O **aqualia contact** permite a execução das mesmas tarefas que se poderiam executar na loja de atendimento, assim como a gestão de avarias e autoleituras.

Em <http://www.aqualia.es/aqualia/atencion-al-cliente/aqualia-contact/index.html> podem-se encontrar os telefones de contacto de cada província.



O **aqualia contact** e o **aqualiaOnline** dispõem de um sistema de gestão que garante a segurança das informações dos clientes, avalizado com o certificado da **AENOR** em conformidade com a norma **UNE-ISO 27001:2007**.

Formação e melhoria de processos de Call Center

Durante o ano de 2013 continuámos a trabalhar na melhoria dos serviços de atendimento ao cliente e, para tal, foram levadas a cabo acções concretas como a realização de um **Programa de Formação** específico para o pessoal de Call Center ou a **revisão e auditoria das**

informações disponíveis do cliente e o tratamento das reclamações, o que resultou numa melhoria da capacidade de resposta aos utilizadores.

Como complemento destas acções, a **FCC Aqualia** implementou a ferramenta

“e-privacy” para garantir a privacidade dos dados dos utilizadores e ministrou formação específica sobre protecção de dados pessoais a mais de 100 trabalhadores.



Facturação transparente e controlo de consumos

A facturação clara e transparente, juntamente com o controlo dos consumos, são dois dos aspectos do serviço que mais preocupam os clientes. Por isso, converteram-se em prioridades para a **FCC Aqualia** por um lado a concepção de uma factura

que facilite a interpretação dos dados pelos utilizadores e, por outro, o aumento das leituras de consumos à distância.

Factura transparente

O que é que um cliente paga na sua factura? Muito mais do que um produto: um serviço.

O conjunto de processos e recursos (captação, transformação em água potável, distribuição ao domicílio e a sua devolução à natureza) que faz com que seja possível dispor-se de água de qualidade, compreende uma grande série de factores que estão reflectidos na factura através dos seus diferentes itens (água, saneamento, tratamento, etc.).

Para o cálculo do preço da água são tidos em conta factores como a disponibilidade, a qualidade, a quantidade dos recursos hídricos, ou a densidade populacional, sendo aquele **sempre fixado pela Administração Pública**.

A **FCC Aqualia** implementou uma factura em cor personalizada para o destinatário, adaptada à sociedade à qual se factura (mistas, ACE, etc.) e na língua oficial

de cada território, o que permite uma interpretação mais fácil das informações. Também se deve destacar o esforço efectuado para se aumentarem os acessos dos clientes à factura electrónica. Em 2013 foram emitidas 531.260 facturas electrónicas correspondentes a mais de 132.000 clientes.

A factura que cada cliente recebe é composta por três quotas:

- A primeira é a quota de serviço, que inclui dois pagamentos: o de abastecimento (é a água que entra no domicílio) e o de saneamento (o que se descarta pelo esgoto).
- A segunda quota é a de consumo.
- A terceira, a quota de investimento, que tem por finalidade a manutenção dos esgotos e das infra-estruturas hidráulicas.



Aumento da leitura de consumos à distância e na rede fixa

Na **FCC Aqualia** existem três procedimentos para calcular cada consumo de forma fiável e sem erros. O mais frequente consiste em ver as diferenças de leitura do contador. Como nem sempre é possível, também se pode efectuar uma estimativa de consumos, fim para o qual se utilizam as facturações de períodos análogos dos dois anos anteriores. Uma última possibilidade é efectuar-se uma avaliação de consumos, método que é utilizado quando o contador está danificado ou só foi possível efectuar uma leitura anual.

A leitura de contadores, tanto à distância como a partir dos escritórios da **FCC Aqualia**, representa uma grande vantagem para os utilizadores, não

sendo necessária a sua presença durante o controlo do consumo e evitando-se estimativas, facturando-se sempre o consumo real.

EM 2013 FORAM
AUMENTADOS EM
MAIS DE 10% OS
CANAIS DISPONÍVEIS DE
LEITURA À DISTÂNCIA.

Com este objectivo em vista, aumentou-se em 2013 a capacidade de leitura de contadores à distância. Actualmente tem-se acesso à distância à leitura de mais de 52.600 clientes e estão disponíveis mais de 111.000 canais para se alargar a leitura

a outros utilizadores no futuro. Também se efectua a monitorização, de forma exhaustiva, de mais de 1.200 clientes de grande consumo para se adequar o fornecimento ao seu consumo real e se informar sobre eventuais incidentes.

Seguindo na mesma linha, também se aumentou o controlo de leituras e consumos directamente a partir dos escritórios da **FCC Aqualia**. Em localidades como El Vendrell alargaram-se a mais de 7.000 os contadores deste tipo e em Benalmádena até 3.500 contadores com leitura no escritório.

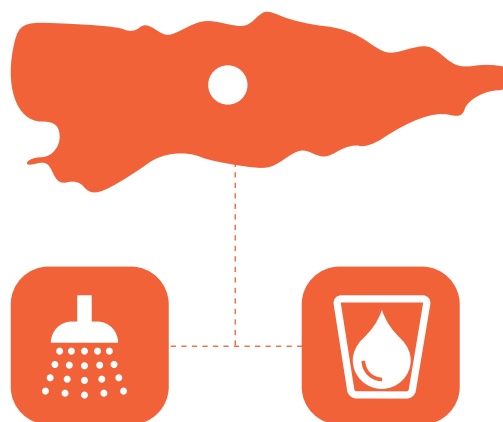
Contadores Inteligentes “Smart City”

A **FCC Aqualia** apresentou, após cinco anos de estudo, os resultados de um plano piloto pioneiro de **contadores “inteligentes”**. Enquadrado no conceito de “**Smart City**” e no âmbito da sustentabilidade do consumo, obteve informações estatísticas dos hábitos de consumo de água nas habitações de Oviedo.

Estes equipamentos “inteligentes” dispõem de um sistema electrónico de última geração, que armazena os dados precisos para se conhecer em cada momento, além da água consumida, a distribuição da mesma.

De entre os principais dados obtidos, deve-se destacar que metade do caudal distribuído ocorre entre as oito da manhã e as quatro da tarde ou que o tempo total em que realmente as habitações utilizam a água ao longo do dia é de cerca de três horas e meia por dia.

Mediante este estudo, a **FCC Aqualia** obtém um conhecimento alargado do consumo de água dos utilizadores, dos seus hábitos e tendências, o que torna possível a adaptação do serviço a esta realidade mutável.



Campanha de luta contra irregularidades no consumo

ESTAS E OUTRAS ACÇÕES PERMITIRAM QUE, DURANTE O ANO DE 2013, SE CONSEGUISSEM RESOLVER QUASE **7.000** SITUAÇÕES IRREGULARES QUE CONTRIBUÍAM PARA UM CONSUMO NÃO CONTROLADO.

Tendo por objectivo contribuir para o consumo responsável da água, durante o ano de 2013 a **FCC Aqualia** prosseguiu a sua campanha de detecção de situações irregulares e fraudes no consumo real. De entre as acções desenvolvidas, destaca-se a concepção de novos procedimentos de trabalho e a incorporação de nova tecnologia que permite verificar a situação de 100% das instalações dos clientes.

Inovação

Tendo por objectivo potenciar e melhorar a sua actividade de IDI, a **FCC Aqualia** mantém um diálogo permanente com os seus grupos de interesse, o que lhe permite a identificação das suas necessidades actuais e futuras.

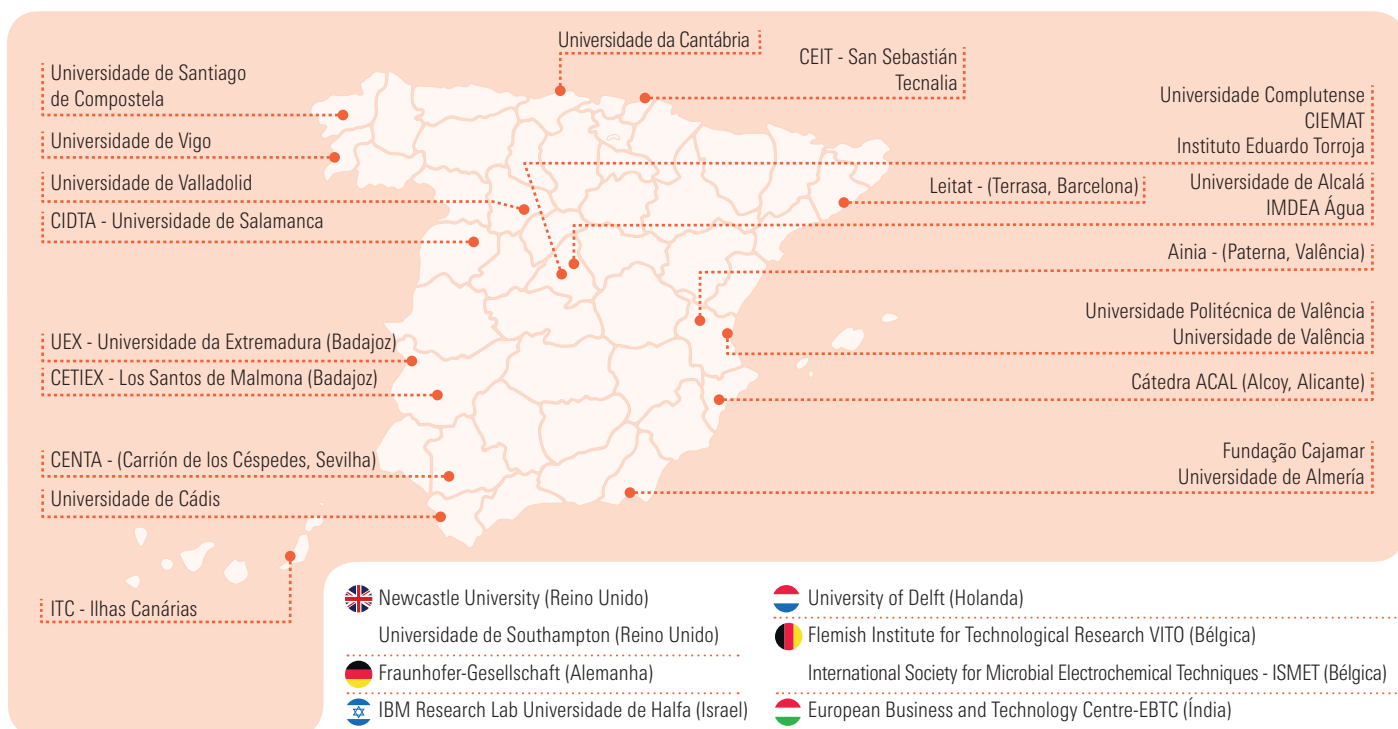
Neste sentido, a **FCC Aqualia** trabalha conjuntamente com associações nacionais e internacionais (IWA, AEAS, ATTA, AIF, AEDyR, IMDEA, EUREAU, etc.) Centros de Investigação e Universidades que promovem a inovação e participa nas principais plataformas tecnológicas sobre água e biomassa (BIOPLAT, por exemplo) com o apoio do Ministério da Ciência e Inovação.



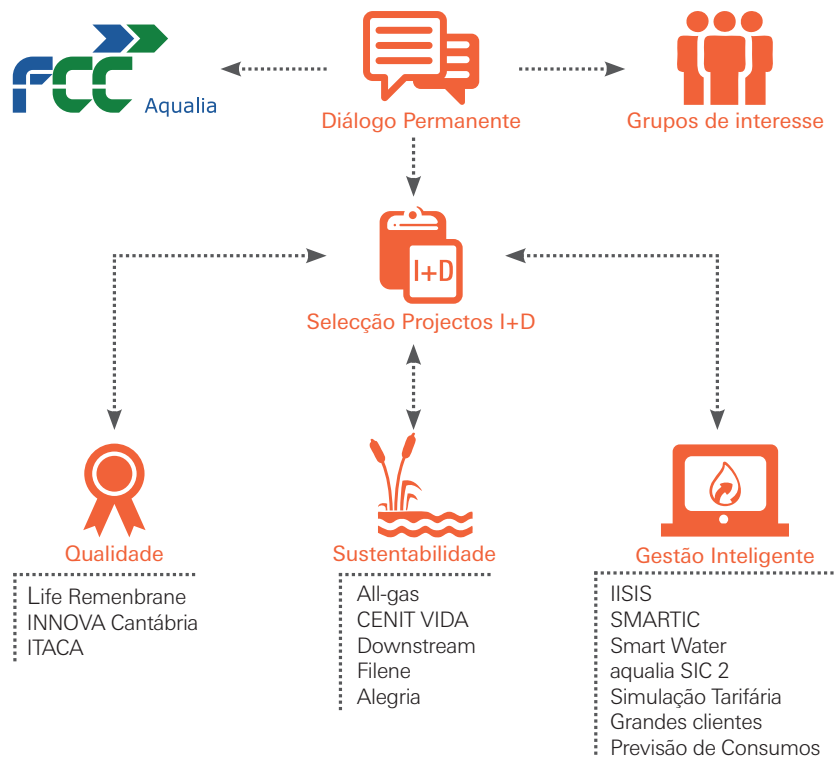
IDI:

DURANTE O ANO DE 2013 FORAM RECEBIDOS **1.254.592 €** EM SUBVENÇÕES E FORAM INVESTIDOS **MAIS DE 3,4 MILHÕES DE €** EM PROJECTOS DE INOVAÇÃO.

Colaboração com Universidades e Centros de Investigação. Projectos fechados e em curso



Os objectivos de I+D da **FCC Aqualia** centram-se no desenvolvimento de questões prioritárias identificadas no diálogo com operadores e clientes, para a melhoria do rendimento nas áreas seguintes:



Projectos IDI

Actualmente a **FCC Aqualia** desenvolve 14 projectos que requerem a dedicação e o empenho de pessoal altamente especializado. Em 2013, 11 novos colaboradores reforçaram a

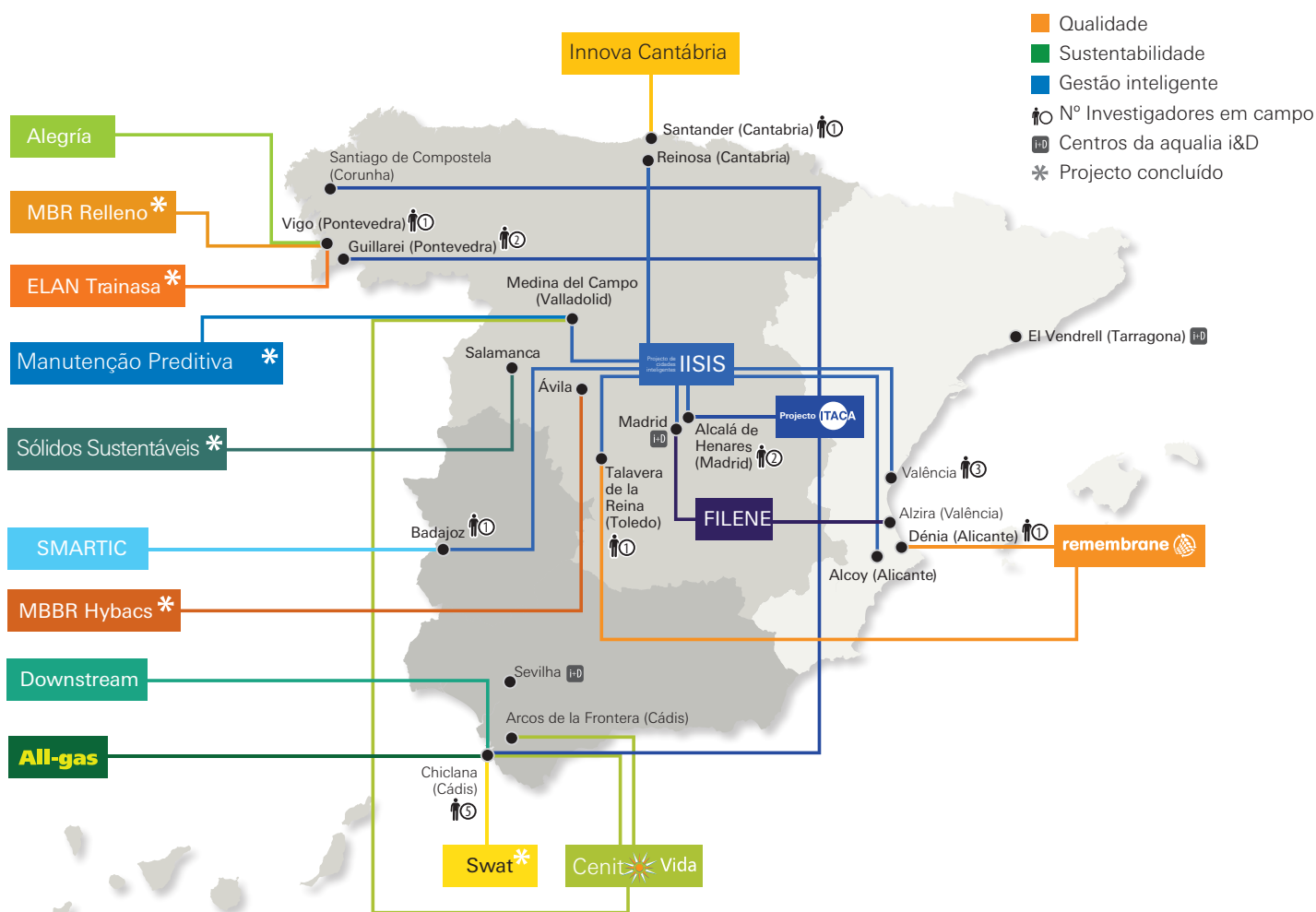
equipa do Departamento de Inovação e Tecnologia, que conta actualmente com 26 pessoas.

	Projecto	Objectivo
QUALIDADE	Life Remembrane	Prolongar a vida das membranas usadas no processo de osmose inversa, valorizando o que é actualmente um resíduo.
	INNOVA Cantábria	Demonstrar novos reactores biológicos integrados e compactos (combinados e/ou híbridos) reduzindo o seu tamanho para pequenas ETAR's.
	ITACA	Investigar em novas tecnologias de purificação das águas residuais, eficientes e sustentáveis: maximizar a reutilização, o aproveitamento de substâncias, subprodutos e resíduos, e a valorização energética, minimizando os impactes ambientais.
SUSTENTABILIDADE	All-gas	Produção sustentável de biocombustíveis em grande escala, baseada no cultivo de microalgas a baixo custo, (veja o capítulo de ambiente).
	CENIT VIDA	Valorização Integral de Algas (VIDA), que possibilitem o abastecimento das necessidades humanas a partir de recursos naturais renováveis.
	Downstream	Optimizar o cultivo de algas em águas residuais e o seu posterior processamento.
	Filene	Utilizar membranas cerâmicas para minimizar o consumo energético na transformação de efluentes industriais em biogás.
	Alegria	Optimizar a valorização de efluentes industriais com reactores anaeróbicos e cultivos de algas, produzindo energia e outros subprodutos benéficos, em vez de lamas.
GESTÃO INTELIGENTE	IISIS	Criar uma "casa do futuro" sustentável, que seja capaz de evoluir e responder aos estímulos do ambiente, repensando os serviços aos cidadãos numa urbanização inteligente.
	SMARTIC	Monitorizar a água bruta nas barragens e controlar a qualidade da potabilização em tempo real.
	Smart Water	Em apoio ao projecto de Smart City em Santander, desenvolver, implementar e monitorizar a gestão inteligente do consumo de água, graças à interacção com o cidadão.
	aqualia SIC	Desenvolvimento de um sistema de gestão dos serviços de água, integrado nas actividades de IISIS, que permita a optimização dos recursos.
	Grandes clientes	
	Previsão de Consumos	

Tendo por objectivo melhorar a gestão em todos os projectos de IDI, a **FCC Aqualia** tem um sistema certificado pela AENOR de acordo com os requisitos da norma UNE 16602:2006 que permite o controlo dos recursos destinados e o seguimento contínuo dos resultados obtidos.

GRAÇAS AO APOIO EXTERNO, PUDEMOS **AUMENTAR AS DESPESAS DE I&D EM 35%** E ADMITIR 11 JOVENS INVESTIGADORES.

PROJECTOS DE I&D





Resultado da IDI: uma instalação à escala real

Um bom exemplo dos excelentes resultados obtidos na área da inovação pode-se encontrar no desenvolvimento da tecnologia Anammox, por parte da **FCC Aqualia**.

A tecnologia Anammox permite a eliminação de nitrogénio de forma mais eficiente do que com o processo convencional, com um consumo de oxigénio 60% inferior e com uma produção de lamas de apenas 10%. A sua aplicação mais favorável ocorre em efluentes quentes e concentrados.

O problema inicialmente detectado consistia no facto de as bactérias Anammox serem muito sensíveis e apresentarem uma taxa de crescimento muito baixa. Neste desafio trabalharam durante os últimos anos os investigadores da **FCC Aqualia** juntamente com a Universidade de Santiago de Compostela (USC) e o pessoal da instalação de Guillarei, o que veio a resultar num sistema próprio patenteado chamado ELAN® (Eliminação Autotrófica de Nitrogénio), que permite um arranque rápido e uma operação estável.

Esta tecnologia foi seleccionada para a construção do sistema Anammox, que será instalado na estação de tratamento de água potável de Guillarei, situada nos limites municipais de Tui (Pontevedra).

Esta instalação será a primeira com estas características a ser instalada no território nacional.

O trabalho da **FCC Aqualia** centrar-se-á em proporcionar o saber-fazer, os equipamentos e parte das instalações com as quais esta instalação contará e os trabalhos prolongar-se-ão até ao fim de 2014.

O Congresso AD13 premeia as investigações da FCC Aqualia:

Mais de 800 assistentes ao 13th World Congress on Anaerobic Digestion premiam em 2013 três trabalhos de investigação em que a **FCC Aqualia** participa:



O projecto IISIS em Valência, sobre a produção de energia e água reutilizável.



O projecto All-gas, sobre a produção de biogás a partir de algas.



E um trabalho efectuado por uma Universidade de Valladolid (UVA) sobre a hidrólise térmica de lama e efectuado no quadro de dois projectos I+D da **FCC Aqualia**, Cenit Vida e Salamanca Sólidos Sustentáveis.



José Ramón Vázquez, chefe de projecto e Nicolás Morales, investigador, do projecto ELAN, ambos do departamento de Inovação e Tecnologia da **FCC Aqualia**, no stand da Empresa no congresso AD 13.



Desafios 2014



DESAFIOS 2014

1

Consolidação das iniciativas destinadas a melhorar o serviço, garantindo a colaboração da **FCC Aqualia** em projectos como o AquaRating e o Benchmarking.

2

Na área da inovação, reforçar a estratégia de gestão inteligente com um projecto de Smart.



Recursos Humanos

46 Desenvolvimento pessoal e profissional

47 Desafios 2013

47 Planos de actuação 2013

48 Igualdade

50 Desenvolvimento Profissional

53 Saúde Laboral

55 Desafios 2014





Desenvolvimento pessoal e profissional

A **FCC Aqualia** está ciente de que o êxito da sua actividade se deve ao **profissionalismo e à qualidade pessoal dos seus colaboradores**. Para garantir a continuidade, no ano de 2013 o Departamento de Recursos Humanos centrou as suas linhas de actuação na potenciação da selecção, formação e desenvolvimento dos trabalhadores, tanto do ponto de vista profissional como do pessoal.

O total de trabalhadores actuais da **FCC Aqualia** ascende a mais de **7.100 pessoas**, evidenciando um ligeiro aumento em relação ao ano passado, sinal inequívoco da aposta da **FCC Aqualia** no **factor humano como base fundamental** para o desenvolvimento da sua actividade. A **idade média** do pessoal é de **43 anos**, com uma **idade média** maioritária entre os **40 e os 44 anos** e uma **antiguidade média** na empresa de **8 anos**.

A presença no exterior continua a ser muito importante para o volume de negócios da **FCC Aqualia**, contando-se actualmente com 20% de trabalhadores (1.455 pessoas) fora de Espanha. Os países com maior presença no estrangeiro são a República Checa com 975, Itália com 186 e Portugal com 96, enquanto em Espanha há um total de 5.670 trabalhadores. Os restantes empregados distribuem-se por México (78), Arábia Saudita (47), Argentina (43) e outros países (26).

O número de contratos por tempo indeterminado ascende a um total de 2014, representando uma percentagem de cerca

de 28% (28,26%) do pessoal,, mantendo o valor do ano anterior e representando um dado de grande importância na actual situação económica.

Relativamente à percentagem de rotação voluntária, entendida como saída voluntária da empresa, continua a diminuir em relação aos valores dos anos anteriores, situando-se em 0,94%.

PRINCIPAIS VALORES 2013



Nº de empregados **7.125**

% contratos por tempo indeterminado **28,26**

Rotação voluntária **0,94%**

% de mulheres no pessoal **22,42 %**



Horas totais de formação **60.670**

Horas de formação/empregado **9,79**



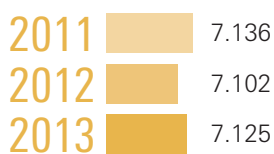
Investimento em formação **503.911 €**



Índice de frequência de acidentes **8,87**

Índice de gravidade de acidentes **0,42**

Número de empregados



%
Percentagem Contratos por tempo indeterminado



%
Rotação



Trabalhadores do serviço de Santander



Desafios 2013

Em 2013, a **FCC Aqualia** definiu vários objectivos orientados para a melhoria do desempenho e dos programas formativos. O respectivo grau de cumprimento foi o seguinte:

COMMITMENT 2013

Definição de novos itinerários formativos.

Continuar com o desenvolvimento das avaliações de desempenho.

Melhorar a aplicação interna para a melhoria da formação.

NÍVEL DE CUMPRIMENTO

50%



0%



100%



COMENTÁRIOS

Em 2013 trabalhou-se no ajuste de requisitos dos postos de trabalho.

Devido às novas alterações organizativas, o projecto não pôde ser executado em 2013.

Incluiu-se um repositório de documentação, adaptando-a à nova estrutura da **FCC Aqualia**.

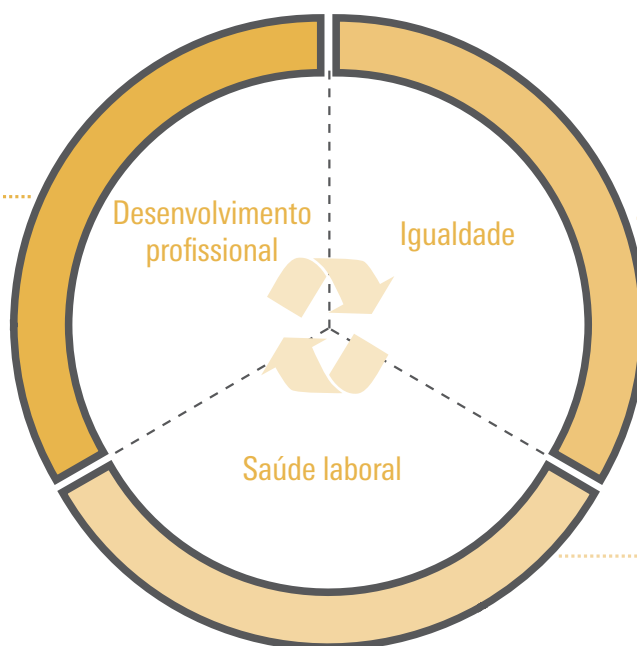


Planos de actuação 2013

Para alcançar os objectivos propostos, a **FCC Aqualia** centrou as suas actuações em três grandes áreas de trabalho, desenvolvendo acções específicas que permitiram a obtenção de resultados

positivos como a detecção de necessidades formativas personalizadas, a melhoria dos índices de sinistralidade ou a maior consciencialização para a violência de género.

- Formação personalizada
- Acordos com Universidades e Escolas de Negócios
- Fomento Expatriação
- Voluntariado



- Plano de Igualdade
- Colagem contra a violência de género
- Dia Internacional contra a violência de género
- Admissão de mulheres para funções de direcção

- Formação específica em prevenção
- Plano de Prevenção
- Prémios Prevenção
- Reconhecimentos públicos

A **FCC Aqualia** continua a avançar em matéria de Igualdade, graças ao compromisso e à colaboração de todas as pessoas que fazem parte da Empresa, que conta com representação de múltiplas nacionalidades e das mais diversas culturas e

apostando na diversidade de género em todas as áreas. Neste sentido, são múltiplas as acções levadas a cabo.

Plano de Igualdade

O Plano de Igualdade da **FCC Aqualia**, aprovado em 2010, pressupôs a implementação de medidas destinadas a garantir a igualdade e a favorecer a conciliação laboral e familiar.

Como reconhecimento pelo esforço continuado efectuado pela **FCC Aqualia** para conseguir uma completa implementação do Plano de Igualdade, o Ministério da Saúde, Assuntos Sociais e Igualdade emitiu em 2013 parecer favorável para a manutenção do distintivo "Igualdade na Empresa", que concedeu à empresa há dois anos.

RENOVAÇÃO DO DISTINTIVO "IGUALDADE NA EMPRESA" DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, ASSUNTOS SOCIAIS E IGUALDADE

De entre os aspectos registados no relatório do Ministério, destaca-se a realização e difusão da campanha "Não faça vista grossa aos sinais. Escolha viver" para a sensibilização para a violência de género de todo o pessoal, bem como de outros grupos de pessoas que visitam os estabelecimentos da empresa.

Por outro lado, aquando do Dia Internacional da Mulher, a **FCC Aqualia** expressou o seu apoio e lançou uma campanha de difusão destinada a todos os empregados, lembrando a necessidade de continuarem envolvidos na defesa dos direitos da mulher e conseguirem fazer com que um dia não seja necessário lembrar que a Igualdade é um direito, por já ser um facto na sociedade.

Distribuição 2013 de sexos de acordo com a categoria profissional

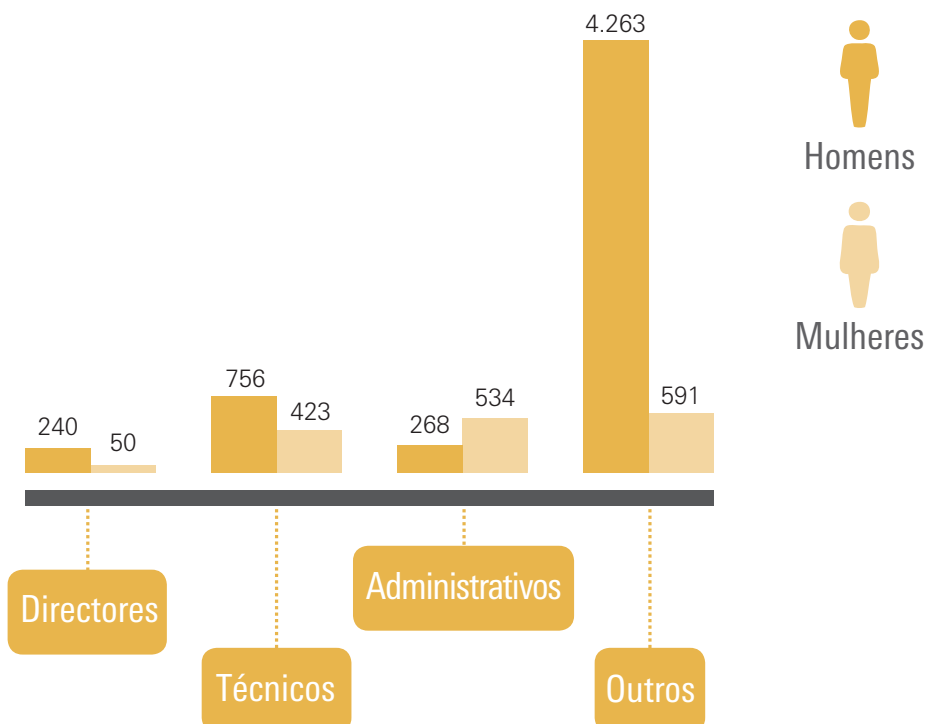


Imagem do distintivo de igualdade na empresa do Ministério da Saúde, Assuntos Sociais e Igualdade

Colagem contra a Violência de Género

Tendo em vista lançar uma mensagem de esperança às mulheres vítimas de violência, a **FCC Aqualia** desenvolveu a iniciativa “**A colagem FCC Aqualia. Todos nós estamos por detrás do 016. E você?**” convidando todos os empregados a participarem.

Através de um microsite, o pessoal da **FCC Aqualia** pôde criar uma colagem com o número de telefone, em Espanha, de Atendimento à Vítima (016) formado pelas fotografias remetidas pelos empregados. O objectivo era demonstrar que, por detrás do número de atendimento às vítimas, está toda a sociedade, contribuindo para a erradicação deste problema social e lembrando aos empregados que devem estar atentos a qualquer sinal.

Para demonstrar o envolvimento de todos os níveis da organização, diversos membros da direcção da **FCC Aqualia**,

assim como da FCC, apoiaram a iniciativa, remetendo as suas fotos.

Finalmente a colagem, formada pelas 234 fotos remetidas pelos empregados,

muitas delas instantâneos de grupo, foi publicada na página da Internet da **FCC Aqualia** no dia 25 de Novembro para a comemoração do Dia Internacional contra a Violência de Género.

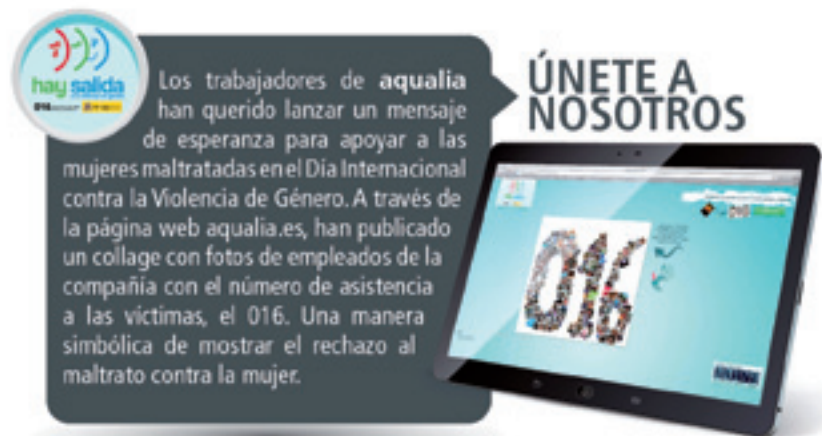


Imagem incluída nas facturas dos clientes com informações sobre a iniciativa “A colagem **FCC Aqualia**. Todos nós estamos por detrás do 016. E você?”.

Programa Mentoring, Impulsionar o Talento Feminino

Tendo em vista impulsionar o talento feminino na **FCC Aqualia**, desenvolveu-se o Programa de Mentoring, cujo objectivo principal é contribuir para uma mudança cultural na empresa, apostando na igualdade de género. Para se alcançar este objectivo, impulsiona-se a presença de mulheres na estrutura directiva, orientando e facilitando a carreira profissional na **FCC Aqualia** das mulheres identificadas com potencial.

**EM 2013 FORAM ADMITIDAS DUAS
MULHERES PARA O COMITÉ DE
DIRECÇÃO**

O Programa permite:

- Melhorar a gestão da diversidade, aproveitando as diferenças entres as pessoas, e maximizar o potencial das mesmas.
- Facilitar as relações interprofissionais, ajudando a estabelecer uma rede de contactos.
- Transmitir mais rapidamente os valores organizacionais e o saber-fazer da organização.

De igual modo, os empregados mentores gozam de maior reconhecimento e valorização do seu talento, graças ao programa, o que representa uma motivação adicional.



Desenvolvimento Profissional

O crescimento profissional dos empregados é um dos pilares básicos da gestão de recursos humanos na **FCC Aqualia** e, para tal, a empresa desenvolve acções específicas como a concepção

de um programa de formação adaptado às necessidades pessoais, o fomento da expatriação ou a promoção de programas internos de voluntariado.

Formação

Cada empregado tem as suas próprias necessidades formativas e, por isso, na **FCC Aqualia** concebe-se anualmente um Plano

de Formação contínuo personalizado, que se organiza com base em três níveis de formação:



A Escola de Direcção e as Escolas Corporativas são da responsabilidade do Grupo FCC e nelas ministra-se formação destinada a Directores e pessoal de elevado potencial e formação de carácter transversal (valores e processos corporativos, competências, línguas e burótica). As Escolas de conhecimento são geridas pela **FCC Aqualia** e nelas ministra-se formação técnica específica do sector da água (construção, ambiente, água, resíduos industriais, energia, cimento, imobiliária e concessões).

Toda a formação é gerida através de uma ferramenta corporativa e de um campus virtual, que facilita o seu acesso ao pessoal.

Para se melhorarem os Planos Formativos, desenvolveu-se durante o ano de 2013 um Mapa de Postos de Trabalho, de forma que se oferece a cada trabalhador uma formação individualizada, adaptada a cada posto de trabalho, em função das necessidades transversais e funcionais da área ou posto que ocupa.

Os dados gerais do Plano de Formação da FCC Aqualia durante o ano de 2013 foram:



353 cursos ministrados, inferior em 25,5% ao ano anterior



14,15 horas em média recebidas por assistente, mais de 12% em relação ao ano de 2012 (embora a média de horas recebidas por trabalhador tenha diminuído para 9,79, menos 17%)



4.287 participantes face aos 5.822 do ano anterior



60.670 horas de realização, menos 17% do que em 2012



503.911 de investimento total em formação e desenvolvimento de pessoas, quase mais 1% do que em 2012

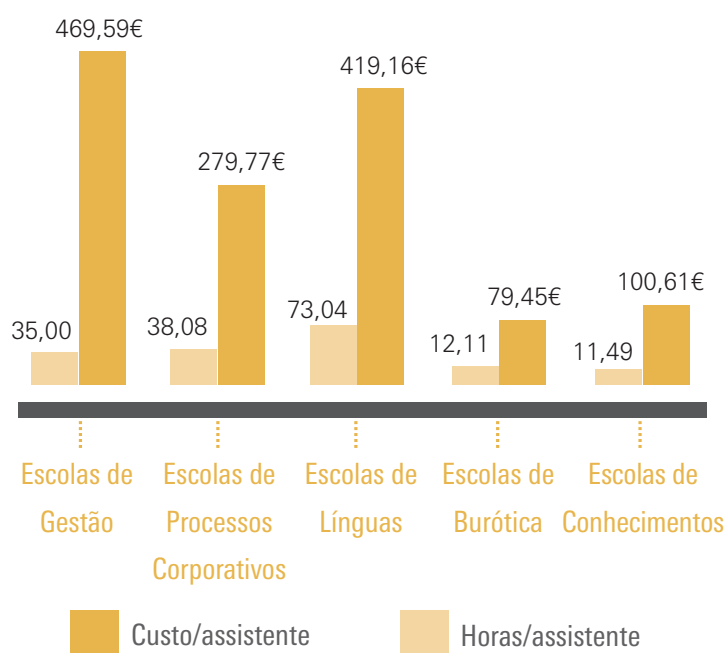
A diminuição na maioria dos dados em relação ao ano anterior deve-se principalmente à realização, durante o ano de 2012, de cursos de sistemas de gestão destinados a todos os empregados do escritório (1.174), o que representou um aumento significativo de cursos e horas de formação, que este ano não se realizaram.

Durante o ano de 2013 apostou-se em formações mais longas com um menor número de cursos, tendo-se aumentado, portanto, o ratio de horas recebidas por participante e conseguido uma diminuição do absentismo, que não chega a 10% (ligeiramente superior nos cursos de formação à distância).

Formação por categoria e sexo 2013	Horas		Nº de empregados formados		Horas/empregado	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Directores	262	3.541	8	75	32,75	47,21
Quadros intermédios	3.169	10.464	192	530	16,51	19,74
Técnicos	3.904	5.464	168	246	23,24	22,21
Trabalhadores qualificados	6.408	14.617	390	1.374	16,43	10,64
Trabalhadores baixa qualificação	2.238	10.603	180	1.124	12,43	9,43
Total	15.981	44.689	938	3.349	17,04	13,34

Todos os cursos ministrados pela Escola de Conhecimento da **FCC Aqualia** receberam avaliações superiores a oito pontos, (num total de dez), destacando-se os resultados dos cursos na área da Prevenção, que obteve uma avaliação superior a 8,6 pontos.

Desdobramento da formação por temas



47% dos trabalhadores da **FCC Aqualia** receberam formação



60,8% das empregadas

e



43,9% dos empregados

Acordos com Universidades e Escolas de Negócios

Durante o ano de 2013, a **FCC Aqualia** subscreveu acordos com Universidades e Escolas de Negócios para ministrar diferentes cursos de formação incluídos no Plano de Formação.

De entre as Escolas de Negócios, deve-se destacar a colaboração com a Escola de Organização Industrial (E.O.I.), tendo-se desenvolvido, entre outros, o **Programa de Desenvolvimento de Capacidades Directivas**, em que os participantes receberam formação para o desenvolvimento de competências e capacidades directivas fundamentais para o posto de trabalho e que permitem o seu crescimento na empresa.

Foram também organizados cursos ministrados pelo Instituto Tecnológico da Água (ITA) da Universidade Politécnica de Valência para a formação dos empregados nos assuntos da área técnica.

Outra acção formativa a destacar foi o Ciclo Executiva de Desenvolvimento em Direcção de Pessoas e Liderança, formação estratégica enquadrada no Plano de Desenvolvimento de Pessoas destinado aos quadros intermédios, e cujo objectivo

principal é transformar o estilo de liderança da organização num modelo de direcção de pessoas mais participativo, desenvolvedor e catalisador de talentos, reforçando a coesão da equipa, apoiando-a com uma linguagem comum partilhada por todos.



Participantes no Programa de Desenvolvimento de Capacidades Directivas na EOI.

Fomento Expatriação

Tendo por objectivo facilitar a integração cultural e profissional de pessoal interessado na expatriação, a **FCC Aqualia** levou a cabo o Programa Fomento Expatriação. Através deste programa, dá-se a conhecer a actividade da **FCC Aqualia** a partir do próprio país, facilitando-se as futuras relações com as

pessoas com as quais possam adquirir conhecimento e ajudá-las a estabelecerem e aumentarem a sua rede de contactos corporativos e pessoais no eventual país de destino, além de se favorecer a motivação e o acolhimento ao pessoal durante o processo de expatriação.

Voluntariado



Félix Parra, Director-Geral da **FCC Aqualia** num momento da sua intervenção em "As Sextas-feiras da Residência".

O Grupo FCC desenvolve um Programa de Voluntariado Corporativo que pretende criar uma rede solidária, constituída por pessoas que trabalham no Grupo, familiares e amigos, que contribuem com

o seu entusiasmo, conhecimentos e tempo, para melhorarem a qualidade de vida e o bem-estar dos grupos mais necessitados.

Os voluntários prestam a sua colaboração nas residências de idosos de Collado Villalba (Madrid) e Fort Pienc (Barcelona) e na residência de deficientes físicos e psíquicos La Nostra Casa (Valência).

No início os trabalhos de voluntariado basearam-se nas necessidades apresentadas pelas residências (trabalhos de acompanhamento, passeios, organização de workshops, etc.), mas após do estabelecimento de contacto com as residências, os voluntários foram levando a cabo com muito êxito diferentes iniciativas em cada uma das residências. Ano após ano, os empregados da **FCC Aqualia**, participam activamente e com uma grande motivação no **Programa de Voluntariado**.

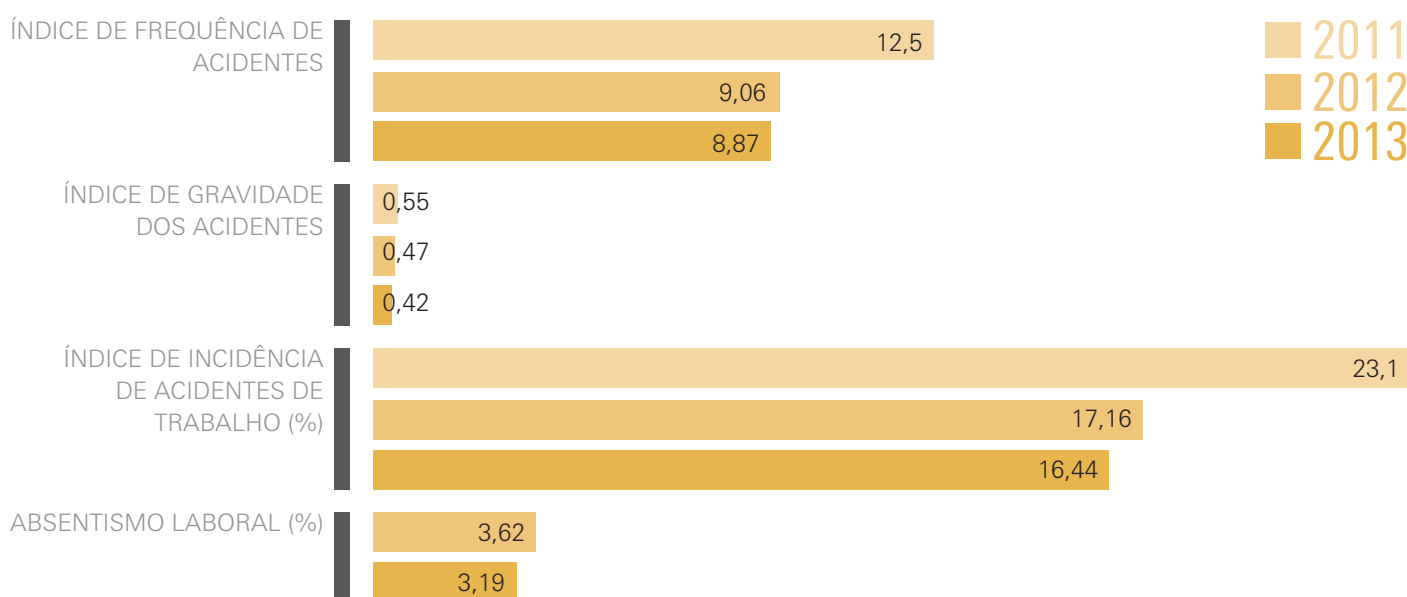


Saúde Laboral

A **FCC Aqualia** dispõe de um sistema de prevenção de riscos laborais baseado na implementação de medidas e práticas preventivas, na formação e na investigação em matéria de acidentes e, sobretudo, na boa gestão e no esforço comum dos trabalhadores.

Em consonância com este Plano, foram levadas a cabo acções específicas que se traduziram em resultados tão positivos como a “redução do Índice de Frequência de acidentes em mais de 80% desde o ano de 2000”, ou a redução dos índices de absentismo (7.064 dias perdidos, menos 2,2 % do que em 2012) também favorecida pela conjuntura sócio-económica actual.

Taxas de sinistralidade e absentismo

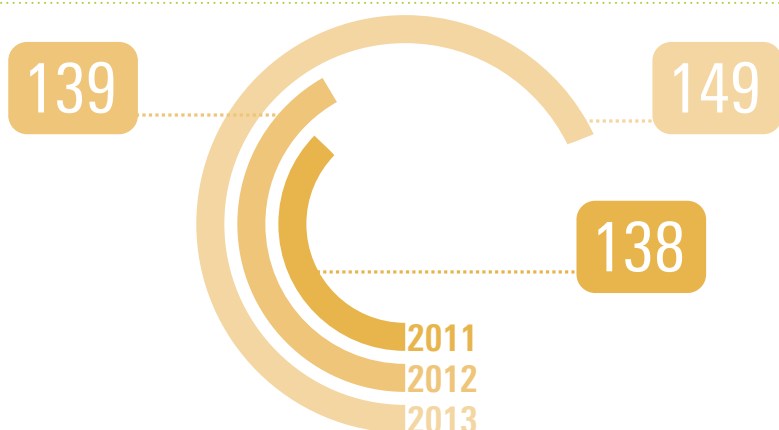


ÍNDICE DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES: número de acidentes de trabalho ocorridos por cada milhão de horas trabalhadas
ÍNDICE DE GRAVIDADE DOS ACIDENTES: número de dias perdidos devido a acidentes laborais por cada mil horas trabalhadas.
ÍNDICE DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO: número de acidentes ocorridos por cada mil pessoas expostas.
ABSENTISMO LABORAL: horas totais perdidas em relação às horas totais trabalhadas.

Como exemplo a destacar, os serviços prestados pela **FCC Aqualia** na Comunidade Valenciana e Aragão reduziram o número de acidentes com baixa em mais de 50% entre os anos de 2009 e 2012 e em vários dos seus estabelecimentos não se registou nenhum acidente com baixa nos últimos 4 anos.

Embora as taxas de sinistralidade e absentismo tenham diminuído em valores absolutos, o número de baixas por acidente aumentou, devido principalmente ao aumento da actividade internacional e da sinistralidade *in itinere*, que representa 16% do total das baixas por acidente. Actualmente a **FCC Aqualia** tem acções específicas a decorrer para a redução deste ratio.

Número de baixas por acidente laboral



Entre as acções mais destacadas levadas a cabo durante 2013 encontram-se:

Formação PRL

O melhor meio de se conseguirem resultados positivos em matéria de prevenção de riscos laborais consiste em manter uma política activa aplicada a todas as actividades da empresa e que se baseie na formação do pessoal. Por isso, a **FCC Aqualia** pôs implementou, durante o ano de 2013, um Plano de Formação e sensibilização específico para **formar e consciencializar os empregados para a importância da prevenção de riscos e conseguir fazer com que uma gestão correcta seja um valor na trajectória profissional de cada responsável da organização.**

Em 2012 foram ministrados na **FCC Aqualia** **143 cursos** sobre prevenção a um total de **2.124 alunos** e que representaram **22.619 horas**. Esta formação teve um custo de **145.969 €**.

Deve-se destacar, de entre os cursos ministrados em matéria de prevenção de riscos laborais, a formação com tradução simultânea para linguagem gestual recebida por dois trabalhadores com deficiência auditiva da Aguas y Servicios de la Costa Tropical de Granada. Este tipo de formação específica representa uma prática pioneira na **FCC Aqualia** e converte-se num exemplo de integração.

Plano de Prevenção

Durante o ano de 2013, a **FCC Aqualia** desenvolveu o Plano de Prevenção de Riscos Laborais (PRL), considerando como objectivo fundamental garantir a segurança e a saúde dos seus trabalhadores e a de todo o pessoal que presta os seus serviços à **FCC Aqualia**, sempre no rigoroso cumprimento da legislação em vigor. Além disso, tal objectivo está totalmente alinhado com a estratégia de Responsabilidade Social Corporativa da FCC.

Durante a elaboração do Plano foram revistos os resultados das actuações desenvolvidas durante o ano de 2013, tendo sido detectados os aspectos em que é necessária a implementação de acções de melhoria. Os pontos principais em que o Departamento de PRL se centrou foram:

- Implementação de medidas contra a sinistralidade, mediante a melhoria da formação inicial dos trabalhadores e o controlo da execução das acções planeadas.
- Melhoria das actividades de comunicação mediante a difusão a toda a organização de informações relevantes e reconhecimento de êxitos.
- Aquisição de uma aplicação de PRL corporativa que permita o

aumento da eficiência do departamento e a melhoria da gestão preventiva.

- Promoção de iniciativas sobre bem-estar laboral e ambiente saudável, mediante campanhas informativas sobre os cuidados das costas e do coração.
- Alargamento da certificação OHSAS aos contratos internacionais da Argélia e de Portugal.



Cursos ministrados em matéria de segurança laboral.

Prémios Prevenção

No passado mês de Junho, foram entregues os Prémios Prevenção **FCC Aqualia** 2012. Nesta primeira edição, os galardoados foram Francisco J. Suárez, chefe do serviço da Trainasa Alcantarillado de Vigo, pela sua trajectória profissional e Manuel Ruiz, gerente da Aguas y Servicios de la Costa Tropical de Granada, premiado pela gestão preventiva efectuada.



Os premiados, Francisco J. Suárez, chefe do serviço da Trainasa Alcantarillado en Vigo e Manuel Ruiz, gerente da Aguas y Servicios de la Costa Tropical de Granada posam depois de terem recebido os seus galardões com Félix Parra, Director-Geral da **FCC Aqualia** e Pascual Capmany, Director de Segurança e Saúde da **FCC Aqualia**

Reconhecimentos 2013

Diploma de certificação de sinistralidade zero para as dessalinizadoras de Ibiza e Sant Antoni por parte da mutualidade Asepeyo e da Direcção Geral do Trabalho e Saúde Laboral.

Finalista dos Prémios Llum na categoria Trajectória Empresa Segura, atribuídos pela Confederação Empresarial Valenciana, pela implementação da gestão preventiva nos serviços da **FCC Aqualia** na Comunidade Valenciana.

Primeira empresa a obter o distintivo e a autorização de uso da marca "Empresa Empenhada na Segurança e Saúde Laboral" na Região de Múrcia. Tal distintivo foi atribuído pela Direcção Geral do Trabalho da Região de Múrcia.



Prémio "Aragão Empenhada na Prevenção", pela boa gestão em matéria de prevenção de riscos laborais e saúde no trabalho desenvolvido pela **FCC Aqualia** nos serviços geridos em Aragón, atribuído pelo Governo de Aragón.



Desafios 2014



DESAFIOS 2014

1

Implementar um Programa de desenvolvimento de capacidades e competências estratégicas destinado a quadros intermédios.

2

Impulsionar o talento feminino através do Programa Mentoring.

3

Impulsionar a expatiação, através de programas de fomento da internacionalização da actividade.

Ambiente

58 Gestão sustentável e eficiente

58 Desafios 2013

58 Desempenho ambiental da **FCC Aqualia**

60 Linhas de acção 2013

62 Eficiência energética

63 Conscientização para o uso responsável da água

65 Desafios 2014





Gestão sustentável e eficiente

A estratégia ambiental da **FCC Aqualia**, em consonância com a sua Política, traçou como objectivo a aplicação das melhores práticas ambientais em todas as suas actividades, através da prevenção e minimização dos riscos ambientais e da gestão eficiente dos recursos naturais e energéticos.

A **FCC Aqualia** está activamente empenhada no uso sustentável dos recursos naturais e na luta contra a mudança climática. Por isso, ao longo de 2013 a empresa centrou os seus esforços no desenvolvimento de iniciativas e actuações orientadas para a melhoria do seu desempenho energético e para a redução/compensação da sua pegada ambiental.

Com estas acções, a **FCC Aqualia** garante uma gestão mais eficiente e sustentável do ciclo integral da água.

PRINCIPAIS VALORES 2013

	Emissões directas CO ₂	27.459 teq
	Energia consumida	146.638 teq
	Emissões indirectas CO ₂	28.005 Tn
	Consumo de reagentes	350.939 Tn
	Energia renovável produzida	5,34 Tn
	Resíduos perigosos	2.487.341 GJ
	Resíduos não perigosos	324.395,58 GJ



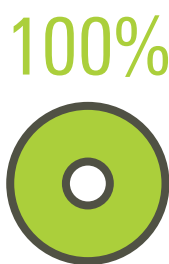
Desafios 2013

Em 2013, a **FCC Aqualia** definiu vários objectivos orientados para a melhoria da sustentabilidade. O respectivo grau de cumprimento foi o seguinte:

COMPROMISSO 2013

Ser a primeira empresa do sector a calcular e verificar externamente a pegada de carbono num Serviço Integral da Água.

NÍVEL DE CUMPRIMENTO



COMENTÁRIOS

A **FCC Aqualia** recebeu o certificado que verifica a pegada de carbono do ACE Aigües de Lleida.



Desempenho ambiental da FCC Aqualia

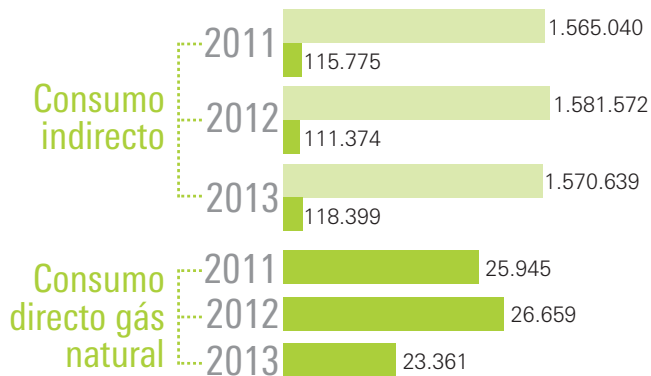
97% da actividade da **FCC Aqualia** tem um sistema de gestão ambiental implementado e certificado em conformidade com a **ISO 14001**.

Os princípios e as políticas ambientais da **FCC Aqualia** implicam uma gestão integral dos impactes provocados pela organização, adoptando uma atitude preventiva como base principal de trabalho.

O cumprimento dos compromissos em matéria ambiental baseia-se num controlo

regular e rigoroso das operações e processos de cada uma das actividades. No gráfico seguinte apresenta-se a evolução dos resultados nos últimos três anos:

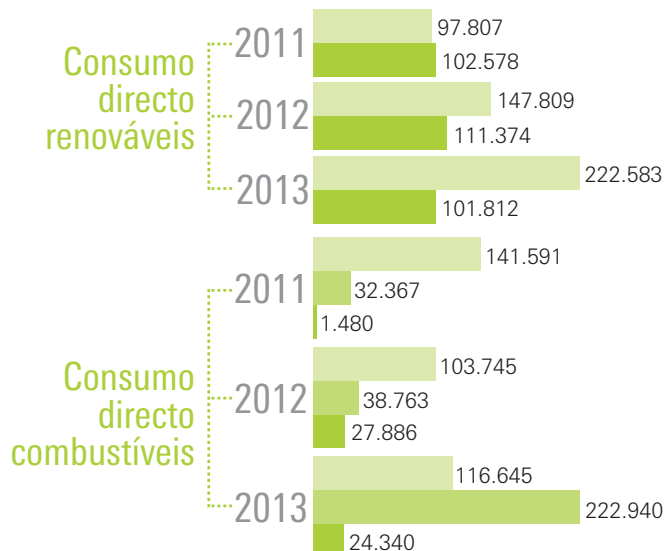
ENERGIA (GJ)



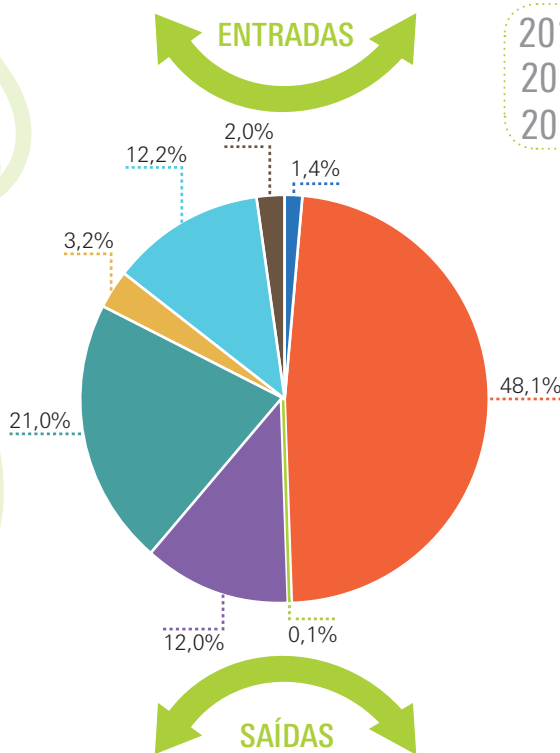
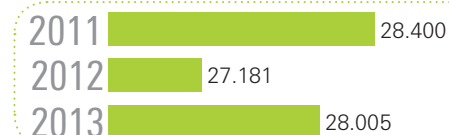
*Nota. Consumo indirecto de energia: energia eléctrica, vapor ou outras formas de energia adquirida de terceiros.

**Nota. O consumo e as emissões da aqualia industrial não são significativos e o consumo indirecto e as emissões indirectas para a aqualia infra-estruturas não são significativas.

aqualia GIA aqualia INTECH SmVaK



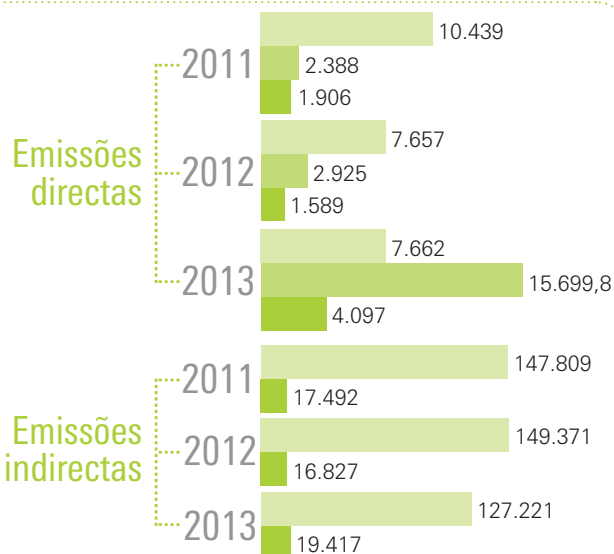
REACTIVOS Tn (Espanha e SmVaK)



CAPTAÇÃO 763.751.430 m³

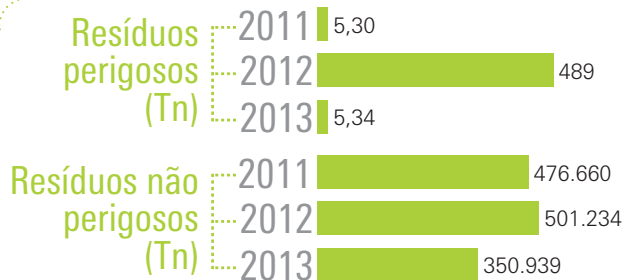
- Água do mar
- Barragem
- Galeria de filtragem
- Nascente
- Poço entubado
- Poço escavado
- Rio
- sem especificação

EMISSIONES (Tn CO₂)



aqualia GIA aqualia INTECH SmVaK

RESÍDUOS (Espanha e SmVaK)



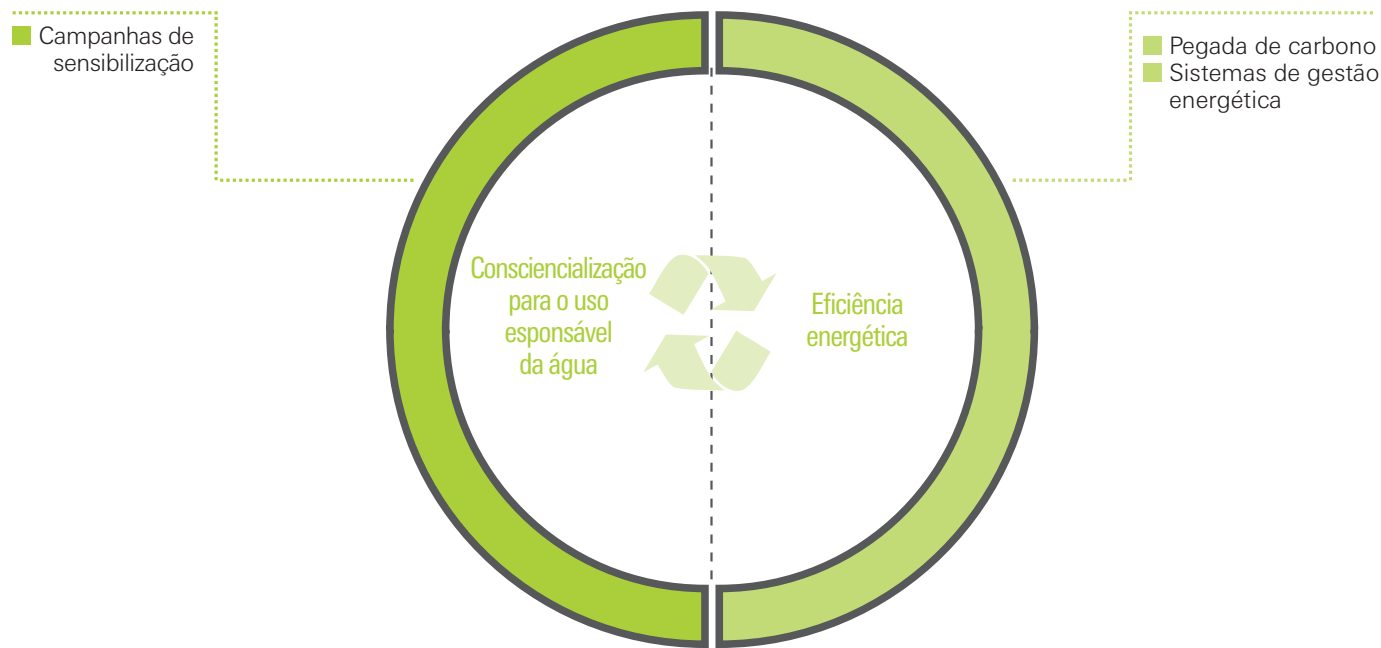
*Nota. As variações sofridas nos dados proporcionados relativos a 2013 nas emissões directas e no consumo directo de combustíveis na aqualia INTECH devem-se a alterações no sistema de compilação das informações, pelo facto de se incorporarem novos centros. No caso dos resíduos perigosos, as alterações devem-se ao facto de se considerar para o cálculo apenas a aqualia INTECH e a SmVaK.



Linhas de actuação 2013

A **FCC Aqualia**, através da sua estratégia ambiental, traça as prioridades em matéria de sustentabilidade, que se materializam em acções específicas. Em 2013, a empresa apresentou duas

grandes linhas de actuação destinadas à melhoria a nível ambiental.



Pegada de carbono

O empenho da **FCC Aqualia** na luta contra a mudança climática representa um grande compromisso perante a sociedade; daí que a empresa tenha decidido proceder à medição regular das emissões directas e indirectas de CO₂ de todas as suas empresas, contratos e actividades.

Dando mais um passo, em 2013 a **FCC Aqualia**, através do ACE Aigües de Lleida, tornou-se na primeira empresa espanhola que calcula e verifica a pegada de carbono num serviço integral de gestão da água. O projecto baseou-se numa metodologia de cálculo própria e numa ferramenta adaptada às particularidades do serviço, desenvolvida pelos técnicos da **FCC Aqualia**.



A **FCC Aqualia** informou o Clube de Excelência em Sustentabilidade sobre o seu trabalho de cálculo da Pegada de Carbono. Na imagem acima, da direita para a esquerda, Enrique Hernández, director de RC e Sistemas de Gestão da **FCC Aqualia**; Javier López-Galiacho, director de RC da FCC; Susana Magro, directora geral da OECC e Juan Alfaro, secretário geral do Clube de Excelência em Sustentabilidade.

A FCC Aqualia tornou-se na primeira empresa espanhola em serviço integral de gestão de água que calcula e verifica a sua pegada de carbono.

O âmbito do estudo, certificado pela AENOR em conformidade com a norma UNE-EN ISO 14064-1:2012, foi completo, dado que se incluíram tanto as emissões directas como indirectas produzidas ao longo do ciclo integral da água (adução, cloragem, distribuição, recolha pelo sistema de esgotos, tratamento e descarga final em efluentes) na totalidade das instalações onde a gestão é efectuada.

Além disso, este estudo piloto levou a cabo a identificação e quantificação do carbono retido na biomassa durante mais de 100 anos, as emissões evitadas e as emissões reais provenientes da queima de biomassa.

O estudo conclui que as emissões libertadas para a atmosfera derivadas de todo o ciclo integral ascenderam a

3.045,31 toneladas de CO₂. 90% das emissões provêm da ETAR, devido aos processos físico-químicos que o tratamento das águas residuais implica. De igual modo, o projecto revela que a excelente gestão ambiental da ETAR permitiu que as emissões causadas pelo consumo eléctrico fossem compensadas pelas emissões evitadas.

O ESTUDO APRESENTA UM VALOR DE **3.045,31 TONELADAS DE CO₂ LIBERTADAS PARA A ATMOSFERA**. AS EMISSÕES CAUSADAS PELO CONSUMO ELÉCTRICO FORAM COMPENSADAS PELAS EMISSÕES EVITADAS.

Esta iniciativa representa mais um passo na estratégia de gestão eco-eficiente da Empresa, dado que permite que se identifiquem melhorias a nível ambiental e, desta forma, se reduzam tanto as emissões como o consumo energético. A iniciativa do cálculo e verificação das emissões GEE será implantada em breve em mais localidades em que a **FCC Aqualia** presta serviços.



Eficiência energética

A melhoria do desempenho energético e a redução dos impactos no clima constituem duas das prioridades da estratégia da **FCC Aqualia**. Para conseguir fazer face aos dois desafios, a empresa investe no desenvolvimento de novas linhas de investigação, centradas na melhoria da eficiência energética das operações. Estes desafios traduzem-se numa redução dos consumos

energéticos, o que implica uma melhoria a nível ambiental e se repercute, por sua vez, numa poupança de custos para o cliente. Neste sentido, o consumo eléctrico representa 8% do custo do serviço prestado ao utilizador final.

Sistema de Gestão Energética

Tendo por objectivo implementar melhorias para a maximização da eficiência energética e a redução das emissões de gases com efeito de estufa, a **FCC Aqualia** pôs em andamento no ano de 2011 um projecto de implementação e certificação de um Sistema de Gestão Energética baseado na norma ISO 50001:2011.

Em 2013 a **FCC Aqualia** continuou com a manutenção e a melhoria dos centros certificados até ao momento:



Acto de apresentação do estudo "Optimização Conjunta do Uso da Água e da Energia": da esquerda para a direita, Jesus García, gerente da ACAL; José Vicente Colomer, Director da Cátedra ACAL; Georgina Blanes, Directora do Campus da Alcoy UPV; Antonio Francés, alcaide de Alcoy; Manuel Calatayud, Director da **FCC Aqualia** na Com. Valenciana; e Enrique Cabrera, Director do Instituto Tecnológico da Água.

Centro	Indicadores (exemplos mais relevantes)	Objectivos	Melhoria (exemplos mais relevantes)	
			Melhoria das tarifas contratadas	Melhorias na concepção e manutenção e compra/reposição de equipamentos
La Solana	Consumo Total EE (kWh):	Redução de 9% no último ano.	Alterações de potências contratadas com poupança económica de 16%.	Membranas novas na osmose da ETAP (poupança energética de 11%).
	kWh/m ³ água produzida em ETAS:	Redução de 7% no último ano.		
	kWh/m ³ água purificada em ETAR:	Redução de 17% no último ano.		
Denia	KWh/m ³ água produzida em ETA e CAPTAÇÕES:	Redução de 15% no último ano.	Alterações de potências contratadas com poupança económica de 26%.	Instalação Variadores nas bombas e modificação de bomba (poupança energética de 23%).
Alcoi	---	---	Alterações de potências contratadas com poupança económica de 69%.	Paragem de um poço e alteração de manobra numa rebombagem com fornecimento directo (poupança energética de 76%).

A Câmara Municipal de Alcoy felicitou a **FCC Aqualia** pela certificação do sistema de gestão energética e pelo empenho da empresa na criação de uma cidade mais sustentável do ponto de vista ambiental. Esta iniciativa, alinhada com a política de qualidade e de respeito pelo ambiente, foi recentemente reforçada com o desenvolvimento do estudo "Optimização Conjunta do Uso da Água e da Energia", que a **FCC Aqualia**

desenvolve juntamente com o Instituto Tecnológico da Água (ITA) da Universidade Politécnica de Valência, a Cátedra ACAL e a Câmara Municipal de Alcoy. A investigação desenvolve um estudo experimental na cidade de Alcoy, que tem por objectivo otimizar o consumo de energia directamente relacionado com os processos de captação, distribuição e consumo de água.



Consciencialização para o uso responsável da água

Um dos objectivos fundamentais da **FCC Aqualia** consiste em fomentar a necessidade de um uso responsável da água e transmitir a importância da gestão deste recurso natural indispensável para a vida e para o exercício da maioria das

actividades económicas. Consciente da responsabilidade social que a empresa assume, a **FCC Aqualia** organizou, ao longo de 2013, diversas actividades destinadas a consciencializar os cidadãos para a importância da água e do seu uso racional.

Dia Mundial da Água e Dia Mundial do Ambiente

Para comemorar o Dia Mundial da Água, a **FCC Aqualia** organizou a XI edição do concurso internacional de desenho infantil em que participaram crianças do 3º e 4º anos do primeiro ciclo do ensino básico dos municípios onde a **FCC Aqualia** presta serviços em Espanha, Portugal, Itália, República Checa e Emiratos Árabes.

O Concurso regista todos os anos um cada vez maior envolvimento e uma maior participação, tanto por parte das escolas como por parte das crianças e converteu-se numa referência. Desde a primeira edição foram recebidos mais de 325.000 desenhos. O lema do certame do ano de 2013 foi "O futuro da água vai ter muita pinta porque és tu que o vais pintar". O certame incide especialmente no desenvolvimento e na aplicação de novas tecnologias, algumas delas já disponíveis, que sirvam para se

conseguir fazer um uso mais eficiente, da água nas casas e cidades e respeitador

do ambiente. Nesta edição participaram 36.578 alunos de 1.000 escolas.



Os vencedores do IV Concurso pequenos artistas. Este ano, além dos prémios, as crianças receberam a sua caricatura na edição "mais inteligente" do Concurso, organizada sob o lema "O futuro da água vai ter muita pinta porque és tu que o vais pintar".

O Dia Mundial do Ambiente foi celebrado em 2013 sob o lema “Pensa. Alimenta-te. Poupa”, que é um dos principais veículos que as Nações Unidas utilizam para fomentarem a sensibilização mundial para o ambiente. Os objectivos consistem em dar uma face humana aos assuntos ambientais, motivar as pessoas para que se convertam em agentes activos do desenvolvimento sustentável, promover o papel fundamental das comunidades na mudança de atitude em relação aos assuntos ambientais, e fomentar a cooperação, a qual garantirá que todas as nações e pessoas desfrutarão de um futuro mais próspero e seguro.

Neste contexto, a **FCC Aqualia** efectua um trabalho de consciencialização em todos os municípios onde presta serviços, valorizando o trabalho que efectua. Os empregados da empresa são fundamentais neste trabalho, e está demonstrado que alargam o empenho ambiental aos seus filhos e netos nas edições do Concurso Pequenos Artistas da **FCC Aqualia**. Pelo quarto ano consecutivo, lança-se este concurso em que podem participar os filhos e netos de todos os empregados da Empresa em Espanha, Portugal e República Checa, com idades compreendidas entre os 5 e os 11 anos.

Boas práticas da FCC Aqualia



Ecrã do jogo educativo "Hidrokid".

A **FCC Aqualia**, na sua página da Internet, dispõe de uma zona destinada ao público infantil. Um espaço onde podem conhecer a água de forma divertida brincando, aprendendo, valorizando, pensando, procurando, encontrando, opinando, analisando, aconselhando e participando.

Na zona infantil encontram-se os jogos, “A água em casa”, em que os mais pequenos têm de solucionar situações nos diferentes compartimentos de uma casa virtual, adoptando sempre uma atitude responsável em relação ao consumo da água e o “Hidrokid”, uma personagem divertida, transmite às crianças o conhecimento do Ciclo Integral da Água, apresentando cada uma das etapas que compõem o ciclo e dando uma explicação simples antes de cada jogo.

Com estas iniciativas, a **FCC Aqualia** pretende envolver-se e conseguir uma atitude de respeito pela água, fomentando o seu uso responsável a nível individual, por parte de todos os utilizadores.

Consciencialização através da factura

As novas facturas da **FCC Aqualia** são utilizadas como suportes de informação para proporcionarem ao cliente informações pontuais sobre os seus hábitos de consumo, de forma que estes se possam envolver e tomar medidas em relação ao consumo de água. Incluem-se igualmente mensagens e conselhos sobre consciencialização relativamente ao consumo.

Participação na AMBIEN_TAL

No passado mês de Outubro teve lugar a I edição da Feira Ambiente e Cidade Sustentável de Castela La Mancha em Talavera de la Reina, em que a **FCC Aqualia** deu a conhecer novos desenvolvimentos tecnológicos, baseados na inovação e

no uso de tecnologias da informação, cujo objectivo é conseguir um uso mais eficiente no consumo de água. De igual modo, a **FCC Aqualia** aproveitou a oportunidade para apresentar o seu novo camião de saneamento do serviço municipal.



Da esquerda para a direita, Jaime Ramos, primeiro vice-presidente da Deputação Provincial de Toledo e vice-portavoz da Câmara Municipal de Talavera de la Reina; Jose Arce, chefe do departamento de Comunicação e Marketing da **FCC Aqualia**; Gonzalo Lago, presidente da Câmara de Talavera de la Reina; Arturo García-Barroso, chefe do serviço da **FCC Aqualia**; Florencio Gutiérrez, vereador de Saúde e Ambiente; e Arturo Castillo, vereador de Economia e Finanças e Fundação Talavera Ferial.

Desafios 2014



DESAFIOS 2014

1

Aumentar as acções de formação e consciencialização para o uso responsável da água.

2

Medição da pegada hídrica do ciclo integral da água, como uma das grandes prioridades do sector, em colaboração com a Universidade Complutense e a Fundação Botín.



Sociedade

- 68 Avançamos juntos
- 68 Desafios 2013
- 69 Linhas de acção 2013
- 70 Desporto

- 71 Infância
- 73 Universidade e cultura
- 77 Desafios 2014





Avançamos juntos

PRINCIPAIS VALORES 2013



Investimento em acção social: **€387.968**

Colaborações em actividades desportivas: **€31.940**

Colaborações com Universidades: **€8.200**



Participantes concurso de desenho infantil: **36.578 alunos**
(Espanha e Portugal)

A **FCC Aqualia** quer que o compromisso social e ambiental faça parte do trabalho que efectua diariamente e se integre em todas as decisões de negócio.

A **FCC Aqualia** é um membro activo das sociedades em que está presente e concebe o meio em que desenvolve a sua actividade como um espaço de intercâmbio e colaboração que vai para além do serviço que presta. A **FCC Aqualia** aposta numa estreita colaboração com os seus grupos de interesse, tendo por objectivo melhorar o bem-estar social e avançarmos juntos, respondendo às necessidades reais da sociedade.



Desafios 2013

Em 2013, a **FCC Aqualia** definiu vários objectivos orientados para a melhoria do seu compromisso social. O respectivo grau de cumprimento foi o seguinte:

COMPROMISSO 2013

Aumentar novos projectos sociais (ONG's, associações, etc.) em resposta aos grupos de interesse.

Potenciar o apoio e a colaboração com as Universidades.

Apoiar a "Marca Espanha" para melhorar a imagem da Espanha no interesse de todos.

NÍVEL DE CUMPRIMENTO

100%



100%



100%



COMENTÁRIOS

Foram iniciados novos projectos de apoio a grupos como o da terceira idade ou deficientes.

Colaborou-se com diversas universidades como a Universidade de Alcalá, a Universitat de Lleida ou a Universidade Internacional Menéndez Pelayo.

Participou-se em fóruns internacionais e em eventos desportivos de vários países.

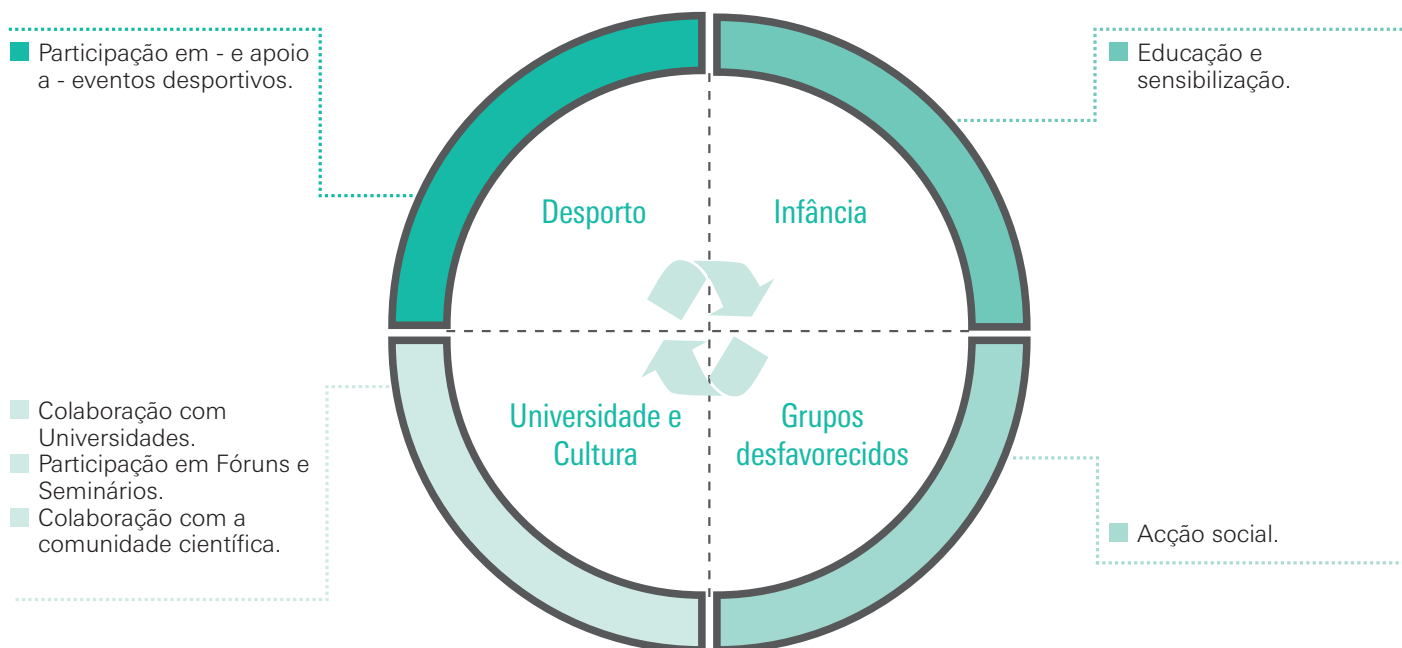


Linhas de acção 2013

A empresa desenvolve a sua acção social em áreas muito diversas, sendo a água um elemento de articulação comum a muitas das suas actividades. A **FCC Aqualia** apoia acções no âmbito da educação,

cultura e desporto; colabora com as universidades e junta-se a projectos públicos e privados que respondem às necessidades dos mais desfavorecidos. No entanto, também responde aos

interesses dos cidadãos e clientes das localidades onde opera, contribuindo para as suas iniciativas.

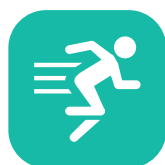


Entrega de prémios do concurso de desenho em Jaén.

A **FCC Aqualia** promove a educação de valores através do desporto e do uso saudável do tempo de lazer. Os valores desportivos e sociais como o trabalho em equipa, a motivação

ou o esforço, são aspectos importantes e necessários para a construção de uma sociedade melhor.

Participação em, e Apoio a Eventos Desportivos



Em 2013 a **FCC Aqualia** apoiou uma grande quantidade de eventos e actividades desportivas, umas vezes mediante a organização, contribuição com fundos e/ou materiais e outras através da participação activa dos próprios empregados:

Entre os eventos mais relevantes de 2013 encontra-se o I Meeting de Natação, em que a **aquafundalia, Águas de Fundão S.A.**, empresa encarregada da gestão da água no Fundão, colaborou activamente na sua organização. Com uma participação de 176 nadadores, com idades compreendidas entre os 7 e os 16 anos, que representaram 11 clubes regionais e nacionais, esta jornada pretende converter-se num encontro regional desportivo juvenil, que fomente a prática do desporto entre os mais pequenos.

Esta colaboração representa um apoio ao desporto local, que se soma aos já desenvolvidos pela **FCC Aqualia** no Fundão durante o Dia da Criança ou o Dia da Água, com os quais demonstra o seu envolvimento local.

Outra colaboração relevante, que integra desporto e acção social, é o protocolo recentemente assinado entre a **FCC Aqualia** e a **Fundação Real Madrid** em colaboração com a Câmara Municipal de Mazarrón, para que a localidade passe a dispor de uma escola sócio-desportiva. Esta iniciativa destina-se a cerca de 50 crianças em risco de exclusão social que partilharão a prática desportiva com outros tantos menores da localidade que não têm esse problema, para se garantir a integração e a igualdade de oportunidades.

Por outro lado, através do desporto, e mais concretamente do ciclismo, as pessoas que fazem parte da **FCC Aqualia**, unidas por uma predilecção comum, em 2013 levaram a marca onde

quer que foram. Tanto nos itinerários não oficiais como nas corridas oficiais, os ciclistas equipados com a camisola da empresa levaram a marca a uma grande quantidade de **países**.

No último ano o pessoal da **FCC Aqualia** participou em várias competições nacionais como o "Soplao", na Cantábria, uma das corridas mais importantes para MTB, ou o Triatlo de Montanha Cidade de Tarragona. No panorama internacional, alguns empregados da empresa também intervieram no Triatlo de Montanha de San Luis de Potosí, no continente americano e, no outro lado do mundo, participaram na primeira corrida da temporada na cidade saudita de Riad.



Grupo de empregados **FCC Aqualia** com as camisolas da empresa a percorrer o parque natural do Alto Tejo.



Participantes no I Meeting de Natação no Fundão, Portugal.

Os mais pequenos são o centro de atenção de uma grande quantidade de actividades que a **FCC Aqualia** organiza todos os anos. Tendo por objectivo favorecer a sua educação e o seu desenvolvimento, a empresa organizou em 2013 workshops

formativos, concursos de desenho e actividades desportivas que contribuíram para a melhoria do bem-estar deste grupo tão vulnerável:

Educação e Sensibilização

1 Celebração do Dia Mundial da Água:

Aquando da celebração deste dia, os profissionais da **FCC Aqualia** organizaram e participaram numa grande quantidade de actividades, jornadas e eventos à volta do lema "Cooperação na Esfera da Água".

Muitas das actividades levadas a cabo tiveram como protagonistas os mais pequenos, como por exemplo as jornadas de portas abertas organizadas em várias instalações da **FCC Aqualia** ou as palestras de sensibilização para o uso responsável da água.

Não obstante, a iniciativa com maior êxito na comemoração do Dia Mundial da Água foi o **Concurso de Desenho Infantil**. Na XI Edição de 2013 participaram 36.578 alunos do 3º e 4º anos do primeiro ciclo do ensino básico de 1.000 escolas.

Além disso, a edição deste ano, convocada sob o lema "**O futuro da água vai ter muita pinta porque és tu que o vais pintar**", quis incidir no esforço que a **FCC Aqualia** está a desenvolver em todos os municípios onde presta serviços, para implementar técnicas e inovações que contribuam para tornar a vida dos cidadãos mais fácil, através de um uso da água mais eficiente e respeitador do ambiente.

O Concurso Internacional de Desenho Infantil é já uma referência nos municípios em que a **FCC Aqualia** está presente.

36.578 ALUNOS CONTRIBUEM COM IDEIAS PARA QUE SEJA EFECTUADO UM USO INTELIGENTE DA ÁGUA

Desde a primeira edição, foram recebidos mais de 325.000 desenhos.

Paralelamente e pelo quarto ano consecutivo, a **FCC Aqualia** lançou uma nova edição do Concurso de Desenho Pequenos Artistas, em que podem participar os filhos e netos de todos os empregados da Empresa de Espanha, Portugal e da República Checa, com idades compreendidas entre os 5 e os 11 anos.

Nesta quarta edição, os participantes plasmaram as suas ideias em relação aos cuidados com a água e ao uso inteligente da mesma.

2 XXIII Feira Escolar de Elvas, em Portugal:

A **FCC Aqualia** participou, uma vez mais, como patrocinadora da Feira de Elvas, onde está encarregada da gestão da água desde 2009. Esta feira destinada às escolas da localidade reúne mais de 1.200 alunos de 14 escolas, ao mesmo tempo que conta com o envolvimento de autoridades oficiais e empresas locais. Durante os três dias de duração da feira, foram implementadas iniciativas lúdico-didácticas, tais como diferentes desportos, dança ou música. A **FCC Aqualia** dispôs de um ponto

de informação, em que recordou a população das melhorias efectuadas no serviço de gestão da água na localidade portuguesa.

3 Programa de actividades educativas em Oviedo:

A Câmara Municipal de Oviedo apresentou, conjuntamente com a **FCC Aqualia**, o programa de actividades educativas que a Empresa colocou à disposição das crianças da capital asturiana durante as festas locais de San Mateo. Trata-se de um projecto que pretende fomentar a aprendizagem através da diversão e do entretenimento. As acções decorreram durante nove dias em diferentes bairros do município, com a utilização de um autocarro articulado de 20 metros de comprimento, dotado de modernos sistemas audiovisuais de animação e aprendizagem. Além disso, dispôs-se de uma ludoteca exterior com uma tenda iglu controlada por pessoal especializado.

4 Projecto de recolha de água da neblina nocturna na escola:

Graças a um protocolo assinado entre o Conselho Insular de Formentera e a **FCC Aqualia**, foi elaborado o projecto "**Caçador de nuvens**" promovido pelo "Peru sem fronteiras" no CEIP Sant Ferran de Ses Roques.

O projecto-piloto teve por objectivo verificar se se podia recolher água da neblina nocturna e, para tal, os alunos do 5º da primária (1º ano do 2º ciclo do ensino

básico) ficaram encarregados de controlar diariamente dados climáticos e controlar a água acumulada nos “caçadores de nuvens” ou neblinómetros, isto é, as barreiras instaladas para captarem a humidade nocturna.

O resultado da experiência foi muito positivo. Em média, recolheu-se diariamente um litro de água. Apesar de esta água não ser potável, o programa-piloto também incluiu a concepção de um plano de tratamento e potabilização. Além disso, foi efectuado um concurso de desenho para a escolha da capa do projecto, e os alunos fizeram três saídas para complementarem as informações sobre o processamento da água, a sua captação e o seu tratamento.

Durante o encerramento do projecto, entrou-se em contacto com a escola Leopold Angrand do Senegal, para que as crianças das duas escolas se conhecessem e pudessem partilhar inquietações.

O Consell Insular valorizou muito positivamente a experiência, “dado que foi uma magnífica forma de fazer com que os mais jovens vissem a importância que a água tem nas nossas vidas e que é um recurso valioso e limitado”.

5 I Congresso Infantil do município de Santa Eulària:

Cerca de 300 alunos participaram no I Congresso Infantil do município de Santa Eulària, Ibiza, este ano dedicado à poupança de água e organizado pela Câmara Municipal e pela **FCC Aqualia**, coincidindo com a celebração do Dia Mundial da Água.

No encontro participaram como oradores e assistentes, alunos dos seis colégios de Santa Eulària e do instituto Xarc. Cada escola expôs as iniciativas que está a levar a cabo para a redução do consumo de água e o cumprimento do compromisso adquirido de reduzir a factura em 10% em comparação com o ano passado.

Entre os objectivos alcançados encontra-se o fomento da participação dos cidadãos, o favorecimento da consciencialização ambiental dos mais pequenos e a promoção de um encontro entre escolas para se porem em comum as experiências e acções relacionadas com a poupança da água.

6 Sensibilização através da banda desenhada “GLUGLÚ”:

O director da **FCC Aqualia** em Vigo apresentou a banda desenhada educativa Glu-Glú, Viagem a uma estação de tratamento de águas residuais num acto realizado na Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) de Lagares. Posteriormente os assistentes efectuaram uma visita à instalação e conheceram, por intermédio dos técnicos da **FCC Aqualia**, o processo de tratamento da água de Vigo e a sua importância no Ciclo Integral da Água.

7 Espaço web:

Com carácter permanente, a **FCC Aqualia** dispõe de um lugar no seu sítio da Internet ww.aqualia.es destinado aos mais pequenos e que tem por objectivo dar a conhecer a água e consciencializar para o seu consumo racional, brincando e aprendendo através de puzzles e provas interactivas.



Celebração do Dia Mundial da Água com as crianças de Puerto de la Cruz.



Imagem do autocarro onde decorreu o programa de actividades educativas da **FCC Aqualia**, em colaboração com a Câmara Municipal de Oviedo.



José M^o Ardoy, Director da **FCC Aqualia** Vigo, juntamente com o grupo de alunos que assistiu à apresentação da banda desenhada educativa Glu-Glu.



Universidade e cultura

A actividade desenvolvida pela **FCC Aqualia** tem lugar numa grande variedade de territórios e comunidades com os quais mantém uma relação que vai para além da gestão do serviço e que se traduz em iniciativas próprias ou conjuntas de interesse comum.

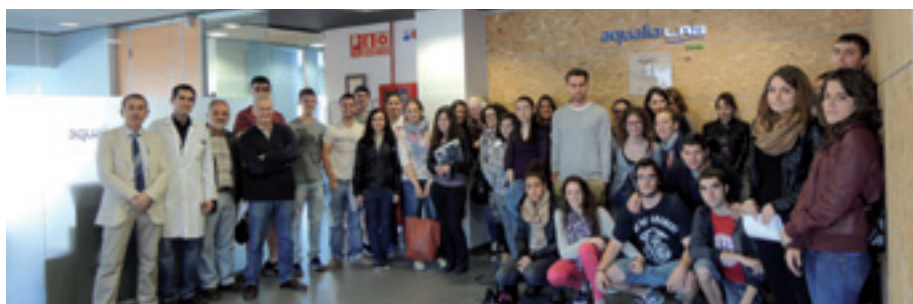
Entre estas actividades encontra-se a colaboração com Universidades, a participação em Fóruns e Seminários e a colaboração com a comunidade científica para a promoção da cultura.

Colaboração com as universidades

A colaboração com as Universidades permite que se faça chegar à sociedade o conhecimento sobre a gestão do ciclo integral

da água e faz parte do compromisso social da **FCC Aqualia** de promover o uso responsável da água.

Durante o ano de 2013 as colaborações mais importantes que a **FCC Aqualia** levou a cabo com as universidades foram:



Alunos da Universidade de Lleida visitaram o Laboratório da **FCC Aqualia**.

1 Os alunos do primeiro ano de Tecnologia dos Alimentos da **Universitat de Lleida** visitaram o laboratório da **FCC Aqualia** em Lleida, mostrando principalmente interesse no protocolo que está implementado para o controlo da qualidade da água para consumo humano, distribuída nos diferentes serviços geridos pela empresa.

Os alunos foram recebidos no **aqualiaLAB Lleida**, onde lhes foram mostradas as diferentes salas em que se efectuam as análises de água de consumo, águas residuais, de piscina e de solo e lamas, entre outros.

2 A **FCC Aqualia** participou no Seminário “Cidades Inteligentes e Inovação em Serviços” dos cursos de Verão da **Universidade Internacional Menéndez Pelayo (UIMP)**, em que se proporcionou uma visão actual das cidades inteligentes, mediante a apresentação de casos práticos

e iniciativas concretas, partilhando projectos inovadores implementados em diferentes áreas funcionais de municípios envolvidos nas Smart Cities, tanto a nível internacional como nacional ou local. A **FCC Aqualia** apresentou a comunicação “Santander. Smart citizens. Smart water”, em que expôs a visão da empresa sobre o modelo de cidade sustentável, transferindo a capacidade e experiência da **FCC Aqualia** para a gestão inteligente da água em Santander.

3 A **FCC Aqualia** organizou, juntamente com a **Universidade de La Laguna e entemanser**, o curso de “Gestão de serviços urbanos. Smart Cities” na Universidade de Verão de Adeje, em Tenerife. O curso, em que a **FCC Aqualia** participou com as comunicações “Singularidades no abastecimento urbano nas Ilhas Canárias” e “A comunicação aos cidadãos, fundamental no desenvolvimento das Smart Cities”, centrou-se no debate sobre o desafio que a resposta às necessidades dos cidadãos

representa em momentos de profunda crise económica sem desvio, relativamente aos objectivos impostos para se proteger o ambiente.

4 A **FCC Aqualia** participou este ano, mais uma vez, no Curso sobre a concepção e instalação de tubagens para o transporte de água, na sua décima terceira edição, que teve lugar na **Escola Politécnica Superior de Ávila**. Desta vez, apresentou-se a comunicação “Os serviços afectados nas obras de canalizações urbanas” aplicada ao caso prático do colector Super Norte de Ávila.

A **FCC Aqualia** apoia a divulgação da gestão nas Smart Cities nos cursos de Verão.

5 No âmbito dos cursos de Verão da **Universidade de Alcalá**, a **FCC Aqualia** patrocinou o curso “Novas tendências nos tratamentos biológicos de águas residuais: água e energia”. No curso foram tratados os avanços mais importantes na área das águas residuais, oferecendo-se uma perspectiva prática sobre as aplicações que estão a ser desenvolvidas para a eliminação da contaminação e da geração conjunta de energia eléctrica.

Participação em Fóruns e Seminários

A FCC Aqualia foi também protagonista numa grande quantidade de **fóruns, seminários e programas formativos sectoriais**, tendo por objectivo contribuir para o desenvolvimento

formativo e cultural das localidades onde presta serviços. Referem-se em seguida alguns exemplos:



Imagem do stand da IDA World Congress na China.

1 Pelo segundo ano consecutivo, pessoal da FCC Aqualia efectuou uma palestra técnica destinada a estudantes de ciclos superiores de **Formação Profissional dos estudos de “Projectos de Edificação” e “Desenvolvimento de Projectos Urbanísticos e Operações Topográficas” de Oviedo**, em que os alunos receberam formação sobre os diferentes elementos que intervêm nas instalações, assim como as principais características das principais tubagens e dispositivos hidráulicos das redes.

2 Durante as **Jornadas FI-WARE, realizadas em Santander**, a FCC Aqualia participou com a comunicação “Gestão eficiente da água, no quadro das cidades inteligentes”, em que se expôs a visão da organização sobre este modelo de cidade sustentável transferindo a sua capacidade e experiência para a gestão inteligente da água em Santander, detalhando as iniciativas concretas que a empresa está a levar a cabo na área da gestão inteligente da água.

3 A FCC Aqualia liderou, como principal patrocinador, o **13º Congresso Mundial sobre Tratamento Anaeróbico**, impulsionado pela **Universidade de Santiago de Compostela e apoiado**

pela International Water Association (IWA). A jornada inaugural foi presidida pelo Director de Inovação e Tecnologia da **FCC Aqualia** e durante as jornadas posteriores contou-se com diversas apresentações de investigadores da organização, destacando-se a dedicada ao processo Anammox, em que foram apresentados os resultados obtidos nos projectos-piloto das estações de tratamento de Vigo e Guilla-rei (Pontevedra). A **FCC Aqualia** também contou com um stand corporativo.

4 A **FCC Aqualia** esteve presente nas **XXXII Jornadas Técnicas da Associação Espanhola de Abastecimento de Água e Saneamento (AEAS)**, realizadas em San Sebastián, em que contou com um stand, no Salão Tecnológico da Água e em que o Director da Gestão de Clientes Internacional da **FCC Aqualia** conduziu a sessão denominada “Metodologia 3T da OCDE (tarifas, impostos e transferências), análise das fontes de financiamento da água na Europa”.

5 A **FCC Aqualia** esteve presente em dois dos principais encontros sectoriais que se realizam na área do Médio Oriente: o **Saudi Water and Power Forum (SWPF)** e o **National Water Company Focus Day**. Ambos tiveram lugar na cidade de Jeddah, na Arábia Saudita.

O SWPF representa o principal ponto de encontro e debate dos sectores da água e da energia na Arábia Saudita. Este ano realizou-se a 9ª edição sob o título “Shaping the Future of Sustainable Utility Development”. A **FCC Aqualia**, contou com um ponto de informação e José Enrique Bofill, director do Médio Oriente, participou na 5ª sessão “Efficiency Opportunities”, juntamente com representantes da National Power Company, Siemens Energy e GE Power & Water, entre outros.

Na mesma cidade, realizou-se o **National Water Company Focus Day 2013**. Nesta jornada técnica participam os responsáveis de diferentes áreas da National Water Company, principal autoridade de gestão da água no País. A **FCC Aqualia** expôs a sua experiência como responsável pela concepção e implantação da sectorização de redes de água que actualmente está a ser levada a cabo na capital saudita, Riad, na sessão intitulada “Enhancement water projects in Riad”.

A FCC Aqualia esteve presente nos principais encontros sectoriais do Médio Oriente

6 A presença da **FCC Aqualia** no Congresso Mundial “Smart City Expo 2013”, realizado em Barcelona, foi relevante, dado que protagonizou diferentes eventos durante os dias em que esta cimeira teve lugar. O stand da FCC na Smart City Expo acolheu a apresentação do projecto ELAN (Eliminação Autotrófica de Nitrogénio) por parte de Pilar Icaran, chefe de projectos no departamento de Inovação e Tecnologia da **FCC Aqualia**. Por outro lado, e no quadro da sessão “Colaboração público-privada”, Emilio Fernández, director da **FCC Aqualia** em Santander, aproveitou para comunicar ao auditório as iniciativas concretas que a Empresa está a levar a cabo na área da gestão inteligente da água.

A apresentação do livro editado pela **FCC Aqualia** “L’enginyeria i la gestió de l’aigua a través dels temps” contou com a presença de Félix Parra, Director-Geral da empresa.

Colaboração com a Comunidade Científica

A **FCC Aqualia** também colabora com associações e organizações especializadas do sector da água para promover a divulgação do património cultural e educativo:

1 Instituto Geológico e Mineiro da Espanha e o Clube da Água Subterrânea:

A **FCC Aqualia** patrocinou a publicação e apresentação pública no Convento dos Capuchinhos de Ubrique do livro "A descrição geográfica e geológica da serra de Grazalema na província de Cádiz", em que se compilaram os estudos que o Engenheiro de Minas Juan Gavala y Laborde efectuou em 1918 sobre esta zona. No acto de apresentação, a **FCC Aqualia** recebeu os agradecimentos públicos pelo seu trabalho de preservação das fontes naturais de que abastecem a localidade em que a empresa é responsável pela gestão do ciclo integral da água.

2 Universidade de Cádiz:

A **FCC Aqualia**, através da **aquajerez**, concessionária da gestão do ciclo integral da água na cidade de Jerez, subscreveu um protocolo de colaboração com a Universidade de Cádiz, tendo por objectivo criar um quadro para a docência e investigação interdisciplinar de diversas áreas do conhecimento científico e outras acções sociais. A **aquajerez** autorizou o uso de um terreno na ETAR Guadalete para que o grupo de investigação "RNM-144 Oceanografia e Contaminação do Litoral da UCA" instale uma parcela experimental e desenvolva trabalhos de investigação na área da reutilização de águas residuais tratadas em práticas agrícolas.

3 IMDEA-Água:

A **FCC Aqualia** é membro do patronato e do conselho científico desta fundação, que tem por objectivo canalizar os esforços orientados para a criação de tecnologia e para a dinamização do sector da água e as actividades de outros sectores relacionados com este. Também tenta criar um modelo de instituição sustentável solidária e rentável que agrupe diferentes comunidades de especialistas. (www.água.imdea.org).

4 Fundo de Cooperação para a Água e o Saneamento:

A **FCC Aqualia** é membro do conselho assessor deste organismo pertencente à AECID, contribuindo para a coerência e boa orientação das actuações do Fundo mediante a análise das operações que são efectuadas e a assessoria e proposta de linhas de actuação para o cumprimento dos objectivos internacionalmente acordados e para fazer chegar água potável e saneamento às populações mais necessitadas da América Latina e das Caraíbas.

(www.fondodelagua.aecid.es).



Antonio Gavira, gerente da **aquajerez**, e Eduardo González, reitor da Universidade de Cádiz, no momento da assinatura do convénio de colaboração com a Universidade de Cádiz em matéria de investigação.

A **FCC Aqualia**, empenhada na IDI como motor de desenvolvimento e fonte de progresso

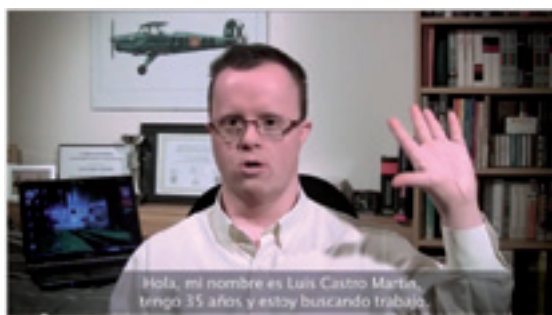
Acção Social

A **FCC Aqualia**, como empresa dedicada à gestão integral de um bem público como a água, tem uma responsabilidade adicional para com a sociedade, e assume entre as suas obrigações a resposta às necessidades sociais e em especial às dos mais desfavorecidos. Para tal, participa em instituições e iniciativas que se ocupam de aspectos de alto interesse social:

Grupo Alvo	Descrição
 DEFICIENTES	<p>Coincidindo com o Dia Internacional das Pessoas Deficientes, a FCC Aqualia, em colaboração com a Fundação ONCE, colocou à disposição dos trabalhadores da Empresa os vídeos da Campanha “Nunca te rendas” tendo por objectivo eliminar preconceitos na inserção deste grupo no mercado laboral.</p>
 GRUPOS EM RISCO DE EXCLUSÃO	<p>A Emabesa, empresa mista formada a 50% pela FCC Aqualia e a 50% pela Câmara Municipal de Benalmádena, efectua desde 2008 a integração social e laboral de deficientes intelectuais. Através do Centro Ocupacional Municipal de Benalmádena, são contratados para efectuarem os trabalhos de manutenção das zonas ajardinadas das suas instalações.</p>
 MULHERES	<p>A FCC Aqualia e a Fundação Real Madrid assinaram um protocolo de colaboração com a Câmara Municipal de Mazarrón, para que a localidade passe a dispor de uma escola sócio-desportiva que dê apoio a crianças em risco de exclusão social. (veja detalhes na secção de promoção do desporto).</p> <p>Tendo em vista lançar uma mensagem de esperança às mulheres vítimas de violência, a FCC Aqualia desenvolveu a iniciativa “A colagem FCC Aqualia. Todos nós estamos por detrás do 016. E você?” convidando todos os empregados a participarem.</p> <p>Através de um microsite, o pessoal da FCC Aqualia pôde criar uma colagem com o número telefónico em Espanha de Atendimento à Vítima (016) formado mediante as fotografias remetidas pelos empregados. (veja detalhes no Capítulo de Recursos Humanos).</p>
 TERCEIRA IDADE	<p>A FCC Aqualia colaborou na iniciativa “As Sextas-feiras na Residência”, organizada conjuntamente pela Fundação Esther Koplowitz e pelo programa de responsabilidade social “Voluntários FCC”, através da qual diferentes personalidades expõem assuntos muito diversos aos residentes. Como exemplo, os residentes de Nuestra Casa de Collado Villalba, em Madrid, assistiram à conferência “Planeta Água” ministrada por Félix Parra, Director-Geral da FCC Aqualia ou “Tarraco Scipionum Opus: Cipião, o compromisso para com Roma” por parte de Juan Luis Castillo, director da Zona II.</p>
 GRUPOS SEM ACESSO À ÁGUA	<p>A FCC Aqualia é membro do conselho assessor do Fundo de Cooperação para a Água e o Saneamento que se centra no acesso à água na América Latina e se destina a acompanhar os países membros da Cooperação Espanhola na América Latina no seu progresso para alcançar a Meta 3 do Objectivo 7 do Milénio: reduzir para metade, até 2015, a quantidade de pessoas sem acesso sustentável à água potável e a serviços básicos de saneamento.</p>



Desafios 2014



No Dia Internacional das Pessoas Deficientes, a **FCC Aqualia**, em colaboração com a Fundação ONCE, colocou à disposição dos trabalhadores da Empresa os vídeos da Campanha "Nunca te rendas", tendo por objectivo eliminar preconceitos na inserção deste grupo no mercado laboral.



DESAFIOS 2014

1

Apoiar novos projectos sociais (ONG's, associações, etc.) em resposta aos grupos de interesse.

2

Potenciar o apoio e a colaboração com as Universidades.

3

Assinar um protocolo de colaboração com a Universidade da Cantábria e a Câ. Munic. de Santander, para o desenvolvimento do programa de I&D para uma estratégia de aplicação à Gestão do Ciclo Integral da água na Cidade de Santander do Plano Director de Inovação "SANTANDER SMART CITY".

Sobre este relatório de RSC

80 Sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa





Sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa

Âmbito

Esta é a oitava ocasião em que a **FCC Aqualia** publica o seu Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, dando conta dos seus compromissos em matéria de Sustentabilidade sob uma perspectiva económica, social e ambiental.

Pela primeira vez, o relatório é elaborado de acordo com os critérios estabelecidos pelo “guia G4 para a elaboração de relatórios de sustentabilidade” no seu nível “exaustivo” da Global Reporting Initiative (GRI), se bem que seja o sétimo ano em que foi verificado por uma terceira entidade, garantindo-se o cumprimento dos requisitos desta norma internacionalmente reconhecida. **Todos os requisitos GRI G4 incluídos no índice GRI foram verificados pela AENOR.**

As informações reportadas no relatório referem-se ao período compreendido entre 1 de Janeiro de 2013 e 31 de

Dezembro do mesmo ano e abrangem todas as actividades da **FCC Aqualia**, dando prioridade às informações materiais, sem se omitirem informações relevantes. Em alguns casos não há dados disponíveis relativos a determinados serviços prestados principalmente fora da Espanha, caso em que tal foi indicado no próprio relatório. De um modo geral, os dados operativos e ambientais não incluem informações sobre a Itália e os Países Árabes.

Caso existam variações quanto ao âmbito das informações prestadas, estas são indicadas no próprio relatório. Por outro lado, não se verificaram alterações na fórmula de cálculo dos dados disponibilizados relativamente a relatórios anteriores.

Materialidade

A materialidade dos conteúdos foi determinada a partir das informações recebidas dos diferentes grupos de interesse, através de um diálogo activo e de ferramentas específicas descritas na secção “Responsabilidade Social Corporativa” do relatório. Os aspectos materiais foram identificados ao longo do relatório como “Relevantes”.

Cada aspecto material relevante foi analisado para se identificar a sua correspondência com conteúdos e indicadores

específicos de GRI G4, seleccionando-se as secções que realmente respondem aos grupos de interesse e à estratégia da **FCC Aqualia**. Adicionalmente respondeu-se voluntariamente a outras secções do G4 que, embora não sejam materiais para a organização, contribuem para o aumento da transparência e da compreensão da actividade da empresa e facilitam o processo de transição entre o guia GRI 3.1 e o GRI G 4.

Aspectos materiais para os Grupos de interesse FCC Aqualia		Correspondência com o GRI G4	
Aspecto Geral	Aspecto Específico	Aspecto aplicável FCC Aqualia	Apartado
Económico	Sustentabilidade e investimentos efectuados	Desempenho Económico	G4 EC1, EC4, EC7
		Consequências económicas indirectas	G4 EC7
Serviço	Qualidade da água	Saúde e segurança dos clientes	G4 PR1, PR2
		Etiquetagem de produtos e serviços	G4 PR5
		Cumprimento regulador	G4 PR9
Organização e Governança	Atendimento ao Cliente	Participação de grupos de interesse	G4-26
	Sanções e multas	Cumprimento regulador	G4 PR9
Responsabilidade Social e Acção Social	Órgãos de Governo	Governo	G4-34 - G4-42
	Apoio à infância e a grupos desfavorecidos	Comunidades Locais	G4 SO1
	Apoio à Universidade e à cultura		
Ambiente	Plano Director RSC	Estratégia e análise	G4-1
	Uso responsável da água	Água	G4 EN8-EN10
Gestão de Recursos Humanos	Eficiência energética	Energia	G4 EN3-EN7
	Formação interna	Formação	G4 LA9-LA10
	Segurança e saúde laboral	Saúde e Segurança no trabalho	G4 LA5-LA8

Os parâmetros do G4 seleccionados podem ser identificados pela cor azul no índice GRI deste relatório.

Anexos GRI

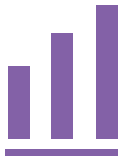
84 Índice GRI

96 Declaração GRI

97 Relatório de verificação

99 Dados da **FCC Aqualia**





Índice GRI

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

G4-1	Declaração do responsável principal pelas decisões da organização sobre a importância da sustentabilidade para a organização e a estratégia desta, tendo em vista abordá-la.
G4-2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades.

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

G4-3	Nome da organização.
G4-4	Marcas, produtos e serviços mais importantes.
G4-5	Local da sede da organização.
G4-6	Indique em quantos países é que a organização opera e nomeie os países em que a organização efectua operações significativas ou que têm uma relevância específica para os assuntos relacionados com a sustentabilidade, que se abordam na memória.
G4-7	Descreva a natureza do regime de propriedade e a sua forma jurídica.
G4-8	Indique de que mercados se serve (com desdobramento geográfico, por sectores e tipos de clientes e destinatários).
G4-9	Determine a dimensão da organização, indicando: número de empregados; número de operações; vendas líquidas; capitalização, desdobra em termos de dívida e património e quantidade de produtos ou serviços oferecidos.
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> • Número de empregados por contrato laboral e sexo. • Número de empregados fixos por tipo de contrato e sexo. • Dimensão do quadro por empregados, trabalhadores externos e sexo. • Dimensão do quadro por região e sexo. • Indique se uma parte substancial do trabalho da organização é desempenhada por trabalhadores por conta própria juridicamente reconhecidos, ou se por pessoas que não são empregados nem trabalhadores externos, tais como os empregados e os trabalhadores subcontratados dos contratantes. • Comunique qualquer alteração significativa do número de trabalhadores.
G4-11	Porcentagem de empregados abrangidos por contratos colectivos.
G4-12	Descreva a cadeia de fornecimento da organização.
G4-13	Comunique qualquer alteração significativa que tenha tido lugar durante o período que é objecto de análise relativamente à dimensão, estrutura, propriedade de accionistas ou cadeia de fornecimento da organização.
G4-14	Indique como é que a organização aborda, se for pertinente, o princípio da precaução.
G4-15	Elabore uma lista das cartas, princípios ou outras iniciativas externas de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou adoptou.
G4-16	Elabore uma lista das associações e das organizações de promoção nacional ou internacional à que a organização pertence e em que detém algum cargo, participa em projectos ou comités, efectua uma contribuição de fundos notável ou considera que ser membro é uma decisão estratégica.

ASPECTOS MATERIAIS E COBERTURA

G4-17	<ul style="list-style-type: none"> • Elabore uma lista das entidades que figuram nos estados financeiros consolidados da organização e outros documentos equivalentes. • Assinale se alguma das entidades que figuram nos estados financeiros consolidados da organização e outros documentos equivalentes não figura na memória.
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> • Descreva o processo que foi seguido para a determinação do Conteúdo da memória e o âmbito de cada Aspecto. • Explique como é que a organização aplicou os Princípios de elaboração de memórias para determinar o conteúdo da memória.
G4-19	Elabore uma lista dos aspectos materiais que foram identificados durante o processo de definição do conteúdo da memória.
G4-20	Indique o âmbito de cada aspecto material na organização.
G4-21	Indique o limite de cada Aspecto material fora da organização.
G4-22	Descreva as consequências das reexpressões das informações de memórias anteriores e as suas causas.
G4-23	Assinale qualquer alteração significativa no âmbito e no âmbito de cada aspecto em relação a memórias anteriores.

PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE

G4-24	Elabore uma lista dos grupos de interesse vinculados à organização.
G4-25	Indique em que é que se baseia a escolha dos grupos de interesse com os quais se trabalha.
G4-26	Descreva o enfoque da organização sobre a Participação dos grupos de interesse; ou assinale se a participação de um grupo foi especificamente efectuada no processo de elaboração da memória.
G4-27	Assinale quais as questões e problemas fundamentais que surgiram devido à participação dos grupos de interesse e descreva a avaliação efectuada pela organização, entre outros aspectos, mediante a sua memória. Especifique quais os grupos de interesse que apresentaram cada um dos assuntos e problemas fundamentais.

PERFIL DA MEMÓRIA

G4-28	Período objecto da memória.
G4-29	Data da última memória.
G4-30	Ciclo de apresentação de memórias.
G4-31	Faculte um ponto de contacto para solucionar as dúvidas que possam surgir sobre o conteúdo da memória.
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> • Indique qual a opção «de conformidade» com o Guia que a organização escolheu. • Faculte o Índice de GRI da opção escolhida e a referência ao Relatório de Verificação externa.
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> • Descreva a política e as práticas da organização em vigor relativamente à verificação externa da memória. • Indique o âmbito e o fundamento da verificação externa, caso não tenham sido mencionados no relatório de verificação anexo à memória de sustentabilidade. • Descreva a relação entre a organização e os fornecedores da verificação. • Assinale se o órgão superior de governo ou a alta direcção participaram no pedido de verificação externa para a memória de sustentabilidade da organização.

GOVERNO

G4-34	Descreva a estrutura de governo da organização, sem esquecer os comités do órgão superior de governo. Indique os comités que são responsáveis pela tomada de decisões sobre questões económicas, ambientais e sociais.
G4-35	Descreva o processo mediante o qual o órgão superior de governo delega a sua autoridade na alta direcção e em determinados empregados no caso de questões de índole económica, ambiental e social.
G4-36	Indique se existem na organização cargos executivos ou com responsabilidade em questões económicas, ambientais e sociais, e se os seus titulares prestam contas directamente perante o órgão superior de governo.
G4-37	Descreva os processos de consulta entre os grupos de interesse e o órgão superior de governo relativamente a questões económicas, ambientais e sociais. Caso tal consulta seja delegada, assinala a quem e descreva os processos de intercâmbio de informações com o órgão superior de governo.
G4-38	Descreva a composição do órgão superior de governo e dos seus comités: executivos e não executivos; independência; antiguidade no exercício; número de outros postos e actividades significativas; sexo; membros de grupos sociais com representação insuficiente; competências relacionadas com os efeitos económicos, ambientais e sociais e representação de grupos de interesse.
G4-39	Indique se a pessoa que preside ao órgão superior de governo também ocupa um cargo executivo. Se tal acontecer, descreva as suas funções executivas e as razões desta disposição.
G4-40	Descreva os processos de nomeação e selecção do órgão superior de governo e dos seus comités, assim como os critérios em que a nomeação e a selecção dos membros do primeiro se baseiam, entre outros: se se tem em conta a diversidade, a independência, os conhecimentos especializados e a experiência a nível económico, ambiental e social e se os grupos de interesse estão envolvidos e de que modo.
G4-41	Descreva os processos mediante os quais o órgão superior de governo evita e gere eventuais conflitos de interesses. Indique se os conflitos de interesses são comunicados às partes interessadas. Indique, no mínimo, a afiliação das diferentes juntas; posse de acções de fornecedores e outros grupos de interesse; existência de um accionista de controlo e informações a revelar sobre partes correlacionadas.
G4-42	Descreva as funções do órgão superior de governo e da alta direcção no desenvolvimento, aprovação e actualização do propósito, valores ou declarações de missão, estratégias, políticas e objectivos relativos aos impactes económico, ambiental e social da organização.
G4-43	Assinale que medidas é que foram tomadas para o desenvolvimento e melhoria do conhecimento colectivo do órgão superior de governo relativamente aos assuntos económicos, ambientais e sociais.
G4-44	<ul style="list-style-type: none"> • Descreva os processos de avaliação de desempenho do órgão superior de governo relativamente ao governo dos assuntos económicos, ambientais e sociais. Indique se a avaliação é independente e com que frequência é que é efectuada. Indique se se trata de uma auto-avaliação. • Descreva as medidas adoptadas em consequência da avaliação de desempenho do órgão superior de governo relativamente à direcção dos assuntos económicos, ambientais e sociais; entre outros aspectos, indique no mínimo se houve alterações nos membros ou nas práticas organizativas.

PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
5, 6 III Plano Director de RC www.fcc.es/responsabilidad-corporativa 5, 6 Relatório de Governo Corporativo 2013, 63-65.		Sim, 83 Sim, 83
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
A sociedade designa-se FCC Aqualia desde princípios de 2014. Por razões de coerência com a situação actual, apesar de se estarem a reportar dados de 2013, ao longo da memória indica-se a sociedade com o nome actual: FCC Aqualia . De igual modo, a aqualia Infraestructuras passou a ter a denominação de aqualia INTECH, nome com o qual é indicada no relatório actual, em que se reportam dados de 2013.		Sim, 83
10-13 Av. del Camino de Santiago, 40, 28050 Madrid, Espanha.		Sim, 83 Sim, 83
14-15		Sim, 83
A FCC Aqualia S.A. pertence a 100% ao Grupo FCC.		Sim, 83
10-15		Sim, 83
10 Contas anuais consolidadas 2013 Grupo FCC www.fcc.es/accionistas-e-inversores		Sim, 83
47		Sim, 83
Não há diferenças significativas no tipo de contratação por sexos. Os trabalhadores externos e por conta própria não representam uma parte significativa da empresa, pelo que não se estabelece um controlo que permita o seu desdobramento por sexo.		
Todos os empregados estão sujeitos a contrato colectivo.		Sim, 83
35		Sim, 83
Em 2013 alterou-se a distribuição administrativa da organização, conforme registado na pág. 11. Incorporou-se a figura do Presidente não executivo e procedeu-se à nomeação de um novo Director-Geral.		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 63-65.		Sim, 83
Relatório anual FCC 472-474 www.fcc.es III Plano Director de RC e Código ético www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
17,39,73		Sim, 83
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Todas as entidades que figuram nos estados financeiros consolidados figuram na memória.		Sim, 83
80-81		Sim, 83
21,81		Sim, 83
Os aspectos materiais identificados foram considerados relativamente a toda a FCC Aqualia .		Sim, 83
Os aspectos identificados como materiais foram considerados por todos os grupos de interesse externos e relativamente a toda a FCC Aqualia .		Sim, 83
Não foram efectuadas reexpressões de informação.		Sim, 83
Não foram efectuadas alterações significativas.		Sim, 83
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
19		Sim, 83
18-22		Sim, 83
18-22		Sim, 83
21, 81		Sim, 83
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Pág. 80, 2013		Sim, 83
Pág. 80, 2012		Sim, 83
Pág.80, Anual		Sim, 83
FCC Aqualia Av. del Camino de Santiago, 40, 28050 Madrid, Espanha. www.aqualia.es Este relatório foi verificado pela AENOR com nível Exaustivo.		Sim, 83 Sim, 83
<ul style="list-style-type: none"> Este relatório foi verificado pela AENOR com nível Exaustivo. A FCC Aqualia, declara a sua independência em relação à AENOR. Este relatório também é enviado ao Plenário do Conselho Estatal de Responsabilidade Social das Empresas (CERSE). O Comité de RSC da FCC Aqualia aprova as decisões relativas à memória, incluindo a verificação. 		Sim, 83
Pág 80		
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Relatório de Governo Corporativo 2013, 18-23 www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 18-23, 36 www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 18-23, 36 www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Accionistas: Assembleia Geral de Accionistas Empregados: canal de comunicação com R.H. e Blogue do Conselheiro Delegado		Sim, 83
Pág.18- 22		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 18-23,33-34, 36, 48-51. www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 18-23, 36 www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 33-34. www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 33-34, 103-104. www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 34, 52-57/III Plano Director de RC www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Pág.18- 22		
Relatório de Governo Corporativo 2013,34, 52-57 www.fcc.es/responsabilidad-corporativa Pág.18- 22		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 34, 52-57 www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83

GOVERNO

G4-45	<ul style="list-style-type: none"> • Descreva a função do órgão superior de governo na identificação e gestão dos impactes, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social. Assinale também qual o papel do órgão superior de governo na aplicação dos processos de diligência devida. • Indique se são efectuadas consultas aos grupos de interesse para serem utilizadas no trabalho do órgão superior de governo na identificação e gestão dos impactes, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.
G4-46	Descreva a função do órgão superior de governo na análise da eficácia dos processos de gestão do risco da organização no que se refere aos assuntos económicos, ambientais e sociais.
G4-47	Indique com que frequência é que o órgão superior de governo analisa os impactes, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.
G4-48	Indique qual o comité ou o cargo de maior importância que revê e aprova a memória de sustentabilidade da organização e se certifica de que todos os Aspectos materiais ficam reflectidos.
G4-49	Descreva o processo de transmissão das preocupações importantes ao órgão superior de governo.
G4-50	Assinale a natureza e o número de preocupações importantes que foram transmitidas ao órgão superior de governo; descreva igualmente os mecanismos que foram utilizados na sua abordagem e avaliação.
G4-51	<ul style="list-style-type: none"> • Descreva as políticas retributivas para o órgão superior de governo e a alta direcção, de acordo com os seguintes tipos de retribuição: retribuição fixa e retribuição variável; retribuição em acções; prémios; acções de dividendos diferidos ou acções transferidas; prémios ou incentivos à contratação; indemnizações por despedimento; reembolsos; pensões de reforma, tendo em conta a diferença entre os regimes de prestações e os tipos de retribuição do órgão superior de governo, da alta direcção e de todos os restantes empregados. • Liste os critérios relativos ao desempenho que afectam a política retributiva com os objectivos económicos, ambientais e sociais do órgão superior de governo e da alta direcção.
G4-52	Descreva os processos de determinação da remuneração. Indique se se recorre a consultores para a determinação da remuneração e se estes são independentes da direcção. Assinale qualquer outro tipo de relação que tais consultores possam ter com a organização em matéria de retribuição.
G4-53	Explique como é que se solicita e se tem em conta a opinião dos grupos de interesse no que respeita à retribuição, incluindo, se for pertinente, os resultados das votações sobre políticas e propostas relacionadas com esta questão.
G4-54	Calcule a relação entre a retribuição total anual da pessoa mais bem paga da organização em cada país onde sejam efectuadas operações significativas com a retribuição total anual média de todo o pessoal (sem contar a pessoa mais bem paga) do respectivo país.
G4-55	Calcule a relação entre o aumento percentual da retribuição total anual da pessoa mais bem paga da organização em cada país onde sejam efectuadas operações significativas com o aumento percentual da retribuição total anual média de todo o pessoal (sem contar a pessoa mais paga) do respectivo país.

ÉTICA E INTEGRIDADE

G4-56	Descreva os valores, os princípios, os padrões e as normas da organização, tais como códigos de conduta ou códigos éticos.
G4-57	Descreva os mecanismos internos e externos de assessoria em prol de uma conduta ética e licita, e para os assuntos relacionados com a integridade da organização, tais como linhas telefónicas de ajuda ou assessoria.
G4-58	Descreva os mecanismos internos e externos de denúncia de condutas pouco éticas ou ilícitas e de assuntos relativos à integridade da organização, tais como a notificação escalonada aos quadros directivos, os mecanismos de denúncia de irregularidades ou as linhas telefónicas de ajuda.

INFORMAÇÕES SOBRE A ENFOQUE DE GESTÃO

G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> • Indique porque é que o Aspecto é material. Assinale quais os impactes que fazem com que este Aspecto seja material. • Descreva como é que a organização gere o Aspecto material ou os seus efeitos. • Faculte a avaliação do enfoque de gestão, entre outros os mecanismos de avaliação da eficácia, os resultados da avaliação e qualquer modificação correlacionada da focagem de gestão.
--------	---

INDICADORES

ENFOQUE DE GESTÃO: DESEMPENHO ECONÓMICO	
G4-EC1	<ul style="list-style-type: none"> • Indique o valor económico directo gerado e distribuído em conformidade com o princípio do vencimento, tendo em conta, entre outros aspectos, os elementos básicos para as operações internacionais da organização indicados em seguida. (Se os dados forem apresentados em conformidade com o princípio de caixa, justifique-o e descreva os componentes básicos seguintes: valor económico directo gerado (rendimentos); valor económico distribuído (despesas operacionais); ordenados e prestações dos empregados; pagamentos aos fornecedores de capital; pagamentos a governos (por país, veja as indicações abaixo); e investimentos em comunidades e valor económico retido (em conformidade com a fórmula «Valor económico directo gerado» menos «Valor económico distribuído»). • Para uma melhor avaliação dos impactes económicos locais, desdobre o valor económico directo gerado e distribuído por país, região ou mercado, quando for significativo. Explique os critérios utilizados na determinação do seu significado.
G4-EC2	<p>Assinale os riscos e oportunidades que, devido à mudança climática, podem provocar alterações significativas nas operações, receitas ou despesas. Entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma descrição do risco ou da oportunidade e a sua classificação como físico, regulador ou de outro tipo; • uma descrição do efeito relacionado com o risco ou a oportunidade; • consequências económicas do risco ou da oportunidade antes da adopção de qualquer medida; • os métodos aplicados para a gestão do risco ou da oportunidade; e • o custo das medidas adoptadas para a gestão do risco ou da oportunidade.
G4-EC3	<ul style="list-style-type: none"> • Se as obrigações estiverem cobertas pelos recursos ordinários da organização, indique o valor previsto das mesmas. • Se existir um fundo independente para se dar resposta às obrigações do plano de prestações, indique-o: <ul style="list-style-type: none"> - qual a percentagem das obrigações que se calcula que cobrem os activos que foram reservados para tal efeito; - em que é que tal cálculo se baseia; e quando é que o cálculo foi efectuado. • Se o fundo externalizado não oferecer uma âmbito total das obrigações, descreva a estratégia, se houver, que a empresa adoptou para avançar para a âmbito total e o prazo, se for conhecido, em que a empresa espera alcançá-la. • Indique qual a percentagem do salário proporcionada pelo trabalhador e pela empresa. • Indique o nível de participação nos planos de reforma (por exemplo, participação em planos obrigatórios ou voluntários, programas regionais ou nacionais, ou os que têm impacte financeiro).
G4-EC4	<p>Indique o valor monetário total da ajuda económica que a organização recebeu de instituições do governo durante o período que é objecto da memória, com informações relativas a, no mínimo: desagravamentos e créditos fiscais; subvenções; ajudas ao investimento, bolsas de estudos de investigação e desenvolvimento e outros tipos de subvenções pertinentes; prémios com dotação económica; isenção de regalias; ajuda financeira das agências de crédito à exportação; incentivos financeiros e outros benefícios financeiros recebidos ou a receber de qualquer instituição governamental em relação com qualquer operação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desdobre as informações anteriores por países. • Indique se os governos fazem parte da estrutura de accionistas da organização e em que grau.

ENFOQUE DE GESTÃO: PRESENÇA NO MERCADO	
G4-EC5	<ul style="list-style-type: none"> • Quando a remuneração de uma percentagem significativa do pessoal se basear na normativa relativa ao salário mínimo, indique a relação entre o salário inicial desdoblado por sexo e o salário mínimo local nos lugares onde se desenvolvam operações significativas. • Indique se em algum lugar com operações significativas existe algum salário mínimo local ou se este é variável, desdoblado por sexo. Se puderem ser usados como referência diferentes salários mínimos, indique qual o que está a ser utilizado. • Faculte a definição utilizada para se estabelecerem os «lugares com operações significativas».
G4-EC6	Indique qual a percentagem dos altos directores nos lugares onde se desenvolvem operações significativas que provém da comunidade local.

ENFOQUE DE GESTÃO: CONSEQUÊNCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	
G4-EC7	<ul style="list-style-type: none"> • Indique em que medida é que se desenvolveram os investimentos significativos em infra-estruturas e os tipos de serviços da organização. • Assinale quais os impactes provocados, ou que se prevê que virão a ser provocados, nas comunidades e nas economias locais. Quando for pertinente, descreva as consequências positivas e negativas. • Indique se tais investimentos ou tais serviços são compromissos comerciais, pro bono ou em espécie.
G4-EC8	<ul style="list-style-type: none"> • Apresente exemplos de impactes económicos significativos da organização, tanto positivos como negativos. • Descreva a importância de tais impactes face às referências externas e às prioridades dos grupos de interesse, tais como as normas, protocolos e programas políticos nacionais e internacionais.

ENFOQUE DE GESTÃO: PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO	
G4-EC9	Indique qual a percentagem do orçamento para aquisições, nos lugares com operações significativas, que é destinada a fornecedores locais (por exemplo, percentagem de produtos e serviços que se adquiriram a nível local).

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTÃO: MATERIAIS	
G4-EN1	Indique o peso ou o volume total dos materiais utilizados para a produção e o embalamento dos principais produtos e serviços da organização durante o período que é objecto da memória.
G4-EN2	Indique qual a percentagem de materiais reciclados que foi utilizada para o fabrico dos principais produtos e serviços da organização.
ENFOQUE DE GESTÃO: ENERGIA	
G4-EN3	<ul style="list-style-type: none"> • Indique o consumo total de combustível de fontes não renováveis, em joules ou múltiplos de joule, e especifique o tipo de combustível. • Indique o consumo total de combustível de fontes renováveis, em joules ou múltiplos de joule, e especifique o tipo de combustível. • Faculte os dados seguintes, em joules, watts-hora ou os seus múltiplos: consumo de electricidade; em aquecimento; em refrigeração e de vapor. • Faculte os dados seguintes, em joules, watts-hora ou os seus múltiplos: vendas de electricidade; de aquecimento; de refrigeração e de vapor.
G4-EN4	Indique qual foi o consumo energético fora da organização, em joules ou múltiplos de joule.

PÁGINA/RESPOSTA		OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Relatório de Governo Corporativo 2013, 52-57 Pág. 18-22	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 63-65	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 52-57, 63-65 Presidente da FCC Aqualia	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 52-57	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa	Pág. 18	Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 52-57	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa	Pág. 21	Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 29-30	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 29-30	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relatório anual remunerações dos conselheiros Grupo FCC 2-8 Relatório de Governo Corporativo 2013, 29-30 Pág. 18, 20-22	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Relação entre o Salário Médio da alta direcção do Grupo FCC e a despesa média com o pessoal da FCC Aqualia: 13,7			Sim, 83
Em 2013 não houve aumentos salariais			Sim, 83
PÁGINA/RESPOSTA		OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Relatório anual FCC 472-474	III Plano Director de RC e Código ético www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Canal Ético e Código ético FCC	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Canal Ético e Código ético FCC	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
PÁGINA/RESPOSTA		OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
18-22			Sim, 83
PÁGINA		OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
5-7, 10			Sim, 83
Contas anuais consolidadas 2013 Grupo FCC Pág. 10	www.fcc.es/accionistas-e-inversores		Sim, 83
Contas anuais consolidadas 2013 Grupo FCC Pág. 59	www.fcc.es/accionistas-e-inversores		Sim, 83
Não há planos de pensões			Sim, 83
Contas anuais consolidadas 2013 Grupo FCC Pág. 10	www.fcc.es/accionistas-e-inversores		Sim, 83
10, 14			Sim, 83
O salário inicial é definido por acordo para cada empresa do grupo sem diferenças de género e é superior ao salário mínimo obrigatório			Sim, 83
100% dos altos directores são espanhóis. Relatório de Governo Corporativo 2013, 18-23. 5-7, 68	www.fcc.es/responsabilidad-corporativa		Sim, 83
Contas anuais consolidadas 2013 Grupo FCC Pág. 10, 68	www.fcc.es/accionistas-e-inversores		Sim, 83
10, 21, 26-29			Sim, 83
42			Sim, 83
A FCC Aqualia não dispõe de uma política de contratação local, se bem que, sempre que é possível, 100% da contratação são de fornecedores nacionais			Sim, 83
PÁGINA		OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
58			Sim, 83
58, 59			Sim, 83
Dada a natureza do negócio da FCC Aqualia, a água captada ou comprada é considerada como proveniente de uma fonte renovável. Outros consumos não são comparativamente significativos. Pág. 59			Sim, 83
58			Sim, 83
59			Sim, 83
58, 59			Sim, 83

G4-EN5	<ul style="list-style-type: none"> Indique a intensidade energética. Explique qual a medida (o denominador da fracção) que a organização utilizou para calcular a relação. Assinale os tipos de energia que foram incluídos na relação de intensidade: combustível, electricidade, aquecimento, refrigeração, vapor ou todas as anteriores. Explique se na relação foram tidos em conta o consumo energético interno, o externo ou ambos.
G4-EN6	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais as reduções do consumo energético que são resultado directo de iniciativas a favor da conservação e da eficiência (em joules ou múltiplos de joule).
G4-EN7	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais os tipos de energia incluídos nas reduções: combustíveis, electricidade, aquecimento, refrigeração ou vapor. Indique quais as reduções dos requisitos energéticos dos produtos e serviços vendidos que se conseguiram no período que é objecto da memória (em joules ou múltiplos de joule).
ENFOQUE DE GESTÃO: ÁGUA	
G4-EN8	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de captação de água das fontes seguintes: águas superficiais, entre outras a água proveniente de zonas húmidas, rios, lagos e oceanos; subterrâneas; pluviais captadas directamente e armazenadas pela organização; residuais de outra organização; e fornecimento de água municipal ou de outras empresas de águas.
G4-EN9	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fontes de água que foram afectadas pela captação e desdobre-as por tipo: tamanho da fonte; se a fonte de água está classificada ou não como área protegida (nacional ou internacional); valor em termos de biodiversidade (diversidade de espécies e endemismo, número de espécies protegidas); e valor ou importância da fonte de água para as comunidades locais e os povos indígenas.
G4-EN10	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de água que a organização reciclou ou reutilizou e o volume total de água reciclada e reutilizada pela organização, em termos de percentagem da água total captada, de acordo com o Indicador G4-EN8.
ENFOQUE DE GESTÃO: BIODIVERSIDADE	
G4-EN11	<p>Faculte os dados seguintes relativos às instalações operativas próprias, arrendadas, geridas, que sejam adjacentes, contenham ou estejam localizadas em áreas protegidas e áreas não protegidas de grande valor para a biodiversidade: localização geográfica; subsolo ou solos subterrâneos possuídos, arrendados ou geridos pela organização; localização relativamente à área protegida (no seu interior, adjacente ou incluindo secções da área protegida ou área não protegida de grande valor para a biodiversidade; tipo de operação (escritórios, manufaturação ou produção, extractiva); superfície do centro operativo em km² e valor para a biodiversidade em função do seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atributo da área protegida ou da área de grande valor para a biodiversidade fora da área protegida (ecossistema terrestre, de água doce ou marinha); e - listas de protecção da área (por exemplo, as categorias de gestão de áreas protegidas da UICN67, a Convenção de Ramsar78, as leis nacionais).
G4-EN12	<p>Descreva o número de impactos directos e indirectos na biodiversidade, fazendo referência a pelo menos um dos aspectos seguintes: construção ou utilização de fábricas, minas e infra-estruturas de transporte; contaminação (introdução de substâncias que não se apresentam de forma natural no habitat, a partir de fontes pontuais e difusas); introdução de espécies invasoras, pragas e organismos patogénicos; redução do número de espécies; conversão de habitats; alterações nos processos ecológicos fora da sua gama natural de variação (por exemplo, salinidade ou alterações nos níveis freáticos).</p> <p>Indique os impactos significativos directos e indirectos, positivos e negativos, fazendo referência aos aspectos seguintes: espécies afectadas; superfície das áreas afectadas; duração dos impactos; e carácter reversível ou irreversível dos impactos.</p>
G4-EN13	<ul style="list-style-type: none"> Indique o tamanho e a localização de todas as áreas de habitats protegidos ou restaurados e assinale se o êxito das acções de restauração foi ou está a ser verificado por profissionais externos independentes. Assinale se existem colaborações com terceiros para a protecção ou restauração de áreas de habitat diferentes daquelas em que a organização supervisionou ou executou medidas de restauração ou protecção. Descreva o estado da área no fim do período que é objecto da memória.
G4-EN14	<ul style="list-style-type: none"> Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique o número de espécies incluídas na Lista Vermelha da UICN e em listagens nacionais de conservação cujos habitats se encontram em áreas afectadas pelas operações, de acordo com o nível de perigo de extinção da espécie: em perigo crítico; em perigo; vulnerável; quase ameaçada ou preocupação menor.
ENFOQUE DE GESTÃO: EMISSÕES	
G4-EN15	<ul style="list-style-type: none"> Indique as emissões directas brutas de GEE (Âmbito 1) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não considerando o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações. Indique quais os gases incluídos no cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou todos eles).
G4-EN16	<ul style="list-style-type: none"> Indique as emissões de CO2 biogénico em toneladas métricas de CO2 equivalente, independentemente das emissões directas brutas de GEE (Âmbito 1).
G4-EN17	<ul style="list-style-type: none"> Indique as emissões indirectas brutas de GEE (Âmbito 2) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não considerando o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações. Indique as outras emissões indirectas brutas de GEE (Âmbito 3) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não contando as emissões indirectas derivadas da geração de electricidade, aquecimento, refrigeração e vapor que a organização adquire e consome (estas emissões indirectas figuram no Indicador G4-EN16). Não se deve ter em conta o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações. Se possível, indique quais os gases incluídos no cálculo. Indique as emissões de CO2 biogénico em toneladas métricas de CO2 equivalente, independentemente das outras emissões indirectas brutas de GEE (Âmbito 3). Indique quais as outras categorias de emissões indirectas (Âmbito 3) e actividades incluídas no cálculo.
G4-EN18	<ul style="list-style-type: none"> Indique a intensidade das emissões de GEE. Explique qual a medida (o denominador da fracção) que a organização utilizou para calcular a relação. Indique quais os tipos de emissões de GEE incluídos no cálculo da intensidade: directas (Âmbito 1), indirectas por geração de energia (Âmbito 2) ou outras emissões indirectas (Âmbito 3). Indique quais os gases, se estiverem incluídos no cálculo. Assinale quais as reduções das emissões de GEE que são resultado directo de iniciativas para tal efeito (em toneladas métricas de CO2 equivalente).
G4-EN19	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais os gases incluídos no cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou todos eles). Indique qual o ano de base ou ponto de referência utilizado e porquê. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique se as reduções ocorreram nas emissões directas de GEE (Âmbito 1), nas emissões indirectas por geração de energia (Âmbito 2) ou noutras emissões indirectas (Âmbito 3).
G4-EN20	<ul style="list-style-type: none"> Reflicta a produção, as importações e exportações de substâncias que esgotam o ozono (SAO) em toneladas métricas de CFC-11 equivalente. Indique quais as substâncias incluídas no cálculo. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique qual a fonte utilizada para o cálculo dos factores de emissão.
G4-EN21	<ul style="list-style-type: none"> Indique a quantidade de emissões atmosféricas significativas, em quilogramas ou múltiplos de quilograma, de: NOx; SOx; contaminantes orgânicos persistentes (COP); compostos orgânicos voláteis (COV); contaminantes atmosféricos perigosos (CAP); particulares (MP) e outras categorias de emissões atmosféricas estandardizadas identificadas na normativa pertinente. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique qual a fonte utilizada no cálculo dos factores de emissão.
ENFOQUE DE GESTÃO: EFLUENTES E RESÍDUOS	
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de descargas de águas, previstas e imprevistas, desdobrado por: destino; qualidade da água, incluindo o método de tratamento e se foi reutilizada por outra organização. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo.
G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> Indique o peso total dos resíduos perigosos e não perigosos, de acordo com os seguintes métodos de eliminação: reutilização; reciclagem; compostagem; recuperação, incluindo a recuperação energética; incineração (combustão maciça); injeção em poços profundos; aterro; armazenamento in situ; e outros (que deve especificar a organização informadora). Explique como é que o método de eliminação de resíduos foi determinado: <ul style="list-style-type: none"> - a organização informadora encarregou-se directamente, ou confirmou-o de forma directa; - o contratante encarregado da remoção de resíduos facultou as informações; - procedimentos predefinidos do contratante encarregado da remoção de resíduos.
G4-EN24	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e volume totais dos derrames significativos registados. Relativamente a cada um dos derrames que tenham sido incluídos nos estados financeiros da organização, proporcione os dados seguintes: localização do derrame; volume do derrame; material do derrame, de acordo com as categorias seguintes: derrames de petróleo (superfícies de solo ou água); derrames de combustível (superfícies de solo ou água); derrames de resíduos (superfícies de solo ou água); derrames de substâncias químicas (principalmente superfícies de solo ou água) e outros (que a organização informadora deve especificar). Descreva as consequências dos derrames significativos.
G4-EN25	<ul style="list-style-type: none"> Faculte o peso total de: resíduos perigosos transportados; resíduos perigosos importados; resíduos perigosos exportados e resíduos perigosos tratados. Indique a percentagem de resíduos perigosos que foram transportados internacionalmente.
G4-EN26	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais as massas de água e habitats correlacionados que foram significativamente afectados por descargas de água, de acordo com os critérios descritos na secção de Compilação (em seguida) e faculte dados sobre: <ul style="list-style-type: none"> • tamanho da massa de água e do habitat correlacionado; se a massa de água e o habitat correlacionado estão classificados como área protegida (nacional ou internacional) e valor em termos de biodiversidade (por exemplo, número de espécies protegidas).
ENFOQUE DE GESTÃO: PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-EN27	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de forma quantitativa do grau de atenuação do impacte ambiental dos produtos e serviços durante o período que é objecto da memória. Caso sejam facultados valores orientados para o uso, indique os pressupostos subjacentes relativamente aos padrões de consumo ou aos factores de normalização.
G4-EN28	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem dos produtos e dos seus materiais de embalagem que é regenerada em cada categoria de produto. Explique como é que os dados deste indicador foram obtidos.
ENFOQUE DE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-EN29	<ul style="list-style-type: none"> Indique as multas significativas e as sanções não monetárias, desdobradas de acordo com: valor monetário total das sanções significativas; número de sanções não monetárias e procedimentos apresentados a instituições de arbitragem. Se a organização informadora não tiver identificado nenhum incumprimento da legislação ou da normativa, basta uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: TRANSPORTE	
G4-EN30	<ul style="list-style-type: none"> Descreva os impactos ambientais significativos do transporte de produtos e de outros bens e materiais usados para as actividades da organização, assim como do transporte de pessoal. Se não forem proporcionados dados quantitativos, explique os motivos. Explique como é que estão a ser atenuados os impactos ambientais do transporte de produtos, membros do pessoal da organização e outros bens e materiais. Descreva os critérios e métodos utilizados na determinação dos impactos ambientais que são significativos.
ENFOQUE DE GESTÃO: GERAL	
G4-EN31	<p>Relatório sobre as despesas de protecção ambiental, desdobradas por: custos de tratamento de resíduos, tratamento de emissões e restauração e custos de prevenção e gestão ambiental.</p>

A intensidade energética é dada pela divisão dos consumos internos pelo número de trabalhadores (7.125)		Sim, 83
• Consumo Indirecto: FCC Aqualia 218,5/SmVak: 17,74		
• Consumo Directo Renovável: FCC Aqualia : 31,24/SmVak: 14,29		
• Consumo Directo Gás Natural: SmVak: 3,64		
• Consumo Directo Combustíveis: FCC Aqualia : 16,37/SmVak: 3,41/aqualia INTECH: 31,29		
62		Sim, 83
62		Sim, 83
58, 63		Sim, 83
59		Sim, 83
59		Sim, 83
• Dada a natureza do negócio da FCC Aqualia , a água captada ou comprada é considerada como proveniente de uma fonte renovável. Pág 59.		Sim, 83
59		Sim, 83
NÃO MATERIAL		Sim, 83
58, 60		Sim, 83
A FCC Aqualia não desenvolve actividades de restauração de habitats		Sim, 83
NÃO MATERIAL		Sim, 83
58		Sim, 83
58-59		Sim, 83
58-59		Sim, 83
As emissões devidas ao transporte de empregados não são consideradas como significativas.		Sim, 83
A intensidade das emissões é dada pela divisão das emissões pelo número de trabalhadores (7.125)		Sim, 83
• Emissões Indirectas: FCC Aqualia : 17,86/SmVak: 2,73		
• Emissões Directas: FCC Aqualia : 1,07/SmVak: 0,58/aqualia INTECH: 2,2		
59, 60		Sim, 83
60-61		Sim, 83
59, 60		Sim, 83
58		Sim, 83
Não foram efectuadas descargas de água que não tenham a ver com a actividade da FCC Aqualia .		Sim, 83
58-59		Sim, 83
Não ocorreram derrames.		Sim, 83
A FCC Aqualia não importa, exporta ou trata resíduos perigosos registados no Acordo de Basileia.		Sim, 83
Não houve massas de água nem habitats afectados por descargas.		Sim, 83
58		Sim, 83
59-63		Sim, 83
O produto comercializado pela FCC Aqualia , a água, não tem embalagem.		Sim, 83
58		Sim, 83
Em 2013 não foram aplicadas multas ou sanções de carácter ambiental.		Sim, 83
58		Sim, 83
A actividade da FCC Aqualia não provoca impactes ambientais significativos derivados do transporte.		Sim, 83
58		Sim, 83
Total despesas e investimentos ambientais: 21, 2 milh. Eur. Contas anuais consolidadas 2013 Grupo FCC www.fcc.es		Sim, 83

ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DOS FORNECEDORES	
G4-EN32 G4-EN33	<p>Percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios ambientais.</p> <ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto ambiental foi avaliado. Indique o número de fornecedores relativamente aos quais se determinou que provocam impactos ambientais negativos significativos reais. Indique quais os impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO AMBIENTAL	
G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objecto da memória. Indique a quantidade dessas reclamações: abordadas no período que é objecto da memória e a quantidade das que foram resolvidas no período que é objecto da memória. Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais apresentadas antes do período que é objecto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-LA INDICADORES DE PRÁTICAS LABORAIS	
ENFOQUE DE GESTÃO: EMPREGO	
G4-LA1	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e o índice de novas contratações laborais no período que é objecto da memória, desdobrados por idade, sexo e região. Indique o número e a taxa de rotação de empregados no período que é objecto da memória, desdobrados por idade, sexo e região.
G4-LA2	<ul style="list-style-type: none"> Detalhe quais das seguintes prestações sociais são oferecidas a todos os empregados a tempo inteiro mas não aos empregados a tempo parcial ou temporários, desdobradas por localizações significativas de actividade. No mínimo, que sejam incluídas as prestações seguintes: seguro de vida; seguro médico; âmbito por incapacidade ou invalidez; baixa por maternidade ou paternidade; fundo de pensões; acções e outras.
G4-LA3	<ul style="list-style-type: none"> Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas». Indique o número de empregados, desdobrados por sexo, que tiveram direito a uma baixa por maternidade ou paternidade. Indique o número de empregados, desdobrados por sexo, que exerceram o seu direito a baixa por maternidade ou paternidade. Indique o número de empregados que se reintegraram no trabalho depois de concluída a sua baixa por maternidade ou paternidade, desdobrados por sexo. Indique o número de empregados que se reintegraram no trabalho depois de concluída a sua baixa por maternidade ou paternidade e que conservaram os seus empregos decorridos doze meses a contar da sua reintegração, desdobrados por sexo. Faculte os índices de reintegração no trabalho e de retenção dos empregados que desfrutaram de baixa por maternidade ou paternidade, desdobrados por sexo.
ENFOQUE DE GESTÃO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A DIRECÇÃO	
G4-LA4	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número mínimo de semanas de pré-aviso aos trabalhadores e aos seus representantes eleitos que é habitualmente utilizado antes de se porem em prática alterações operacionais significativas que os possam afectar substancialmente. Se a organização dispuser de algum acordo colectivo, indique se neste se especifica o período de pré-aviso e as disposições relativas a eventuais consultas e negociações.
ENFOQUE DE GESTÃO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
G4-LA5	<ul style="list-style-type: none"> Indique a que nível é que costuma operar cada um dos comités formais de segurança e saúde conjuntos para a direcção e os empregados.
G4-LA6	<ul style="list-style-type: none"> Indique a percentagem de trabalhadores que têm representação nos comités formais de segurança e saúde conjuntos. Indique os tipos de lesões, o índice de acidentes com lesões, a taxa de doenças profissionais, a taxa de dias perdidos, a taxa de absentismo e as vítimas mortais relacionadas com o trabalho do conjunto dos trabalhadores (isto é, os empregados e os trabalhadores contratados), desdobrando por: região e sexo. Indique os tipos de lesões, o índice de acidentes com lesões (IR), a taxa de doenças profissionais (ODR), a taxa de dias perdidos (LDR), a taxa de absentismo (AR) e as vítimas mortais (M) relacionadas com o trabalho dos contratantes independentes que trabalham in situ por cuja segurança geral no local de trabalho a organização é responsável, desdobrando por região e sexo. Indique qual o sistema de regulamentação que é aplicado para o registo e a comunicação de acidentes.
G4-LA7 G4-LA8	<ul style="list-style-type: none"> Indique se há trabalhadores que desenvolvam actividades profissionais com incidência ou risco elevado de determinadas doenças. Indique se os acordos formais, locais ou internacionais, com os sindicatos cobrem os aspectos relacionados com a saúde e a segurança. Em caso afirmativo, indique qual a percentagem dos assuntos relacionados com a saúde e a segurança que é coberta por tais acordos formais.
ENFOQUE DE GESTÃO: FORMAÇÃO	
G4-LA9	Indique a média de horas de formação que os empregados da organização receberam no período que é objecto da memória, desdobrada por: sexo e categoria laboral.
G4-LA10	<ul style="list-style-type: none"> Indique o tipo e o âmbito dos programas que foram executados e da assistência facultada para a melhoria das capacidades dos empregados. Descreva os programas de ajuda à transição destinados a favorecer a empregabilidade dos trabalhadores e a gestão do fim das suas carreiras profissionais, quer por reforma quer por conclusão da relação de trabalho.
G4-LA11	Indique qual a percentagem dos empregados que foi objecto de avaliação periódica do seu desempenho e da evolução da sua carreira ao longo do período que é objecto da memória, desdobrada por sexo e por categoria profissional.
ENFOQUE DE GESTÃO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	
G4-LA12	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem de pessoas pertencentes às seguintes categorias de diversidade que faz parte dos órgãos de governo da organização: sexo, idade: menos de 30 anos, entre 30 e 50, mais de 50; Grupos minoritários e outros indicadores de diversidade, se for pertinente. Indique qual a percentagem dos empregados que pertencem às seguintes categorias de diversidade, desdobrada por categoria profissional: sexo; idade: menos de 30 anos, entre 30 e 50, mais de 50; grupos minoritários e outros indicadores de diversidade, se for pertinente.
ENFOQUE DE GESTÃO: IGUALDADE DE RETRIBUIÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS	
G4-LA13	<ul style="list-style-type: none"> Indique a relação entre o salário de base e a remuneração das mulheres em comparação com os homens para cada categoria laboral, desdobrada por localizações significativas de actividade. Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas».
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS LABORAIS DOS FORNECEDORES	
G4-LA14 G4-LA15	<p>Percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relativos às práticas laborais.</p> <ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto nas práticas laborais foi avaliado. Indique quantos fornecedores é que têm impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais. Indique quais os impactos negativos significativos reais e potenciais que foram descobertos nas práticas laborais da cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO SOBRE AS PRÁTICAS LABORAIS	
G4-LA16	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações sobre práticas laborais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objecto da memória. Indique quantas dessas reclamações é que foram abordadas no período que é objecto da memória e quantas é que foram resolvidas no período que é objecto da memória. Indique o número total de reclamações sobre práticas laborais que foram apresentadas antes do período que é objecto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-HR INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS	
ENFOQUE DE GESTÃO: INVESTIMENTO	
G4-HR1	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de contratos e acordos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram objecto de análise em matéria de direitos humanos.
G4-HR2	<ul style="list-style-type: none"> Faculte a definição utilizada para o estabelecimento dos «acordos de investimento significativos». Indique o número de horas dedicadas, durante o período que é objecto da memória, a actividades de formação sobre políticas e procedimentos relativos aos aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização. Indique a percentagem de empregados formados durante o período que é objecto da memória em políticas e procedimentos sobre os aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.
ENFOQUE DE GESTÃO: NÃO DISCRIMINAÇÃO	
G4-HR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de discriminação ocorridos durante o período que é objecto da memória. Descreva a situação actual e as medidas adoptadas, referindo se a organização analisou o caso; se está a ser posto em prática um plano correctivo e se foi aplicado e se os resultados foram revistos mediante um processo rotineiro de gestão interna ou se o caso já não é objecto de nenhuma medida.
ENFOQUE DE GESTÃO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLECTIVA	
G4-HR4	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e fornecedores significativos em que a liberdade de associação ou o direito à negociação colectiva dos empregados podem ser infringidos ou estar ameaçados, em termos de: tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor; e países ou zonas geográficas onde se considera que as actividades apresentam um risco desta natureza. Descreva as medidas adoptadas pela organização durante o período que é objecto da memória, destinadas a defender a liberdade de associação e o direito à negociação colectiva.

35		Sim, 83	
100%		Sim, 83	
Os fornecedores da FCC Aqualia , dada a sua actividade, não têm impactes ambientais significativos; no entanto, exige-se o cumprimento dos critérios ambientais a 100%, quando são aplicáveis de acordo com o que está descrito na pág. Pág. 35		Sim, 83	
58		Sim, 83	
Não foram apresentadas reclamações de carácter ambiental		Sim, 83	
PÁGINA		OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
46			
46, 48, 49		Não se considera MATERIAL o desdobramento da taxa de rotação por idade e sexo, dado que não existem diferenças significativas para a FCC Aqualia .	Sim, 83
Os benefícios sociais são independentes da jornada e entre eles encontram-se: empréstimos subvencionados, seguros de vida e acidentes e ajudas familiares.			Sim, 83
Nº de empregados com baixa por maternidade: 113 Nº de empregados com baixa por paternidade: 56 100% dos afectados desfrutaram das respectivas baixas e licenças e o número de reintegrações e conservação de empregos é de 100%.			Sim, 83
46			Sim, 83
Os períodos de pré-aviso estão definidos em contrato.			Sim, 83
Os contratos colectivos em vigor incluem as condições de consulta e negociação.			Sim, 83
53			Sim, 83
39% dos trabalhadores estão representados em Comités de Segurança e Saúde. Os Comités de S.S. são principalmente constituídos nos serviços da FCC Aqualia Pág. 53			Sim, 83
<ul style="list-style-type: none"> Em 2013 ocorreram 2 acidentes mortais no México. Lei 31/1995 sobre a Prevenção de Riscos Laborais. 			Sim, 83
Só existe um risco residual de doença profissional, se bem que, em 2013, não tenha ocorrido nenhum caso, graças à actividade preventiva.			Sim, 83
100%			Sim, 83
50			Sim, 83
51		Os dados de fora da Espanha não foram incluídos, pelo facto de actualmente não se dispor de sistemas de informação correlacionados.	Sim, 83
49, 50-52			Sim, 83
Não foram efectuadas avaliações de desempenho.			Sim, 83
48			Sim, 83
48			Sim, 83
Relatório de Governo Corporativo 2013, 18-23. www.fcc.es			
48			Sim, 83
Os salários de base são fixados nos contratos colectivos e não existem diferenças entre os homens e as mulheres.			Sim, 83
35			Sim, 83
100%, Pág. 35			Sim, 83
Os fornecedores da FCC Aqualia , tendo em conta a sua actividade, não provocam impactes negativos significativos reais ou potenciais nas práticas laborais.			Sim, 83
46			Sim, 83
Registou-se um único incidente na FCC Aqualia , comunicado através do Canal Ético. Incidente relativo a um incumprimento da secção "Relação entre as Pessoas" do Código ético da FCC, e mais concretamente por assédio laboral e discriminação.			Sim, 83
PÁGINA		OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
35			Sim, 83
Não foram efectuados acordos de investimento em que fosse necessário incluir cláusulas sobre os direitos humanos.			Sim, 83
Não foi efectuada qualquer formação relacionada com os Direitos Humanos, pelo facto de não ser considerada como um aspecto material para a FCC Aqualia , dada a sua actividade.			Sim, 83
48			Sim, 83
Não se registaram casos de discriminação.			Sim, 83
Índice GRI			Sim, 83
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua actividade, não apresentam risco de a liberdade de associação ou o direito à negociação colectiva dos empregados poderem ser infringidos ou estar ameaçados.			Sim, 83

ENFOQUE DE GESTÃO: TRABALHO INFANTIL	
G4-HR5	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil e trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos. Indique os centros e os fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil, em termos de tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor e países ou zonas geográficas onde se considere que as actividades apresentam um risco desta natureza. Descreva as medidas adoptadas pela organização no período que é objecto da memória para contribuir para a abolição do trabalho infantil.
ENFOQUE DE GESTÃO: TRABALHO FORÇADO	
G4-HR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e os fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado, em termos de tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor e países ou zonas geográficas onde se considere que as actividades apresentam um risco desta natureza. Indique quais as medidas que a organização adoptou durante o período coberto pela memória, destinadas a contribuir para a eliminação do trabalho forçado.
ENFOQUE DE GESTÃO: MEDIDAS DE SEGURANÇA	
G4-HR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem do pessoal de segurança que recebeu formação formal específica sobre as políticas ou os procedimentos da organização em matéria de direitos humanos e da sua aplicação em segurança. Indique se os requisitos de formação também são exigidos a outras organizações às quais se contrata pessoal de segurança.
ENFOQUE DE GESTÃO: DIREITOS DA POPULAÇÃO INDÍGENA	
G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de violação dos direitos dos povos indígenas que foram identificados no período que é objecto da memória. - Descreva a situação actual e as medidas adoptadas, referindo se a organização analisou o caso; se está a pôr em prática um plano correctivo; se foi aplicado e os resultados foram revistos mediante um processo rotineiro de gestão interna ou o caso já não é objecto de qualquer medida.
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO	
G4-HR9	Indique o número e a percentagem de centros que foram objecto de exame em matéria de direitos humanos ou em que se avaliou o impacto nos direitos humanos, desdobrada por país.
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS	
G4-HR10	Indique a percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relativos aos direitos humanos.
G4-HR11	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto nos direitos humanos foi avaliado. Indique quantos fornecedores é que têm impactos negativos significativos reais no âmbito dos direitos humanos. Indique quais os impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos que foram descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos, com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos, com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS	
G4-HR12	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a direitos humanos que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação no período que é objecto da memória. Indique quantas das reclamações é que foram abordadas no período que é objecto da memória e quantas é que foram resolvidas no período que é objecto da memória. Indique o número de reclamações relativas a direitos humanos que foram apresentadas antes do período que é objecto da memória e que foram resolvidas em tal período.
INDICADORES DE SOCIEDADE	
ENFOQUE DE GESTÃO: COMUNIDADES LOCAIS	
G4-S01	<p>Indique a percentagem de centros onde foram implantados programas de desenvolvimento, avaliações de impactes e participação nas comunidades locais usando, entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> avaliações de impactes sociais, tais como avaliações de impactes com perspectiva de género, baseadas em processos participativos; avaliação e vigilância constante do impacte ambiental; publicação dos resultados das avaliações dos impactes ambientais e sociais; programas de desenvolvimento das comunidades locais, baseados nas necessidades destas; planos de Participação dos grupos de interesse, baseados na sua distribuição geográfica; processos e comités de consulta à comunidade local em que participem grupos vulneráveis; comités de empresa, comités de segurança e saúde ocupacional e outros órgãos de representação de empregados para que façam a gestão dos impactes; processos formais de reclamação a partir das comunidades locais.
G4-S02	Indique quais os centros de operações que tiveram ou poderão vir a ter impactes negativos significativos nas comunidades locais, fazendo referência à localização dos centros e aos impactes significativos, reais ou potenciais, dos centros.
ENFOQUE DE GESTÃO: LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO	
G4-S03	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de centros em que os riscos relacionados com a corrupção foram avaliados. Descreva os riscos significativos relacionados com a corrupção que foram detectados nas avaliações.
G4-S04	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de membros do órgão de governo que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, desdobrados por regiões. Indique o número e a percentagem de empregados que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, desdobrados por categoria profissional e região. Indique o número e a percentagem de sócios empresariais que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, desdobrados por tipo de sócio empresarial e região. Indique o número e a percentagem de membros do órgão de governo que receberam formação sobre a luta contra a corrupção, desdobrados por região. Indique o número e a percentagem de empregados que receberam formação sobre a luta contra a corrupção, desdobrados por categoria profissional e região.
G4-S05	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a natureza dos casos de corrupção confirmados. Indique o número de casos confirmados de corrupção pelos quais se admoestou ou despediu algum empregado. Indique o número de casos confirmados em que se rescindiu ou não se renovou um contrato com um sócio empresarial devido a infracções relacionadas com a corrupção. Indique as queixas judiciais por corrupção que foram apresentadas contra a organização ou os seus empregados no período que é objecto da memória e o resultado de cada caso.
ENFOQUE DE GESTÃO: POLÍTICA PÚBLICA	
G4-S06	<ul style="list-style-type: none"> Indique o valor monetário das contribuições políticas económicas ou em espécies efectuadas directa ou indirectamente pela organização, desdobradas por país e destinatário. Explique, se for pertinente, como é que o valor monetário das contribuições em espécies foi calculado.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRÁTICAS DE CONCORRÊNCIA DESLEAL	
G4-S07	<ul style="list-style-type: none"> Indique as queixas pendentes ou concluídas no período que é objecto da memória, efectuadas por causas relacionadas com comportamentos de concorrência desleal e violações da legislação sobre práticas contrárias à livre concorrência e monopolísticas, em que se tenha verificado a participação da organização. Indique os principais resultados de tais queixas, incluindo as sentenças ou decisões adoptadas.
ENFOQUE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-S08	<ul style="list-style-type: none"> Indique as multas significativas e as sanções não monetárias, desdobradas de acordo com o seu valor monetário total das sanções significativas, número de sanções não monetárias e procedimentos apresentados a instituições de arbitragem. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da legislação ou da normativa, basta uma breve declaração neste sentido. Descreva o contexto em que foram recebidas multas ou sanções não monetárias significativas.
ENFOQUE GESTÃO: AVALIAÇÃO DA REPERCUSSÃO SOCIAL DOS FORNECEDORES	
G4-S09 G4-S010	<p>Indique qual a percentagem dos novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relacionados com a repercussão social.</p> <ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacte social foi avaliado. Indique quantos fornecedores é que têm impactes sociais negativos significativos reais. Indique quais os impactos negativos significativos, reais e potenciais, para a sociedade que foram descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos sociais negativos significativos reais e potenciais, com os quais se acordaram melhoramentos depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos sociais negativos significativos reais e potenciais, com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO POR IMPACTO SOCIAL	
G4-S011	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a impactes sociais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objecto da memória. Indique quantas das reclamações é que foram abordadas no período que é objecto da memória e quantas é que foram resolvidas no período que é objecto da memória. Indique o número total de reclamações relativas a impactes sociais que foram apresentadas antes do período que é objecto da memória e que foram resolvidas em tal período.

Índice GRI		Sim, 83
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua actividade, não apresentam risco significativo de casos de trabalho infantil e trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos.		Sim, 83
Índice GRI		Sim, 83
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua actividade, não apresentam risco de trabalho forçado.		Sim, 83
Índice GRI		Sim, 83
A FCC Aqualia não dispõe de pessoal de segurança nos quadros e o pessoal subcontratado recebe na sua totalidade formação correlacionada.		Sim, 83
Índice GRI		Sim, 83
A FCC Aqualia desenvolve a sua actividade em países em que não existem riscos relativos a população indígena.		Sim, 83
Índice GRI		Sim, 83
A FCC Aqualia desenvolve a sua actividade em países que não consideram o incumprimento dos direitos humanos como um risco, pelo que não são efectuadas avaliações.		Sim, 83
Índice GRI		Sim, 83
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam risco de incumprimento dos direitos humanos, pelo que não são efectuadas avaliações, se bem que se obrigue ao cumprimento de um Código Ético. Pág. 35		Sim, 83
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam risco de incumprimento dos direitos humanos pelo que não são efectuadas avaliações.		Sim, 83
Índice GRI		Sim, 83
Nos países em que a legislação local não garante direitos humanos como o direito de associação ou a prevenção do trabalho infantil e do trabalho forçado, a FCC Aqualia respeita sempre os princípios definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nas disposições da Organização Internacional do Trabalho, como a Declaração Tripartida, nas Linhas Directrizes para Empresas Multinacionais da OCDE e no Pacto Mundial das Nações Unidas. A FCC Aqualia cumpre a legislação em vigor em cada um dos lugares onde opera, e sempre em conformidade com o código ético do Grupo.		Sim, 83
	PÁGINA	OMISSÃO
	68	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
	60- 65, 69-76	Sim, 83
		Sim, 83
Não há centros de operações que tenham ou possam vir a ter impactes negativos significativos nas comunidades locais.		Sim, 83
Código Ético Grupo FCC		Sim, 83
Relatório RSC FCC Aqualia 2011, pág 47		Sim, 83
100%		Sim, 83
Não ocorreram casos de corrupção nem queixas judiciais..		Sim, 83
Índice GRI		Sim, 83
A FCC Aqualia não efectua contribuições deste tipo.		Sim, 83
Código Ético Grupo FCC		Sim, 83
A FCC Aqualia não recebeu queixas relacionadas com comportamentos de concorrência desleal ou semelhantes..		Sim, 83
Código Ético Grupo FCC		Sim, 83
A FCC Aqualia não recebeu multas ou sanções por incumprimento regulador.		Sim, 83
35		Sim, 83
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam riscos negativos de impacte social, pelo que não foram efectuadas avaliações.		Sim, 83
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam riscos negativos de impacte social, pelo que não foram efectuadas avaliações.		Sim, 83
68		Sim, 83
Não foram apresentadas reclamações sobre impactes sociais.		Sim, 83

ENFOQUE DE GESTÃO: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES

G4-PR1	Indique a percentagem de categorias de produtos e serviços significativos cujos impactes em matéria de saúde e segurança foram avaliados para se promoverem melhorias.
G4-PR2	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de incidentes derivados do incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários relativos à saúde e à segurança de produtos e serviços no período que é objecto da memória, desdobrados por incumprimentos da normativa que implicaram uma multa ou castigo; incumprimentos da normativa que implicaram uma admoestação; e incumprimentos de códigos voluntários. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários, basta uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: ETIQUETAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-PR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique se os procedimentos da organização relativos às informações e à etiquetagem dos seus produtos requerem os dados seguintes: Origem dos componentes do produto ou serviço; conteúdo, especialmente no que respeita a substâncias que podem ter um certo impacto ambiental ou social; instruções de segurança do produto ou serviço; eliminação do produto e impacto ambiental ou social ou outros (explique-os). Indique qual a percentagem de categorias de produtos e serviços significativos que estão sujeitos aos procedimentos de avaliação da conformidade com tais procedimentos.
G4-PR4	Indique o número de incumprimentos da regulação e dos códigos voluntários relativos às informações e à etiquetagem dos produtos e serviços, desdobrados por: incumprimentos da normativa que implicaram uma multa ou castigo; que implicaram uma admoestação e incumprimentos de códigos voluntários.
G4-PR5	Faculte os resultados ou as principais conclusões das pesquisas de satisfação dos clientes (baseados em amostras estatisticamente relevantes) que tenham sido efectuadas no período que é objecto da memória sobre: a organização no seu conjunto; uma categoria principal de produtos ou serviços e centros de operações significativos.
ENFOQUE DE GESTÃO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING	
G4-PR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique se a organização vende produtos proibidos em determinados mercados e/ou questionados pelos grupos de interesse ou objecto de debate público. Indique como é que a organização respondeu às perguntas ou reservas sobre estes produtos.
G4-PR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de incumprimento da normativa ou os códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, tais como a publicidade, promoção e patrocínio, desdobrados por: incumprimentos da normativa que implicaram uma multa ou castigo e da normativa que implicaram uma admoestação e incumprimentos de códigos voluntários.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRIVACIDADE DOS CLIENTES	
G4-PR8	<ul style="list-style-type: none"> Número de reclamações fundamentadas sobre a violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes, divididas por: reclamações de partes externas fundamentadas pela organização e reclamações de órgãos reguladores. Indique o número de filtragens, roubos ou perdas de dados pessoais que foram detectados. Se a organização informadora não tiver detectado nenhuma queixa fundamentada, bastará uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-PR9	<ul style="list-style-type: none"> Indique o valor monetário das multas significativas por incumprimento da normativa ou da legislação relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da legislação ou da normativa, basta uma breve declaração neste sentido.

PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
33-35		Sim, 83
100%		Sim, 83
Não ocorreram incidentes derivados do incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários relativos à saúde e à segurança de produtos e serviços.		Sim, 83
33		Sim, 83
33		Sim, 83
Não ocorreram incumprimentos relativos à normativa de informação do serviço.		Sim, 83
34		Sim, 83
36		Sim, 83
A FCC Aqualia não comercializa produtos proibidos ou questionados pelos grupos de interesse		Sim, 83
Não ocorreram incumprimentos relativos a marketing		Sim, 83
37		Sim, 83
Não ocorreram reclamações sobre a violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes.		Sim, 83
Código Ético		Sim, 83
Não ocorreram sanções relativas ao incumprimento do serviço.		Sim, 83

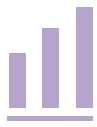
MATERIALITY MATTERS



**Global
Reporting
Initiative™**

AT THE TIME OF PUBLICATION THE
G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE
CORRECTLY LOCATED IN THIS G4
CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.





Relatório de verificação GRI

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

SUSTAINABLE VERIFICATION REPORT

VMS-Nº 014/14

The Spanish Association for Standardisation and Certification (AENOR) has verified that the Report of the following firm:

FCC AQUALIA

Entitled: ***EFFICIENT MANAGEMENT OF A RESOURCE THAT BELONGS TO US ALL
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT***

Legal deposit number: M-18790-2014

Provides a reasonable image and a balanced view of its performance, taking into account not only the data veracity but also the general content of the report.

This external assurance is in accordance with the **Exhaustive Option** of the G4 Guide developed by the Global Reporting Initiative (GRI). The verification has been fulfilled on 18th June, 2014 and no subsequent performances can be considered.

The present verification will be in force, unless it is cancelled or withdrawn upon AENOR's written notification and according to specific terms of the contract – application nº 2014/03151 dated 23th April, 2014 and to the General Regulation of January 2007, which require, amongst other commitments, the permission to visit the installations by the technical services of AENOR to verify the veracity of stated data.

This declaration does not condition the decision that Global Reporting Initiative can adopt to incorporate FCC AQUALIA, in the "GRI Reports List" which is published in its Web <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Issued on: 26th June 2014

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO
Chief Executive Officer





Dados da FCC Aqualia



Editado por: **FCC Aqualia S.A.**
www.aqualia.es

Concepção e maquetação: Varenga, Marketing y Comunicación S.L.

Se deseja receber mais informações sobre este relatório, pode entrar em contacto com:

FCC Aqualia
Direção de Responsabilidade Corporativa e Gestão de Serviços
Av. del Camino de Santiago, 40.
28050-Madrid (Espanha).

Tem mais informações disponíveis sobre a **FCC Aqualia** e este relatório em formato digital em
www.aqualia.es

Informações sobre o Grupo FCC em **www.fcc.es**

Informações sobre a Global Reporting Initiative em:
www.globalreporting.org

Índice de conteúdos do GRI: **www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx**

www.aqualia.es

MATERIALITY MATTERS



Global
Reporting
Initiative™

AT THE TIME OF PUBLICATION THE
G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE
CORRECTLY LOCATED IN THIS G4
CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.



www.aqualia.es