



aqualia



auscultãre

escuta

**Relatório de Sustentabilidade
de 2019**

Em latim, *auscultāre* significa “escutar com atenção”. A verdadeira escuta implica reconhecimento, compreensão, empatia e predisposição.

Durante este ano, na Aqualia realizámos um processo de escuta profunda entre os nossos diferentes grupos de interesses para identificar as principais preocupações e desafios do nosso tempo e, assim, dar-lhes resposta.

Sem água não há vida

Sem verdadeira escuta não há humanidade

Sem compromisso ético não há prosperidade

Aqualia, escutando o presente
para transformar o futuro

Entrevista com o CEO

2. Aqualia, uma empresa comprometida e sustentável

3. Tempo de ação: contexto, investimento e parcerias

4. Um crescimento com impacto na sociedade

5. Pessoas que trabalham para pessoas

6. Transformação digital numa
perspetiva humana


7. Água,
recurso natural

8. Inovação para a
sustentabilidade

9. Compromisso
com a comunidade

10. Anexos



Na Aqualia há muito tempo que compreendemos a interdependência entre **o equilíbrio do meio ambiente e o bem-estar social** 



Félix Parra
CEO da Aqualia

Num momento em que a saúde e a segurança das pessoas se situam mais que nunca no centro de qualquer política ou serviço, e no qual somos mais conscientes da nossa fragilidade, a gestão responsável e eficiente de um bem público como a água, adquire um valor especial. Mas continuar a evolução em termos de circularidade e de consumo consciente requer grandes doses de liderança ética e de uma perspectiva colaborativa. Na questão do progresso, a fórmula nunca foi matemática: um mais um são três. Avancemos juntos.

Num contexto de transformação, marcado pela revolução tecnológica, a emergência climática e as desigualdades sociais, os grupos de interesses da Aqualia expressam claramente uma exigência concreta de responsabilidade no âmbito do desempenho ambiental da companhia. Como se enquadram na missão da Aqualia, o compromisso com as pessoas e o desafio ambiental?

O compromisso com as pessoas e o desafio ambiental são inseparáveis. O nosso objetivo continua centrado nas pessoas, mas na Aqualia há muito tempo que compreendemos a existência de uma interdependência entre o equilíbrio do meio ambiente e o bem-estar social. Se formos capazes de colocar toda a nossa capacidade de inovação e transformação, incluindo a tecnológica, em elevar a nossa ambição ambiental e tornar mais eficiente a gestão integral da água, sabendo que esses esforços se repercutem mais cedo ou mais tarde no bem-estar das pessoas.

Tendo em conta que o ODS 13, focado na Ação pelo Clima, foi o segundo mais valorizado pelos vossos grupos de interesses. de que maneira a Aqualia envolve os restantes atores no caminho para o desenvolvimento sustentável, em termos de redução de emissões, gestão e uso eficiente da água e manutenção dos recursos hídricos? Como encara a companhia o desafio de sermos neutros em carbono até 2050?

Todos os agentes envolvidos na nossa cadeia de valor, os nossos acionistas, empregados, fornecedores, colaboradores, clientes ou Administrações Públicas, percebem a relação direta e real da Aqualia com a natureza, a biodiversidade, a energia limpa ou a saúde. Tal acontece porque a Aqualia gere um recurso natural essencial chamado água e, por isso, assumir como próprio o compromisso de Ação pelo Clima é intrínseco ao nosso negócio.

Este objetivo de ser neutros em carbono até 2050, orienta um dos nossos pilares estratégicos: a gestão e otimização energética. Na Aqualia contamos com ferramentas de Business Intelligence para otimizar o consumo energético das instalações. Para além disso, este ano assinámos uma PPA (Power Purchase Agreement) de compra de energia de origem renovável por 76 GWh/ano, durante 10 anos e alargámos a gestão energética, que aplicamos nas nossas instalações técnicas, também aos edifícios centrais.

Em todo o caso, a Aqualia não é somente uma empresa gestora de infraestruturas públicas. A nossa contribuição para o objetivo de ser neutros em carbono até 2050 não busca apenas uma gestão energética eficaz, mas também o design e a construção de infraestruturas mais eficientes energeticamente e que permitam aproveitar o potencial da energia renovável que se gera nos processos de tratamento de água, como a purificação e a dessalinização.

Diante dos evidentes desafios climáticos que expõem a necessidade de encaminhar de maneira urgente o sistema de gestão da água para a economia circular: Como é que a Aqualia pode liderar a implementação de processos de circularidade dentro do ciclo integral da água no seu setor? De que maneira a perspectiva colaborativa se converte em peça-chave diante deste desafio e que papel têm os fornecedores e entidades terceiras?

Alcançar 100% de circularidade da água é um objetivo imprescindível no contexto atual de escassez hídrica, para o qual as grandes empresas do setor estão a trabalhar.

A Aqualia incorpora os desenvolvimentos tecnológicos que lhe são fornecidos pelos seus fornecedores, com quem colabora de maneira ativa, e desenvolve as suas próprias tecnologias para as aplicar, como parceiro de referência de municípios e outras entidades públicas ou privadas para as quais trabalha.

Neste âmbito, as parcerias público-privadas são uma solução bastante adequada, ainda pouco aplicada no setor da água, porque com elas o Estado propõe as infraestruturas necessárias e o setor privado realiza o financiamento, a construção, a execução, a manutenção e a exploração. Esta seria uma solução, por exemplo, para modernizar as atuais estações de tratamento de água, melhorando a sua capacidade de tratamento e permitindo um maior grau de reutilização da água tratada ou outras soluções de circularidade para converter as Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) em verdadeiras biofábricas.



Alcançar uma
**gestão da
água 100%
circular** é
um objetivo
imprescindível
no contexto
atual de
escassez
hídrica



Uma oportunidade de reposicionamento do setor que traz consigo numerosos benefícios, mas que passa pela melhoria e digitalização das infraestruturas do ciclo da água e requer um grande investimento, para além de uma intensa colaboração público-privada, que passos está a dar a Aqualia neste sentido? De que maneira esta renovação necessária irá afetar o preço do serviço, algo que preocupa especialmente os cidadãos?

O grau de obsolescência das infraestruturas de água, especificamente em Espanha, é altíssimo, resultando em elevados custos de manutenção e limitando enormemente a eficácia da sua digitalização.

Se nos compararmos com os países à nossa volta, vemos que um maior investimento gera menores custos de manutenção e maior eficiência, seja nas redes de distribuição, o que se traduz em menos fugas, ou numa maior capacidade de reutilização, por exemplo. Para não mencionar que a União Europeia está a multar o Estado espanhol até 15 milhões de euros semestrais por incumprimentos na qualidade dos efluentes de águas.


Infelizmente, os custos mais altos não são derivados da digitalização ou da aplicação de inteligência artificial na gestão das infraestruturas, mas sim da modernização e renovação da própria infraestrutura.

Temos que encontrar soluções a longo prazo para que os países tenham infraestruturas eficientes, mas também resistentes, que lhes permitam enfrentar os riscos climáticos e outros riscos sistemáticos e, neste aspeto, operadores como a Aqualia podem dar um importante contributo. Por exemplo, mediante esses mecanismos de colaboração público-privada que mencionei anteriormente, os operadores privados poderiam investir com períodos de longo prazo para recuperação do investimento, o que se repercutiria de forma muito baixa no custo dos serviços. Repercussão essa que poderia ser atenuada pela diminuição dos custos de operação.

Estamos muito conscientes da sensibilidade dos cidadãos no que diz respeito aos preços dos serviços e abastecimentos básicos. Na Aqualia, cumprimos com o nosso compromisso de não deixar ninguém para trás: ativámos bónus e ajudas sociais em vários municípios para que nenhum cidadão fique sem acesso à água por não poder pagá-la.

Finalmente gostaria de mencionar que vemos como positivo que se implemente uma uniformização de critérios de preço, de acordo com a Diretiva Quadro da Água de recuperação de custos, ou um sistema de avaliação contínua que apoie os princípios de economia circular como, no caso de Espanha, se encontram no Livro Verde da Governança da Água, promovido pelo MITECO em abril.



A obsolescência das infraestruturas do ciclo da água **resulta em elevados custos e limita a sua digitalização** 

Se é verdade que a qualidade da água sempre foi uma reivindicação constante por parte dos utilizadores, agora, num contexto de repriorização da saúde pública, que esforços realiza a Aqualia para garantir essa qualidade?

No primeiro trimestre de 2020, quando a pandemia do COVID-19 foi tão devastadora em termos de saúde pública, demo-nos conta de quão importante e crítica é a continuidade da prestação dos serviços de abastecimento e de manter a qualidade da água que chega a nossas casas e empresas. E os mecanismos estabelecidos para obter essa continuidade medem a capacidade dos países para gerir ou superar as próprias crises.

A atuação dos operadores de água, públicos ou privados, foi exemplar durante esta crise. Quero felicitar e agradecer profundamente a todos os trabalhadores da Aqualia pelo seu compromisso, que permitiu que um bem público essencial continuasse a ser disponibilizado sem nenhuma alteração e com plena normalidade durante esta crise.

A Aqualia está em plena internacionalização. Como conseguir que a empresa replique e adapte o seu modelo em novos territórios e mercados?

A expansão internacional é um objetivo estratégico para a Aqualia. Esse objetivo foi sendo alcançado nos anos anteriores com novas adjudicações, tomadas de controlo e aquisições de contratos de concessões de longo prazo, em diferentes países, como França, a Colômbia, a Argélia e a Arábia Saudita.

Esta expansão faz-se segundo as linhas orientadoras pelas quais a Aqualia sempre se regeu. Por um lado, sendo capazes de pensar localmente, ou seja, tentar compreender e adaptar o nosso método às condições de cada país, por outro lado, mantendo a essência do que significa a Aqualia e os seus valores, que nos tornam reconhecidos em qualquer lugar.



O Covid-19 tornou-nos mais conscientes do quão importante é conseguir a continuidade da prestação dos serviços de abastecimento e manter a qualidade da água ””

Atualmente com a reformulação do papel das empresas do século XXI, os padrões éticos elevam-se e as novas regras, em termos de transparência e boa governação, são cada vez mais exigentes para as organizações. Como vê o papel da compliance na gestão do risco e como garante a segurança na projeção internacional da Aqualia?

A honestidade, a integridade e o profissionalismo nas nossas atuações formam parte essencial dos nossos valores. O papel dos sistemas de compliance é assegurar-nos que esses valores estão imbuídos na prática diária da Aqualia e de todos os que dela fazem parte.

Em 2019, o Departamento de Compliance ultrapassou desafios como a implementação do modelo de prevenção penal na empresa, e os processos de acompanhamento e controlo estabelecidos no mesmo. Ainda temos desafios pela frente, como acabar de implementar este modelo nas filiais internacionais ou alargar o modelo de due diligence a partes terceiras com quem nos relacionamos na nossa cadeia de valor, como é o caso dos nossos fornecedores.

Estas atuações são chave para a gestão da nossa reputação e crescimento internacional. Contar com a proteção e o impulso dos nossos acionistas neste sentido, convertem-no num elemento chave do compromisso da empresa com os valores e a perspetiva ética.

O facto de a Aqualia estar altamente envolvida com a sensibilização e conscientização dos cidadãos, principalmente no que se refere a um consumo responsável da água, é um fator altamente valorizado por todos os grupos de interesses. De que maneira a empresa assume e exerce esta responsabilidade de divulgação?

Todos nós, como empregados da Aqualia, estamos conscientes do nosso papel na sociedade e do nosso compromisso para com a saúde dos cidadãos.

Antes de mais nada somos e sentimo-nos membros das comunidades nas quais trabalhamos. Consideramos como parte das nossas obrigações o papel pedagógico e uma certa capacidade de influência no que diz respeito aos aspetos sociais, sanitários e do meio ambiente associados à água. Mas sabemos que só podemos influenciar caso sejamos capazes de escutar e compreender as necessidades à nossa volta. Para além disto, a água representa a saúde e a vida. Fornecer todo o nosso talento e envolvermo-nos na construção de uma sociedade melhor para todos é a energia que nos move no dia a dia.



Só podemos exercer o nosso papel pedagógico **se compreendermos as necessidades à nossa volta** 

Aqualia, uma empresa comprometida e sustentável

Presença nacional e internacional

Criação de valor na Aqualia

Marcos destacados neste período

Com mais de 25 milhões de utilizadores e em pleno processo de expansão internacional, o objetivo com que a Aqualia nasceu, mantém-se intacto. Hoje, os mais altos padrões éticos guiam os passos da nossa estratégia para garantir uma gestão eficiente, equitativa e sustentável do ciclo da água e, sobretudo, para cuidar do meio ambiente e do bem-estar das pessoas.



“

A Aqualia existe porque trabalha com um recurso escasso, vital para o desenvolvimento, tanto da vida das pessoas como das próprias indústrias ”

Empregado da Aqualia

Presença da Aqualia nacional e internacional

A Aqualia, empresa de gestão de água, é uma sociedade anônima, participada pelo grupo de serviços ao público FCC (51%) e pelo fundo ético australiano IFM Investors (49%).

Segundo o último ranking de Global Water Intelligence¹, é a quarta empresa de água da Europa, por população servida, e está entre as dez primeiras do mundo.

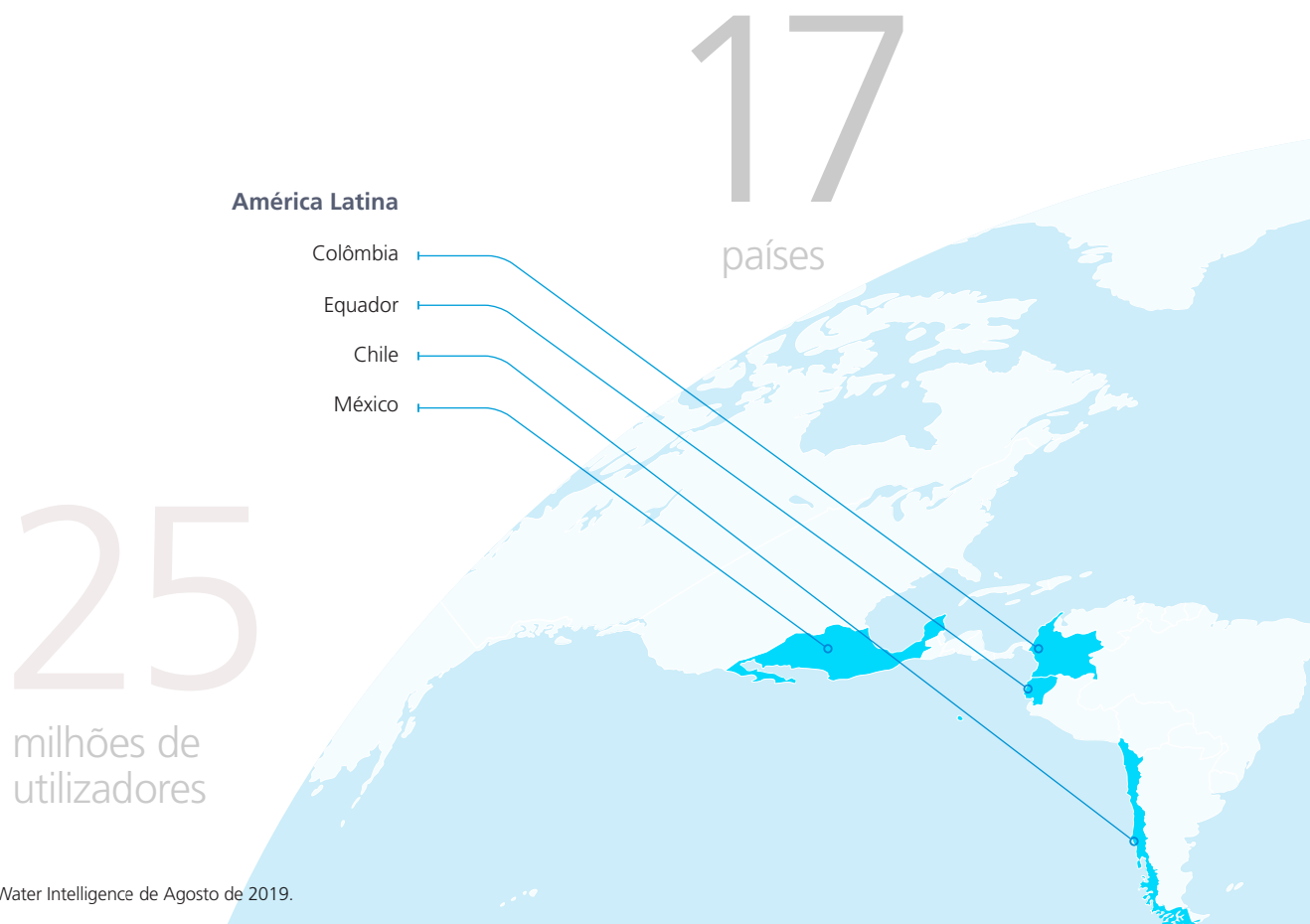
Atualmente, presta serviços a mais de 25 milhões de utilizadores, em 17 países: Argélia, Arábia Saudita, Colômbia, Chile, Equador, Egito, Emirados Árabes Unidos, Espanha, França, Itália, México, Omã, Portugal, Qatar, República Checa, Roménia e Tunísia.

No exercício de 2019, a companhia faturou 1.187 milhões de euros. Desses, 67,8% correspondem ao mercado doméstico e 32,2% ao internacional. Sendo que os cinco países com maior faturação a nível internacional são: República Checa

(26,5%), Egito, (12,8%), Itália (11,4%), Colômbia (13,9%) e Argélia (9,4%).

Mantinha uma carteira de negócios superior a 15.000 milhões de euros. Desta carteira, 48% corresponde ao negócio internacional e 52% ao mercado doméstico. No que diz respeito à carteira internacional, a distribuição seria: resto da Europa: 41%, Médio-Oriente e Norte de África: 6% e América Latina: 1%.

Com um EBITDA de 281,72 milhões de euros em 2019, manteve-se uma estratégia de negócio focada no crescimento internacional.



¹ Ranking Global Water Intelligence de Agosto de 2019.

15.018,3 M€

milhões de euros carteira de negócios total

281,7

milhões de euros de EBITDA

Europe

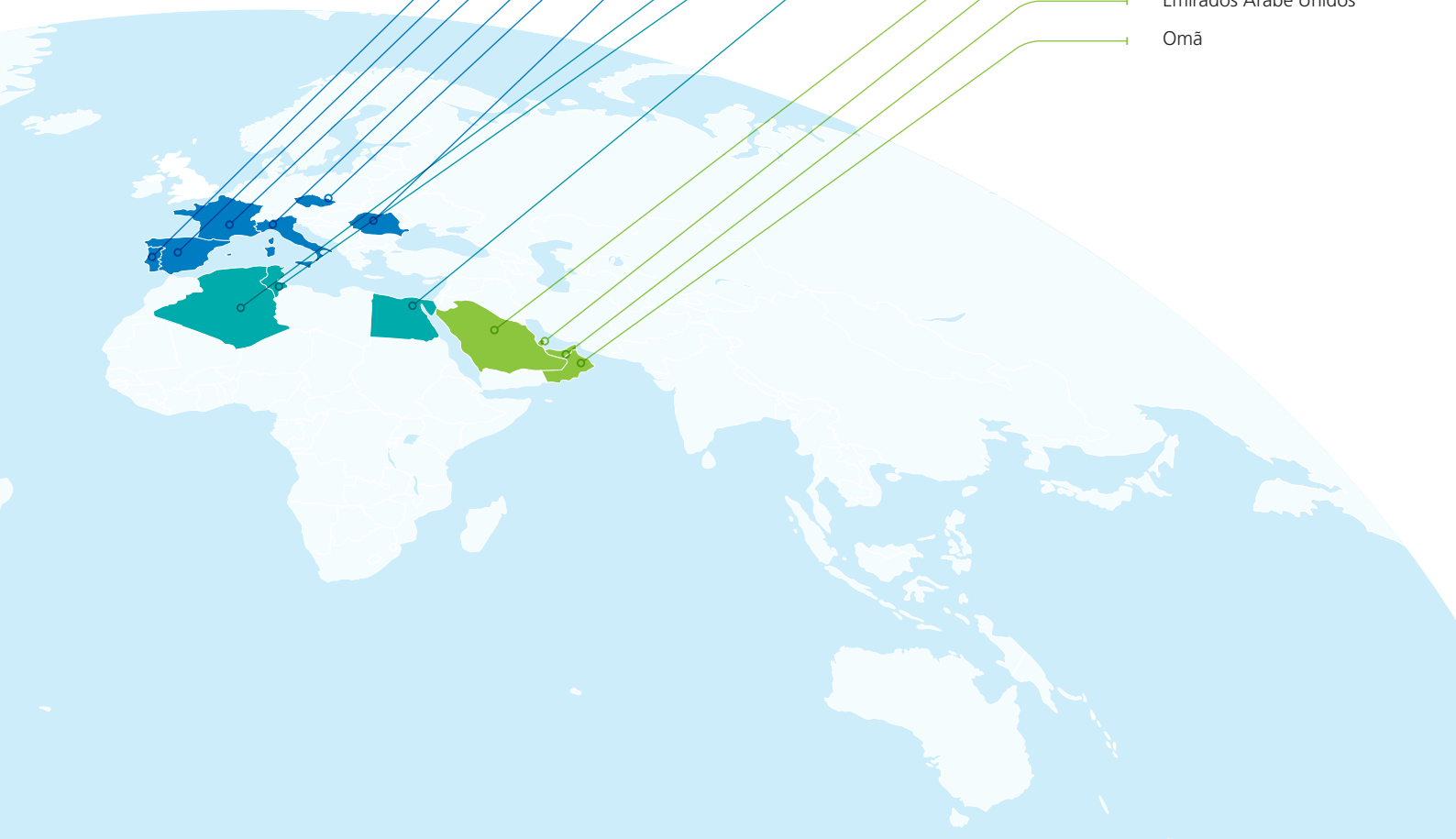
- Portugal
- Espanha
- França
- Itália
- República Checa
- Roménia

Norte de África

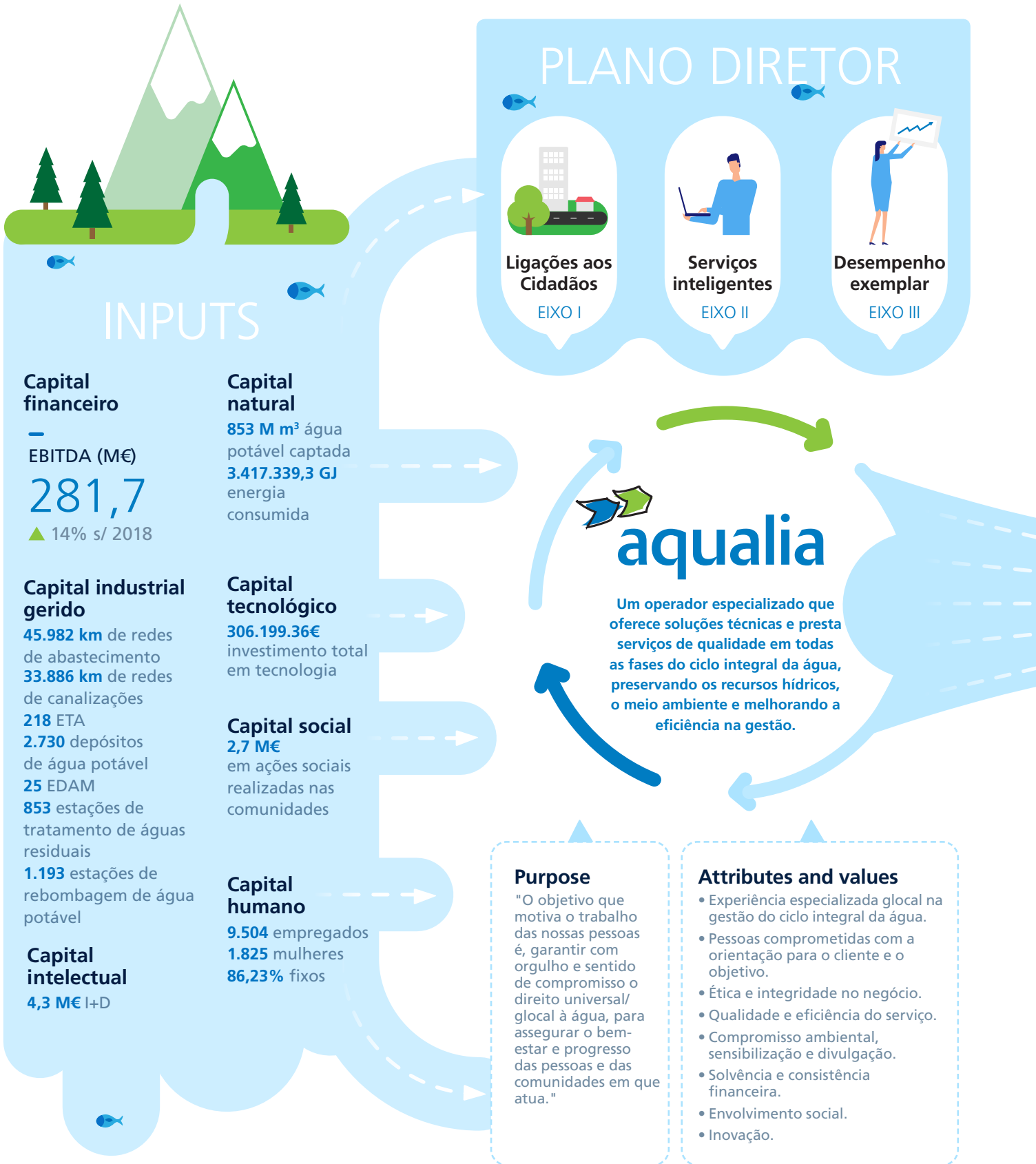
- Argélia
- Túnisia
- Egito

Médio Oriente

- Arábia Saudita
- Qatar
- Emirados Árabe Unidos
- Omã



Criação de valor na Aqualia



Tendências macro

- Incerteza geopolítica
- Contração económica
- Revolução digital
- Emergência climática
- Crise sanitária



Sociedade

Valor económico gerado
1.262,47 M€

Valor económico distribuído
135 M€ fornecedores de capital e acionistas
465,01 M€ (▼10%) pago a fornecedores (locais e estratégicos)
77,7 M€ impostos a governos

Governança Corporativa e Ética
Implementação 100% *compliance*
Nova versão do Código de Ética e de Conduta

Clientes utilizadores e empresas

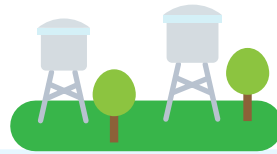
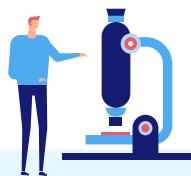


25 M de pessoas abastecidas em 17 países

Água potável produzida: 627.890.891 m³

Melhoria no índice de reclamações: ▼ 20,59%

Empregados



Formação a empregados: 906 K€ (▲4,74% s/ 2018)

96,28% dos empregados gostam do seu trabalho

91,22% estão orgulhosos de trabalhar na Aqualia

60 medidas de conciliação

Salários e benefícios de empregados 288,69 M€

CRIAÇÃO DE VALOR

Municípios

Colaborações público-privadas para a gestão e construção de infraestruturas hidráulicas e *Smart Cities*

Comunidades locais

Acesso à água

58% dos serviços beneficiados por bonus, tarifas sociais e fundos solidários

17.293 cidadãos beneficiados

Perspetiva colaborativa para atingir os ODS e apoio a associações setoriais e não setoriais para o seu êxito

Campanhas de sensibilização:

+ 1 M de visualizações nos canais corporativos, do YouTube

Impacto no meio ambiente

Água tratada devolvida ao seu meio natural: 743,8 M m³ (16,7%)

HC= 448.654 T CO₂ eq

Resíduos: ▲ 57,8% a valorização de resíduos perigosos

Tendências do setor

• Water 4.0

• Circularidade do ciclo da água

• Redução de emissões de CO₂

• Colaboração público-privada

Marcos a destacar neste período



Implementação do Canal Ético, acessível a todos os empregados através da ONE Aqualia e para todas as pessoas externas à empresa através da sua *web* corporativa. **16**

Na 2ª Edição da SIGA, a Feira de Soluções Inovadoras para a Gestão da Água, a Aqualia apresentou o seu modelo de gestão eficiente e sustentável dos serviços públicos de água. **9**

O novo Laboratório Central de Qualidade das Águas, situado em Oviedo e no qual se investiu mais de dois milhões e meio de euros, é inaugurado. Este laboratório amplia a sua capacidade analítica e posiciona-se na vanguarda dos laboratórios de água em Espanha, em termos de equipamentos, pessoal e serviço. **3**

Formação *online* do Código Ético e de Conduta para grupo de empregados em Espanha.

Fevereiro

Janeiro



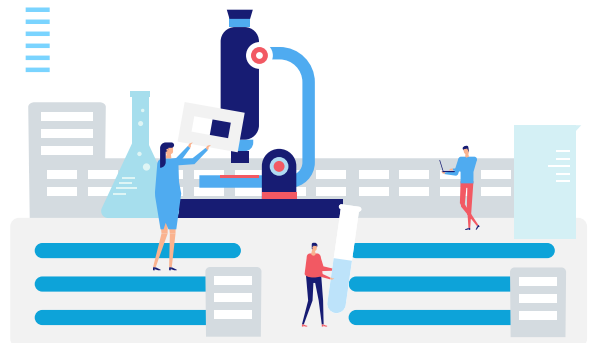
Lançamento da campanha #ConexionesAqualia, através do portal www.conexionesaqualia.com, onde se publicarão, a cada dois meses, vídeos, dados e opiniões de especialistas. Destacando o compromisso da empresa com a Agenda 2030 e assim aproximar os ODS do público. **6** **12**

Aqualia assina com o grupo saudita HAACO a compra de 51% da Qatarat, a sociedade concessionária da central dessalinizadora do aeroporto internacional de Jeddah. Com esta aquisição a Aqualia reforça a sua presença no Médio Oriente. **9**

Março

Participação no Global Water Summit 2019, um encontro de análise sobre as tendências de futuro no setor da água. A Aqualia foi reconhecida como finalista nas categorias de "Melhor empresa de dessalinização" e "Melhor dessalinizadora", pela EDAM de Djerba (Tunísia). **9**

No Dia Mundial da Água, a Aqualia colocou em marcha diversas iniciativas com o objetivo de conscientizar acerca do uso responsável da água, envolvendo tanto a comunidade como representantes institucionais. As iniciativas alcançaram cerca de 10.000 estudantes. **6** **12**

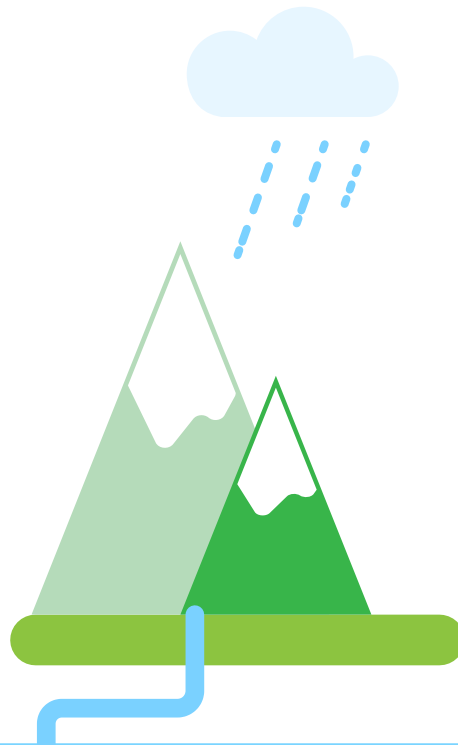


Abril

Entrega do III Prémio de Jornalismo Aqualia ao artigo "O serviço municipal de Águas perde 300.000 euros por ano devido a fraudes na rede". **16**

Participação no Urban Water Summit 2019, onde foram expostas as últimas inovações de gestão dos serviços de água urbanos. A Aqualia participou no painel de especialistas sobre a "Gestão do Serviço Municipal da Água de Vigo". **9**

Publicação do documento de trabalho sobre o Livro Verde da Gestão da Água em Espanha, iniciativa na qual a Aqualia trabalhou em colaboração com a MITECO. Elaboração conjunta de um modelo de gestão da água que permita garantir a sua disponibilidade para as pessoas e para as atividades económicas. **17**

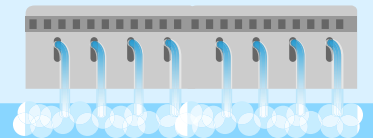


Junho

A Aqualia adquiriu a Services Publics et Industries Environnement (SPIE), empresa gestora do ciclo integrado em França, que dá resposta a cerca de 140.000 cidadãos na região central do país. Esta aquisição conjuntamente com a da Agua y Gestión e uma participação na Codeur ascenderam a 38 milhões de euros. **8**

Encerramento da 17ª edição do Concurso Digital Infantil, com mais de 7.200 trabalhos recebidos. Através do portal investigadoresdelagua.com, convidava-se as crianças a descobrirem a origem da água que consumiam e o seu destino depois de a utilizarem. **6 12**

Formação presencial a quadros sobre anticorrupção, tal como sobre os principais padrões internacionais que a regulam (FCPA, UK Bribery Act,



Maio

O estudo sobre o ambiente laboral para os empregados destaca que 96,3% gosta do seu trabalho e 91,2% estão orgulhosos de trabalhar na Aqualia. **8**

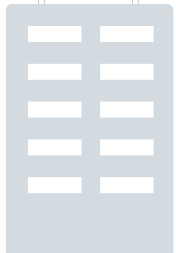
Participação na Oman Energy and Water Exhibition and Conference, onde se debateu sobre o planeamento sustentável para o futuro da Arábia Saudita. Com o seu apoio a este congresso, a Aqualia consolida o seu forte posicionamento na região. **6 9**

A Aqualia compra a empresa Agua y Gestión del Ciclo Integral, com uma oferta apresentada de 1,4 milhões de euros. **8**

Integrity Guidelines do Banco Mundial). A Aqualia e a GS Inima finalizam a construção da dessalinizadora de Djerba, um dos principais destinos turísticos da Tunísia. A infraestrutura produzirá 50.000 m³ de água por dia para consumo humano, assegurando o abastecimento da população e o desenvolvimento turístico da ilha, a maior, em termos de superfície, de todo o Magreb. **6**

Implementação do projeto "Un Perú con Agua" em Cusco, para contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população, através do acesso a serviços de abastecimento de água e saneamento de qualidade. **6**



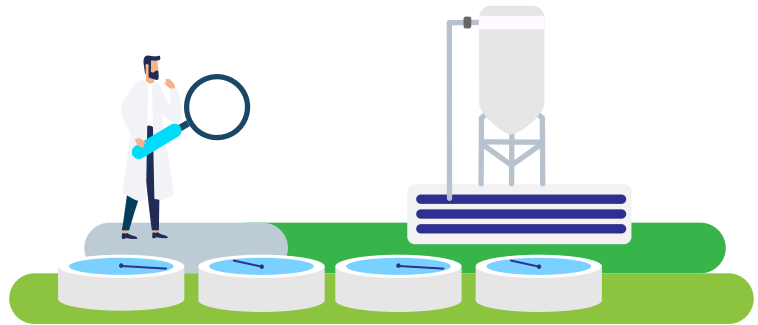


Julho

AqualiaMACE, a joint venture consisting of Aqualia and the Emirati company MACE Contractors, manages the network and sanitation facilities for more than 700,000 inhabitants in the heart of the city of Abu Dhabi. **6** **17**

O contrato com as Águas de Portugal permitirá desenvolver a Tecnologia PUSH da Aqualia (*Pulsed Solid Hydrolyser*) em águas residuais urbanas, em condições anaeróbias, reduzindo de forma drástica o consumo de energia. **13**

O Ministério da Defesa egípcio recebe os trabalhos de EPC (*Engineering, Procurement, Construction & Commissioning*) desenvolvidos pela Aqualia na dessalinizadora de El Alamein, que servirá um milhão de habitantes situados na região central da costa mediterrânea deste país. **6** **9**



Setembro

Formações acerca do Código de Ética para quadros internacionais com ligação aos membros do Conselho de Administração. **16**

Aposta firme na inserção de pessoas com algum grau de incapacidade na filial checa da Aqualia, em colaboração com a ONG Trianon, para programas orientados para o meio ambiente. **10**

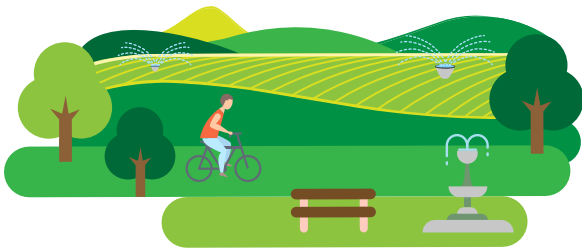
Agosto

A Aqualia aumentará a garantia de qualidade da água que fornece à comunidade de Empuriabrava (Girona) com a instalação de uma estação de reclusão. Este sistema de desinfecção da água é mais potente do que o utilizado até agora, que era de hipoclorito de sódio. **6** **12**

A população de Písečná, junto à fronteira com a Polónia, confia também à filial checa da Aqualia, Srvak, a gestão da sua rede de saneamento. **6**

Ato de conclusão do projeto FP7 All-gas cujo fim oficial foi a 30 de Agosto.





Outubro

Participação no Congresso Expoagua, o evento de referência no setor da água no Perú. A Aqualia partilhou a sua experiência e modelos de gestão eficientes para enfrentar a urgente mudança de paradigma que exige este recurso na América Latina. **6 9**

Novembro

Adesão da Aqualia à campanha "Não alimentes o monstro dos esgotos" posta em marcha pela AEAS, por ocasião do Dia Mundial do Saneamento. Sensibilização sobre o impacto ambiental e económico de atirar determinados produtos pelo cano. **4 6 12**

Organização da Desalination Week, em Denia, evento organizado pela Aqualia sobre dessalinização, no qual especialistas de 17 países analisaram as abordagens mais inovadoras para gerar água doce com o menor gasto de energia e impacto para o meio ambiente. **6 9**

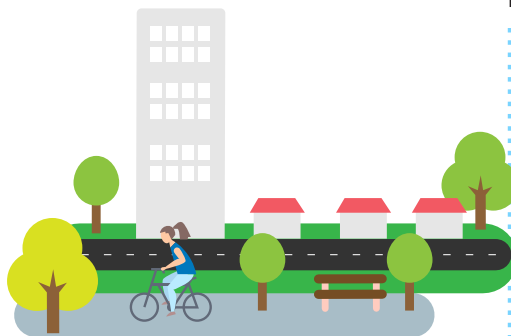
Duplicou-se o objetivo inicial do desafio de apoio às vítimas de violência de género: mais de 3.300 pessoas contribuíram com os seus passos para alcançar 21.840 quilómetros. **5**



Participação da Aqualia no Congresso Mundial da IDA e finalista com quatro candidaturas aos Prémios Industrial & Sustainability Awards. Com a nomeação do seu responsável da área de eco eficiência do Departamento de I+D como co-presidente do Comité de I+D da IDA, a Aqualia passa a formar parte da equipa diretiva da instituição. **9**

A joint venture OSWS, entre a Aqualia e a Majis, cumpre um ano na gestão dos serviços hídricos na zona portuária de Sohar, em Omã. Redução para menos de 5% do rácio de perdas na rede de abastecimento, atingindo 95% de satisfação entre os seus clientes. **12**

Conclusão do projeto H2020 e apresentação do relatório final.



Dezembro

Lançamento da campanha natalícia #SedSolidarios em colaboração com a ACNUR, para proporcionar o acesso à água potável no Uganda; "doando os teus km percorridos" através do site www.sedsolidarios.com. **6**

A dessalinizadora Cap Djinet, concebida pela Aqualia para enfrentar a crise de escassez de água na Argélia, foi seleccionada pelas Nações Unidas como um exemplo de boas práticas. O documento foi elaborado conjuntamente com o IESE aquando do programa PPP for Cities. **6 11**

O primeiro encontro da área internacional, celebrado em Madrid, aborda os desafios que a empresa encontra na sua expansão para fora de Espanha. **8**

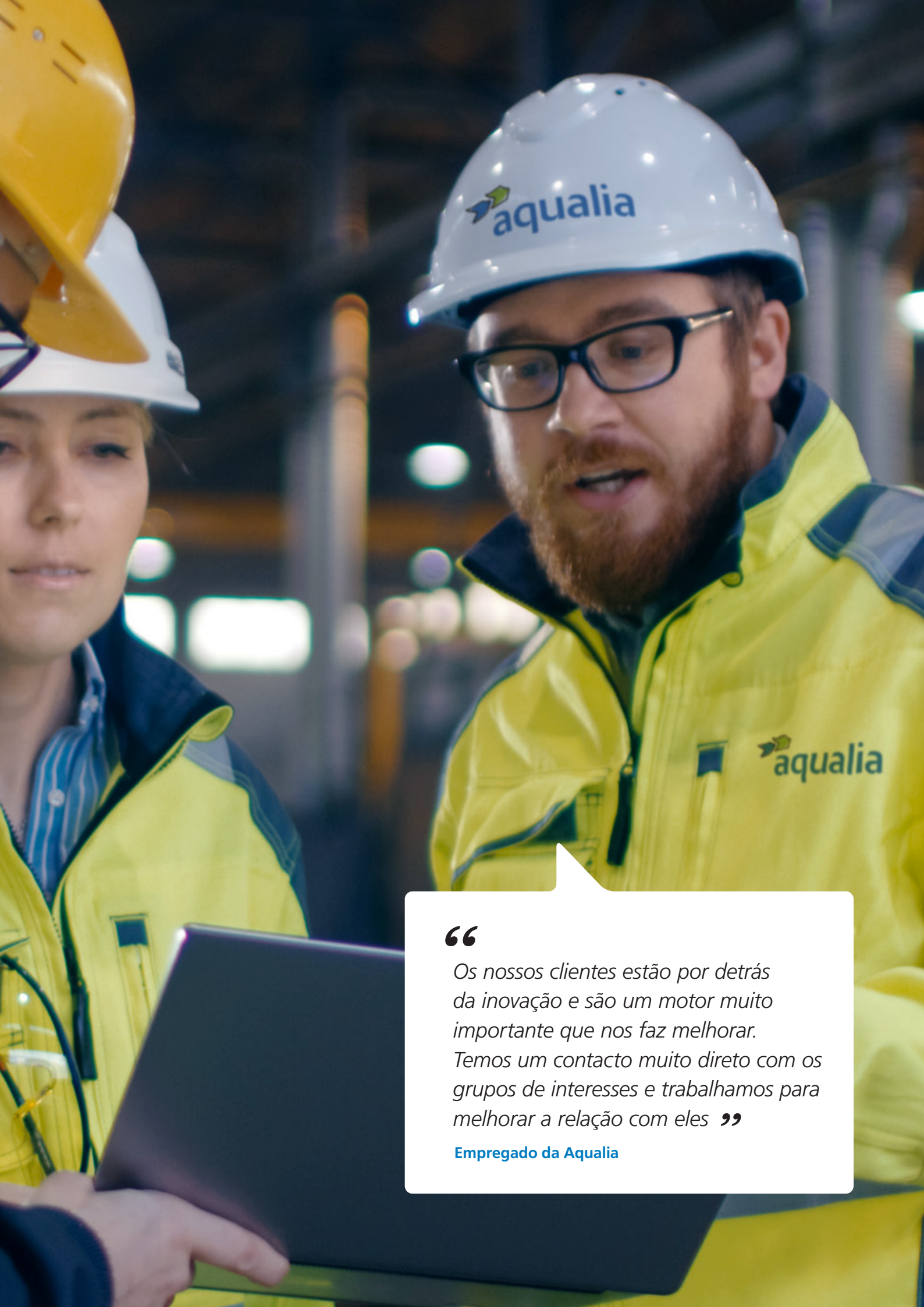
Tempo de ação: contexto, investimento e parcerias

Investimento, colaboração e inovação como resposta aos riscos do mercado

O negócio e pilares estratégicos da Aqualia

Uma gestão responsável que escuta ativamente para melhorar a sociedade

O contexto atual da Aqualia caracteriza-se pela necessidade de fazer frente aos desafios levantados pela situação de emergência climática e pela escassez hídrica e a desigualdade social que esta implica. Esta é uma responsabilidade que assumimos para com o nosso negócio, focados no investimento para o bem comum e através da criação de parcerias público-privadas.



“

Os nossos clientes estão por detrás da inovação e são um motor muito importante que nos faz melhorar. Temos um contacto muito direto com os grupos de interesses e trabalhamos para melhorar a relação com eles ”

Empregado da Aqualia

Principais riscos do mercado: tendências e panorama nacional e internacional

Principais riscos

Emergência climática

A 28 de novembro, a União Europeia declarou “emergência climática e do meio ambiente” no seu compromisso para limitar o aquecimento global a um máximo de 1,5° garantindo este objetivo em todas as suas propostas legislativas e orçamentais.

Além disso, em janeiro de 2020, o governo espanhol declarou a emergência climática para salvaguardar o meio ambiente e cumprir os objetivos de ser neutro em carbono até 2050.



Principais tendências derivadas

Investimento para a adaptação

O investimento, tanto público como privado, é cada vez mais necessário no setor da água, para recuperar e preparar as infraestruturas e equipas face a estas emergências climáticas.

Muitas águas se contaminam e a água potável escasseia devido aos desastres naturais e às inundações provocadas pelas chuvas que afetam os rios e os mares. Para enfrentar estes desastres, as principais fontes de recursos de água virão através de boas infraestruturas que permitam a reutilização de 100% da água, a dessalinização, tal como a otimização dos recursos.

As parcerias público-privadas são necessárias para o financiamento dos investimentos em infraestruturas avançadas.

Passar à ação, liderando a Década da Água. Perante estas preocupações mundiais, empresas como a Aqualia uniram-se à iniciativa das Nações Unidas: “Água para o Desenvolvimento Sustentável 2018-2028”, com o objetivo de colaborar com países e administrações públicas para implementar um modelo de gestão sustentável da água².



2 A decisão com o título “Década Internacional para a Ação” “Água para o Desenvolvimento Sustentável (2018-2028)”.

Principais riscos

Desertificação e stress hídrico

A emergência climática afeta a escassez de recursos hídricos e um dos problemas que mais afetará a população, na sua necessidade de água, será a diminuição do volume de rios e outras fontes de acesso à água, tal como a ocorrência de fenómenos climáticos extremos.

Segundo a UNESCO, 47% da população mundial viverá em zonas de stress hídrico em 2030.



Principais tendências derivadas

Poupança e eficiência no consumo de água

Perante esta realidade destacam-se a poupança e a eficiência no consumo de água. Tanto no setor industrial como no consumo urbano se mantém esta tendência de poupança de água, devido especialmente às secas e aos aumentos dos tarifários, que emitem um sinal claro acerca da necessidade de poupança.

A legislação europeia estabelece, para além disto, o princípio de recuperação do custo dos serviços da água nas cidades, indústria e agricultura, de modo a que os cidadãos paguem não só o serviço, mas também a construção e renovação de infraestruturas.

Mesmo assim, estes riscos de stress hídrico podem ser atenuados através das técnicas de economia circular que impulsionam a reutilização das águas residuais.



Concentração do crescimento demográfico em áreas urbanas

A nível global, a população está a atravessar um crescimento demográfico cada vez mais concentrado em zonas urbanas. Atualmente é de 55%, mas estima-se que em 2050 a percentagem de habitantes em zonas urbanas aumente até aos 68% da população mundial.



Smart Cities

Perante esta crescente concentração populacional, há uma aposta clara nas Smart Cities, a nível global, onde a tendência da Indústria 4.0 marca a forma de fazer negócios.

A Quarta Revolução Industrial pressupõe técnicas de produção avançadas e tecnologias inteligentes para empresas interconectadas que alteram as regras do jogo.

No setor da água, este conceito "Água inteligente" (Smart Water / Water 4.0), integra aspetos como a inteligência artificial aplicada, a Big Data, IoT ou a robótica.



Principais riscos

Riscos para a gestão eficiente

As infraestruturas obsoletas acarretam riscos na manutenção dos níveis de qualidade dos serviços de abastecimento e saneamento, tal como na gestão eficiente da água.

O défice de investimentos em infraestruturas impacta a sustentabilidade do sistema, já que aumenta os custos das operações de manutenção; contribui negativamente para os objetivos ambientais (por condições inadequadas); e impede a incorporação de melhorias tecnológicas que contribuam para uma maior eficiência³.

A nível nacional, o estado espanhol paga uma multa semestral à UE no valor de 15 milhões de euros, devido a níveis insuficientes de tratamento de águas residuais, em cidades com mais de 15.000 habitantes, e está em curso um processo de inspeção nos núcleos urbanos com mais de 2.000 habitantes, onde o incumprimento é de 25% entre os mais de 2.000 municípios existentes.



Principais tendências derivadas

Modelos de gestão ao serviço do bem público

Novamente, devido à magnitude dos projetos necessários para a transição hidrológica exigida pelo momento atual, é necessária a colaboração público-privada para a construção de infraestruturas de saneamento avançadas tecnologicamente.

Tratar-se-iam de projetos com elevada necessidade de investimento e que encaixariam em modalidades contratuais de concessão de infraestrutura, com a recuperação do investimento a longo prazo e com pagamentos mediante a disponibilidade, num esquema que facilitaria o financiamento estruturado com recurso ao próprio projeto.



Principais riscos

Riscos legislativos e administrativos para a adaptação à mudança

A legislação, as regulações e as administrações dos países também devem adaptar-se às exigências das necessidades climáticas e do stress hídrico, tais como superar barreiras legais, financeiras e culturais na utilização de águas recicladas para usos industriais, de rega, etc. por parte da população.



Principais tendências derivadas

Inovação no setor da água

O setor da água confronta-se com projetos demonstrativos face à legislação nacional e internacional sobre a qualidade da água reciclada e os seus múltiplos usos, o que representaria uma verdadeira evolução.



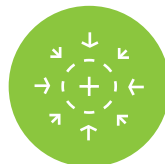
Crise sanitária global

O COVID-19 irrompeu com grande força no panorama de riscos globais de 2020 e evidenciou a vulnerabilidade da sociedade perante uma pandemia que paralisou um terço da população mundial.



Sistemas de prevenção e contingência

Este impacto pressupôs, a nível geral, a ativação de planos de contingência para os trabalhadores, clientes, utilizadores, etc. Em concreto, no setor da água, valorizou a total garantia de qualidade da água da torneira, sujeita aos tratamentos de desinfecção habituais e normais que prestam as empresas dos setores público e privadas.



Compromisso empresarial

Esta crise impulsionou um maior compromisso empresarial com a sociedade civil, através do seu apoio na procura de soluções para os graves problemas que, a cada dia, se levantam na luta contra esta pandemia.



Contexto de mercado

Nacional

Instabilidade política

Escassas iniciativas políticas de remunicipalização de serviços de gestão da água devido a esta instabilidade (governo em funções e duas eleições gerais e europeias em 15 CC.AA.).

Lei de Contratos do Setor Público

Expansão dos processos de concurso.

Aumento do litígio na contratação pública

▲ 25% recursos especializados em contratação, em relação a 2018.

Tratamento de águas residuais insuficiente em cidades de mais de 15.000 hab. Pagamento de multa semestral de 15 M€ do estado espanhol à UE

Requer soluções ao défice de infraestruturas via sistemas tarifários.

Maior segurança jurídica dos contratos de concessão de água em Espanha

Assinatura do VI Acordo coletivo estatal do ciclo integrado da água

Válido por 5 anos (2018-2022).

Objetivos

Assegurar emprego fixo de qualidade contra a precariedade da subcontratação de serviços, para estabilizar o setor.

Partes signatárias:

- Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA).
- Federación de Industria, Construcción y Agro de la Unión General de Trabajadores (FICA-UGT).
- Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO).

Durante o ano de 2019 trabalhou-se no reforço da AGA e AEAS⁴

Objetivos

Informar a sociedade

- Compromisso social das empresas gestoras.
- Transferência tecnológica a nível mundial.
- Acessibilidade das tarifas em Espanha para as economias familiares.

Iniciativas:

- Pequenos-almoços com representantes de municípios, cidades e partidos políticos.
- Colaboração com a MITECO na elaboração do Livro Verde da Água.
- Difusão de estudos sobre o setor como
 - Défice de infraestruturas de água em Espanha e os modelos tarifários necessários para a sua superação.
 - Valor das infraestruturas urbanas de água e o custo de substituição.

Internacional

Características concretas nas regiões em que a Aqualia concentrou as suas atividades em 2019

Europa

Destacam-se as perspetivas de desenvolvimento do mercado de água francês devido à alta rotação prevista pelas novas medidas impulsionadas pelo governo francês.

No Norte de África e Médio Oriente (MENA)

A atividade de dessalinização da água do mar e a purificação de águas residuais continuam a apresentar oportunidades de negócio nos países em que a Aqualia já está presente.

América Latina

O défice de infraestruturas hídricas e a procura de eficiência das existentes são dois fatores que potenciam as possibilidades de crescimento da companhia.

E.U.A

A escassez de água, a obsolescência das infraestruturas hidráulicas e a escassa penetração de operadores privados no setor, afiguram-se como as principais oportunidades de crescimento para a empresa em certos estados.

O negócio da Aqualia

A Aqualia é um operador especializado que procura respostas e soluções eficientes para as necessidades de abastecimento, saneamento e purificação da água dos países. Consegue assim, onde está presente, melhorar o acesso à água e otimizar este recurso escasso através do seu modelo de negócio.



Modelo de negócio



Concessões municipais para a gestão do ciclo integrado da água

Em serviços públicos como são a recolha, tratamento, potabilização, distribuição e saneamento, assim como análises da qualidade da água.



Concessões de infraestruturas em contratos BOT⁵

Para elaboração, construção, financiamento e operação a longo prazo de estações de tratamento (potabilização, purificação, dessalinização) ou instalações de reutilização.



Serviços de O&M

Operação, manutenção e exploração de infraestruturas.



Modelos EPC

Projetos de Elaboração e Construção (*Engineering, Procurement and Construction*).



Principais pilares estratégicos

Pilar I Crescimento e expansão

internacional que responda às necessidades globais de água potável e saneamento para todos, contando com a equipa humana e a tecnologia adequada.

Pilar II Rentabilidade financeira

que permite um crescimento adequado e sustentável.

Pilar III Integração de todas as áreas

da cadeia de valor no ciclo da água.



Áreas geográficas

Focados em determinados territórios geográficos para evitar a dispersão e aproveitar as sinergias.

Europa

Especialmente nas concessões municipais, mantendo as altas taxas de renovação dos seus contratos e aproveitando oportunidades que possam aparecer, tanto por crescimento orgânico como por aquisições que acrescentem valor.

LATAM

Consoante a consolidação de contratos de longa duração tanto de concessões municipais, concessões de infraestruturas ou obras emblemáticas de projeto e construção.

MENA

Desenvolvendo uma posição consolidada através de contratos de concessão de infraestruturas ou de O&M de elevado valor acrescentado.

Escuta ativa e gestão responsável

Escuta ativa a grupos de interesses da Aqualia

No último trimestre de 2019 e no primeiro de 2020, a Aqualia levou a cabo uma análise de materialidade estratégica com o objetivo de conhecer quais são as principais expectativas e temas prioritários para os distintos grupos de interesses.



13 Entrevistas qualitativas
a grupos de interesses: Administrações
Públicas, utilizadores, fornecedores, meios
de comunicação, ONG e acionistas.



11 Entrevistas qualitativas
aos principais dirigentes
da companhia e a dirigentes
expatriados.

18.000
Inquéritos quantitativos
aos grupos de interesses.

Metodologia proposta para a análise de materialidade



Fase I **Análise qualitativa para a identificação do contexto nacional e internacional, dos principais riscos e oportunidades, assim como tendências sectoriais e aspetos relevantes.**

Para esta fase realizaram-se entrevistas qualitativas em profundidade a cinco dos principais dirigentes da companhia e a quatro dirigentes expatriados, assim como um focus group com empregados para conhecer mais a fundo as expectativas que estes têm para com a companhia e sobre que temas deve a empresa informar.

Para além disso, fizeram-se 13 entrevistas qualitativas aos grupos de interesses (Administrações Públicas, utilizadores, fornecedores, meios de comunicação, ONG e acionistas) para conhecer mais a fundo o ponto de situação, tal como para fazer um diagnóstico a partir do qual se possa preparar as linhas orientadoras do Plano de Sustentabilidade 2021-2023.

Esta análise junta-se à realizada para o Relatório de Sustentabilidade de 2018.



Fase II **Priorização**

Uma vez realizada esta identificação dos temas, realizaram-se mais de 18.000 inquéritos quantitativos aos grupos de interesses (Administrações Públicas, utilizadores residenciais, indústrias, regantes, empregados, fornecedores, meios de comunicação e ONG) o que permitiu obter uma priorização de temas. Esta informação comparou-se com a obtida nos inquéritos realizados ao grupo de interesses dos empregados para o Relatório de Sustentabilidade de 2018.



Fase III **Validação e contraste**

Os resultados dos inquéritos foram analisados com a equipa da Aqualia para dar a resposta adequada aos distintos grupos de interesses no atual Relatório de Sustentabilidade.

Deste estudo, foram seleccionados os dez temas prioritários para cada um dos grupos de interesses, tal como se inclui na continuação. É importante frisar que a investigação foi finalizada numa altura em que somente se podia imaginar qual o impacto que a COVID-19 teria na sociedade. Não obstante, aspetos como a qualidade da água, o acesso à água e a segurança e a saúde, já foram considerados temas materiais muito importantes para os grupos de interesses.



Administrações públicas

Municipal
Regional
Europeia
Comissão de preços

Site corporativo e 45 sites locais (39 nacionais + 6 internacionais)
Encontros e pequenos-almoços informativos
Diálogo institucional Relatório de RSC
E-mail
@aqualiacontact
Redes sociais corporativas



Utilizadores

Autarquias locais Associações de moradores
Organismos públicos Indústrias
Cidadãos Regantes

Aqualiacontact (App, escritório virtual, escritório presencial, telefone e canal de Twitter)
Jornadas de portas abertas E-fatura/faturas
Marketing direto (folhetos)
Meios de comunicação locais
Sites corporativos e locais
Redes sociais corporativas

Grupo de interesses

Subgrupos

Canais de diálogo

Temas prioritários e expetativas dos grupos de interesses

| | | |
|---|---|---|
| Gestão eficiente de recursos naturais | ● | ● |
| Qualidade da água | ● | ● |
| Economia circular da água | ● | ● |
| Conscientização e sensibilização ambiental | ● | ● |
| Consumo energético / energias renováveis | | ● |
| Alterações climáticas | | ● |
| Biodiversidade | | ● |
| Inovação no meio ambiente | | ● |
| Criação de emprego | ● | |
| Comunicação transparente | ● | |
| Acesso à água/preço | ● | ● |
| Ação social | | |
| Promoção e respeito pelos D.H. | | |
| Parcerias público-privadas | | |
| Segurança, saúde no trabalho e bem-estar | ● | |
| Desenvolvimento profissional | | |
| Igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação | | |
| Transparência | | |
| Sistemas de prevenção e mitigação da corrupção | ● | |
| Ética e integridade | ● | |
| Rentabilidade e gestão eficiente | | |
| Expansão internacional | | |
| Excelência do serviço | | |

● Ambientais ● Sociais ● Laborais ● Governança ● Outros

Plano Diretor Aqualia: responde às expetativas dos GI nos seus três pilares

Ligações aos cidadãos

A Aqualia aposta na proximidade e vizinhança das comunidades em que opera e desenvolve as suas atividades.

- Colabora para a melhoria da sociedade nas cidades em que opera.
- Educa e sensibiliza os cidadãos.
- Colabora com as autarquias para a melhoria da sociedade.
- Mede o impacto nas autarquias em que desenvolve a sua atividade.

Serviços inteligentes

Adaptando a sua oferta de serviços a uma constante mudança, no contexto de escassez, proteção de recursos e meio natural.

- Aqualia contra as alterações climáticas.
- Aqualia Economia Circular (Aqualia Circular).
- Aqualia perante o stress hídrico: implementar processos para minimizar consumos e fomentar a reutilização da água.



Empregados

Estrutura operacional
Estrutura funcional
Quadros intermédios
Pessoal de produção

Intranet Aqualia ONE
E-mail: Flashes informativos, e-mailing
Revista de imprensa Tu
Flash
App de empregados
@aqualiacontact



Organizações de consumidores e ONG

Organização de consumidores
Comunidades de associações de regantes

Site
E-mail
Jornadas de portas abertas
Acordos de colaboração
@aqualiacontact
Redes sociais corporativas



Fornecedores

Estratégicos
Locais

E-mail
Site corporativo
Redes sociais



Meios de comunicação

Locais, nacionais e internacionais
Gabinetes de comunicação de autarquias
Agências de notícias

Gabinete de imprensa
E-mail
Banners informativos
Site corporativo
@aqualiacontact
Redes sociais corporativas



Acionistas

IFM e FCC

Conselho de Administração
Comissões e reuniões periódicas
Relatórios de gestão e outros documentos
E-mail: flashes informativos e e-mailing
Site
Intranet Aqualia ONE
Redes sociais corporativas

| | Empregados | Organizações de consumidores e ONG | Fornecedores | Meios de comunicação | Acionistas |
|---|------------|------------------------------------|--------------|----------------------|------------|
| | | ● | ● | ● | |
| | | | ● | ● | |
| ● | | | ● | ● | |
| | | ● | ● | ● | |
| ● | | | ● | | |
| ● | | ● | | ● | |
| ● | | | | | |
| | | ● | | | |
| | | ● | | ● | |
| ● | | ● | ● | ● | |
| ● | | | ● | ● | |
| ● | | | ● | | |
| | | ● | | | |
| ● | | ● | ● | ● | |
| | | | | | ● |
| | | | | | ● |

Desempenho exemplar

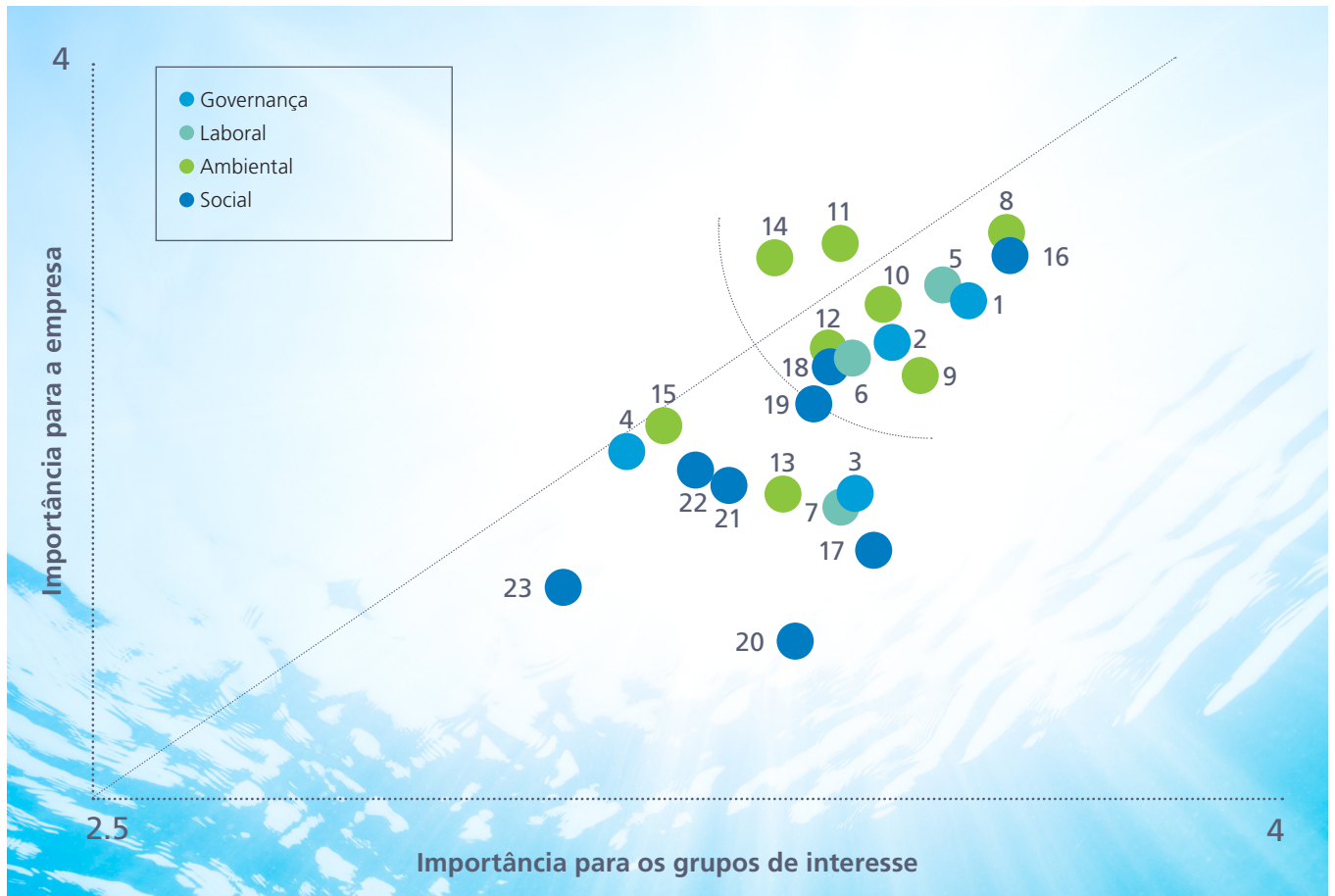
A Aqualia opera segundo padrões de integridade e ética empresarial em todas as jurisdições em que está presente, nas suas relações de respeito, confiança e igualdade de oportunidades para com os seus empregados e com os fornecedores com os quais trabalha.

- Compromisso com a conservação do meio natural nos lugares em que estamos presentes.
- A inovação é essencial para o avanço na gestão sustentável da água.

- Be Aqualia (Política Global de R.H.).
 - Igualdade.
 - Atração de talento.
 - Talento feminino.
 - Diversidade e inclusão social.

- Formação e desenvolvimento.
- Segurança, saúde e bem-estar laboral.
- Aqualia como referência de gestão ética.
- Aplicar critérios éticos a partes terceiras.

Matriz de materialidade: assuntos relevantes



Governança

| | Temas | Grupo de interesse | Explicação da materialidade |
|---|--|--------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Ética e integridade | A.P. | GRI 205 |
| 2 | Sistemas de prevenção e mitigação da corrupção | A.P., fornecedores, acionistas, ONG | GRI 205 |
| 3 | Transparência | Empregados, M.C., fornecedores, ONG | GRI 205 |
| 4 | Gestão do risco | Acionistas, empregados, fornecedores | GRI 201/ 203 |

Labour

| | Temas | Grupo de interesse | Explicação da materialidade |
|---|---|--------------------------------------|-----------------------------|
| 5 | Segurança, saúde no trabalho e bem-estar do empregado | Todos | GRI 403 |
| 6 | Igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação | Empregados, fornecedores, acionistas | GRI 401-405 |
| 7 | Desenvolvimento profissional | Empregados | GRI 404 |

Ambiental

| | Temas | Grupo de interesse | Explicação da materialidade |
|----|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 8 | Qualidade da água | Todos | GRI 416 |
| 9 | Economia circular da água | Todos | GRI 303/ 306 |
| 10 | Conscientização e sensibilização ambiental sobre o uso sustentável de recursos | Todos | GRI 413 |
| 11 | Gestão eficiente de recursos naturais | Todos | GRI 303 |
| 12 | Consumo energético/energias renováveis | Todos | GRI 302 |
| 13 | Biodiversidade | Empregados, utilizadores | GRI-304 |
| 14 | Alterações climáticas | Todos | GRI 305 |
| 15 | Inovação no meio ambiente | Clientes, utilizadores, ONG | GRI 103-3 |

Social

| | Temas | Grupo de interesse | Explicação da materialidade |
|----|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 16 | Acesso à água | Todos | GRI 413 AQ AH2O |
| 17 | Experiência do cliente | Acionistas | GRI 103-3 |
| 18 | Comunicação transparente | Todos | GRI 417 |
| 19 | Promoção e respeito pelos D.H | Todos | GRI 412 |
| 20 | Parcerias público-privadas | M.C. | GRI 413 |
| 21 | Criação de emprego | A.P. | GRI 401 |
| 22 | Ação social | Empregados, ONG | GRI 413 |
| 23 | Desenvolvimento tecnológico | Empregados | GRI 203 |

Contribuição com os ODS prioritários

A Aqualia assume o papel do setor privado no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e demonstra-o através do seu compromisso diário de impulsionar esta cultura na empresa e entre os seus grupos de interesses.

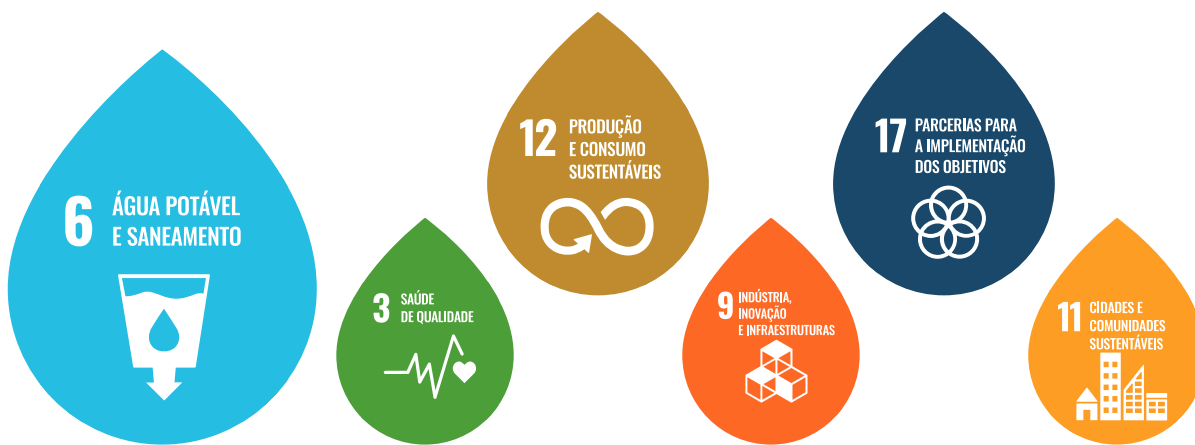
Por este motivo, para além de campanhas para dar a conhecer os ODS, tem identificados e priorizados aqueles para os quais a empresa contribui, por via da sua atividade e dos seus compromissos corporativos. E, através da escuta ativa, percebe a importância que os grupos de interesses

atribuem à contribuição da Aqualia para com os distintos ODS e quer responder a estas expectativas, fornecendo os indicadores adequados.

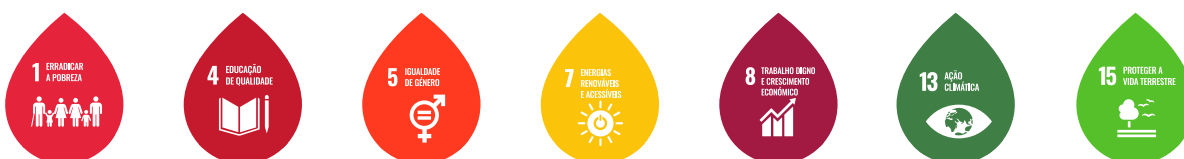
Por ser o ODS 6 o principal objetivo da Aqualia, a companhia centra-se nas métricas de cada uma das seis metas específicas deste ODS. Cada uma delas está ligada a outros ODS. Isto permite criar sinergias que a Aqualia pretende potenciar com o acompanhamento e evolução destas métricas fixadas.

ODS um sistema interligado

Compromissos prioritários para a sua atividade



Compromissos corporativos





6.1
Água potável para todos

- Mais de 50.000 € em faturas de água a 131 Centros de Caridade.
- 17.293 cidadãos beneficiados.
- 58% dos serviços aplica tarifas sociais aos cidadãos que necessitam.



6.2
Saneamento e higiene para todos

- Acesso a mais de 25 milhões de utilizadores.
- Plataforma tecnológica para a digitalização do ciclo integrado da água, Aqualia LIVE.



6.3
Melhorar a qualidade da água

- Análises paramétricas de água potável crescem +13,9%.
- Volume de águas residuais tratadas: 743,8 M (m³).



6.4
Aumentar a utilização eficiente dos recursos hídricos

- 13 patentes para a gestão eficiente da água.
- 3 projetos de inovação para a gestão inteligente dos recursos hídricos.
- 9 projetos de inovação sobre ecoeficiência.



6.5
A ordenação integrada dos recursos hídricos e a cooperação transfronteiriça

- Presença em 4 dos 17 países com stress hídrico extremo: Qatar, Arábia Saudita, Emirados Árabes Unidos e Omã.



6.6
Restabelecer os ecossistemas relacionados com a água

- Desenvolvimento de projetos de biodiversidade em instalações em zonas protegidas.
- 122 instalações em zonas protegidas.





Um crescimento com impacto na sociedade

Crescimento sustentável

Resultados e previsões da Aqualia a nível nacional

Gestão ética e responsável como base do nosso negócio

Gestão de riscos na Aqualia

Cumprimento de normas

Uma cadeia de abastecimento integrada no negócio

Todas as ações estratégicas da Aqualia têm um fator comum: a ética. Só uma gestão económica responsável, baseada em princípios e valores humanos, atingirá um crescimento sustentável que impacte toda a nossa cadeia de valor, projetando-nos com estabilidade e coerência rumo ao futuro.



“

Sermos eficientes na gestão está diretamente relacionado com a otimização dos recursos próprios”

Empregado da Aqualia

Crescimento em 2019

Crescimento sustentável



1.262,5 M€
Valor direto económico gerado

▲ 7,9%

Valor económico distribuído
(milhões €)

1.147,6

▲ 17,7%

Valor económico acumulado (milhões €)

114,8

▼ -41,0%

EBITDA
(milhões €)

281,7

▲ 14,0%

Total Subvenções
(milhões €)

35,3

Utilizadores servidos (milhões)

25

A nível internacional (total de habitantes servidos)

| | |
|---------------------------------|-----------|
| ● Ciclo integral da água | 950.000 |
| ● Abastecimento | 2.207.960 |
| ● Saneamento | 2.252.386 |
| ● Tratamento de águas residuais | 3.124.135 |

Cadeia de abastecimento

Quantidade
98,4%



Custo com fornecedores locais

Quantidade
429,4 M€

92,3%

Gestão ética e responsável

Consolidação da cultura de conformidade centrada na implantação do Modelo de Prevenção Penal



100%

Operações avaliadas

Relacionadas com os riscos de corrupção e riscos criminais

Formação para a conformidade ética

Total de empregados que receberam esta formação

2.238

Total dos empregados nacionais com acesso

99%

Canal Ético

Alertas registados em 2019

25

Plano de gestão e avaliação periódica de riscos



Crescimento sustentável

Em 2019, a boa gestão da Aqualia gerou um incremento de 7,9% no valor económico gerado pela companhia. Tal aconteceu devido a um crescimento de 20% no negócio internacional e de 2% no nacional. Por sua vez, estas subidas permitiram que o valor económico distribuído à

sociedade fosse também ele maior em termos percentuais. Aumentaram as rubricas com fornecedores, salários e benefícios a empregados, fornecedores de capital (houve repartição de dividendos) e os impostos sobre as sociedades.

| Valor económico direto gerado (total grupo consolidado) (Milhares de €) | 2018 | 2019 |
|---|------------------|------------------|
| Montante líquido do volume de negócios | 1.106.112 | 1.186.881 |
| Outras receitas de exploração | 33.132 | 38.012 |
| Receita financeira | 30.958 | 37.579 |
| Total do valor económico direto gerado | 1.170.202 | 1.262.472 |
| Valor económico distribuído ⁶ | 2018 | 2019 |
| Custos operacionais | 617.184 | 645.069 |
| Abastecimentos | 439.958 | 475.302 |
| Outros gastos de exploração | 177.218 | 169.781 |
| Variação de inventários PT e no decorrer da produção | 8 | -14 |
| Salários e benefícios a empregados | 265.317 | 288.689 |
| Gastos com pessoal | 265.317 | 288.689 |
| Fornecedores de capital | 44.193 | 135.103 |
| Dividendos | 0 | 90.000 |
| Gastos financeiros | 43.290 | 45.800 |
| Variação do valor razoável em instrumentos financeiros | 0 | 285 |
| Diferenças de câmbio | 903 | -982 |
| Pagamentos a governos (impostos) | 47.895 | 77.744 |
| Imposto sobre sociedades | 19.422 | 45.905 |
| Pagamentos de outros impostos (excepto IVA) | 28.473 | 31.839 |
| Investimentos na comunidade ⁷ | 951 | 1.022 |
| Doações e outros investimentos na comunidade | 951 | 1.022 |
| Total valor económico distribuído | 975.540 | 1.147.627 |
| Total valor económico retido | 194.662 | 114.845 |
| Subvenções | 2018 | 2019 |
| Total subvenções | 13,2 | 35,3 |
| Quantidade de subvenções de exploração para I+D+i | 1,7 | 2,1 |
| Quantidade de subvenções de capital para I+D+i | 0,7 | 0,2 |

Adicionalmente, os desafios que o contexto actual implica, exigem o investimento em projetos de I+D+i nos quais a Aqualia investiu 4.291.480 euros em 2019⁸.

⁶ Utilizado critério do vencimento.

⁷ A Aqualia está a trabalhar na definição de um critério homogéneo para os investimentos nos variados capitais (tecnológico, infraestruturas, humano, etc). Esta informação será apresentada nos próximos relatórios.

⁸ Este relatório refere-se ao investimento bruto nos projetos levados a cabo pela companhia.

Resultados e previsões da Aqualia a nível nacional

2019

Ano com escassas precipitações



Serviço em municípios

Recuperação em volumes de água faturados

▲ 600

Faturação Aqualia

704,5 M€

▲ 21,6 M€ em comparação com 2018

▲ 4,3%

Total volume faturado

▲ 2,3% Volume faturado em baixa¹⁰ a clientes

▲ 3,0% Montante faturado

▲ 3,2%

Montante total

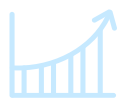
▲ 14,2% Volume faturado em alta¹¹



Todos os crescimentos foram positivos, sendo:

Os menores:

Cantábria
Ilhas Canárias
Comunidade Valenciana



Os maiores:

Castela- Mancha
Andaluzia
Ilhas Baleares

Redução de custos

Reforço de sinergias.
Equipas locais para a limpeza de esgotos.

Redução da subcontratação.

Controlo das comissões bancárias.

Eficiência na gestão operacional.

Gestão de clientes.

Perseguição de fraudes na medida dos consumos.

Redução da atenção presencial.

Fatura eletrónica e débitos diretos.



Ebitda

▲ 24,9%

Valor do negócio nacional comparando com 2018

2020

Ainda é prematuro afirmar quais os impactos do COVID-19 no que diz respeito a estas previsões, devido à incerteza sobre a sua evolução.

Por um lado, as expectativas são do incremento do número de vendas devido a:



▲ Empresas adquiridas em 2019.



▲ Manutenção das altas taxas de renovação dos contratos que a Aqualia regista normalmente, aquando da sua expiração.

Por outro lado, ainda que no primeiro trimestre de 2020 não se tenha sentido um impacto significativo sobre a atividade da companhia, a empresa considerou os riscos desta crise, destacando: os provocados pelas dificuldades de liquidez; pela interrupção de operações ou ruturas na cadeia de abastecimento; a diminuição do consumo ligado à atividade nos setores servidos pela Aqualia; tal como os riscos ligados às possíveis diferenças das previsões económicas⁹.

Sendo assim, estabeleceu-se um plano de contingência para minimizar os impactos financeiros e não financeiros que possam derivar desta crise.

⁹ Contas anuais 2019.

¹⁰ Faturado em baixa: cliente é o consumidor final.

¹¹ Faturado em alta: cliente é o município.

Novos projetos nacionais assinados em 2019

No exercício de 2019 houve uma redução do nível de atividade em processos de concurso público para novas concessões municipais, o que foi compensado com um maior nível de processos de contratação em serviços de operação e manutenção de instalações.

O menor nível de atividade em concursos para novos projetos de concessão foi também compensado com a incorporação de algumas empresas adquiridas ao longo do exercício.

Destacam-se os projetos principais

Espanha

● Concessão municipal ● Concessão de infraestruturas ● O&M ● Projeto e construção ● BOT ● Contratação ● Renovação

Zona II



1 Ilhas Baleares

Eivissa, Ilhas Baleares ●
Gestão do serviço de abastecimento de água e esgotos da cidade.
R 1 ano / 8,5 M€

2 Catalunha

Castell-Platja D'Aro, Gerona ●
Gestão do serviço de abastecimento de água.
R 1 ano / 3,1 M€

Baix Ebre, Tarragona ●
Gestão do serviço público dos sistemas de saneamento da comarca de Baix Ebre.
R 1 ano / 2 M€

3 Aragão

Saragoça ●
Serviços de exploração das atividades de Abastecimento da ACUAES na província de Saragoça: Saragoça e corredor do Ebro e Baixo Ebro Aragonês.
R 1 ano / 1,3 M€

4 Murcia

San Pedro Pinatar, Murcia ●
Projeto de renovação das redes de água potável e esgotos.
R 5 M€

5 Comunidade Valenciana

Villena, Alicante ●
Gestão do serviço de abastecimento de água e rede de esgotos.
R 1 ano / 1,2 M€

Mutxamel, Alicante ●
Gestão para a ACUAMED, durante dois anos, da dessalinizadora de água de Mutxamel e sua rede de distribuição.
C 2 anos / 2,6 M€

Zona III

1 Andaluzia

Martos, Jaén ●
Gestão do serviço de abastecimento de água e saneamento.
R 4 anos / 9,8 M€

Porto de Santa Maria, Cádiz ●
Serviço de manutenção, conservação e exploração da ETAR e esgotos da cidade.
R 1 ano / 3,5 M€

Huéscar, Granada ●
Gestão integrada da água no município.
C 12 anos / 7,7 M€

Córdoba ●
Serviços de limpeza e inspeção das redes de esgoto, embornais e instalações da EMACSA.
C 2 anos / 1,5 M€

2 Extremadura

Guadiana del Caudillo e Pueblo nuevo del Guadiana, Badajoz ●
Concessão do serviço de tratamento de águas de ambos os municípios.
C 15 anos / 1,7 M€

3 Ilhas Canárias

Güímar, Santa Cruz de Tenerife ●
Gestão do serviço de abastecimento de água e saneamento.
R 1 ano / 2,6 M€



Zona I

Novas Aquisições

1 Galiza

Vigo, Pontevedra

Gestão das piscinas cobertas do Município.

🕒 2 anos / 5,6 M€

Porriño, Pontevedra

Projeto, construção e colocação em funcionamento da Estação de tratamento de água residual industrial da Companhia Espanhola de Algas Marinhas, S.A.

🕒 2,2 M€

Redondela, Pontevedra

Gestão integrada do serviço de abastecimento de água, saneamento e tratamento de águas residuais.

🕒 1 ano / 2 M€

Oleiros, Corunha

Gestão das piscinas municipais cobertas do Município.

🕒 1 ano / 1,7 M€

2 Astúrias

Valdés, Luarca, Astúrias

Serviço de abastecimento de água.

🕒 5 anos / 3,2 M€

3 Cantábria

Santander

Serviços de operação e manutenção da ETAR de San Román de la Llanilla e das instalações de saneamento em alta associadas, para a sociedade do Meio Ambiente, Água, Resíduos e Energia de Cantábria S.A. (MARE).

🕒 5 anos / 12,9 M€

4 País Basco

Biscaia

Serviço de exploração, manutenção e gestão de avarias das redes secundárias de diversos municípios para a Udal Sareak, S.A

🕒 2 anos / 2,2 M€

5 Comunidade de Madrid

Madrid

Canal de Isabel II, Madrid: quatro contratos de serviços de exploração e manutenção das redes de saneamento em Guadarrama, Torrelaguna, Jarama, e Santillana.

🕒 4 anos / 43,5 M€

Collado Villalba, Madrid

Projeto e construção da estação de tratamento de água residual de El Endrinal.

🕒 3,7 anos / 11,3 M€

Madrid

Serviços de exploração e manutenção das redes de saneamento periférico correspondentes a Culebro administradas pelo Canal de Isabel II.

🕒 4 anos / 21,6 M€

Madrid

Serviços de exploração e manutenção das Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) de Butarque e Valdebebas para o Canal de Isabel II.

🕒 5 anos / 13,8 M€

Madrid

Serviços referentes a ações urgentes de renovação e reparação na rede de abastecimento e na rede de água regenerada do Canal de Isabel II (Lote 9 Rede Culebro).

🕒 1 ano / 3,1 M€

6 Castela e Leão

Ávila

Serviço de exploração e manutenção da estação de tratamento de águas residuais da cidade.

🕒 20 anos / 34,6 M€

Béjar, Salamanca

Gestão do serviço de abastecimento de água e tratamento de águas residuais

🕒 4 anos / 4,2 M€

Aldeatejada, Salamanca

Gestão do serviço de abastecimento de água e saneamento do município.

🕒 5 anos / 1,3 M€

Mancomunidad de Santa Teresa, Salamanca

Cessão do contrato de abastecimento em alta à Mancomunidad.

🕒 8 anos / 1 M€

7 Castela-Mancha

La Puebla de Almoradiel, Toledo

La Puebla de Almoradiel, Toledo Gestão em baixa do serviço de abastecimento de água.

🕒 18 anos / 6,7 M€

Olías del Rey, Toledo

Gestão do serviço de abastecimento de água e rede de esgotos.

🕒 5 anos / 3,3 M€

Villatobas, Toledo

Concessão da gestão do serviço de abastecimento de água do município.

🕒 20 anos / 3,7 M€

Illescas, Toledo

Gestão do serviço de abastecimento de água e rede de esgotos.

🕒 1 ano / 2 M€

Toledo

Gestão do serviço integrado de abastecimento de água em alta, baixa e esgotos aos municípios de Argés, Burguillos, Layos, Cobisa e Nambroca, da Mancomunidad de Guajaraz.

🕒 1 ano / 1,4 M€

Manzanaque, Toledo

Gestão do serviço de abastecimento de água.

🕒 1 ano / 1,1 M€

Iniesta, Cuenca

Gestão do serviço de abastecimento de água.

🕒 5 anos / 1,1 M€

Argamasilla de Calatrava, Ciudad Real

Projeto, construção e colocação em funcionamento da Estação de tratamento de águas residuais do município.

🕒 3,5 M€

Água y Gestión del Ciclo Integral del Agua, S.A.

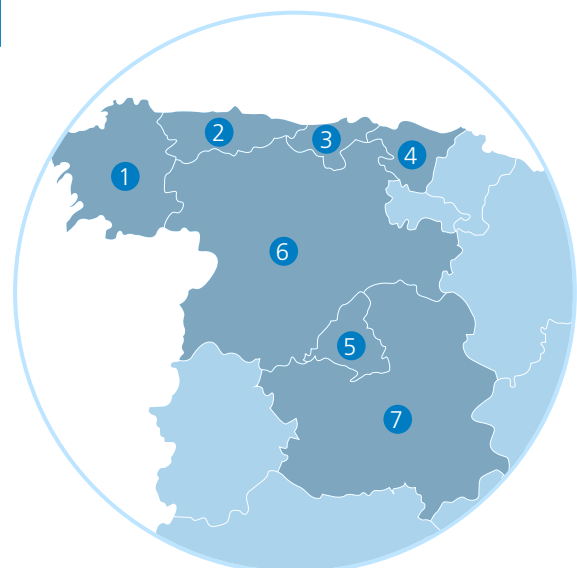
Que contribui com as concessões dos serviços de água de San Vicente de Alcántara, Villar del Rey, Palomas, Hinojosa del Valle e Puebla de la Reina em Badajoz, Ceclavín, Garrovillas de Alconetar, Zarza la Mayor, Acehúche, Mata de Alcántara e Portezuelo em Cáceres, San Jose del Valle em Cádiz, Bolaños de Calatrava e Viso del Marqués na Ciudad Real, e Guadix e Ugíjar, em Granada.

14 anos / 44,8 M€

Codeur, S.A.

Aquisição de uma participação minoritária de uma sociedade que gere a concessão do serviço de água de Vera (Almeria).

34 anos / 99,1 M€



Resultados e previsões a nível internacional

Europa

1 República Checa

A Aqualia alcança em 2019, 100% da estrutura acionista da SmVaK, a sua principal filial no país, e consegue a concessão de distribuição de água na zona industrial de Park Ostrava e Mosnov para o período 2020-2023.

2 Itália

Depois de anos de estagnação, o mercado concessionário mostrou em 2019 um primeiro sintoma de abertura com o concurso do serviço hídrico da província de Rimini.

3 Portugal

A situação do mercado concessionário continua parada. Esperam-se mudanças regulamentares que possam confirmar a consolidação da atividade de gestão indireta através de concessões a empresas privadas, nas que se desenvolvem os nossos contratos e nas quais se espera crescer no futuro.

4 Roménia

- Avançou-se na construção da obra civil do projeto de Glina para a ampliação da estação de tratamento de águas de Bucareste.
- Finalização dos projetos de Berane e Pljevlja e avanços nas últimas etapas de construção do projeto de Prizren.



LATAM



1 México

A Aqualia conquistou o contrato BOT da dessalinizadora de Guaymas, a qual se encontra em execução neste momento.

2 Peru

- Em 2019, passaram à fase de formulação cinco iniciativas privadas para o tratamento de águas residuais que se apresentaram em 2017 e se consideraram relevantes em 2018.
- O Estado está imerso num processo de avaliação da eficiência dos seus serviços de abastecimento públicos para dar lugar à iniciativa privada naqueles que apresentem piores indicadores de gestão.

3 Colômbia

Continuou-se a construção da ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) de El Salitre em Bogotá.

4 Panamá

- Iniciaram-se os trabalhos do projeto de engenharia, construção e operação durante 10 anos da ETAR de Arraiján, que tratará as águas de 130.000 habitantes.
- A Aqualia conquistou o contrato de assistência e assessoria para a gestão operacional e comercial do IDAAN (Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales), organismo que se ocupa da gestão do serviço de água do país, sendo o contrato validado pelo Controlador Geral no mês de dezembro.

MENA

1 Algeria

Na EDAM de Mostaganem:

- Em maio realizou-se uma bem-sucedida operação de limpeza dos emissários através da tecnologia PIG (Pipeline Inspection Gauge).
- Em dezembro foram finalizadas, sem incidentes, as obras para a nova recolha de água marinha da EDAM de Mostaganem.

Na EDAM de Cap Djinet:

- Finalizam-se as obras de adaptação para a execução das operações de limpeza do emissário utilizando a tecnologia PIG, nos primeiros meses de 2020.

Durante 2019, chegou-se a um acordo para a redistribuição de funções de direção e controlo operacional com a GS Inima, parceiro estratégico nestes projetos, o que permite a otimização da gestão e eficiência de recursos.

2 Egito

- Em março, finalizou-se com sucesso a fase da colocação em funcionamento do projeto e construção da dessalinizadora de El Alamein, com 150.000 m³/dia de capacidade, e começou a fase de exploração.
- Finalização da engenharia construtiva e da maior parte da obra civil do projeto da estação de tratamento de águas residuais de Abu Rawash. Prevê-se a finalização da obra civil em 2020 e a realização das montagens das instalações eletromecânicas.

3 Tunísia

Em maio completou-se, sem incidentes, a fase de exploração inicial do projeto da EDAM de Djerba. A partir da entrega, é o cliente quem se ocupa da exploração da estação que, com uma capacidade de 50.000 m³/día, assegura o abastecimento à população e o desenvolvimento turístico da ilha.

4 Arábia Saudita

- Continuaram os avanços nos trabalhos de transvase e adaptações nos serviços envolvidos do metro de Riad, que se prolongarão em 2020.
- Concurso para SWPC (Saudi Water Partnership Company), ainda à espera de se conhecer os vencedores, com três projetos BOT de importantes dessalinizadoras e estações de tratamento de águas residuais.
- Preparação do concurso da National Water Company para a gestão da água nas províncias de Medina e Tabuk, com 3,6 milhões de habitantes, contrato que será atribuído em 2020.

5 Oman

Finalização, com satisfação total do cliente, do primeiro ano completo de operação da gestão do ciclo integrado da zona portuária de Sohar, contrato de 20 anos de duração e em associação com a empresa concessionária Majjis.

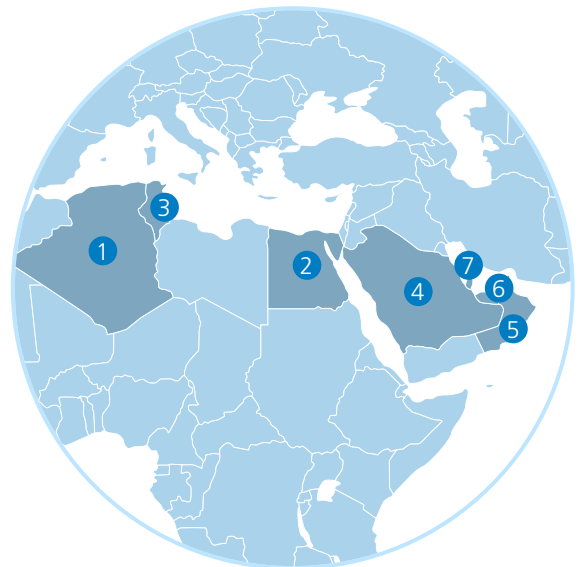
6 Emirados Árabes Unidos

- Renovação do contrato existente de Al Ain e assinatura do novo contrato de Abu Dhabi capital, ambos por 7 anos.
- Desde março, a Aqualia MACE gere duas das três áreas geográficas nas quais se divide o Emirado de Abu Dhabi, prestando serviços como a operação e manutenção das redes de recolha, estações de bombeamento e estações de tratamento de águas residuais.

7 Qatar

Abrandamento dos projetos de investimento devido aos bloqueios político e comercial feitos pela Arábia Saudita e Emirados.

Aqualia MACE consilida-se como uma grande empresa de serviços de água nos Emirados Árabes Unidos



Na sua expansão internacional, a Aqualia presta diferentes serviços no âmbito das concessões, tais como de construção e manutenção, alcançando um grande número de habitantes que se vêem beneficiados por estes serviços.

Gerimos o ciclo integral da água em 96 municípios, prestando serviço a mais de 950 mil pessoas.

Serviço prestado por tipo de contrato

| Ciclo integral da água | Tipo de contrato | Nº de municípios | Nº de habitantes |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Serviços/áreas de atividade | Concessão | | |
| | Ciclo integral da água | 96 | 950.040 |
| Abastecimento | Tipo de contrato | Nº de municípios | Nº de habitantes |
| Serviços/áreas de atividade | Concessão | | |
| | Distribuição | 33 | 274.884 |
| | Alta | 1 | 433.076 |
| | BOT | 2 | 1.500.000 |
| Saneamento | Tipo de contrato | Nº de municípios | Nº de habitantes |
| Serviços/áreas de atividade | Concessão | | |
| | Saneamento | 13 | 219.261 |
| | O&M | | |
| Saneamento | 2 | 2.033.125 | |
| Tratamento de águas residuais | Tipo de contrato | Nº de municípios | Nº de habitantes |
| Serviços/áreas de atividade | Concessão | | |
| | ETAR | 4 | 1.091.010 |
| | O&M | | |
| ETAR | 2 | 2.033.125 | |



Novos projetos internacionais assinados em 2019

No mercado internacional, a Aqualia manteve uma atividade importante, tanto em concursos em distintas áreas, como em aquisições de sociedades, destacando-se:



1 Colômbia

(Villa del Rosario)

Gestão integral do serviço de água do município.

14 anos / 87,2 M€

2 República Checa

(Mosnov)

Gestão integral do serviço de águas da zona industrial de Mosnov (norte de Morávia).

5 anos / 2,3 M€

3 França

Aquisição da sociedade SPIE (Services Publics et Industries Environnement) com 120 anos de experiência na gestão de serviços públicos de água, em França, e que dá resposta a cerca de 140.000 cidadãos, através de vários contratos na região central do país.

8 anos / 67 M€

Gestão ética e responsável como base do nosso negócio

O Conselho de Administração da Aqualia constituiu-se, em setembro de 2018, com administradores que representam a participação acionista de 51% da FCC e de 49% da IFM. A 31 de dezembro de 2019 a situação era a seguinte:

| Membros do Conselho de Administração Cargo | Comité de Investimentos | Comité de Nomeação e Remunerações | Comité de Auditoria e Controlo | Comissão Delegada do Cumprimento Normativo |
|--|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| Alejandro Aboumrad González Presidente | ● | | | |
| Nicolás Villen Jiménez Vice-presidente Não Executivo | | | ● | ● |
| Juan Rodríguez Torres Vogal | | ● | P | ● |
| Lars Bespolka Vogal | P | ● | | P |
| Gerardo Kuri Kaufmann Vogal | | P | | |
| Scott Longhurst¹² Vogal | | ● | ● | |
| Pablo Colio Abril Vogal | ● | | ● | ● |
| Javier Amantegui Lorenzo Secretário (não administrador) | | | | |
| José Fernando Cerro Vice-secretário (não administrador) | S | S | S | |
| Samir Azzouzi Maanan Vice-secretária 2ª (não administradora) | | | | |
| Cristina López Barranco¹² Vice-secretária 3ª (não administradora) | | | | |
| Jesús Ortega CCO* | | | | S (não consultor) |

* Chief Compliance Officer.

● Presidente ● Secretário ● Vogal

O Conselho de Administração delega os seus poderes ao CEO, que se apoia no Comité de Direção e outros comités específicos (Comité de Tecnologia da Informação,

Comité de ASG, Comité de Inovação, Comité Técnico, etc.) para o exercício destas competências delegadas.

Organigrama da Aqualia

CEO
Félix Parra

Direções Regionais

Nacional

Director
Santiago Lafuente

Zona I
(Galiza, Castela e Leão, Astúrias, Cantábria, Castela- Mancha, Madrid e País Basco)
Juan Carlos Rey

Zona II
(Catalunha, Baleares, Comunidade Valenciana, Múrcia, Aragão e La Rioja)
Juan Luis Castillo

Zona III
(Andaluzia, Extremadura e Canárias)
Lucas Díaz

Internacional

Director
Luis de Lope

Europa
Guillermo Moya

MENA
José Enrique Bofill

América
Jose Miguel Janices

Direções corporativas

Direção Económica e Financeira (CFO)
Isidoro Marbán

Direção de Assessoria Jurídica
Elena Barroso

Direção de Comunicação e RSC
Juan Pablo Merino

Direção de Engenharia e Tecnologia da água
Javier Santiago

Direção de Pessoal e Cultura
Carmen Rodríguez

Direção de Desenvolvimento
Antonio Vassal'lo

Direção de Estudos e Operações
Pedro Rodriguez

Direção de Gestão de Clientes¹³
Miguel Perea

Direção de T.I.¹³
M^a Angeles Vicente

Direção de Compras
Alberto Andérez

Direção do Cumprimento Normativo
Jesús Ortega

¹³ Em outubro de 2019, Manuel Castañedo deixou a Direção da Gestão de Clientes e Tecnologias de Informação (T.I.) e esta área dividiu-se em duas direções: Direção de Gestão de Clientes e Direção de T.I.

Gestão de riscos na Aqualia

Os riscos identificados pela Aqualia estão categorizados em função do grau de impacto e de probabilidade de ocorrência, de acordo com os quais se estabelece um plano de gestão e avaliação periódica.



Riscos estratégicos

Aqueles que podem afetar o posicionamento estratégico da companhia. Entre outros, estão os riscos ao nível da reputação ou mudanças sociopolíticas e económicas das circunstâncias dos diferentes países.

Riscos operativos

Aqueles que possam afetar ou tenham impacto sobre a prestação dos projetos/serviços ou que afetem a viabilidade ou continuidade dos projetos/serviços prestados. Aqui estão incluídos a qualidade do serviço aos cidadãos, a qualidade da água ou a obsolescência das infraestruturas que pode representar riscos na prestação do serviço da companhia.

Riscos financeiros

Aqueles que afetam em maior ou menor grau o financiamento ou as situações financeiras e, por isso, o atual ou futuro desenvolvimento do negócio. A alteração das condições económicas e a incerteza em geral, podem originar oscilações de preços que fariam com que os resultados da Aqualia se vissem afetados.

Riscos de conformidade

Todos aqueles procedimentos legais que possam afetar a atividade comercial da companhia ou quaisquer que possam ter repercussões económicas, reputacionais ou jurídicas, que impliquem sanções, mais ou menos graves, devido ao não cumprimento das regulações nacionais ou internacionais.

Cumprimento normativo

Em 2019, fortaleceu-se a cultura do cumprimento, integridade e ética entre os empregados da Aqualia e partes terceiras, centrando a atividade na implementação do Modelo de Prevenção Penal, com um claro foco no risco, aprovado em 2018.

Este modelo estabelece a obrigação de se fazer uma análise acerca dos riscos penais e estabelecer controlos para mitigar esses riscos e autoavaliações, por parte dos responsáveis desses controlos, para determinar o nível de execução e cumprimento dos mesmos. A cada seis meses realiza-se a autoavaliação destes controlos, que se executam na atividade quotidiana da Aqualia. Quando surgem dificuldades na execução dos controlos ou se detetam carências (gaps) para a mitigação dos riscos, cabe ao Departamento de Compliance propôr planos de ação para a sua solução ou mitigação.

Em 2019 avaliaram-se, através dos responsáveis de controlo, 100% das operações relacionadas com os riscos de corrupção e riscos penais, para além do reforço dos controlos como medidas mitigadoras dos possíveis riscos identificados na companhia.

A política de relação com os parceiros regula a implementação do modelo de prevenção penal nas sociedades que são propriedade da Aqualia ou nas quais a empresa tenha uma participação maioritária. Nos casos em que a Aqualia é sócio minoritário, o modelo é proposto. O objetivo para 2020 é implantar este modelo na República Checa, Itália, Colômbia, México, Portugal e França.

Reforma do Código Ético e de Conduta

Além disso, o Código Ético e de Conduta sofreu uma reforma, incluindo uma secção relativa ao comportamento da empresa antes de estabelecer relações com Estados, entidades não estatais ou indivíduos que possam ter sido alvo de sanções ou embargos internacionais, e a possibilidade de realizar doações a partidos políticos, sempre respeitando a legislação local correspondente, nas jurisdições que assim o permitam.

100%

Operações relacionadas com os riscos de corrupção e criminais

Avaliadas em 2019



Objetivo 2020

Implantar o modelo nos seguintes países:

República Checa, Itália, Colômbia, México, Portugal e França

Os nossos acionistas esperam que façamos uma boa gestão do serviço público e por isso devemos ter uma atitude ética perante o trabalho e com os recursos com que trabalhamos

Empregado da Aqualia

Aprovaram-se também: as Políticas de Agentes, que regula o processo de seleção e contratação de agentes comerciais; de Ofertas e Cortesias, que determina os limites, proibições e exceções na hora de realizar ofertas a terceiros; e de direitos humanos, que coloca como manifesto compromisso da organização o respeito pelos direitos humanos.

O alcance destas políticas é multi jurisdicional e estende-se a todas as empresas filiais da Aqualia, nas quais detém 100% das ações ou uma participação maioritária que permita a implementação das mesmas.

Para além disso, o Departamento de Compliance realiza análises de partes terceiras (sócios, fornecedores singulares,

colaboradores...), baseadas no risco, para dar cumprimento ao dever de diligência devida com as pessoas, físicas ou jurídicas, com as quais a Aqualia estabelece relações no exercício da sua atividade habitual. Nestas análises examina-se o nível de cultura ética e o cumprimento de terceiros propondo medidas mitigadoras, caso se detetem possíveis riscos, podendo chegar-se a recomendar a falta de conveniência no estabelecimento de relações com terceiros, cuja avaliação, após análise, não seja positiva.

O Compliance Officer vela por esta implementação, pelo cumprimento das políticas na companhia, assim como pela supervisão do modelo de prevenção penal, reportando ao CEO da Aqualia e ao Conselho de Administração da Aqualia.

O alcance destas políticas é multi jurisdicional e estende-se a todas as empresas filiais da Aqualia, nas quais tenha 100% da estrutura acionista

Canal Ético

O Canal Ético registou 25 alertas em 2019, dos quais, em função do risco associado a cada notificação, se tomam decisões, se atua, e se ativam planos de melhoria na gestão



¹⁴ 20 alertas ocorreram em Espanha e 5 fora de Espanha

Formação para o Cumprimento

A formação mais destacada levada a cabo durante o ano de 2019 foi a relativa ao Código Ético e de Conduta, que foi realizada por 99% dos empregados nacionais, com ligação digital, durante o mês de fevereiro. Um total de 2.238 empregados.

Para os empregados nacionais sem conexão digital, desenvolveu-se uma campanha de comunicação, de maneira a que todos recebessem informação sobre o Código Ético e de Conduta da Aqualia. E trabalha-se para ampliar o alcance desta formação à totalidade dos empregados. De facto, de forma periódica, administram-se novas formações online sobre o Código Ético e de Conduta para novos empregados ou para aqueles que não puderam realizá-las em convocatórias anteriores (licenças de maternidade/paternidade, incapacidades temporais, etc.).

No mês de setembro, começou a formação sobre o Código Ético e de Conduta para empregados internacionais, com conexão digital. Formaram-se cerca de 130 pessoas. Durante este mês, membros do Conselho de Administração também receberam formação sobre o Código Ético.

Para a implementação do Modelo de Prevenção Penal foi dada uma formação em anticorrupção, explicativa deste modelo, assim como da regulação internacional em matéria de anticorrupção e anti suborno, aos quadros-chave da companhia, nas suas distintas áreas geográficas e aos advogados do Departamento de Assessoria Jurídica.

Questionário nacional para a valorização da formação no Código Ético e de Conduta

4,4 Satisfação com a aprendizagem obtida ao longo do curso

Formação *Online* Código Ético e de Conduta Internacional

4,6 Satisfação com a aprendizagem obtida ao longo do curso



Uma cadeia de abastecimento integrada no negócio

A relação com os fornecedores evolui, passando a serem considerados parte do negócio. Se faltassem bons fornecedores com quem a Aqualia pudesse estabelecer compromissos mútuos de serviços e de implementação de novas tecnologias e inovações, a Aqualia não poderia fornecer um bom serviço.

Empregado da Aqualia



Modelo sustentável da cadeia de abastecimento

A Aqualia opera em 17 países no mundo, gerando relações económicas com mais de 14.000 fornecedores, cujo valor global em 2019 chegou aos 465 Milhões de €.

Em 2019, mais de 98% dos fornecedores contratados foram locais, o que permitiu que a companhia contribuísse para as economias locais das populações a quem prestava serviços, através das suas operações.



¹⁵ Consideram-se fornecedores locais aqueles que, em todas as faturas emitidas coincide a tabela-chave de fornecedores com o país correspondente. Os restantes são considerados fornecedores globais.

¹⁶ Obtêm-se apenas os dados que são geridas através de SAP.

¹⁷ Extrapolação a partir do peso de cada natureza de gastos sobre o total adquirido a terceiros.

A Aqualia, consciente do seu impacto sócio-económico e ambiental, estabeleceu um modelo de seleção dos seus fornecedores e contratistas, coerente com os seus valores e objetivos estratégicos. Este modelo baseia-se em 5 critérios fundamentais que se aplicam de maneira multi jurisdiccional.



Avaliação de fornecedores

Nas relações com os seus fornecedores, parceiros e contratistas, a Aqualia parte de uma base de “entendimento conjunto”, construído a partir dos pilares da integridade, da transparência e da confiança mútua; que permitem facilitar a comunicação e gerar relações estáveis no tempo.



Seleção de fornecedores

- 1) Antes de considerar os aspetos económicos de cada operação, a Aqualia tem em conta critérios de qualidade, ética e sustentabilidade.
- 2) Realiza-se uma análise exaustiva do cumprimento dos requisitos da operação, tendo em conta o volume da mesma e o conhecimento prévio acerca do fornecedor.

Nas operações importantes com novos fornecedores exige-se o máximo rigor, podendo incluir uma visita às suas instalações.



Avaliações de acompanhamento

A Aqualia realiza inquéritos de satisfação do cliente interno, com o objetivo de conhecer em profundidade o desempenho de todos os seus fornecedores durante as operações.

Estas avaliações servem como critérios de seleção para futuros processos de compra.



Sistema de homologação

A Aqualia controla e supervisiona o cumprimento dos seus fornecedores ao nível dos aspetos financeiros, técnicos, de proteção de dados e uma parte de compliance.

Em função das avaliações do Departamento de Compras e dos departamentos técnicos, determinam-se os fornecedores de carácter estratégico e elabora-se uma lista de fornecedores de especial acompanhamento para os supervisionar ou inclusivamente vetá-los.

Projeção para o futuro 2020

Tanto os acionistas como os padrões internacionais exigem a devida diligência com as partes terceiras. Por este motivo, a Aqualia está a trabalhar na renovação de um processo de homologação de partes terceiras que abranja fornecedores.

Pessoas que trabalham para pessoas

Qualidade do emprego

Conciliação

Igualdade e diversidade

Saúde, segurança e bem-estar

Liderança para a expansão internacional

Desenvolvimento profissional

Quando falamos de compromisso, na Aqualia estamos a falar do nosso compromisso com o bem-estar das pessoas. Ser uma organização saudável, com tudo o que isso implica, e construir um ambiente cada vez mais diverso, igualitário, inclusivo através do qual se possa maximizar todo o talento da nossa equipa, são os objetivos principais do processo de transformação cultural em que nos encontramos imersos.



“

Prestamos um serviço público e prestamo-lo com a nossa vida, com o mesmo compromisso de serviço prestado por um administrador público. Quando levamos as pessoas a ver as nossas instalações e a conhecerem-nos melhor, veem claramente que somos pessoas que se esforçam pelo utilizador final ”

Empregado da Aqualia

Emprego em 2019



Total de empregados
9.504

Aumento
▲ 16,8%

Tipos de contratos por região e género

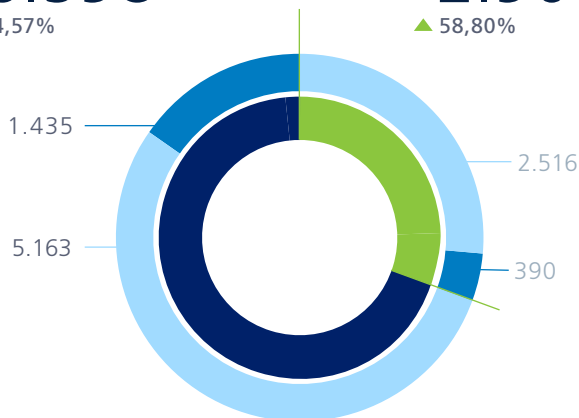
5 8

- Nacional
- Internacional
- Homens
- Mulheres

Total de empregados

• **6.598** ▲ 4,57%

• **2.906** ▲ 58,80%



Contratos de duração indeterminada

● 5.676 ▲ 8,94%**

● 1.435 ● 88,84%*

Contratos de duração indeterminada

● 1.657 ▲ 15,22%**

● 390 ● 86,23%*

Contratos temporários

● 908 ▼ 16,83%**

● 1.435 ● 11,16%*

Contratos temporários

● 1.249 ▲ 45,48%**

● 390 ● 13,05%*

Contratos descontínuos

● 14 ● 0,17%*

● 390 ● 0,35%*

Rotatividade

% Rotatividade
2,8%

Conciliação

Medidas
60



Inquérito de satisfação

8

Empregados que gostam do seu trabalho

96,3%

Estão orgulhosos de trabalhar na Aqualia

91,2%

Adesão de acordos coletivos ao VI Convénio Estatal das Águas

13

* Todas as percentagens foram calculadas sobre o número total

** Variação relativa a 2018

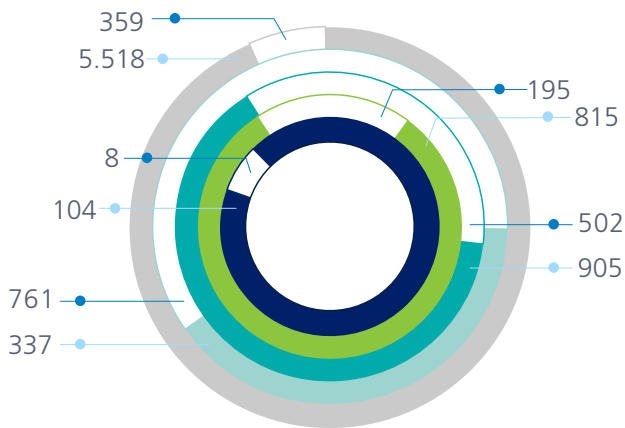
Igualdade e diversidade

5 10

- Dirigentes
- Chefias intermédias
- Técnicos
- Administrativos
- Outros postoss

● Homens
7.679

● Mulheres
1.825



Distribuição por idade e categoria profissional

● Até 35 anos ● Entre 35 e 55 anos ● Mais de 55 anos

2.175* 5.919* 1.411*

*Corresponde a números totais

Dirigentes 112

● 1 ● 84 ● 27

Chefias intermédias 1.010

● 95 ● 697 ● 218

Técnicos 1.407

● 418 ● 847 ● 142

Administrativos 1.098

● 154 ● 803 ● 141

Outros postos 5.878

● 1.507 ● 3.488 ● 883

Seleção e atração de talento

8

Novas contratações Espanha¹⁸: 1.305

● 958 ● 347

Novas contratações internacionais¹⁸: 404

● 324 ● 80

Desenvolvimento profissional

4

● Nacional ● Internacional ● Aumento

Número de participantes: 17.519 ● (21,21%)

● 56% ● 44%

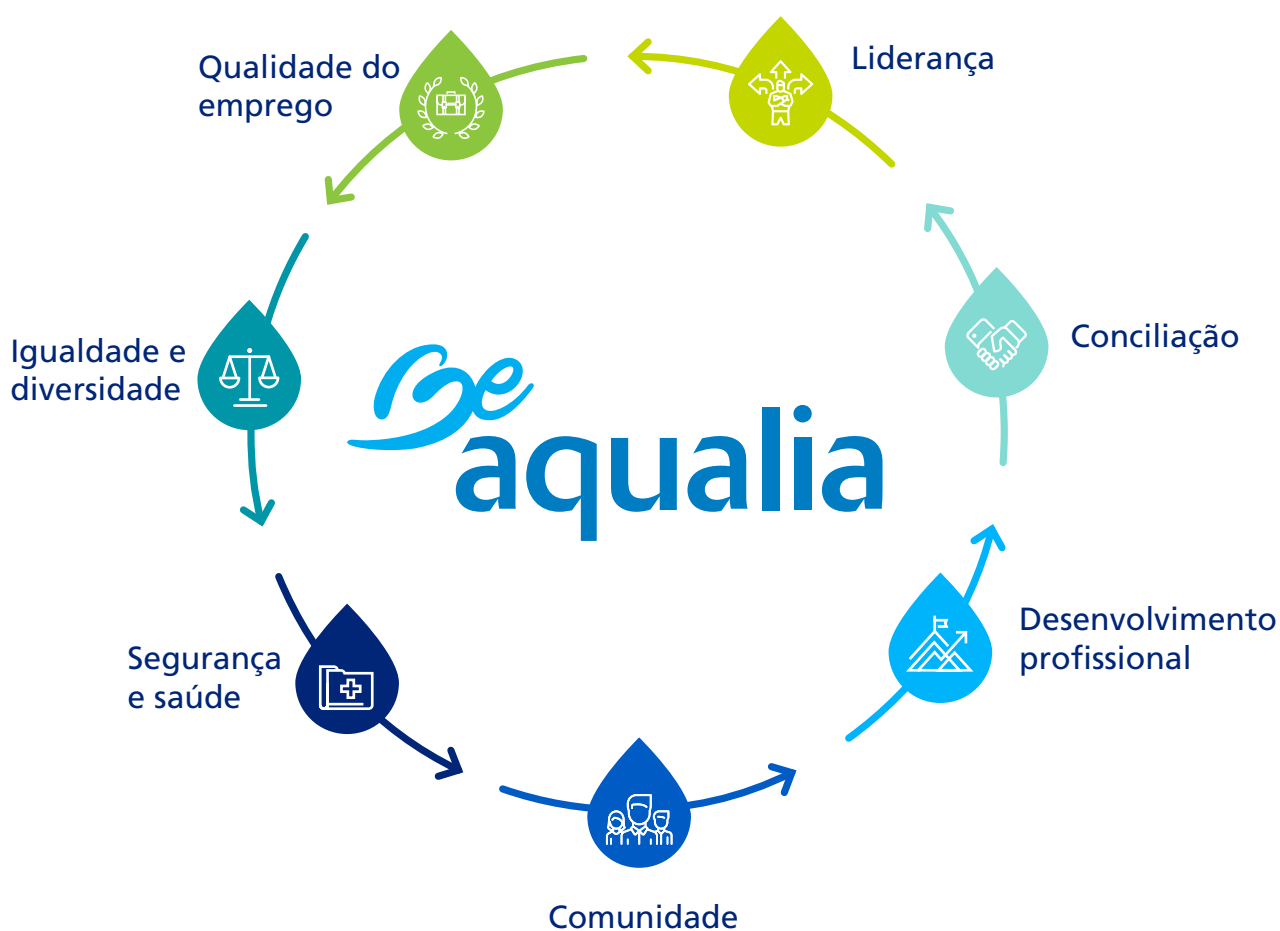
Custos de formação: 906.323€ ● (4,74%)

● 706.524,48€ ● 199.798,29€

¹⁸ Refere-se a novos contratos em 2019, não a novas pessoas contratadas: em alguns casos a mesma pessoa é contratada várias vezes.

A Aqualia está a levar a cabo um processo de transformação cultural na companhia, de acordo com o Plano Estratégico e a visão de negócio. Este é gerido através do projeto Be Aqualia, com o objetivo de se tornar uma organização saudável.

Pilares sobre os quais trabalha a Be Aqualia



Qualidade do emprego

O número de trabalhadores aumentou em 16,77%. E os trabalhadores com contrato de duração indeterminada cresceram 1,4 ponto percentual em comparação com 2018. Ainda que, a nível internacional a contratação sem termo tenha diminuído de maneira relativa, em termos absolutos, aumentou.

Por países, os empregados internacionais da Aqualia encontram-se: República Checa (33,89%), Emirados Árabes Unidos (11,32%), Egito (34,58%), Itália (7,02%), Portugal (3,48%), França (2,37%), Argélia (1,94%), Colômbia (1,82%) e Arábia Saudita (1,48%)¹⁹.

Números de emprego 2019²⁰

5 8



Total de empregados

9.504

5.163 2.516
1.435 390

● Nacional ● Internacional ● Homens ● Mulheres

Contratos de duração indeterminada

5.676 85,51%
▲ 8,94%** ● 88,84%*

Contratos de duração indeterminada

1.657 52,37%
▲ 15,22% ● 86,23%*

* Todas as percentagens foram calculadas sobre o número total

** Variação relativa a 2018



Em matéria de acordo coletivo, foi assinado e publicado o **VI Convénio Estatal das Águas** em todo o setor a nível nacional. A esta consolidação e extensão do acordo, um dos êxitos mais relevantes em matéria de relações laborais,

aderiram vários centros de trabalho com acordos ou convénios coletivos, obtendo como resultado a adesão a outros 13 acordos coletivos em 2019.

¹⁹ Nos restantes países a percentagem é inferior a 1%.

²⁰ Dados consolidados.

Conciliação

Durante o ano de 2019, a Aqualia continuou a desenvolver a sua política de conciliação com:

- A promoção do conhecimento e uso das medidas de conciliação, entre os seus empregados, através de ações de comunicação, formação e focus groups.
 - A Aqualia conta com 60 medidas de conciliação para diferentes grupos, que afetam a qualidade do emprego, a flexibilidade, o desenvolvimento profissional, apoio familiar, igualdade e liderança e estilos de gestão.
 - As medidas de conciliação de apoio à família que fomentam a corresponsabilidade familiar são as mais usadas e valorizadas entre os empregados (Vamos juntos, Eu acompanho-te e Mais tempo contigo).
- O impulso do compromisso com a conciliação entre os seus clientes (institucionais e finais), através de diferentes ações de comunicação: nas faturas da água, ofertas de emprego, etc.
 - O lançamento de ações em matéria de recursos humanos com impacto direto na conciliação:
 - No Indicador de 180º de estilos diretivos perguntou-se aos empregados sobre o comportamento dos seus líderes em matéria de conciliação.
 - Formação em hábitos de vida saudáveis através de seminários de *mindfulness* e gestão do tempo (245 pessoas formadas em 2019).
 - Foram postas em marcha novas medidas de conciliação- como o Programa de Atenção ao Empregado (PAE) e Psicomet, para favorecer o desenvolvimento pessoal dos empregados

A Aqualia mantém o seu Certificado efr, obtido em 2017. e apoia-se neste modelo de melhoria contínua para continuar a avançar no desenvolvimento de ações de conciliação que beneficiem tanto o empregado como a sociedade num todo.

Como resultado destas ações, 69% dos inquiridos no inquérito sobre o ambiente laboral reconhecem a aposta da Aqualia na conciliação



Igualdade e diversidade

A definição do mapa de postos e funções para melhorar a identificação e enquadramento de empregados aumentou a qualidade da informação existente, facilitando a análise do pessoal e dando assim estabilidade e um critério

uniforme de classificação da Segurança Social. Tal implicou a reclassificação de pessoal de execução de tarefas para postos de gestão técnica.



II Plano de Igualdade

A Aqualia trabalha para ser uma empresa na qual todos possam ter as mesmas oportunidades profissionais, independentemente das diferenças culturais, demográficas, sociais, religiosas ou de género. Para isso, em 2019 foi

assinada a extensão do II Plano de Igualdade e reiterou-se o compromisso perante a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres. Mantém para além disso o distintivo de "Igualdade na Empresa".

Cinco objetivos principais do II Plano de Igualdade da Aqualia

| | Objetivo | Linhas de atuação | Ações em 2019 |
|---|--|---|---|
|  | <p>Garantir as mesmas oportunidades entre homens e mulheres a todos os níveis</p> | <p>Desde 2017 que se mantém um Protocolo Geral de Curriculum Vitae Anónimo para a seleção de pessoal.</p> | <p>Foram ministrados seminários de "Tendências Inconscientes de Género" às equipas de R.H. locais, Serviços Centrais e delegações com o objetivo de transmitir uma série de princípios e diretrizes para a pré- seleção, seleção e contratação de pessoas sem se deixar levar por estereótipos.</p> |
|  | <p>Melhorar a distribuição equilibrada de género</p> | <p>Potencia a formação das mulheres, tanto em disciplinas STEM como em outros programas de desenvolvimento para impulsionar a promoção interna.</p> | <p>Participação no Programa de formação de mulheres em disciplinas STEM "Agora tu" organizado pelo Instituto da Mulher e pela Fundação Sepi.</p> |
|  | <p>Promover e melhorar a possibilidade de acesso das mulheres a postos de responsabilidade</p> | <p>Fomenta dentro da empresa ações dirigidas à promoção das mulheres a estes postos.</p> | <p>Cinco integrantes da equipa da Aqualia participaram no programa de Desenvolvimento de Mulheres com Alto Potencial da EOI.</p> |
|  | <p>Promover um sistema remuneratório que não gere discriminação</p> | <p>A partir da elaboração da brecha salarial da Aqualia em 2019, a empresa trabalha para eliminar as barreiras que possam supor discriminação.</p> | <p>Em abril de 2019, a consultora KPMG realizou uma análise de diferença salarial por motivo de género com respeito aos dados do exercício de 2018 da Aqualia, constatando um fosso, respeitante ao salário total normalizado, de 10%.</p> |
|  | <p>Difundir uma cultura empresarial comprometida com a igualdade</p> | <p>Desenvolve e participa em iniciativas de sensibilização para a igualdade.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - A Aqualia desenvolveu iniciativas como: - www.aqualiaigualdad.com - Participou na celebração do Dia Internacional da Mulher (8 de Março) #Aqualiaigualdad |

A Aqualia mantém o seu apoio à diversidade através da adesão ao Charter da Diversidade assinado em 2018 e ao Pacto Mundial²¹.

Em colaboração com a Fundação Síndrome Down e FSC Inserta da ONCE, a Aqualia contrata pessoas com incapacidades, em 2019 contava com 128 em Espanha. Além disso, participa com a Fundação Adecco num programa dirigido a filhas e filhos de empregados com incapacidade certificada igual ou superior a 33%, cumprindo assim com a Lei Geral de Incapacidade.

Esta aposta na inclusão de pessoas com capacidades diferentes é também promovida nas suas filiais, como é o caso da checa SmVaK, que, em setembro de 2019, se uniu à ONG local Trianon que dá emprego a 30 pessoas com capacidades diferentes, para levar a cabo trabalhos de reciclagem na estação de tratamento de águas de Nová

Ves. Graças a esta colaboração, os metais reutilizáveis de peças substituídas na remodelação desta estação (de cobre, alumínio ou latão) terão uma segunda vida.

Encontro pela Diversidade

Por ocasião do Dia Internacional das Pessoas com Incapacidade, a Aqualia organizou um Encontro pela Diversidade nos seus escritórios corporativos de Las Tablas (Madrid). A jornada foi inaugurada com o testemunho de superação “A única coisa incurável é a vontade de viver” da atleta paralímpica Desirée Vila, através do qual, os empregados da Aqualia participaram numa atividade de decoração de bolachas com pessoas com incapacidade. Através desta ação, procurava-se alcançar um duplo objetivo: apoiar as pessoas com incapacidade para potenciar competências que contribuam para a sua independência e autonomia e aproximar outra “realidade” aos empregados da Aqualia.



21 Desde 2007 que a Aqualia está representada no Pacto Mundial pelo Grupo FCC.

Saúde, segurança e bem-estar

A gestão da segurança no trabalho, saúde e bem-estar da companhia é promovida pelo Departamento de Saúde e Bem-estar. Em 2019 reorganizou-se e descentralizou-se dos serviços centrais da FCC e elaborou-se um Plano Estratégico para o período 2019-2021. O plano está concebido em torno de 3 pilares de atuação, 9 programas, 26 projetos e 64 ações.

Plano Estratégico 2019-2021



3

Pilares de atuação

9

Programas

26

Projetos

64

Ações



Pilar I

Inovação e desenvolvimento de ações e linhas de trabalho: melhoria e integração da atividade preventiva

- 1.1. Análises de ações frente a riscos críticos e/ou relevantes.
- 1.2. Integração da medicina do trabalho.
- 1.3. Empresa saudável.
- 1.4. Simplificação e registo de tarefas preventivas.



Pilar II

Melhoria e modernização do Departamento de Saúde e Bem-estar

- 2.1. Formação e motivação para Técnicos de Segurança e Saúde.
- 2.2. Digitalização do departamento.
- 2.3. Facilitar e promover o conhecimento.



Pilar III

Implementação da cultura preventiva dentro da área produtiva

- 3.1. Cultura de direção Be Aqualia.
- 3.2. Aumento da participação na atividade preventiva.

O sistema de Gestão de Segurança e Saúde no trabalho da Aqualia está certificado em todas as atividades e locais em que opera com a OHSAS 18001. Tem unificadas todas as certificações a nível nacional e internacional, em conformidade com o procedimento da ENAC.

Principais indicadores de absentismo

| Acidentes | Espanha 2019 | Espanha + Internacional ²² 2019 |
|--|--------------|--|
| Índice frequência acidentes | 14,15 | 9,11 |
| Índice gravidade acidentes | 0,65 | 0,33 |
| Índice incidência acidentes | 25,29 | 19,93 |
| Índice absentismo acidente ²³ | 1,16 | 0,73 |

²² Estes indicadores refletem informação de pessoal da própria empresa no caso de Espanha e de pessoal próprio e subcontratado no caso Internacional.

Índice de frequência: (Número de acidentes com baixa/ Número de horas trabalhadas) * 1.000.000

Índice de gravidade: (Número de dias perdidos/Número de horas trabalhadas) * 1.000.000

Índice de incidência: Número de acidentes ocorridos por cada 1.000 habitantes: (Nº acidentes * 1.000) /nº trabalhadores.

²³ Índice de absentismo acidente: (Número de dias perdidos/Número de trabalhadores).

O Índice de frequência de acidentes manteve-se muito similar em Espanha, ainda que tenha diminuído cerca de 25% a nível global²⁴. Também diminuíram o índice de gravidade 22% e de acidentes 16%.

Durante o exercício de 2019 aconteceu um acidente grave²⁵ em Espanha e três a nível internacional (Obra El Alamein - Egito - e dois em França).

O número total de acidentes, resultantes em baixas em 2019 foi 259. Em Espanha ocorreram 161²⁶. Depois de uma análise aos motivos, decidiu-se reforçar as medidas dirigidas a colocar maior foco em cumprir as regulações de segurança recordando aos trabalhadores estes procedimentos e reforçando todas as medidas necessárias.

Cultura preventiva na Aqualia

Para além do cumprimento legal, a Aqualia implementou a cultura preventiva em todos os níveis hierárquicos, incorporando o trabalho de análise e controlo em indicadores proativos, que permitem à empresa otimizar a prevenção para que não ocorram acidentes.

Indicadores proativos estabelecidos para o relatório mensal

| Indicador de cultura preventiva | Número Previsto | Medida | % de concretização |
|---|-----------------|--------|--------------------|
| Passeios de segurança dos dirigentes. A partir do estudo da sinistralidade nas explorações selecionam-se contratos nos quais se implementa um programa de visitas. | 168 | 141 | 84% |
| Conversas de segurança dos quadros intermédios. | 6.676 | 5.561 | 83% |
| Observações de segurança. | 1.109 | 1.130 | 102% |

| Outros indicadores | Planificado | Concluído | % de concretização |
|----------------------|-------------|-----------|--------------------|
| Medidas corretivas | 14.339 | 12.032 | 84% |
| Inspeções | 5.178 | 4.695 | 90,67% |
| Inspeção das medidas | 2.731 | 2.701 | 98,90% |
| Comités de Segurança | 2.950 | 2.645 | 89,66% |

²⁴ ²⁵ ²⁶ Em zonas como a América e MENA o conceito de baixa médica reduz-se fundamentalmente ao que em Espanha consideramos acidentes graves, de modo que são reportados muito menos acidentes com baixa e, por isso, o índice de frequência internacional é claramente inferior.

A partir destes resultados, estabeleceram-se medidas como



Sistema de reconhecimento do esforço preventivo

12 contratos para este reconhecimento

Novo procedimento sobre **comunicação de incidentes e aprendizagem organizacional para todos** através da app da Aqualia.

Plano de comunicação através da **app Be Aqualia**



Respeito à empresa saudável, a destacar a elaboração de um Guia para a Implementação de Iniciativas Saudáveis, ferramenta de apoio da estrutura organizativa para canalizar todas as iniciativas de promoção da saúde, de maneira a que avaliem a Aqualia como organização saudável.

Destaca-se o PsicopackBe Aqualia, lançado em dezembro para cada um dos trabalhadores que formam parte da organização, destacando que os seus empregados são a sua grande mais-valia. Este oferece, entre outros, a ferramenta Psicomet que permite verificar o nível de bem-estar mental e emocional, ajudando os empregados a identificar precocemente qualquer problema de origem psicológica que possam ter; o Programa de Ajuda ao Empregado (PAE) que ajuda a resolver qualquer mal estar psicológico, tanto no âmbito da empresa como privado; ou o Procedimento de Gestão de Conflitos Interpessoais, ferramenta para a gestão e resolução de conflitos originados no âmbito laboral através de uma mediação de uma terceira pessoa.

Liderança para a expansão internacional

A necessidade de uma liderança que impulse a transformação cultural e o crescimento da Aqualia levou a companhia a tomar uma série de ações ao longo de 2019

- Promoveu a sexta edição do Ciclo Otto Walter, com o objetivo de que as chefias intermédias se foquem num modelo de liderança de pessoas mais participativo, catalizador de talento e que reforce a coesão da equipa, apoiado por uma linguagem comum acessível para todos.
- Organizou o Ciclo Otto Walter Executive de Liderança e Direção de pessoas para o desenvolvimento, transformação de estilos de direção e a consolidação de competências estratégicas dos quadros diretivos da companhia.
- Avaliou 46 dirigentes com o Medidor 180º dos estilos diretivos e envolveu 296 avaliadores nesta experiência de melhoria.
- Formou 61 quadros intermédios com o objetivo de lhes dar ferramentas para desenvolver profissionalmente as suas equipas, através de técnicas de avaliação, aplicação de um plano de ação e seguimento do mesmo, como parte de um processo de desenvolvimento contínuo.

Desenvolvimento profissional

A formação dos empregados esteve ligada ao cumprimento dos objetivos estratégicos de crescimento da companhia e à melhoria do desempenho dos trabalhadores; assim como a velar pela segurança e saúde no trabalho.

Principais números da formação na Aqualia

4

● Espanha ● Internacional ● Total ● Variação total

Número de cursos realizados

● 697 ● 1.000 ● 1.697 ● 6,26%

% absentismo

● 14% ● 1% ● 9%

Número de participantes formados

● 9.872 ● 7.647 ● 17.519 ● 21,21%

Número de horas recebidas

● 76.799 ● 37.614 ● 114.413 ● 3,37%

Número de mulheres formadas

● 2.586 ● 933 ● 3.519

Número de horas recebidas/trabalhador

● 11,64 ● 12,94 ● 12 ● -11,49%

Número de homens formados

● 7.286 ● 6.715 ● 14,001

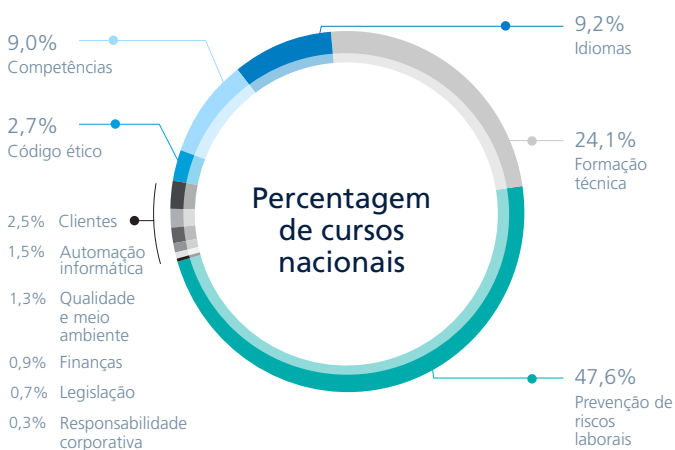
Custos de formação (€)

● 706.524,5 ● 199.798,3 ● 906.323 ● 4,74%

Por tipologia

Organizou-se formação orientada para o desenvolvimento pessoal e para o bem-estar dos empregados, priorizando os cursos relacionados com competências diretivas e técnicas, tal como os relacionados com a segurança e saúde.

Quanto às competências técnicas, a Aqualia continua a impulsionar e desenvolver processos de acreditação de competências profissionais em energia, água, segurança e meio ambiente. Realizaram-se 5 convocatórias em Lleida, Tarragona e Barcelona. Apresentaram-se 107 trabalhadores da Aqualia aos processos de acreditação, sendo que 55% obteve o certificado. E a 20% falta apenas uma unidade de competência para obter a certificação total.



Formação por categoria e sexo

● Homens ● Mulheres

Dirigentes

Horas de formação
 ● 858 ● 70
 Nº formados
 ● 35 ● 3

Horas/dirigente
 ● 24,51 ● 23,33

Quadros intermédios

Horas de formação
 ● 15.005 ● 4.468
 Nº formados
 ● 516 ● 142

Horas/quadro intermédio
 ● 29,08 ● 31,46

Técnicos

Horas de formação
 ● 7.893 ● 7.120
 Nº formados
 ● 751 ● 636

Horas/quadro intermédio
 ● 10,51 ● 11,19

Qualified workers

Horas de formação
 ● 9.988 ● 5.446
 Nº formados
 ● 305 ● 279

Horas/quadro intermédio
 ● 32,75 ● 19,52

Other workers

Horas de formação
 ● 25.022 ● 929
 Nº formados
 ● 1.855 ● 106

Horas/quadro intermédio
 ● 13,49 ● 8,76

Seleção e atração de talento

A seleção de talento da Aqualia garante a objetividade dos processos de seleção, a incorporação de pessoas diversas e em igualdade de oportunidades e permite comparar de forma objetiva, garantindo a igualdade e evitando a discriminação.

Para isso, trabalha com diferentes métodos e fontes de recrutamento em busca de todo o tipo de perfis profissionais, e realiza as entrevistas segundo o modelo de seleção por competências, atribuindo a cada posto de trabalho aquelas mais relevantes para o bom desempenho das funções.

Quanto ao talento jovem, este ano, implementou-se um Procedimento de Seleção e Estágios Profissionais que garante a transparência dos processos de seleção. Este procedimento melhorou o bom desenvolvimento dos processos de seleção no tempo e na forma, envolvendo e formando todas as áreas da companhia para o seu cumprimento.

Seguindo a política de seleção do Grupo FCC, a Aqualia também aposta na mobilidade interna como fonte de recrutamento, publicando todas as posições em aberto na empresa no canal de Mobilidade Interna, ao qual todos os trabalhadores têm acesso. Não obstante, os resultados do Inquérito de Ambiente laboral, realizado em 2019, indicaram que 58,28% dos empregados não conhecem

as possibilidades de promoção dentro da companhia. A app que a Aqualia colocou à disposição dos empregados contempla a solução desta necessidade.

A app que a Aqualia põe à disposição dos empregados favorece a mobilidade interna para todos os trabalhadores

O crescimento e a especialização do setor da água, conjuntamente com a digitalização que exige a gestão eficiente de processos, precisam de perfis técnicos. Com este objetivo:

- Renovaram-se vários dos acordos com universidades com as quais a Aqualia colabora desde há vários anos e assinaram-se outros com novas escolas, universidades e centros de formação profissional em distintas comunidades.
- A Aqualia admitiu cinco alunos em estágios para o Mestrado em Engenharia e Água da EOI (Escuela de Organización Industrial), com a qual a Aqualia tem um acordo de colaboração desde finais de 2016.
- Participou-se no primeiro ano do Curso Superior em Gestão da Água e do Curso Médio de Redes e Estações de Tratamento de Água da FP Dual, promovido pelo Canal de Isabel II, acolhendo seis alunos do Instituto de La Paloma de Madrid durante o curso 2019-2020.

Comunicação interna

O Departamento de Pessoal trabalha na melhoria dos processos de comunicação. Resposta a uma preocupação manifestada pelos empregados no Inquérito do Ambiente Laboral sobre a necessidade de melhorar a comunicação descendente. Esta otimização dos processos contribui para a redução de custos administrativos.

Em 2019:

- Consolidou-se e universalizou-se a app através da qual os empregados com acesso aos sistemas de informação e portal do empregado/manager podem gerir atividades.
- Eliminaram-se os pedidos em formato papel, substituídos por procedimento telemático e aprovação via Work Flow, o que melhora a segurança em matéria RGPD, a rapidez na aprovação de pedidos, poupança de custos e de tempo.

- Normalizaram-se os processos de adiantamentos de tesouraria e liquidação de gastos.

Conseguir comunicar com 100% dos empregados é o desafio da comunicação interna da Aqualia porque todos e cada um dos 9.504 empregados da Aqualia são importantes. A transformação cultural aplica-se a todos e cada um deles e o objetivo “que ninguém fique para trás” é um motivador na comunicação diária a toda a equipa da Aqualia.



Transformação digital numa perspectiva humana

Tecnologia para um serviço ótimo

Sistemas de gestão para uma comunicação omnicanal

O ambicioso investimento para o desenvolvimento tecnológico que estamos a levar a cabo na Aqualia tem como objetivo melhorar a eficiência e competitividade dos nossos serviços; implementar processos de digitalização em projetos de gestão, comunicação e operações, a partir de uma perspectiva humana e respeitosa para com o meio ambiente e impulsionar cidades mais sustentáveis, sociais e conectadas, com uma finalidade principal: dar melhor serviço aos cidadãos.



“

A premissa fundamental da Aqualia é o bom serviço. Na perspetiva do acionista, é essencial o bom serviço prestado aos cidadãos. A atividade que a Aqualia presta é fundamental para qualquer grupo social e em qualquer país”

Acionista da Aqualia

Principais números

Tecnologia para um serviço ótimo

Qualidade da água

Certificações para a qualidade da água

% de atividade com certificado ISO:



Investimentos da Aqualia em capital tecnológico

Projeto de mobilidade

235.798€

Gestão de ativos

61.989€



+ horas

de trabalho do capital humano da Aqualia

Cidades inteligentes implementação da tele-leitura integral e Water Analytics

166.230,60€



Contadores inteligentes

▲ 22,6%



Acessos à distancia

▲ 29,7%

Gestão da Omnicanalidade e Atenção ao Cliente

● Espanha 2018

● Espanha 2019

● Aumento

● Internacional

Índice de reclamações geral de todos os canais ⁶

● 0,34% ● 0,27% ● -20,59%

Total de reclamações recebidas de todos os canais

● 8.931 ● 8.477 ● 1.632²⁷

Percentagem de reclamações referentes à faturação s/ total reclamações

● 83% ● 78% ● 95,64%²⁸

Indicadores de atividade de Atenção ao Cliente

Atendimento telefónico a utilizadores²⁹

804.519

Nº chamadas recebidas aqualiacontact

107.076

Inquéritos

96,7%

Nível de satisfação excelente, muito boa, boa

Escritório virtual²⁹

120.788

Interações

Faturação eletrónica

24,8%

De novos registos

Projeto de implementação



Microsoft Dynamics CRM

CRM Microsoft Dynamics

Para a gestão da Omnicanalidade

App para clientes

31.151

Interações geradas a partir de dispositivos móveis

Faturas eletrónicas

2.035.650

Total emitidas em Espanha e internacionalmente

27 28 Refere-se a República Checa, Portugal e Itália: países onde em 2019 a Aqualia tem uma relação de gestão de clientes diretamente com os cidadãos. Em 2020 ter-se-á dados da Colômbia e França.

29 aqualiacontact

Constituem o capital tecnológico da Aqualia todas aquelas soluções, implementadas a nível nacional e internacional, que permitem à companhia oferecer um serviço ótimo e eficiente no ciclo integral da água, e que incorporem as tecnologias necessárias para melhorar dia a dia o atendimento e o bem-estar das pessoas.

Perante as previsões de crescimento populacional nas grandes cidades, a Aqualia colabora com governos, concelhos e municípios na sua aposta por implementar modelos eficazes para a gestão da água, Smart Cities, que convertam as cidades e municípios, em centros com estruturas (água, edifícios, semáforos, resíduos, etc.) interconectadas que permitam uma gestão mais eficiente dos serviços e minimizar os consumos de CO₂.

A transformação digital na Aqualia está projetada com o objetivo principal de dar o melhor serviço aos clientes e técnicos da companhia.

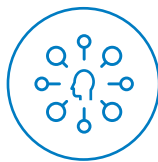
Esta transformação é um desafio empresarial que vai muito mais além das pessoas, já que supõe a adaptação das tecnologias aos processos e pessoas, para conseguir, entre todos, melhorar a eficiência no uso de um bem escasso como a água e, ao mesmo tempo, oferecer o melhor serviço aos clientes.

Pilares da digitalização



1 Gestão global

para dotar o negócio de soluções especializadas que, por sua vez, contribuam com soluções plenamente integradas para conseguir a eficiência global.



2 Omnicanalidade

com os clientes, para oferecer o melhor serviço de atendimento.



3 Mobilidade

para dotar os técnicos de campo das melhores soluções que facilitem a operação, manutenção e atenção ótima aos clientes da Aqualia.



4 Analytics & AI

ao serviço dos técnicos e clientes, aplicando tecnologias e *Big Data*.

Tecnologia para um serviço ótimo

Em 2019, criou-se a nova plataforma tecnológica Aqualia LIVE para a digitalização global do ciclo integral da água utilizando as últimas tecnologias para uma gestão eficiente da água e um melhor serviço ao cidadão.

Este desenvolvimento tecnológico reverte a favor de todos os cidadãos, visto que melhora a eficiência e competitividade da companhia.

Características principais



Experiência comprovada

Cobre todos os processos em todos os serviços prestados pela Aqualia, em distintos países, dando solução a clientes, cidadãos e trabalhadores.



Adaptabilidade

Adapta-se às necessidades específicas dos serviços da Aqualia dotando de eficiência cada caso particular.



Solução modular

Gestão global através de módulos especializados, integrados para dar uma visão global.



Idoneidade tecnológica

Seleção da melhor tecnologia aplicada à gestão da água.



Mobilidade

- Soluções direcionadas para uma gestão de campo eficiente, com experiências de utilizador focadas no pessoal técnico.
- Permite aos cidadãos conhecer e gerir a sua informação em tempo real, a partir de qualquer dispositivo smartphone, tablet, computador, etc.

Estamos continuamente a inovar para que o cliente tenha a melhor resposta, para que os tempos de espera sejam os mínimos possíveis, para que quando exista uma avaria sejamos os mais rápidos e os mais eficientes na hora de a resolver, e para que, em qualquer momento, os padrões de qualidade do serviço que proporcionamos sejam de primeiríssimo nível. Primeiro, pelo cidadão e segundo, porque temos que proteger esse pequeno tesouro da identidade da marca que te liga com todos os grupos de interesses

Empregado da Aqualia

Tecnologias reunidas através da Aqualia LIVE



Tecnologia avançada para a qualidade da água

Este módulo conta com uma estrutura que responde às necessidades de independência de decisão dos laboratórios, exigida pela norma UNE-ISO 17025, e às necessidades analíticas dos contratos geridos pelo Grupo Aqualia, conforme a regulamentação³⁰.

Este ano foi inaugurado oficialmente o Laboratório Central de Qualidade das Águas de Oviedo, certificado pela ENAC, no qual a Aqualia investiu 2,5 Milhões de euros na renovação das instalações e de 16 novas equipas que permitem analisar cerca de 300 parâmetros diferentes, atingindo cerca de 280.000 determinações analíticas por ano e aproximadamente um parâmetro a cada 22 segundos.

Este laboratório de referência da rede da Aqualia, com capacidade para realizar praticamente todo o tipo de análises de água potável e residual (já é Entidade

Colaboradora de Cuenca), é reconhecido tecnicamente como um dos mais importantes do setor a nível nacional.

Também foi inaugurado este ano o laboratório para análises de controlo de água potável em Badajoz. Deste modo, são seis em Espanha e dois na República Checa, o número de laboratórios da rede Aqualia LAB, geridos pela Hidrotec S.L.U., empresa filial da Aqualia.

“A Aqualia dá uma imagem pública de confiança, que é o mais importante porque transmite que a água que estás a beber é de qualidade”

Stakeholder externo

Número de certificados ISO 9001 (volume certificado de água produzida)

| ASPETO | 2018 | | 2019 | |
|---------------------------------------|---------|---------------|---------------|---------------|
| | Espanha | Internacional | Aqualia | Aqualia |
| % actividade com certificado ISO 9001 | 95,00% | 54,70% | 83,50% | 81,40% |

| ASPETO ³ | 2018 | 2019 | % ³¹ |
|--|-----------|------------------|-----------------|
| Determinações paramétricas em água potável | 1.008.107 | 1.148.044 | 13,88% |
| % determinações conformes | 99,95% | 99,93% | 0,02% |

Os números gerais mantiveram-se, mas ao aumentar a produção internacional, diminuíram em termos relativos.

³⁰ Regulamentação europeia transposta para o sistema espanhol através do Decreto Real 902/2018, de 20 de julho, que estabelece os critérios sanitários da qualidade da água para o consumo humano.

³¹ Incremento, por uma contagem mais precisa, do número de determinações em Espanha.



Mobilidade

Realizou-se o projeto de ordens de trabalho no qual a Aqualia aplica as tecnologias informáticas e a geolocalização aos processos. Desta maneira consegue-se uma melhoria dos tempos e da eficácia das equipas de trabalho.

No segundo trimestre do ano, projetou-se e colocou-se em marcha um novo projeto, com o objetivo de aplicar esta tecnologia para a programação, seguimento, controlo da manutenção e revisão operacional de redes de pequenas ETAR, isoladas e distantes entre si. Já se está a operar muito satisfatoriamente nas ETAR das Astúrias e conseguem-se melhorias evidentes.

A mobilidade da Aqualia tem um alcance global. Atualmente está implementada em Espanha e as suas conquistas são:

- Evitar deslocações.
- Dar resposta mais rápida perante os incidentes.
- Melhorar a eficácia das equipas de reparação.

Adicionalmente, no terceiro trimestre de 2019, iniciou-se um projeto de mobilidade de realização de leituras através do qual, por meio de *smartphones*, se gere a execução de leituras dos utilizadores do serviço,

geolocalizando os pontos de leitura e gerindo online todo o processo.

Desta maneira, dá-se cobertura a todos os processos em campo dos trabalhadores da Aqualia, tanto ordens de trabalho, como a realização de leituras, o levantamento de incidentes, etc. Ao dispor de todos os processos numa única aplicação móvel, melhora-se a produtividade do trabalho e consequentemente, o serviço ao cidadão.



Investimento no projeto Aplicações de Mobilidade



Módulos

88.028,80€
Ordens de
trabalho

51.940,00€
Leituras

95.829,80€

Investimento em **terminais móveis**

235.798,50€

Investimento em **aplicações móveis**



Ferramenta para a gestão dos ativos e da manutenção

A Aqualia desenvolveu a primeira versão da ferramenta de gestão dos ativos e da manutenção, de acordo com os requisitos do pessoal especializado da companhia, das áreas de produção e dos departamentos técnicos das zonas, coordenados pelo Departamento de Operações da empresa.

Os primeiros testes piloto serão desenvolvidos durante o primeiro trimestre de 2020, onde se testará o nível de desempenho da ferramenta, sugerindo as melhorias de funcionamento que tenham sido detetadas.



Investimento em gestão de ativos

61.989€



+ Horas de trabalho do capital humano da Aqualia

A Aqualia é uma empresa integrada. E quando digo integrada, refiro-me a que trabalhamos com as mesmas ferramentas informáticas em todos os locais de Espanha e com as mesmas estruturas organizativas, porque nós temos uma organização ligada ao território, não uma organização ligada às atividades. Há já bastantes anos que optamos pela aproximação ao território, pela aproximação ao cidadão e pela aproximação ao cliente

Empregado da Aqualia



Cidades inteligentes: *Smart cities*

Durante o ano de 2019, a Aqualia desenvolveu o ambicioso projeto Aqualia Water Analytics (AWA), para a gestão inteligente da água nas cidades. A digitalização da informação de redes e de consumos de contadores de telecontagem, mediante a utilização de tecnologias *Big Data*, permite a aplicação de técnicas de análise avançada e inteligência artificial para otimizar a gestão e melhorar a eficiência.

A Water Analytics capta a informação dos dispositivos instalados nas redes (Scadas) e mediante a aplicação de algoritmos matemáticos permite identificar comportamentos anómalos e melhorar o rendimento hidráulico da rede, com o conseqüente aproveitamento de um bem escasso como é a água.

Com a implementação de Water Analytics, os serviços da Aqualia podem realizar a análise cruzada entre a água fornecida em rede conjuntamente com os consumos gerados a partir das leituras à distancia de

contadores, conseguindo dados fiáveis e comparáveis com periodicidade horária (24x7). Esta análise cruzada entre a quantidade de água consumida e a fornecida à rede permite detetar fugas ou usos fraudulentos de água potável, para além de velar pelo aproveitamento dos recursos hídricos.

Os 79.091 contadores inteligentes instalados em 2019 permitem obter uma teleleitura integrada nos municípios de Vendrell, Dénia, Guía de Isora, Adeje, Rota, Formentera e Santa Eulalia. Assim como em grandes consumidores da Catalunha, Almería, Jaén, Vigo e Salamanca, entre outros municípios.

Em dezembro de 2019, o rácio de contadores inteligentes sobre o total era de 2,5%. O objetivo para 2020 é chegar aos 4% porque se instalarão mais 50.000 contadores para os projetos de Dénia e Canárias.

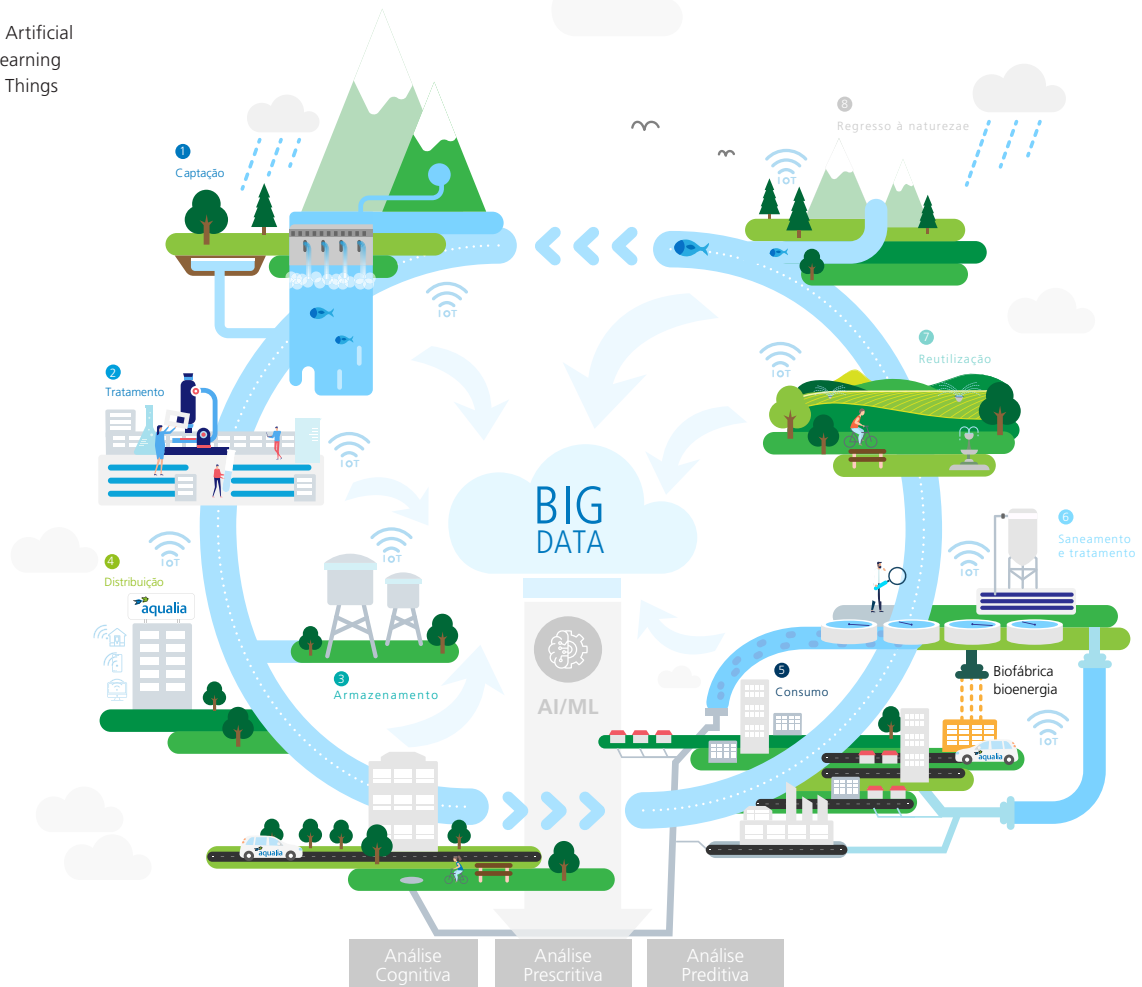
| Indicadores de atividade | Espanha 2018 | Espanha 2019 | Aumento |
|---|-------------------------|-------------------------|----------------|
| Acesso à distância à leitura de contadores | 55.634 | 72.181 | 29,74% |
| Nº de canais disponíveis para ampliar a leitura | 107.369 | 121.067 | 12,76% |
| Contadores inteligentes instalados | 64.524 | 79.091 | 22,58% |

A tecnologia da *Smart City* aplicada ao ciclo integral da água

AI: Inteligência Artificial

ML: Machine Learning

IOT: Internet of Things



Aqualia WA (Water Analytics)

É uma ferramenta de apoio à tomada de decisões e à automatização dos processos, com os mais avançados padrões de inteligência artificial, para melhorar a eficiência técnica e o serviço aos cidadãos, colaborando com a sustentabilidade do meio ambiente

A implementação de *Water Analytics* conjuntamente com a teleleitura integrada traz benefícios para:

- 1 Operadores de água**
 - Otimizar o rendimento da rede, permitindo também detetar possíveis fugas, fraudes e outros incidentes.
 - Automatização de processos operativos e detecção precoce de incidentes, minimizando o seu impacto no sistema.
 - Conhecer as curvas de consumo dos clientes durante os 365 dias do ano e as 24 horas do dia, para uma melhor previsão das exigências e gestão da rede.
 - Realizar balanços hídricos horários para conhecer a distribuição do consumo por horas.
- 2 Concelhos e municípios**
 - Providing the necessary tools for the correct control and consumption of water and energy and hydraulic management.
 - Optimising the water cycle, and making better use of the water.
 - Minimise the impact on the environment in your surrounding area.
- 3 Utilizadores**
 - Detecção precoce de incidentes pressupõe um melhor serviço ao utilizador.
 - Acesso remoto via app que possibilita um consumo otimizado e responsável.

Entre os planos de implementação da Aqualia Water Analytics, a nível internacional, estão-se a analisar projetos em Portugal, para se estabelecer em 2020 a teleleitura na rede fixa do concelho do Fundão, com o objetivo de otimizar o rendimento hidráulico; em Itália, para a teleleitura nos contadores de difícil acesso, e na República Checa, para determinar qual poderá ser o melhor protocolo de leitura à distância (LoraWan, NB Iot, Wireless Mbus), para iniciar um projeto a curto prazo.

Para além disso, em França dispõe-se de um pouco mais de 30% dos contadores de teleleitura com o sistema *Walk by* que permite reduzir as estimativas de consumo e melhorar o ciclo de leituras.

Em 2019, iniciou-se a implementação da Aqualia WA no serviço de Dénia, estendendo-se posteriormente ao resto dos concelhos com sistemas de teleleitura e com projetos de gestão inteligente de redes. O Município de Dénia conta com características técnico-geográficas especiais e uma implementação massiva da teleleitura já está em curso.

166.230,61€

Aqualia Water Analytics
Investimento na implementação

 + Horas de trabalho do capital humano da Aqualia



Aplicação da metodologia BIM à operacionalização das instalações

Durante o ano 2019 levou-se a cabo a implementação da metodologia BIM (*Business Intelligence Model*) na Aqualia.

Metodologia BIM: enfoque holístico



Fase 1
Engenharia



Fase 2
Construção



Fase 3
**Operacionalização e
manutenção das instalações**

A participação do Departamento de Engenharia no projeto contribuiu para:

- Preparar a organização para abordar projetos que requeiram a elaboração/manutenção de um modelo BIM do projeto.
- Que os modelos BIM da Aqualia também sejam úteis na III fase de operacionalização e manutenção das instalações.
- Que com o projeto BIM da instalação se possa alimentar as ferramentas informáticas destinadas à gestão de ativos e gestão da manutenção da Aqualia.

Sistemas de gestão para a comunicação: omnicanalidade

A Aqualia oferece aos seus clientes uma **experiência omnicanal** nas suas relações com a companhia aplicando as ferramentas e tecnologias necessárias para isso.



Omnicanalidade

Integra os distintos canais de comunicação

- ▶ Loja presencial
- ▶ Loja online
- ▶ Atendimento telefónico
- ▶ Dispositivo móvel

De maneira a que todos eles se inter-relacionem em tempo real



Este esforço foi materializado
Projeto de implementação de um CRM Microsoft Dynamics

O CRM Microsoft Dynamics permitirá que todos os canais estejam inter-relacionados em tempo real com maior acessibilidade, disponibilidade e integridade na informação das interações. Este é um dos pilares do seu Plano Diretor de RSC.

É uma companhia que está sempre a inovar, muito próxima, que dá uma resposta rápida e oferece um serviço público

Stakeholder externo

O setor da água é muito exigente. Qualquer corte de abastecimento ou diminuição da qualidade da água e ligamos logo de seguida para nos queixarmos. Creio que isso diz muito de um serviço sensível que exige uns padrões de qualidade muito elevados

Stakeholder externo

Nós esforçamo-nos a cada dia e estamos muito orgulhosos, na Aqualia, de ter um dos índices de reclamação mais baixos do setor. Esforçamo-nos de uma maneira muito rigorosa para que a nossa atenção ao cliente seja a melhor possível

Empregado da Aqualia

Indicadores de Atenção ao Cliente

Os principais canais de Atenção ao Cliente e indicadores de gestão para o ano de 2019 são os seguintes:

O serviço de atendimento telefónico a utilizadores³²

804.519

Nº chamadas recebidas aqualiacontact

107.076

Inquéritos realizados sobre as chamadas recebidas em 2019

Nível de satisfação:

▲ **96.69%** Excelente, muito boa e boa

| | Espanha | | Rep. Checa | | Itália | |
|--------------------------------------|---------|---------|------------|--------|--------|--------|
| | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |
| Nº chamadas recebidas aqualiacontact | 747.391 | 804.519 | 38.667 | 37.924 | 35.585 | 43.923 |
| Chamadas recebidas consultas | 55,97% | 56,41% | 57,68% | 55,82% | | |
| Chamadas recebidas solicitações | 28,59% | 28,22% | 33,32% | 37,30% | | |
| Chamadas recebidas avarias | 15,03% | 14,92% | 7,57% | 4,79% | | |
| Chamadas recebidas reclamações | 0,41% | 0,44% | 1,44% | 2,08% | | |

Loja virtual³³

120.788

Interações geridas em 2019

33,02% Alteração de dados

24,32% Faturação eletrónica

22,12% Pagamento através de cartão bancário

1,7% Reclamações

Twitter @aqualiacontact

Mantém-se também ativo este canal, dentro do projeto de omnicanalidade, assim como as mensagens SMS para as notificações de faturas com problemas e os avisos de avarias nas redes.



Aplicação para dispositivos móveis através da app posta à disposição dos nossos clientes

31.151

Interações geridas em 2019

59,96% de pagamentos através de **cartão bancário**

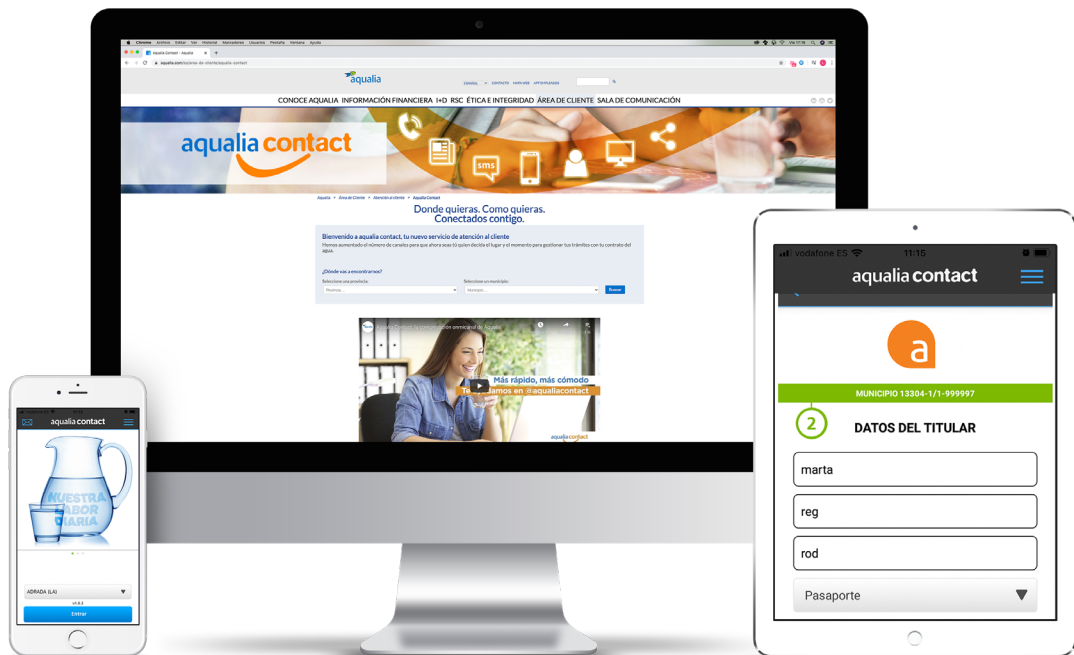
A eficiência de todos os canais de relação com o cliente permite ter um **índice de reclamações muito reduzido, de 0,27% em dezembro de 2019.**

▼ **12** dias (8-9 úteis) de tempo médio de resposta às reclamações

Gestão transparente e acessibilidade da informação

Os clientes podem tratar de qualquer assunto relacionado com o serviço, ou estar a par de tudo o que é relativo ao serviço municipal de águas, através dos sites corporativos e locais, a partir dos quais se facilita o acesso à loja virtual *aqualiacontact*.

Pelo seu compromisso com a transparência, a Aqualia informa os cidadãos sobre as tarifas vigentes aprovadas pelas autoridades competentes em cada município. Fá-lo através de diferentes páginas online que se adaptam às particularidades de cada território e serviço e estão acessíveis nos idiomas oficiais das distintas regiões e países nos quais a Aqualia presta os seus serviços.



Gestão da faturação

O crescimento da companhia implica necessariamente a integração e digitalização de processos para uma gestão eficiente. Por isso a Aqualia mantém a campanha “Pásate a la facturación” (Adere à e-fatura) para continuar o incremento da fatura eletrónica.

Atualmente são 449.231 clientes que optam por receber este tipo de fatura, dos quais 97,4% são de Espanha e 2,6% internacionais: Itália, Portugal e República Checa³⁴.

A Aqualia aumentou em 17% o número de faturas eletrónicas emitidas, contribuindo desta forma para a luta de preservação do meio ambiente.

É essencial minimizar as diferenças existentes entre a quantidade de água fornecida pela rede e a que finalmente é consumida pelos utilizadores. Para isso, requer-se uma renovação das redes para evitar fugas e elaborar planos para evitar casos fraudulentos.

Em 2019, detetaram-se 2.656 casos de fraude, mais que em 2018 (8.898), devido às medidas implementadas para os detetar (designação da figura do “Inspetor de fraudes”

nas delegações de Espanha; ferramenta para inspecionar os ataques; novo módulo de fraudes no programa de gestão comercial da companhia para detetar situações irregulares, etc).

Renovaram-se 295.000 contadores com o objetivo de melhorar o índice de água não contabilizada e conseguir aumentar a eficiência metrológica do consumo registado por cada medidor. A previsão é que, em cada ano, se renove um mínimo de 10% do total, tendo o rácio sido aumentando até 11,4% em 2019.

Global Aqualia 2019

Faturação eletrónica no total de faturação

Total: 14%

Espanha: 16%

Internacional: 5%



24,8%

O rácio de e-faturação nos novos contratos



O objetivo
global em e-faturação
Finais de 2020

20%

| ASPETO | 2018 | | 2019 | |
|--------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| | Espanha | Internacional | Espanha | Internacional |
| Nº faturas eletrónicas emitidas | 1.764.587 | 60.648 | 1.950.575 | 85.075 |
| Nº de clientes com fatura eletrónica | 385.221 | 11.187 | 449.231 | 12.134 |

Certificados em confidencialidade

Os distintos canais que configuram a experiência omnicanal do cliente aqualiacontact estão certificados conforme a Norma UNE-ISO 27001³⁵, “Sistemas de Gestão de Segurança da Informação”, e cumprem com os objetivos de segurança fixados pela lei, assegurando o compromisso da segurança dos dados dos clientes, assim como a integridade, disponibilidade e confidencialidade.

A entrada em vigor do Regulamento UE 2016/679, RGPD a 25 de Maio de 2018, assim como da Lei Orgânica 3/2018, de Proteção de Dados Pessoais e Garantia dos Direitos Digitais (LOPDGDD) a 5 de dezembro de 2018, pressupôs um processo de adaptação normativo em matéria de proteção de dados, alcançando um grau ótimo de maturação do sistema durante o primeiro semestre de 2019, segundo os resultados das inspeções de revisão do cumprimento normativo, efetuadas pelo Coordenador de Proteção de Dados.

³⁴ Em 2019, a Aqualia comprou a companhia francesa, mas não se incluiu França na e-fatura porque ainda não têm esta modalidade. Colocar-se-á em marcha no ano 2020.

³⁵ Obtenção da certificação: Espanha.

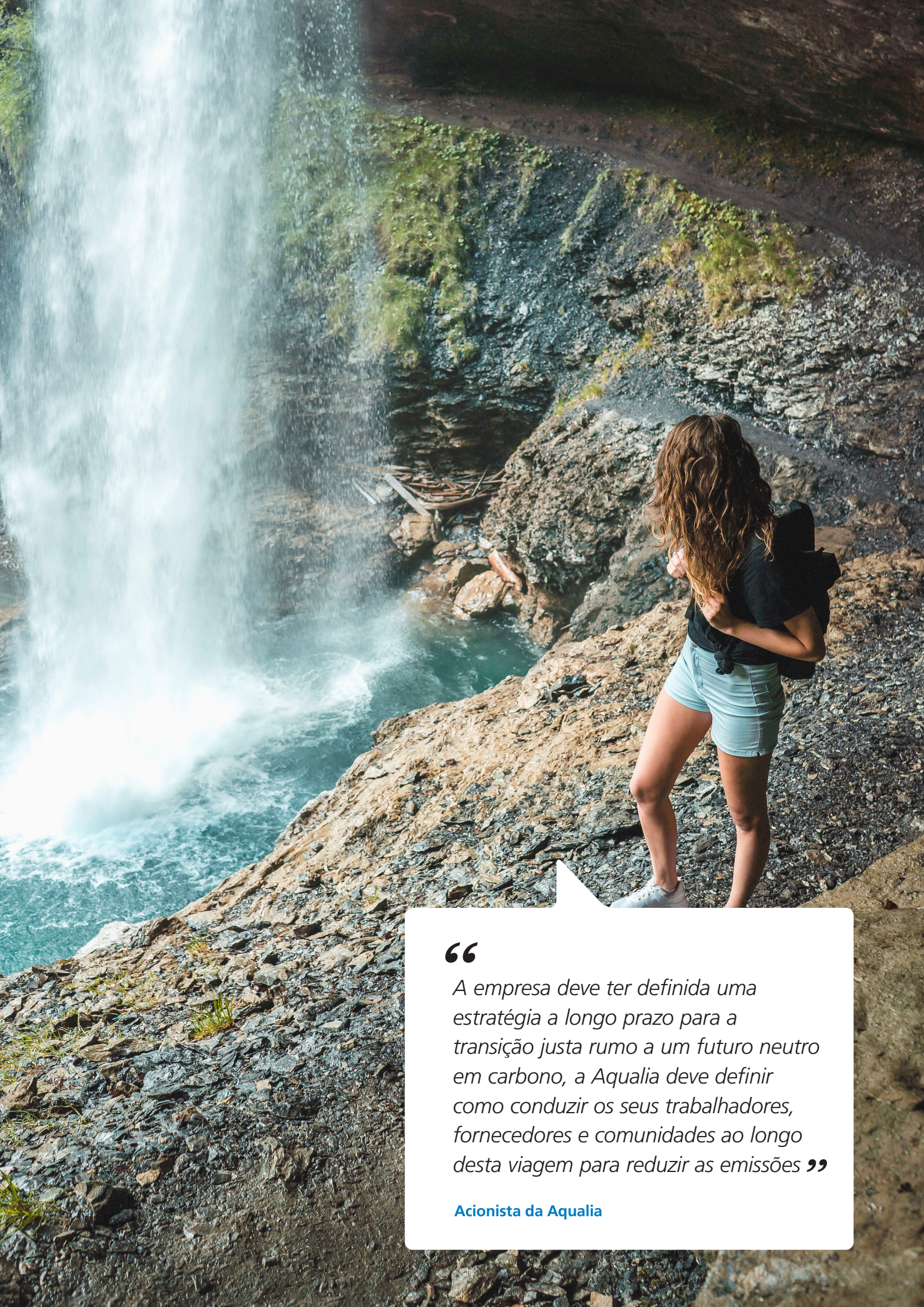
Água, recurso natural

Circularidade do ciclo integral da água

Redução do consumo hídrico, uma questão de colaboração

Otimização energética e redução de emissões

A atividade da Aqualia está integrada no meio natural e, por isso, o cuidado com o ambiente é fundamental para o nosso negócio. Impulsionar uma transição justa que reduza o consumo hídrico e energético, definir uma estratégia com menos emissões e envolvermo-nos na recuperação e proteção dos ecossistemas são obrigações incontornáveis para continuar a garantir a sustentabilidade do planeta.



“

A empresa deve ter definida uma estratégia a longo prazo para a transição justa rumo a um futuro neutro em carbono, a Aqualia deve definir como conduzir os seus trabalhadores, fornecedores e comunidades ao longo desta viagem para reduzir as emissões ”

Acionista da Aqualia

Circularidade na gestão do ciclo integral da água

1

Captação

853,2 Mm³

Volume de água bruta captada para ser gerida
Var. 2019/2018 1,3%

2

Tratamento

218

Número de estações de tratamentos de água potável
Var. 2019/2018 1,9%

25

Número de dessalinizadoras de água do mar (EDAM) geridas pela Aqualia³⁶
Var. 2019/2018 0,0%

627,9 Mm³

Água potável produzida
Var. 2019/2018 0,2%

146,4 Mm³

Água consumida em processo de potabilização

3

Armazenamento

2.730

Número de depósitos/tanques de água potável
Var. 2019/2018 -0,4%

4

Distribuição

45.981,9 km

Rede de abastecimento
Var. 2019/2018 1,3%

674,3 Mm³

Água distribuída
Var. 2019/2018 1,3%

1.193

Estações de bombeamento de água potável (EBAP)
Var. 2019/2018 -2,8%



36 No ano 2019, o número corresponde a dessalinizadoras de água do mar e dessalinizadoras de águas salobras. Os dados de 2018 (2 dessalinizadoras) correspondia exclusivamente a dessalinizadoras incluídas na Aqualia BI. Corrigiu-se os dados de 2018 para 25.

37 Segundo dados da GWI (Global Water).

38 Incremento fundamentalmente pela rede de esgotos gerida em Abu Dabi.

E+ Interação água-energia

ODS relacionados



8

Regresso à natureza

580,3 Mm³

A água tratada que não se reutiliza volta à natureza

7

Reutilização

50,9 Mm³

Água reutilizada
Var. 2019/2018 25,8%
91,7% utilizado para rega

6

Saneamento e tratamento de águas residuais

33.886 km

Rede de esgotos³⁸
Var. 2019/2018 16%

853

Número de estações de tratamento
Var. 2019/2018 -0,2%

136.147 GJ

Energia gerada automaticamente
Var. 2019/2018 4,7%

99,18% do total

Resíduos não perigosos
Valorização: 28% por método de reciclagem, restante por eliminação

631,2 Mm³

Água tratada
Var. 2019/2018 -16,1%

5

Consumo³⁷

25 M

Cidadãos servidos

Enfoque de gestão

O sistema de gestão Ambiental (ISO 14001) e Energético (ISO 50001), integrado com o de Qualidade (9001), estabelece os seguintes requisitos:



Principais aspetos considerados e controlos estabelecidos

Resíduos (perigosos e não perigosos)

Armazenamento e gestão final segundo a legislação vigente. Uso agrícola para lamas das ETAR.



Consumo energético

Revisões energéticas segundo o ISO 50001 e RD 56/2016, melhoria da medição, cálculo de rendimento energético de bombas, otimização e melhoria de processos, instalações e equipas de produção, otimização da compra de energia (potência), manutenção e melhoria do rendimento hidráulico da rede.

Para a gestão de riscos ambientais dispõe-se de Fichas de Risco Ambiental "gerais" e adaptáveis pelos contratos às suas circunstâncias particulares. Estas fichas contêm: as medidas preventivas a tomar frente ao risco e a resposta a adotar perante materializações do risco.

Alguns exemplos de medidas preventivas são: armazenamento de produtos químicos e resíduos perigosos cobertos, identificados com tubos e com absorventes para a recolha de derrames; sistemas de deteção de fugas de cloro, gás, etc.

O nível de implementação do sistema de gestão ambiental e energético em 2019 é o seguinte:

| Ano 2019 | Produção (€) | ISO 14001 | ISO 50001 |
|---------------|---------------|-----------|-----------|
| Espanha | 804.624.745 | 95,0% | 79,5% |
| Internacional | 382.264.596 | 52,9% | 26,5% |
| Aqualia | 1.186.889.341 | 81,4% | 62,4% |

| Varição em relação a 2018 | ISO 14001 | ISO 50001 |
|---------------------------|-----------|-----------|
| | 83,5% | 68,8% |

Em 2019 ampliou-se a certificação ISO 14001 em Caltaqua (Itália) para as estações de tratamento de Cammarella e Serradifalco e a certificação ISO 14001 da empresa Oman Sustainable Water Services, S.A.O.C. (Omã). Em termos absolutos aumenta-se a certificação, mas reduz-se em termos relativos face a 2018. Baixa a percentagem a nível internacional, devido ao incremento da produção internacional.

Na escuta ativa aos grupos de interesses, constata-se que a Aqualia, devido à sua atividade, está integrada no meio natural e, por isso, o cuidado com o ambiente é parte do seu negócio. Isto materializa-se numa ação tripla:



Redução do consumo hídrico, uma questão de colaboração

Redução do consumo de água



Promoção do consumo responsável entre os cidadãos

- Sistemas de medição inteligente para promover informação online a cidadãos sobre o seu consumo.
- Campanhas de conscientização dirigidas aos cidadãos, visitas a instalações, concursos para os cidadãos, etc.
- Adaptação dos planos de seca dos contratos, de acordo com a Administração.



Redução de água não registada

- Melhorar o rendimento hidráulico das redes de distribuição de água.
- Eliminação da fraude.
- Controlo e redução do consumo municipal.



Uso de recursos alternativos

- Reutilização de águas residuais.
- Dessalinização da água do mar e águas salobras.
- Reabastecimento de aquíferos para uso como recurso alternativo.

O investimento em tecnologia e inovação através da gestão inteligente implica uma melhoria constante e o desenvolvimento de programas de monitorização e medição que estão à disposição do operador, das administrações e dos cidadãos e permitem um maior controlo e um consumo mais eficiente (Aqualia GIS, Aqualia GESRED, Plataforma Scada centralizada ou Plataforma Takadu para a gestão hidráulica, etc).

Junto a isso, as iniciativas de circularidade também contribuem para reduzir o consumo de água. Não obstante, só são possíveis com a colaboração dos cidadãos e das administrações públicas, imprescindíveis na instalação das infraestruturas necessárias e implementação de hábitos de consumo adequados.

| Recurso natural | 2018 | 2019 | Variação |
|---|-------------|-------------|----------|
| Volume bruto de água extraído para a sua gestão (m ³) | 842.207.759 | 853.187.434 | 1,3% |
| Água potável produzida (m ³) | 626.778.319 | 627.890.891 | 0,2% |
| Água tratada (m ³) ³⁹ | 752.295.856 | 631.224.578 | -16,1% |
| Água bruta comprada (m ³) | 218.530.066 | 218.663.738 | 0,1% |
| Água tratada comprada (m ³) | 240.998.886 | 250.391.606 | 3,9% |

▲ 0,7%

A eficiência nas redes de distribuição da água a nível global



Eficiência nas redes

146.456.771

Total de água consumida nos processos de tratamento e dessalinização (m³) em 2019

2018 145.879.932
Variação 0,4%

674.285.310

Quantidade de água distribuída

2018 665.553.608
Variação 1,3%

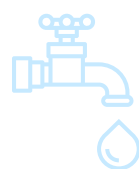
74,4%

Eficiência da rede de distribuição

2018 73,7%
Variação 0,7%

39 A descida deve-se fundamentalmente ao fim de um contrato de tratamento de águas na Arábia Saudita (nas ETAR de Hadda e Arana) (146 hm³ tratados).

Os resultados ao nível do consumo e eficiência são fruto da boa colaboração entre a Aqualia e os municípios. Neste sentido conseguiram-se grandes êxitos na redução de consumo em alguns locais, como é o caso de Ibiza.



Redução do consumo em Ibiza em números

92
milhões de litros relativamente a 2017

Evitar a captação de **512 milhões de litros** de extrações subterrâneas em favor de uma maior produção de água dessalinizada que permite recuperar os aquíferos da ilha de Ibiza.

| Captação de água Classificação segundo as fontes de extração | 2018 | 2019 | Variação |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| % captação água do mar ⁴⁰ | 27,5% | 26,6% | -0,9% |
| % captação barragem / lago | 8,4% | 7,8% | -0,6% |
| % captação galeria/ poço escavado | 3,1% | 3,4% | 0,3% |
| % captação nascente | 8,8% | 8,1% | -0,7% |
| % captação poço canalizado | 18,5% | 19,2% | 0,7% |
| % captação rio | 33,6% | 34,8% | 1,1% |
| % captação sem especificar (outros) | 0,1% | 0,1% | 0,0% |

| Reutilização da água de saída das ETAR | 2018 | 2019 | Variação |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| Quantidade total de água tratada nas ETAR | 752.295.856 | 631.224.578 | -16,1% |
| Quantidade de água reutilizada segundo tipos de uso: | 40.450.458 | 50.890.362 | 25,8% |
| Rega | 37.176.514 | 46.687.578 | 25,6% |
| Usos vários sem definir | 3.273.944 | 4.202.784 | 28,4% |
| % total reutilizada | 5,38% | 8,06% | 2,69% |
| % reutilizada para rega, sobre a totalidade reutilizada | 91,91% | 91,74% | -0,18% |

A subida de 25% na quantidade de água reutilizada para rega, explica-se pelo aumento na ETAR New Cairo que, por decisão do cliente, está a aumentar progressivamente

a quantidade de água tratada e reutilizada, não estando ainda a funcionar a 100% da sua capacidade.

40 Em 2018 estimou-se a informação. A percentagem é de 27,5%.

Otimização energética e redução de emissões



1 Uso de energias renováveis

- Projetos PPA* para aquisição de energia renovável com certificado verde.
- Estudos de rentabilidade para a instalação de painéis de energia solar fotovoltaica.
- Instalação de microturbinas nos sistemas de distribuição.

2 Geração de energia na gestão do ciclo da água

- Explorações hidroelétricas em bacias hidrográficas.
- Instalação de microturbinas nos sistemas de distribuição.
- Uso do biogás produzido no processo de tratamento de águas residuais para gerar energia elétrica ou calor.

3 Redução do consumo de eletricidade na ETAR

- Substituição dos equipamentos existentes por outros com maior eficiência energética.
- Desenvolvimento de tecnologias de tratamento de águas residuais com baixo consumo de energia.
- Eletrodiálise: processos de dessalinização de baixo consumo energético.

4 Transformação da frota de veículos

- Incorporação de veículos com GPL (gás de petróleo liquefeito) na frota de camiões de limpeza do esgoto.
- Incorporação de veículos alimentados pelo biogás gerado nas ETAR.
- Incorporação de veículos elétricos.

Uso de energias renováveis

O compromisso da Aqualia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) aprovados pela Assembleia Geral das Nações Unidas no ano 2015 incide diretamente sobre o consumo de energia sustentável através do ODS7.

Com este fim, em 2019 deu-se um passo importante para modificar o mix energético da Aqualia, evoluindo para um perfil de consumidor/produtor de energia renovável.

Assinou-se um acordo de compra de energia renovável de origem fotovoltaica [“Power Purchase Agreement” (PPA)] em Espanha de 76 GWh/ano, durante os próximos 10 anos. Isto perfaz aproximadamente 17% da energia total consumida a nível nacional. Com este acordo a Aqualia apoia a viabilidade financeira necessária para a construção das estações fotovoltaicas assinaladas no acordo.

Além disso, realizou-se um estudo em 1.300 pontos de abastecimento elétrico para a instalação de placas solares fotovoltaicas nas instalações geridas pela Aqualia.



Certificado de origem GDO

76 GWh/año

Certificam a Aqualia como consumidor de energias renováveis para seu consumo nas instalações que os clientes pedirem

No estudo de 1.300 pontos de abastecimento elétrico detetaram-se

52

Instalações capacitadas técnica, financeira e contratualmente



8,3 GWh/ano

Prevê-se que gerarão

▲ 5,276 kW

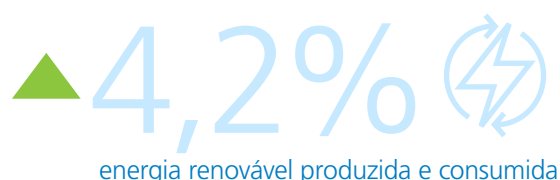
Com uma potência instalada

* (PPA) Power Purchase Agreement.

A energia gerada automaticamente no ciclo integral da água

| Energia | 2018 | 2019 | Varição |
|--|---------------|---------------|---------|
| Energia renovável produzida GJ ⁴¹ | 130.635 | 136.147 | 4,2% |
| Energia renovável consumida GJ | 130.635 | 136.147 | 4,2% |
| Total energia GJ | 3.494.054,5 | 3.417.339,3 | -2,2% |
| % de energia renovável no total de energia | 3,7% | 4,0% | 0,2% |
| Rácio de Intensidade energética/ volume de negócio ⁴² | 0,32% | 0,29% | |
| Volume total do negócio | 1.106.110.000 | 1.186.889.341 | |

Diminui em três pontos percentuais o rácio de intensidade energética sobre o volume de negócio, ao manter-se o total de energia consumida, crescendo, no entanto o volume de negócio em 7,3%.



Consumo de energia e emissões

A gestão e otimização energética das instalações de produção é uma linha estratégica de atuação para a companhia. Para este controlo, a Aqualia submete a auditorias energéticas um conjunto de instalações que representam 85% do consumo total de energia da companhia. E faz um acompanhamento das oportunidades de melhoria detetadas nas auditorias, das ações tomadas e dos resultados obtidos nas mesmas através da ferramenta informática de reporting Aqualia RT/Aqualia BI.

Além disso, em 2019 ampliou-se a gestão energética a edifícios de escritórios definindo a implementação de sistemas de monitorização e ação sobre variáveis de consumo energético. Ainda que este consumo tenha menor impacto na pegada de carbono da companhia que as instalações de produção, é, ainda assim, uma ação direta que a Aqualia fomenta entre os seus empregados, transmitindo-lhes assim o compromisso para com o meio ambiente.

| Consumo de energia e reagentes | 2018 | 2019 | Varição |
|---------------------------------------|-------------|-----------|---------|
| Consumo de reagentes Tn ⁴³ | 35.318 | 36.125 | 2,3% |
| Energia elétrica consumida GJ | 3.264.175,9 | 3.157.427 | -3,3% |
| Energia combustíveis GJ ⁴⁴ | 229.879 | 259.912 | 13,1% |
| Total consumo de energia GJ | 3.494.055 | 3.417.339 | -2,2% |

41 Incremento moderado devido fundamentalmente à geração de consumo próprio em Smvak (República Checa).

42 Não inclui a energia renovável produzida e consumida pela companhia.

43 Valor corrigido de 2018 em Espanha para 24.244 Tn. Após os 22.616 Tn informados em fevereiro de 2019.

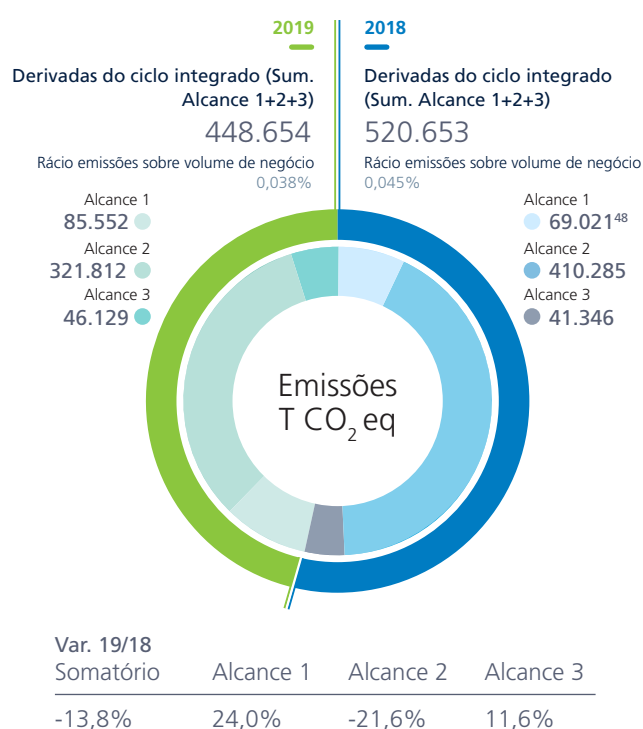
44 Aumento fundamentalmente devido ao facto de haver um maior número de pontos de consumo de gás e combustível devido ao acordo no âmbito do abastecimento destes combustíveis em Espanha. Consegue-se assim reduzir a percentagem de combustível não contratado pela empresa.

| Consumo de energia total por tipologia | 2018 | 2019 | Varição |
|--|------------------|------------------|--------------|
| Total Consumo de energia GJ | 3.494.055 | 3.417.339 | -2,2% |
| Elétrica GJ | 3.264.175,9 | 3.157.427 | -3,3% |
| Gás GJ ⁴⁵ | 30.976,9 | 48.755 | 57,4% |
| Diesel instalações GJ ⁴⁶ | 3.756,8 | 9.985 | 165,8% |
| Diesel frotas GJ ⁴⁷ | 191.494,7 | 197.899 | 3,3% |
| Gasolina frotas GJ | 3.650,3 | 3.274 | -10,3% |

O cálculo da pegada de carbono da companhia realiza-se em todas as explorações da Aqualia, sendo Espanha e Portugal os países que estão verificados conforme as diretrizes da Norma UNE-ISO 14064 pela AENOR. Isto coloca em evidência que o componente com maior impacto na pegada de carbono da Aqualia é o consumo de energia elétrica (Alcance 2), que corresponde a 72% do total de emissões.

O aumento das emissões de alcance 1 deve-se a uma nova fração percentual digerida anaerobicamente nas ETAR (passa de 2% a 15%), assim se definiu no processo de verificação da pegada de carbono em Espanha em 2018.

Reduziu-se significativamente o alcance 2 ao utilizar, para todos os países (excluindo Espanha), fatores de emissão de energia elétrica correspondentes ao ano 2017⁴⁹.



Transformação da frota de veículos

A Aqualia assinou com o Governo espanhol o Projeto Clima do Fundo de Carbono para uma Economia Sustentável (FES-CO₂), por três anos 2018-2020, com o objetivo de contribuir para a construção de um sistema produtivo nacional baixo em carbono. Pelo que se compromete a alterar um determinado número de veículos dentro da frota da empresa, com o objetivo de reduzir o CO₂ e os NOx.



Objetivos

- A transformação dos veículos atuais a GPL⁵⁰.
- Veículos alimentados por biogás.

45 46 Incremento devido ao aumento dos abastecimentos em Espanha cobertos pelo acordo quadro de abastecimento de GN. O acordo é a fonte de informação dos dados de consumo deste combustível em Espanha.

47 A subida deve-se a que este ano se começa a instruir Itália.

48 As emissões de Alcance 1 finalmente verificadas no HC 2018 foram superiores às indicadas no Relatório de 2018, devido à atualização dos dados de coeficientes de emissão.

49 Fonte: "CO₂ emission from fuel Combustion - 2019", publicado pela Agência Internacional da Energia. Os fatores utilizados em 2018 procediam de diversas fontes de cálculo, sendo à sua antiguidade desde 2011 a 2016, segundo os países.

50 Os veículos GPL reduzem as emissões de CO₂ em comparação com a gasolina; mas emitem menos NOx comparado com a gasolina.

Proteção e recuperação do ecossistema

Obtenção de produtos de valor acrescentado no processo de tratamento da água

- Processo de obtenção de biocombustível, biofertilizantes e bioplásticos no tratamento de águas residuais.
- Metais e reagentes provenientes de salmoura das estações dessalinizadoras.

Recuperação do ecossistema essencial no ciclo da água

- Identificação dos espaços protegidos dentro dos perímetros onde a Aqualia opera como gestora de serviços municipais.
- Estabelecimento de programas ou acordos específicos com associações ambientais (ex. Lagunas de Medina del Campo).
- Reabastecimento de aquíferos para uso como recurso alternativo.



A aposta da Aqualia no capital natural: biodiversidade

Nos diferentes países em que a Aqualia opera, a empresa tem centros de operações, arrendados ou geridos, junto a áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade. O cuidado e conservação destas zonas é essencial para a conservação dos ecossistemas que nos permitem ter acesso à água de qualidade, alimentos, medicamentos e todos

aqueles recursos que a natureza nos fornece. Por isso, a Aqualia e cada um dos seus empregados velam por manter infraestruturas respeitadoras do meio ambiente.

Dentro das iniciativas para a proteção do meio ambiente encontram-se:

Estação de Tratamento El Salitre na Colômbia: recuperação do rio Bogotá

Durante 2019, a Aqualia continuou a construção da ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) de El Salitre em Bogotá. Um projeto que foi elaborado com o objetivo

de recuperação integrada do rio Bogotá, a proteção dos ecossistemas limítrofes e a saúde e segurança dos habitantes da zona.

Iniciativas de proteção da biodiversidade durante a construção em 2019

Construção do parque metropolitano



4.100

Árvores de espécies nativas plantadas

3.133

Pendentes de serem plantadas

Instalações desportivas e lúdicas

Plano de gestão florestal e paisagístico



100%

Inventário dos arbóreos presentes no edifício

Compensação florestal

Recuperação de condições físicas, ecológicas e paisagísticas da zona.

Resgate técnico e relocalização da fauna silvestre nos ecossistemas:



- Canal seco do Rio Neuque.
- Pântano Juan Amarillo.
- Filtragem de Pântanos.

▼ Diminuição dos riscos de inundação

Melhoria dos edifícios e bairros contíguos: Engativá e Subá

▲ Aumento das zonas verdes adjacentes ao rio

Melhoria da qualidade da água

SmVak da República Checa: com foco na biodiversidade

Também se continuou a aplicar o foco da biodiversidade nas instalações da SmVaK na República Checa.

Iniciativas postas em curso



Construção de pequenos reservatórios nas localizações das estações de tratamento de águas residuais.



Valorização e seleção de vários edifícios / tanques de água adequados, para os quais se consultou ONG especializadas.



Estabelecimento de prados de flores, frequentemente em lugares nos quais se preparou a reconstrução.

ETAR de Medina del Campo: recuperação das lagoas

Com a entrada em funcionamento da ETAR de Medina del Campo em 2008, a Aqualia transformou o antigo sistema de lagoas para a filtragem de águas residuais, pondo em marcha um projeto sustentável de tratamento e reutilização de águas que permitisse a recuperação do ecossistema.

Entre as iniciativas que a companhia pôs em marcha, no âmbito deste projeto e do seu compromisso pela proteção do ecossistema, encontram-se:

- ▲ **Aumento da qualidade da água** → Condições para o desenvolvimento da vida aquática.
- ✓ **Assegurar um nível de água constante durante todo o ano** → Estabilidade do habitat.

- ⚙️ **Construção de ninhos na camada superficial da água e nas zonas de vegetação** → Facilitar a criação de distintas espécies de aves.

Marcos do projeto a destacar



Êxito na nidificação da zona envolvente → Mantendo uma grande atividade nos meses de Verão, circunstância inédita entre as lagoas estepárias da zona.



Habilitação da zona para aves limícolas → Conseguindo umas condições ideais para a paragem deste tipo de aves.



Tartaranhão caçador
Solto durante a recuperação das lagoas de Medina del Campo.

As lagoas de tratamento desativadas tinham-se transformado numa paragem recorrente para as aves durante a migração. Por isso, em vez de substituir o antigo sistema, a Aqualia apostou na sua conservação e manutenção, para converter as lagoas num habitat de acolhimento de aves na sua jornada migratória.

Aves avistadas na lagoa

Média mensal

50

Espécies diferentes

400-700

Aves



125

Espécies principalmente do habitat aquático e circundante

Espécies não comuns na zona

| | | |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Cegonha preta | Pisco-de-peito-azul | Numenius |
| Combatente | Zarro castanho | Gaivota pequena |
| Colhereiro-Europeu | Pato-de-rabo-alçado | Marreco |
| Flamingo | Mergulhão-de-crista | Gaivina-de-facesbrancas |
| Falaropo-de-bico-grosso | Torcicolo | Íbis-preto |
| Falcão-peregrino | Mergulhão-de-pescoço-preto | Rola-do-mar |

Grande variedade de aves de rapina

Gaviões: Águia-sapeira, Tartaranhão caçador, Águia d'asa redonda

Milhafre real
Peneireiro-vulgar
Falcão-da-rainha

Águias: Imperial-Ibérica, Real, Cobreira ou Pequena

Agregam valor ao ecossistema

Ao nível do meio ambiente: ▲ aumento da biodiversidade

A nível ornitológico: lagoas como foco de atração de espécies migratórias

Alcázar de San Juan (Ciudad Real, Espanha)

Em linha com o seu compromisso ambiental, em 2019 a Aqualia continuou a impulsionar este projeto gerador e protetor de *hotspots* de biodiversidade a partir das águas residuais.

Iniciativas de proteção da biodiversidade durante 2019

Hotspots de biodiversidade e absorção de GEE

Em 2019 continuou-se a apoiar o programa de sensibilização ambiental de Águas de Alcázar, em marcha desde 2016; que busca converter o tratamento de águas residuais num autêntico sistema de geração de hotspots de biodiversidade.



+10,000

Utilizadores

400

Atividades

- + Está-se a trabalhar com o objetivo de conseguir que o funcionamento deste pântano atue como sistema de absorção de gases de efeito de estufa.

Proteção das centenárias *Lestes macrostigma*



Nas Águas del Alcázar detetou-se a presença de uma libelinha, espécie vulnerável aparentemente extinta na região

→ 01. Acompanhamento fenológico do inseto, da qualidade da água que o seu habitat recebe.

→ 02. Proteção do ecossistema desta libelinha, geneticamente distinta do resto de populações conhecidas no mundo.



Em 2019 colocou-se em marcha uma campanha de deteção de larvas aquáticas para que, uma vez adultas, fossem assinaladas e permitissem comprovar a sua capacidade de dispersão para outros pântanos da região.

→ Através do uso sustentável das águas tratadas, a Reserva da Biosfera de La Mancha conta com uma nova espécie singular.

Mesocosmos, a qualidade da água como garantia de vida

Nas lagoas de Alcázar continuaram os trabalhos de observação e experimentação com pequenos crustáceos:

Identificação de hotspot de biodiversidade: alto número de espécies como copépodes, ostracodos, cladóceros, etc.

Análise da qualidade da água: a presença destas espécies permite detetar possíveis descargas.

Comprovar o bom funcionamento do pântano: o que permite contribuir para a luta contra as alterações climáticas através da absorção de dióxido de carbono.



Cabo de Gata-Níjar (Almería, Espanha)

Em 2019 a partir de Emanagua, foram postas em marcha medidas de implementação da biodiversidade coordenadas com o Parque Natural Cabo de Gata-Níjar o qual estabeleceu as diretrizes a seguir para a sua proteção:



Utilizar cerca cinegética

nos depósitos, para permitir a passagem das espécies autóctones.



Pintar os depósitos

em tons de castanho que permitam a sua integração no meio ambiente (há um número RAL específico).



Avaliação e aprovação prévia

por parte do parque perante qualquer obra no seu interior, tal como a sua coordenação durante a mesma, para assegurar o restabelecimento posterior da flora e fauna conforme estava antes de fazer a vala.





Innovação para a sustentabilidade

As ETAR como biofábricas

Evitar, valorizar e recuperar resíduos

Geração automática de energia

Reutilização da água

A inovação é parte da cultura da Aqualia. Para dar resposta a uma realidade hídrica com os seus recursos em risco, o nosso trabalho foca-se em repensar fórmulas e soluções para a gestão eficiente da água, concentrando-nos na circularidade do ciclo integral da água.



“

Atualmente os municípios exigem projetos inovadores e sustentáveis para contratar as empresas concessionárias”

Empregado da Aqualia

Data

Total patentes em vigor


 13


Projetos em curso

20

- 2 Qualidade
- 9 Ecoeficiência
- 3 Gestão inteligente
- 6 Sustentabilidade



Principais campos de investigação

- 9 Biofábrica
- 7 Energia renovável
- 7 Projetos neutros em carbono
- 6 Regeneração e reutilização da água

Um enfoque na perspetiva dos ODS

A Aqualia extrai as quatro principais linhas de atuação dos seus projetos de inovação, que além disso, estão alinhadas com diferentes ODS, incluindo sempre a Ação pelo Clima (ODS 13)

Qualidade

Desenvolvimento de tecnologias inovadoras, maximizando a eficiência e fiabilidade do serviço ininterrupto de águas (24 h/d e 365 d/ano) para garantir a máxima qualidade de:

- Água, alcançando e superando em tempo real o cumprimento das normas nacionais e internacionais aplicáveis. **6**
- Serviços, melhorando a viabilidade técnica e económica, assim como minimizando o impacto ambiental, para superar as expectativas do utilizador. **3**
- Recursos (água, nutrientes, bioenergia, etc.), otimizando o valor dos materiais recuperados através do tratamento de águas.

Sustentabilidade

- Desenvolvimento de tecnologias de ponta que fomentem a sustentabilidade da companhia, protegendo o meio ambiente e a biodiversidade.
- Melhoria da eficiência energética das soluções e serviços da companhia. **7**
- Valorização de subprodutos do ciclo integrado da água. **9**

Ecoeficiência

- Desenvolver tecnologias avançadas que otimizem o uso de recursos renováveis. **12**
- Evitar a geração de resíduos nos processos e atividades da empresa.
- Procurar soluções que permitam crescer em todos os mercados da água, de acordo com os requisitos de ecoeficiência. **8**



Gestão inteligente

- Melhorar a gestão integrada dos recursos hídricos com o desenvolvimento e a implementação de tecnologias inteligentes.
- Aumentar a segurança e resistência das infraestruturas de cidades e comunidades com o controlo e a planificação dos processos para minimizar impactos devido a alterações climáticas, contaminação, desastres naturais ou crescimento demográfico. **11**
- Facilitar a informação sobre os serviços da água de forma transparente e adequada a todos os atores envolvidos na sua gestão e uso, para favorecer o consumo responsável e a reutilização da água e dos recursos. **17**

Impulsionando a circularidade da água

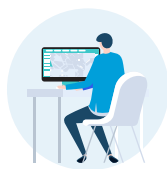
Na situação atual de recursos hídricos em risco, a Aqualia trabalha para posicionar o setor da água como um setor cir-

cular, sabendo que esta aposta traz benefícios aos cidadãos, administrações públicas e indústrias⁵¹ nos âmbitos:



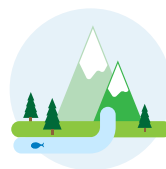
Sociales

▲ Aumentando o emprego e diminuindo o risco de abastecimento de água, que repercutem diretamente sobre a saúde e o bem-estar das pessoas.



Económicos

▼ Reduzindo os custos do ciclo integral da água e aumentando os novos rendimentos, a competitividade, a reputação empresarial e as novas oportunidades de negócio.



Ambientais

▼ Diminuindo: o consumo hídrico, de recursos naturais, de energia, a geração de resíduos, da pegada de carbono, emissões e contaminações da atmosfera, assim como a pressão sobre a biodiversidade.

As ETAR como biofábricas

O tratamento de águas é a operação que apresenta maiores oportunidades dentro do ciclo integral da água. Por isso, a Aqualia concentra-se em acelerar os esforços para transformar as ETAR em estações circulares ou biofábricas.

O modelo de biofábrica baseia-se nos seguintes pilares⁵²:



Pilar I Água

Treats 100% of wastewater, giving a second chance for other uses: agricultural, irrigation and possible re-use as drinking water.



Pilar II Energia

GHG emissions are avoided and reduced by energy self-sufficiency and the production of biofuels.



Pilar III Biosólidos

The residues are converted into fertilisers for agricultural use and raw materials to produce energy for other industries.



Pilar IV Ar

Os novos sistemas neutralizam os cheiros e a reflorestação neutraliza o impacto ambiental



Pilar V Biodiversidade

As biofábricas incluem a integração do ambiente circundante através de infraestruturas.



Pilar VI Valor partilhado

Promove o empreendimento, a investigação e a inovação social em benefício de todos.

Os principais projetos para converter as ETAR em estações circulares ou biofábricas são:

- Projetos com o objetivo de **evitar, recuperar, transformar e valorizar** os resíduos em recursos aproveitáveis, destinando-os a usos agrícolas ou à sua valorização energética.
- Projetos com o objetivo de **produzir energias renováveis**, podendo ser autossuficientes e gerar excedentes.
- Projetos com o objetivo de **regenerar a água** para a sua posterior reutilização em usos agrícolas, urbanos, industriais ou ambientais.

Rumo a uma redução do consumo energético

Além disso, muitos dos projetos promovidos pela Aqualia têm como objetivo trabalhar na ecoeficiência energética e na sustentabilidade para caminhar rumo a uma sociedade neutra em carbono. Isto consegue-se, por um lado, sendo geradores automáticos da energia extraída da ETAR e, por outro, sendo mais eficientes e aplicando tecnologia para otimizar o consumo energético.

Os projetos de ecoeficiência, gestão inteligente e sustentabilidade estão concebidos direta ou indiretamente para diminuir as emissões de GEE na atmosfera.





Tipologia do programa

● Europeu ● Nacional

| Tipologia de projetos Aqualia | Principais projetos | Objetivos relacionados com o ciclo circular da água | | Objetivos relacionados com a alteração climática | Resultados em projetos finalizados em 2019 |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>Qualidade. Desenvolvimento de tecnologias inovadoras, maximizando a eficiência e fiabilidade do serviço ininterrupto de águas (24h/d e 365 d/ano) para garantir a máxima qualidade.</p> | | Sobre a transformação de resíduos em recursos e biofábricas | Energias renováveis biocombustíveis | Objetivo neutro em carbono para 2050 | |
| | <p>Life ● Methamorphosis Fase: final 2015-2020.</p> | Transformar resíduos em valor. | Converter os lixiviados dos resíduos urbanos e de chorumes em biometano. | Produção de biocombustível. | Uso de biometano em automóveis e camiões, redução do consumo de energia e da pegada de carbono. |
| | <p>Life Memory ● Fase: finalizado 2014-2019.</p> | Produzir água de reuso desinfectada e rica em nutrientes. | Conversão direta da matéria orgânica presente nas águas residuais em biogás. | Energia gerada automaticamente. Redução das emissões de CO2 até aos 80%. | <p>Patente de procedimento⁵³ anaeróbico com processo de filtração por membrana.</p> <p>Tratamento autossustentável do espaço requerido em 25% e da produção de lamas à volta dos 50%.</p> |
| <p>Gestão inteligente. Melhora a gestão integral dos recursos hídricos com tecnologias inteligentes. Aumenta a segurança e resiliência das infraestruturas com o controlo e a planificação dos processos. Facilita a informação transparente e adequada do serviço.</p> | <p>Life Icirbus ● Fase: final 2015-2020.</p> | Geração de materiais de construção e biofertilizantes. | | | Patente nacional com co-titulares (INTROMAC CTAEX, DISAMIN) ⁵⁴ . |
| | <p>H2020 Run4Life ● Fase: final 2017-2021.</p> | Recuperação de nutrientes a partir da separação de águas cinza e negras. | Produção de bioenergia. | Energia gerada automaticamente. | Água de sanitários e irrigação dos jardins de ZFV. |

53 EP16382140.8 (concedido 10/12/2019).

54 N°. 201930876 (solicitada 08/10/2019).

| Tipologia de projetos Aqualia | Principais projetos | Objetivos relacionados com o ciclo circular da água | | Objetivos relacionados com a alteração climática | Resultados em projetos finalizados em 2019 |
|--|---|--|---|--|---|
| | | Sobre a transformação de resíduos em recursos e biofábricas | Energias renováveis biocombustíveis | Objetivo neutro em carbono para 2050 | |
| | H2020 Scalibur ● Fase: inicial 2018-2022. | Tratamentos de lamas das ETAR. Converter matéria orgânica em subprodutos. | Conversão de resíduos em valor energético através da produção de biometano e a sua utilização como combustível veicular. | Energia recuperada para combustível veicular, evitando emissões de energia fóssil. | Primeiro projeto com participação SmVaK na República Checa. |
| | BBI Deep Purple ● Fase: inicial 2019-2023. | Desenvolver trabalhos de biorrefinarias para produzir e recuperar celulose e plásticos, utilizando matéria orgânica de águas residuais e resíduos urbanos. | Sem a contribuição de energias fósseis externas tratamento de águas residuais e resíduos urbanos, para gerar novos materiais e biocombustíveis. | Energia de origem solar gerada automaticamente, minimizando a pegada de carbono. | Patente solicitada conjuntamente com a Universidade Rey Juan Carlos. |
| Ecoeficiência Desenvolve tecnologias avançadas que otimizam o uso de recursos renováveis. | | | | | |
| Evita a geração de resíduos nos processos e atividades da empresa. | BBI B-Ferst ● Fase: inicial 2019-2023. | Desenvolver e avaliar novos biofertilizantes a partir de resíduos urbanos e subprodutos do tratamento de águas. | Evitar a utilização da energia necessária para a produção de fertilizante artificial (urea). | Redução da pegada de carbono, na produção de fertilizantes. | |
| Procura soluções que permitam crescer em todos os mercados da água de acordo com os requisitos da ecoeficiência. | H2020 Mides ● Fase: final 2016-2020. | Utilizar matéria orgânica de águas residuais como combustível. | Dessalinização sem contribuição de energia elétrica externa. | A célula microbiana de dessalinização (MDC), reduz dez vezes o custo energético da dessalinização. | Redução do custo energético x10. Patente solicitada de célula microbiana de dessalinização (MDC). |
| | RIS3 Valorastur ● Fase: final 2016-2020. | Reducing the generation of waste that is transformed into new resources. | | Tratamento de águas ecoeficiente com controlo de consumo energético. | |
| | Interconecta Advisor ● Fase: final 2018-2022. | Converter resíduos industriais em bioenergia. | Dos resíduos da indústria das carnes produz-se biocombustível para os veículos da ETAR. | Diminuição do custo de transporte de resíduos utilizados para produzir biocombustível. | |
| | Life Answer ● Fase: finalizado 2016-2019. | Maximizar a recuperação de nutrientes das águas residuais. | Maximizar a recuperação de energia das águas residuais. | Poupança de energia no processo e a reciclagem do alumínio residual das latas. | Redução do consumo de energia em Mahou. Patente sobre leite fluido bioeletroquímico ⁵⁵ . |

| Tipologia de projetos Aqualia | Principais projetos | Objetivos relacionados com o ciclo circular da água | | Objetivos relacionados com a alteração climática | Resultados em projetos finalizados em 2019 |
|---|---|---|--|--|--|
| | | Sobre a transformação de resíduos em recursos e biofábricas | Energias renováveis biocombustíveis | Objetivo neutro em carbono para 2050 | |
| | Life IntExt ● Fase: inicial 2019-2023. | Simplificar a reutilização da água com soluções descentralizadas. | Avaliar e adaptar tecnologias de tratamento de águas de baixo custo para minimizar o custo energético. | Avaliar e adaptar tecnologias de tratamento de águas de baixo custo para minimizar o custo energético, a pegada de carbono e resíduos, tentando contribuir com soluções sustentáveis e económicas. | |
| | Life Ulises ● Fase: inicial 2019-2022. | Favorecer a reutilização de águas de saída da ETAR. | Transformar uma ETAR convencional numa "fábrica de produção de energia". | Eliminar a pegada de carbono das ETAR. | Limpeza do biometano através do processo ABAD ⁵⁶ . |
| Sustentabilidade Desenvolve tecnologias de ponta que fomentam a sustentabilidade da companhia, protegendo o meio ambiente e a biodiversidade. Melhoria da eficiência energética nas soluções e serviços da companhia. Valoriza subprodutos do ciclo integral da água. | H2020 Sabana ● Fase: final 2016-2020. | Produção de novos biofertilizantes e bioestimulantes. | Utilizar algas para a produção de oxigénio sem eletricidade. | Redução da pegada de carbon. | Elaboração de novas estações de produção de algas. |
| | H2020 Incover ● Fase: finalizado 2016-2019. | Utilizar a biomassa de algas em produtos de valor mais elevado, como biofertilizantes e bioplásticos. Produzir água de reutilização com várias opções de tratamentos. | Tratamento e desinfeção solar. | Biofábrica sem emissões de gases com efeito de estufa | Estação demo de 3000 m ² em Almería. |
| | FP7 All-gas ● Fase: finalizado 2011-2019. | Água de reutilização. | Biometano para mover até 20 veículos/ha com um balanço energético positivo. | Evitar consumo de eletricidade e produzir biocombustível com pegada de carbono neutra. | Três veículos de teste que perfizeram 70.000 Km cada um, exclusivamente com biometano. Patentaram-se os seguintes processos: LEAR Low Energy Algae Reactor ⁵⁷ : concedido 06.01.2016 ABAD Bioenergy ⁵⁸ : concedido 29.03.17 |

56 (EP 15382087.3)

57 (EP 2875724)

58 (EP15382087.3)

Compromisso com a comunidade

Água de qualidade e para todos

Uma perspetiva colaborativa

Campanhas de sensibilização e conscientização

Diálogo com a comunidade

Conhecimento partilhado para a cidade do futuro

A Aqualia, ao prestar um serviço vital para a saúde e para o desenvolvimento das comunidades, gera um vínculo essencial com elas, através do qual garante uma acessibilidade universal e equitativa à água, representando o seu maior valor. Envolver os nossos grupos de interesses como agentes protagonistas neste desafio será a peça-chave para construirmos, juntos, um futuro melhor.



“

Na Aqualia temos uma consciência social que provém do próprio negócio. A consciência social que provém da prestação de um serviço de primeira necessidade ao cidadão ”

Empregado da Aqualia

Principais indicadores do compromisso com a comunidade em 2019

Investimento social⁵⁹



2.732.661,7€

▲ **9,5%**
Aumento
relativamente a
2018

Meio ambiente
3,5%

Desportivo
7,1%

Outros
7,7%



Comunicação e diálogo com os grupos
de interesse
64,2%

Sensibilização e educação
9,5%

Cultural e ensino
7,8%

Água de qualidade para todos

Nacional

▲ **58%**

Aplicação de bonificações,
tarifas sociais e fundos de
solidaridade

33%

Bonificações relacionadas
com os rendimentos

67%

Outras situações: pensionistas, pessoas em risco de exclusão
social, famílias numerosas, etc



Internacional



Refugiados
sudaneses **1.500**

Beneficiados pelo acesso à água
potável: Projeto #SedSolidarios

Centros comunitários

12

na província de
Quispicanchi com água
potável Projeto "Um
Perú com Água"



**Cidadãos
beneficiados 17.293**

Por acordo de colaboração com a Cáritas

⁵⁹ Em 2019 alterou-se o critério para o cálculo deste conceito incluindo as atividades que a empresa realiza em matérias de sensibilização, diversidade, desporto, cultura, imagem e comunicação com os grupos de interesse. Segundo este critério, o investimento social em 2018 foi de 2.494.616 €.

Uma perspectiva colaborativa

Colaboração com o Centro PPPs For Cities⁶⁰ para casos de estudo:

ETAR*
El Salitre

1.000

Empregos
diretos

**Estação de tratamento
de New Cairo**

1M

Habitantes beneficiados

**Aqueduto El
Realito**

232,1M\$

Impacto na economia
mexicana

**Dessalinizadora de
Cap Djinet**

154,0 M\$

Impacto na economia
argelina

* Estação de tratamento de águas residuais

Iniciativas de conscientização e sensibilização

▲ 1 M

Visualizações no YouTube
da campanha "Conexiones
Aqualia" para pôr em
evidência o compromisso
com os ODS

—
Aqualia pela igualdade

Contra a violência de género

3.300

Pessoas participaram
na campanha
#AqualiaContigo

21.840

Km percorridos por cidadãos
em apoio às vítimas de
violência de género



Na 17ª edição do concurso digital infantil de desenho

160.000

Pessoas informadas e conscientizadas

4.213

Horas dedicadas a formação

244.079 páginas visualizadas → **4.213** horas dedicadas à
formação sobre o ciclo integrado da água



A Aqualia estrutura a sua criação de valor para a comunidade através do pilar de Conexão aos Cidadãos do seu Plano Diretor de RSC 2019. As linhas de atuação do plano são orientadas para pôr em marcha iniciativas que contribuam para o desenvolvimento sustentável das comunidades.

Água de qualidade e para todos

O maior valor que a Aqualia gera para a comunidade é a gestão integral, eficiente e inovadora do ciclo da água, tal como as soluções de obras e manutenção de infraestruturas dirigidas à poupança de água.

Através desta área de atividade, a Aqualia facilita o acesso à água e saneamento a todas as pessoas, contribuindo para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 6: “Água potável e saneamento”. Cada uma das suas metas inspiram as distintas fases e áreas de atividade da Aqualia.



Contexto atual: preço, acessibilidade e infraestruturas

O preço da água é um fator determinante tanto para a acessibilidade a este bem de primeira necessidade, podendo atuar como obstáculo para aqueles grupos em risco de exclusão; como para promover a renovação e eficiência nas infraestruturas do ciclo integral da água.

Segundo os últimos estudos publicados em 2019 pela AEAS, em Espanha está-se a investir entre 70% a 80% menos que o necessário na renovação das infraestruturas, o que leva ao seu envelhecimento. Esta situação não permite garantir a qualidade da água, a sustentabilidade dos serviços ou enfrentar desafios futuros como as alterações climáticas.

Entre as possíveis vias de financiamento para esta renovação está a subida das tarifas aos cidadãos. Esta solução permitiria a recuperação de custos, uma das premissas básicas da Diretiva Quadro-Água da UE, que propõe que não só se pague pela água o que custa a sua gestão diária, como também os custos das infraestruturas e a sua renovação. Desta forma, o custo do m³ de água que o cidadão consumiria cobriria tanto a gestão e abastecimento de água, como a manutenção das infraestruturas.

Em Espanha está-se a investir entre 70% a 80% menos que o necessário na renovação das infraestruturas, o que leva ao seu envelhecimento. A solução para este problema precisa de uma perspetiva colaborativa.

Acesso a água potável e saneamento

Aqualia's actions at the national level

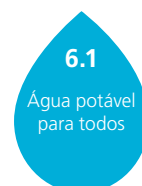
Ainda que a capacidade para fixar tarifas e regular a prestação de serviços no ciclo integral da água em Espanha seja competência exclusiva da Administração Pública, a Aqualia promove de forma ativa apoios sociais, tarifas sociais e fundos de solidariedade em todos aqueles municípios nos quais a opção está regulada.

Além disso, a companhia trabalha para melhorar a coordenação com os serviços sociais dos municípios para proteger os cidadãos em risco de exclusão social. Através deles identificam-se aqueles casos com dificuldades no serviço da água e oferecem-se soluções para que possam beneficiar de métodos de acesso mais simples.

Dos 263 serviços consultados sobre a aplicação desta opção, 58% indica que aplica tarifas sociais contra 42% que não aplica. Dessas, 33% aplicam-se em bonificações conforme os rendimentos e 67% em outros descontos: a pensionistas, famílias numerosas, ou pessoas em risco de exclusão social, etc.

A Aqualia conta com um acordo de colaboração com a Cáritas Espanhola desde 2015 que, através do lema "Nenhum cidadão sem água" apoia iniciativas da entidade orientadas para a luta contra a pobreza, a desigualdade ou a melhoria das condições de vida de pessoas em risco de exclusão.

Em 2019, a Aqualia doou 54.130,7€ a centros da Cáritas onde se desenvolvem programas de apoio e acompanhamento a pessoas em situação de exclusão.



6.1

Água potável para todos

Até 2030, conseguir o acesso universal e equitativo à água potável a um preço acessível para todos

Barbate (Cádiz)
Dénia (Alicante)
Jaén, Molíns de Rei (Barcelona)
Sant Andreu de la Barca (Barcelona)
Vigo (Pontevedra)



Encontram-se entre as regiões nas quais os cidadãos com dificuldades económicas ou em risco de exclusão foram beneficiados em 2019.

Faturas de água

54.130,70€

Dados da doação da Aqualia à Cáritas



Centros

131

Beneficiados

17.293

Atuação da Aqualia a nível internacional

Em 2019 a Aqualia assinou um acordo com a ACNUR para apoiar iniciativas humanitárias em território nacional e internacional. Através desta aliança estratégica, durante 2019, a Aqualia pôs em marcha diversas iniciativas de sensibilização dirigidas tanto a empregados da companhia, como a cidadãos e clientes institucionais.

Entre as ações de apoio a esta organização, está a inclusão de mensagens nas faturas para convidar os utilizadores a enviar um SMS, com custo de 1,20 euros, para ajudar os refugiados a ter água potável. Por cada SMS com a mensagem ACNUR AGUA enviado para o 28014, a Aqualia comprometeu-se a doar o mesmo montante.

Por ocasião do Dia Mundial do Refugiado, a 20 de Junho, a Aqualia organizou a Semana do Refugiado, durante a qual foram realizadas diversas ações como: a instalação de mesas informativas da ACNUR nos escritórios centrais de Madrid, Sevilha e Barcelona; a organização de uma palestra de sensibilização experiencial nos escritórios centrais e a exposição fotográfica *"The most important thing"* do fotógrafo norte-americano Brian Sokol.

Até 2030, ampliar a cooperação internacional e apoio prestado aos países em desenvolvimento para a criação de capacidade em atividades e programas relativos à água e ao saneamento, assim como às de captação de água, dessalinização, uso eficiente dos recursos hídricos, tratamento de águas residuais, reciclagem e tecnologias de reutilização.



Segundo dados da ACNUR, cada refugiado dedica em média 6 horas por dia para se abastecer de água, carregando recipientes de até 20 litros. Uma tarefa realizada maioritariamente por mulheres e crianças, pondo em risco a sua integridade física durante os percursos e impedindo que as crianças vão à escola e as mulheres de se formar ou trabalhar.

Com o objetivo de contribuir para a redução desta problemática, a Aqualia lançou a campanha natalícia #SedSolidarios. Uma ação que consistia em promover a solidariedade dos trabalhadores e clientes da Aqualia, para que "registassem os seus quilómetros percorridos" no site www.sedsolidarios.com e assim contribuíssem simbolicamente para reduzir a distância que os refugiados sudaneses no Uganda percorrem diariamente para recolher água potável.

O objetivo desta campanha era conseguir somar 14.400 quilómetros, para construir uma estação de gotejamento de água por energia solar num campo ugandês de refugiados provenientes do Sudão do Sul, permitindo que acedam a água de qualidade.

Doação da
Aqualia

30.000€



Refugiados
beneficiados 1.500

100 empregados assistiram e conheceram em primeira mão um problema global que afeta 70 milhões de pessoas, entre deslocados internamente, requerentes de asilo e refugiados



Visualizações 18.385

O vídeo **"Aqualia e ACNUR, parceria estratégica para a água e o saneamento"** foi o 6º mais visto durante 2019



Uma perspetiva colaborativa

Perspetiva colaborativa para atingir os ODS

Década da Água: #StepBywater



WATER
ACTION DECADE
2018-2028

A Aqualia aderiu à Década de Ação para a Água 2018-2028, através da qual se procura promover o cumprimento do ODS 6 e das suas respetivas metas.

Através do lema #StepByWater (passo a passo, gota a gota), esta iniciativa promove a criação de parcerias para desenvolver ações com o objetivo de preservar a água como direito humano, conseguir otimizar a sua gestão, melhorar a sua qualidade, reduzindo a contaminação, e promover o apoio e a cooperação.

Com a assinatura desta iniciativa, a Aqualia subscreveu o seu compromisso com o decálogo da mesma.

Decálogo da Década da Água da Aqualia

01 Impulsionar e promover

os princípios e objetivos da Década da Água para a Ação como porta-estandarte do progresso e desenvolvimento sustentável.

02 Impulsionar, conscientizar, formar e educar

acerca da importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), e em particular, do ODS 6 como objetivo transversal para a realização do resto dos objetivos.



03 Favorecer

espaços de cooperação e diálogo para promover a procura de soluções globais aos desafios da água e à crise climática, num ambiente de sinergias e parcerias com todos os agentes envolvidos.

04 Interpelar

as Administrações Públicas, entidades supranacionais, empresas, associações e sociedade civil em geral, a unir-se à "Revolução Cultural da Água" e passar à Ação pelo Clima com atividades de difusão, comunicação e divulgação.

05 Apoiar

os governos municipais e regionais na consolidação de planos dirigidos à realização dos objetivos e metas da Agenda 2030.

06 Atuar

com uma perspetiva global em vez de local.

07 Fornecer

espaços de reflexão e transferência de conhecimento e investigação sobre o ODS6 e a otimização da gestão da água como elemento vital para o desenvolvimento sustentável, facilitando o intercâmbio de boas práticas.

08 Apoiar

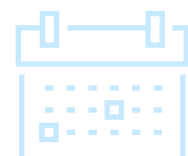
innovation processes aimed at meeting Sustainable Development Goals and especially those relating to water and Climate Action.

09 Promover

na sua cadeia de valor o conhecimento da Década da Água para a Ação, os princípios deste manifesto e a sua adesão, tal como o estímulo das ações que se possam desenvolver.

10 Trabalhar

para que os objetivos propostos pelas Nações Unidas se convertam numa autêntica realidade, passo a passo, inclusivamente mais além do horizonte temporal fixado pela ONU.



Centro PPPs For Cities

Desde 2016 que a Aqualia colabora com o Centro PPPs for Cities, iniciativa das Nações Unidas através da sua Comissão Regional UNECE e o seu programa "International Centre of Excellence on PPPs" (ICoE), que acolhe em Espanha a Escola de Negócios IESE.

Este centro nasceu com o objetivo de se converter numa referência internacional na preparação de boas práticas e padrões no acompanhamento e ajuda a governos na sua implementação. Este centro apoia-se no trabalho de seis Centros Especializados (SC) situados em distintas partes do mundo.

No âmbito desta colaboração, a Aqualia lidera a área de gestão da água e contribui com a sua experiência no desenvolvimento de projetos de colaboração público-privada.

Em 2019 as Nações Unidas selecionaram a ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) de El Salitre na Colômbia como caso de estudo. Trata-se do maior projeto de saneamento de águas residuais que foi feito até ao momento na Colômbia e destaca-se pelos importantes impactos sociais, ambientais e económicos que implica para Bogotá.

Outros dos casos selecionados são a estação de tratamento de New Cairo, no Egito e o aqueduto El Realito, no México.

O caso da dessalinizadora de Cap Djinet também representa uma boa prática no que diz respeito à colaboração público-privada.

6.4

Aumentar a utilização eficiente dos recursos hidráulicos

Até 2030, aumentar consideravelmente o uso eficiente dos recursos hídricos em todos os setores e assegurar a sustentabilidade da captação e o abastecimento de água doce para fazer face à escassez de água e reduzir consideravelmente o número de pessoas que sofrem de falta de água.

Casos de estudo destacados como referência pela comunidade internacional pelos benefícios diretos que geram a cidadãos e países

ETAR El Salitre, Colômbia

Investimento

388 M\$

1.000

Empregos diretos criados
Fase de construção

58% do custo financiado através de crédito do Banco Mundial, assegurando a sua supervisão e desenvolvimento

Estação de tratamento New Cairo, Egito⁶¹

Investimento privado

140 M\$

1.500 >150 empregos indiretos

Empregos diretos criados
Fase de construção

63 empregos regulares (60 regulares)

1 M Habitantes beneficiados pelo aumento da água doce; a redução de contaminação no rio, o que melhorou a saúde pública; e a melhor qualidade da água utilizada na agricultura

Aqueduto El Realito, México

Investimento

152,7 M\$

232,13 M\$

Impacto
na economia mexicana

900 Postos de trabalho gerados → 70 Empregos fixos em 23 anos → 0,02% Subida a curto prazo do PIB nacional mexicano

Dessalinizadora Cap Djinet, Argélia

Investimento

138,0 M\$

Impacto 154,0 M\$

na economia Argelina

0,09% Impacto gerado no PIB nacional

100 Postos de trabalho gerados → 44 Empregos fixos em O&M

Participação em associações empresariais

A Aqualia promove a criação de parcerias com outras entidades e associações para enfrentar de maneira conjunta os desafios do setor da água e das sociedades nas quais opera.

Apoiar e fortalecer a participação das comunidades locais na melhoria da gestão da água e do saneamento.

6.b

Parcerias para o desenvolvimento com comunidades

Internacional

- Aquafed
- Specialist Centre on PPPs in Smart and Sustainable Cities (PPP for Cities) (ONU-IESE)

1 America

- Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)
- Water Environment Federation (WEF)

Europa

- EUREAU
- International Water Association (IWA)
- Smart Water Networks Forum (SWAN)



1 Portugal

- Associação das Empresas Portuguesas para o Setor do Ambiente (AEPSA).
- Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA).

2 Itália

- Federazione Italiana delemprese dei servizildrici, Energetici e Vari (Utilitalia).

3 França

- Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement.
- Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants
- Fédération Professionnelles des Entreprises de l'Eau

4 República Checa

- SOVAK ČR – The Water Supply and Sewerage Association of the CR
- SVH ČR – Association of the Water management companies of the CR
- CZSTT - Associação Checa de Tecnologias sem Escavação
- Câmara de Comércio Checo-Polaca
- APROVAK – Association of Water Supply and Sewerage Operators
- SRMSK – Association for the Development of the Moravian-Silesian Region
- SP ČR – Confederation of Industry of the CR
- HK ČR – Czech Chamber of Commerce

Nacional

- Asociación Española Plataforma Tecnológica de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)

- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)

- Asociación Española Abastecimientos de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)

- Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE)

- Asociación de Empresas Constructoras y concesionarias de Infraestructuras (SEOPAN)

1 Andalucía

- Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)

- Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)

2 Calatunha

- Agrupació de Serveis de'Aigua de Catalunya (ASAC)
- Associació Abastaments Aigua (AAA)
- Catalan Water Partnership (CWP)
- Associació Industrial per la Producció Neta (AIPN)



3 Valencia

- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de la Comunidad Valenciana (AVAS)

4

Canarias

- Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la Provincia de Las Palmas (ADITRAGUA)
- International Desalination Association (IDA)
- Fundación Centro Canario del Agua (FCC)

5

Madrid

- IMDEA-AGUA

6

Ilhas Baleares

- Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)
- Alianza del Agua de Ibiza y Formentera

7

Saragosa

- ZINNAE Clúster Urbano para el uso eficiente del Agua

Campanhas de sensibilização e conscientização

Como parte do seu compromisso com a sociedade, a Aqualia lança diversas iniciativas de sensibilização e conscientização dirigidas aos seus grupos de interesses, com o objetivo de os envolver nos processos de transformação que se exigem para enfrentar os desafios e problemas sociais.

Desde a inovação, à escuta ativa e ao estabelecimento de parcerias, a companhia desenvolve ações para abordar temas como o consumo responsável da água e o saneamento, a proteção do meio ambiente, informação sobre o ciclo da água ou a promoção da diversidade e da igualdade.

"Conexiones Aqualia"

Em 2019 a campanha corporativa mais importante que se desenvolveu foi a Conexiones Aqualia, dirigida aos meios de comunicação pelo seu papel de informadores e prescritores e, por sua vez, como utilizadores dos serviços públicos prestados pela Aqualia. Esta campanha nasceu com um objetivo duplo:

- Pôr em evidência o compromisso da Aqualia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.
- Transformar o modo de se relacionar com os seus grupos de interesses, oferecendo uma plataforma específica para comunicar o seu compromisso com eles e as iniciativas que foram postas em curso de forma conjunta.

Através do portal www.conexionesaqualia.com, de forma bimestral durante o ano de 2019, a companhia foi publicando marcos, dados e experiências dos diferentes agentes implicados na gestão do ciclo integrado da água.

A popularidade de alguns dos vídeos lançados no âmbito desta campanha, nos quais se entrevistaram fornecedores ou profissionais que trabalham no âmbito internacional no setor da água, contribuiu para a superação de um milhão de visualizações no YouTube desde o seu lançamento.



Dos 10 vídeos mais vistos de 2019, cinco pertencem à campanha #ConexionesAqualia:

3º #ConexionesAqualia:
conectados com o setor
57.329 visualizações

8º #ConexionesAqualia:
conectados com o planeta
17.032 visualizações

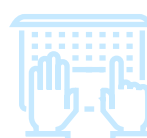
4º #ConexionesAqualia:
conectados com os fornecedores
23.719 visualizações

9º #ConexionesAqualia:
conectados com crianças e jovens
11.019 visualizações

7º #ConexionesAqualia:
conectados com os nossos clientes
17.388 visualizações



As conexões da Aqualia durante 2019



Site

+16.000

Sessões

12.514 utilizadores

YouTube

1M

Visualizações

Cultura inovadora e ambiental responsável

Durante o Verão de 2019, a Aqualia lançou uma campanha de conscientização e sensibilização sobre o uso racional e sustentável da água entre os cidadãos, através do lema #contraaescasezhídrica.

Em colaboração com os municípios aderentes, a companhia foi difundindo mensagens informativas e de conscientização através de todos os canais próprios da empresa. Entre alguns destes municípios encontravam-se: La Guardia (Jaén), Ibiza e Formentera (Islas Baleares), Candeleda (Ávila), Lleida, Torderà (Barcelona) ou La Bisbal del Penedès (Tarragona).

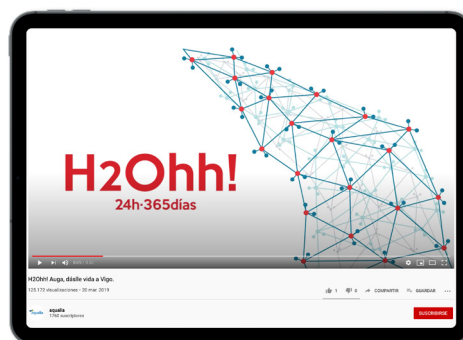
Por ocasião do Dia Mundial da Água, a 22 de Março, e através do lema das Nações Unidas "Sem deixar ninguém para trás" a Aqualia lançou numerosas atividades de conscientização sobre o bom uso da água, dirigidas a todos os públicos, nas quais participaram cerca de 10.000 pessoas, principalmente estudantes.

Entre as atividades, que se realizaram em mais de 15 concelhos de toda a Espanha, encontram-se: workshops sobre o uso responsável da água, jornadas de portas abertas, participação em jornadas e congressos do setor ou visitas escolares a estações de tratamento de águas. Na Sicília, através da filial de Caltaqua realizou-se a entrega dos prémios do concurso de poesia "A água é vida. É um crime desperdiçá-la". (L'acqua è vita. Sprecarla è un crimine).

Em 2019 a Aqualia desenvolveu em Vigo a campanha H2Ohh!, com o objetivo de pôr em evidência a capacidade da companhia para garantir o serviço de água na cidade, a qualidade do abastecimento e tratamento e a rede de distribuição. O próprio lema da campanha, focado na renovação da fórmula da água, busca recordar o valor deste recurso imprescindível e vital para a cidade e o esforço da companhia ao distribuí-lo, cuidá-lo e conservá-lo 24 horas por dia 365 dias por ano.

Em 2019, também se lançou a campanha de sensibilização "Água dessalinizada 100% saudável" com a qual se perseguiu um objetivo duplo: pôr em evidência o trabalho que a Aqualia realiza nas Ilhas Canárias e incentivar o uso da água da torneira, quebrando falsos mitos sobre a água dessalinizada.

Entre outras ações de sensibilização orientadas para promover o consumo de água da torneira destacam-se: a iniciativa das Águas de Alcalá com o seu concurso entre alunos do ensino secundário para desenhar o logótipo e lema representativos da água da torneira em Alcalá de Henares; e a campanha #aguadatorneira com a qual a SmVak, filial checa da Aqualia, que continua a promover o consumo de água da torneira nos restaurantes do território em que opera.



Visualizações no Youtube

125.137

"H2Ohh! Auga, dáisle vida a Vigo" foi o vídeo mais visto de 2019



32.800

Visualizações no Youtube

O vídeo "13 maneiras de cuidar da água como nunca te tinham contado"

Conscientizando os futuros cidadãos

Em 2019 a Aqualia lançou a 17ª edição do seu concurso digital infantil de desenho, com o objetivo de pôr em evidência o trabalho diário que representa levar a água desde a natureza até à torneira. Este certame de dimensão internacional, realizado em Espanha, Portugal, Itália e República Checa, convida a participar no concurso os meninos e meninas do 3º e 4º anos da Primária dos municípios nos quais a Aqualia presta serviço.

Em 2019, este concurso realizou-se através do site www.investigadoresdelagua.com e foi um êxito de participação com a envolvimento de mais de 160.000 pessoas e 16.193 utilizadores que visitaram o site.

Site aqualiaeduca

O site www.aqualiaeduca.com é um canal online educativo completo que oferece um conjunto de conteúdos didáticos onde os meninos e meninas, comunidade educativa e qualquer cidadão poderá descobrir e conhecer o mundo da gestão da água e aprender a importância de fazer um uso responsável deste recurso.

Desde o seu lançamento, em 2018, até 31 de dezembro de 2019, 13.906 pessoas visitaram o site. O que se traduz num total de 502 horas de formação na gestão do ciclo integral da água.

Concurso digital de desenho infantil



▲ 160.000

Pessoas informadas e conscientizadas

150.000 alunos

6.800 professores

2.000 empregados

1.000 municipalities

850 meios de comunicação



Site investigadores da água

16.193 utilizadores

31.612 sessões

244.079 páginas visualizadas



▲ 7.500

Participantes

4.213 horas dedicadas à formação sobre o ciclo integral da água



Igualdade e Equidade

A Aqualia mantém um forte compromisso com a promoção da igualdade de género, um assunto-chave para a companhia que é abordado, tanto com os grupos de interesse internos da companhia, como a nível externo para conscientizar a sociedade. Em linha com este

compromisso, por ocasião do Dia Internacional da Mulher, a Aqualia desenvolveu diversas iniciativas enquadradas na sua campanha de sensibilização #AqualiaIgualdad e sobre a base da inovação como alavanca transformadora.



6º relatório #EmpleoParaTodas: a mulher em risco de exclusão no mundo laboral

Colaboração com a Fundação Adecco na realização do “6º relatório #EmpleoParaTodas: a mulher em risco de exclusão no mundo laboral”. A Aqualia integra este relatório no seu portal www.aqualiaigualdad.com, assim como o vídeo da campanha e o jogo interativo “Excluída”, que a fundação propõe para despertar consciências.



Espaços de diálogo

Promoção de espaços de diálogo em Santander, Lleida, Jerez e Madrid para compartilhar experiências, debater e examinar o papel da inovação como motor para eliminar barreiras e acelerar os avanços rumo à igualdade de género. A Aqualia também apoia iniciativas regionais de sensibilização e solidárias como a Corrida da Mulher de Castelló d’Empúries, em Girona, cujas receitas se destinam à luta contra o cancro.





"Tu dás o primeiro passo e a Aqualia dá-lo contigo"

Através deste lema, a companhia lançou um desafio aos cidadãos para registar os quilómetros que percorrem diariamente no portal www.aqualiacontigo.com como demonstração de apoio às vítimas da violência de género. Com o objetivo superado de 9.197 quilómetros, a Aqualia comprometeu-se a colaborar com a Fundação Adecco na organização de um acampamento para a reinserção laboral de mulheres vítimas da violência de género e atividades para os seus filhos.

Esta iniciativa teve uma grande aceitação a nível regional conseguindo a participação de 17 concelhos nos quais a Aqualia presta serviço, e a adesão à campanha de 12 municípios. Através do lema #AqualiaContigo organizaram-se diversas ações de apoio à igualdade de género.

Campanha #AqualiaContigo

3.300

Pessoas

17 Concelhos aderentes
12 Municípios organizaram ações

21.840

Quilómetros

Objetivo duplicado: A proposta inicial era percorrer 9.197 km.



"Tu dás o primeiro paso e..."

...Torrox lo dá contigo"
(Málaga)

Marcha contra a violência de género
+500 participants.
Manifestos, poemas e frases em memória das vítimas.
Tingiu-se de roxo a fonte da praça como símbolo.

...Bañeza dá-lo contigo" (León)

Duas passeiras de correr para somar km contra la violência de género.
100 cidadãos - 42 km.

...Martos dá-lo contigo" (Jaén)

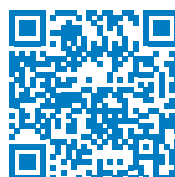
Ação solidária pelas vítimas da violência de género:
- Árvore com os nomes das vítimas nas folhas.
- Velas acesas.

...Salamanca lo da contigo"

Marcha solidária até à sede do município.

...Ibiza lo da contigo"

Caminhada solidária organizada pelo Serviço Municipal de Águas e pelo Centro Desportivo Dénia.
+150 pessoas.



Site aqualiacontigo.com

16.000 visitas/mês

+50 publicações

+350 likes no Twitter

+100 impactos em meios locais e nacionais

Saneamento e uso responsável

A Aqualia juntou-se a mais de cem entidades do setor, na sua adesão à campanha “Não alimentes o monstro dos esgotos” que a Associação Espanhola de Abastecimentos de Água e Saneamento (AEAS) lançou por ocasião do Dia Mundial do Saneamento, data instaurada pelas Nações Unidas para alertar para a importância da sua gestão para o desenvolvimento global.

Com o objetivo de informar e conscientizar acerca dos danos causados por atirar determinados produtos e resíduos pelo cano abaixo, a Aqualia colabora com diversos municípios nos quais presta serviço: Soller (Ilhas Baleares), em Granadilla de Abona (Canárias) e em Velez-Málaga (Andaluzia), etc.

No Panamá, o Ministério da Saúde e o programa de Saneamento participaram na adaptação da banda-desenhada Glu-Glu da Aqualia, que explica o funcionamento de uma estação de tratamento de águas, para conscientizar acerca da importância do uso adequado do saneamento.

Por outro lado, na Estação de Tratamento de Águas Residuais de El Salitre, em Bogotá (Colômbia), está-se a trabalhar numa estratégia de comunicação para valorizar estas instalações, que prestarão serviço a quase 3 milhões de cidadãos e contribuirão para a descontaminação do Rio Bogotá.

Entre outras iniciativas postas em prática em 2019, é importante destacar o desenvolvimento de campanhas 360° para sensibilizar contra fraudes de purificadores à venda no mercado e a necessidade de um consumo responsável da água, perante a iminente escassez hídrica. Através destas ações desenvolvidas nas regiões de Écija (Sevilha), Cártama (Málaga), Lora del Río (Sevilha) e Valverde del Camino (Huelva) contactou-se com 100.000 cidadãos.

Diálogo com a comunidade

Perante os macro desafios atuais, como a emergência climática, a disrupção tecnológica ou o fosso social, a cidadania cada vez é mais exigente com as empresas em matéria de transparência e sustentabilidade, requer autenticidade às marcas e coerência entre o discurso e o desempenho real.

Esta alteração de paradigma é especialmente relevante no caso da Aqualia, cujo serviço de gestão do ciclo integral da água é, por sua vez, um bem público e vital para a saúde e desenvolvimento dos países. A Aqualia, consciente da sua responsabilidade para com a sociedade, subscreveu um compromisso pela contribuição para o desenvolvimento sustentável das comunidades em que opera.

Com o objetivo de reconhecer o trabalho dos profissionais de informação na promoção de uma cultura responsável à volta da água, a Aqualia organizou, em 2019, a quarta cerimónia do Prémio de Jornalismo Aqualia “A gestão da água nos municípios”. Uma iniciativa através da qual se procurou premiar os trabalhos jornalísticos que refletem a importância da gestão do ciclo integral da água na vida quotidiana dos cidadãos.

Prémio de Jornalismo Aqualia

Este ano o prémio recaiu num jornalista do La Verdad de Murcia, pelo seu trabalho “O serviço municipal de águas perde anualmente 300.000 euros por fraudes na rede”.



Impacto das campanhas nos canais corporativos



YOUTUBE

▲1 M de visualizações
1.260 suscritores



TWITTER

4.793 seguidores



LINKEDIN

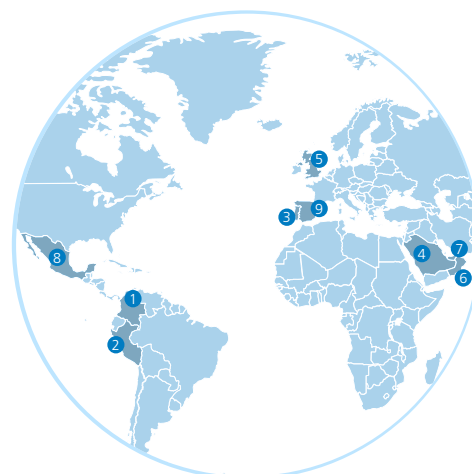
9.078 seguidores
25 utilizadores/dia

Conhecimento compartilhado para a cidade do futuro

Durante 2019 trabalhou-se para reforçar a percepção da Aqualia como empresa internacional: uma companhia próxima que traz valor local e internacional, adaptável às novas culturas.

A nível internacional

Em 2019, a Aqualia aumentou a sua presença em diversos eventos e fóruns estratégicos de importância internacional, com o objetivo de se posicionar no setor como referência de soluções inovadoras, dando resposta aos desafios futuros ou respondendo aos novos modelos de colaboração público-privada. Entre estes eventos cabe destacar:



1 Bogotá (Colômbia)

Foro del Agua SEMANA

Encontro sobre o tratamento da água e saneamento.

2

Peru

ExpoÁgua

Encontro sobre modelos de gestão e infraestruturas da região.

3

Portugal

ENEG 2019 Portugal

Encontro sobre a gestão da água e saneamento.

4

Riade (Arábia Saudita)

Saudi Water Forum 2019

Encontro para promover a sustentabilidade de recursos hídricos.

5

Londres (Reino Unido)

Global Water Summit 2019

Encontro sobre a análise de tendências do setor da água.

6

Omã

Oman Energy & Water Exhibition and Conference

Encontro para debater a planificação sustentável no setor da água.

7

Dubai (Emirados Árabes Unidos)

IDA World Congress Dubai

Congresso especializado na inovação em dessalinização.

8

México

Exposição ANEASn

Encontro sobre a gestão da água.

9 Madrid (Espanha)

Urban Water Summit 2019

Encontro, celebrado pela iAgua, sobre inovações no setor.

Dénia (Espanha)

Desalination Week

Encontro internacional organizado pela Aqualia. Inovação na dessalinização.

Madrid (Espanha)

SIGA 2019

Feira de Soluções Inovadoras para a gestão da água.

Valencia (Espanha)

Congreso AEAS

Jornadas da indústria da água

Madrid (Espanha)

CIBECOM

Cimeira Ibero-americana da Comunicação.



Anexos

Acerca deste relatório

Verificação do relatório de sustentabilidade

Índice de conteúdos: GRI standards



Acerca deste relatório

A Aqualia publica o seu Relatório de Sustentabilidade anualmente, desde 2005. Este relatório foi elaborado segundo a opção de conformidade exaustiva para a elaboração de relatórios de sustentabilidade do Global Reporting Initiative, na sua versão GRI Standards de 2016. Este ano renovou-se o standard 403, de acordo com a sua versão de 2018. Este relatório foi verificado por uma entidade externa independente (AENOR).

Além disso, a metodologia do relatório baseou-se na aplicação da metodologia proposta pelo International Integrated Reporting Council (IRC) para elaborar o Relatório Integrado, a partir da perspetiva dos capitais, com os quais a organização cria valor para a sociedade.

O índice de conteúdos GRI e o relatório de verificação estão disponíveis em: <https://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (Relatório de Sustentabilidade 2019).

O documento presta especial atenção aos assuntos identificados como relevantes na análise de materialidade, cujos resultados se demonstram no ponto sobre a escuta ativa deste documento. E responde a todos aqueles temas materiais identificados através da mesma (escuta ativa), como se contempla na tabela GRI. Além disso, cobre outros Standards de GRI que, sem serem tão relevantes para a organização, contribuem para aumentar a transparência e a compreensão da atividade da Aqualia.

Adicionalmente, tendo realizado em 2018 a identificação e priorização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com os quais a companhia está comprometida, este relatório dá um passo mais além, contribuindo com métricas sobre a contribuição para estes objetivos.

Este ano, como reexpressão da informação, indica-se segundo o Standard temático 413, Comunidades locais. Incluíram-se: a preocupação com o acesso à água, fornecendo um indicador descritivo específico, AQ AH2O, que descreve as ações para conseguir o acesso para todos; e a conscientização e sensibilização sobre o uso de recursos, com o indicador específico AQCyS 1, que descreve as campanhas realizadas.

Além disso, os indicadores próprios associados à experiência do cliente que se detalham no relatório incluem-se no indicador 103-3: "Avaliação do foco de gestão".

Ao longo do documento, os dados nacionais referem-se ao território de Espanha, onde se encontram os escritórios gerais da companhia.

Os dados fornecidos nas distintas áreas referem-se à informação consolidada que integra as entidades dependentes em 100%, as operações conjuntas (só UTES e AIES) em proporção à percentagem de participação e não se integra a informação das empresas sobre as quais não existe controlo.

As mudanças nos cálculos ou o alcance da informação oferecida respeitante a anos anteriores são comentadas em cada caso particular.

Com este exercício de transparência, a Aqualia presta contas dos seus compromissos em matéria de sustentabilidade, através de um foco económico, social e ambiental a todos os seus grupos de interesses e desde a perspetiva da Criação de Valor dos capitais da empresa.

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0017

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

FCC AQUALIA, S.A.

TITULADA: INFORME DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA 2019. ESCUCHAR

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-05-23



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

Índice de conteúdos: GRI standards

GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA |
|---------------------------------|--|--|
| 1. Perfil da organização | | |
| 102-1 | Nome da organização | FCC Aqualia S.A. No documento, em seu lugar, utilizar-se-á a marca comercial, Aqualia. |
| 102-2 | Atividades, marcas, produtos e serviços | Pág. 14-17, 29, 94-95 Os sites locais encontrar-se-ão no link da Aqualia: https://www.aqualia.com/es/webs-locales . |
| 102-3 | Localização da sede | Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espanha. |
| 102-4 | Localização das operações | Pág. 14-17, 44-47 |
| 102-5 | Propriedade e forma jurídica | Pág. 14 |
| 102-6 | Mercados servidos | Pág. 14-17, 44-47 |
| 102-7 | Tamanho da organização | Pág. 14-17 |
| 102-8 | Informação sobre empregados e outros trabalhadores | Pág. 62-75 Nas atividades relacionadas com obras civis, que requerem maquinarias especializadas, é necessário subcontratar mão de obra. |
| 102-9 | Cadeia de abastecimento | Pág. 56-59 |
| 102-10 | Alterações significativas na organização e sua cadeia de abastecimento | Pág. 6-11 e 18-21 |
| 102-11 | Princípio ou enfoque de precaução | Pág. 52-55 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo Apdo E. Sistemas de Controlo e Gestão de Riscos. Pág. 71). |
| 102-12 | Iniciativas externas | Pág. 124-125 |
| 102-13 | Afiliação a associações | Pág. 126 |
| 2. Estratégia | | |
| 102-14 | Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões | Pág. 6-11 |
| 102-15 | Principais impactos, riscos e oportunidades | Pág. 6-11, 24-27 |
| 3. Ética e integridade | | |
| 102-16 | Valores, princípios, standards e normas de conduta | Pág. 16-17, 52-53 |
| 102-17 | Mecanismos de assessoria e preocupações éticas | Pág. 52-53 |

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA |
|----------------------|---|---|
| 4. Governance | | |
| 102-18 | Estrutura de governança | Pág. 50-51 |
| 102-19 | Delegação de autoridade | Pág. 50-51 |
| 102-20 | Responsabilidade a nível executivo de temas económicos, ambientais e sociais | Pág. 6-11 |
| 102-21 | Consulta a grupos de interesses sobre temas económicos, ambientais e sociais | Pág. 30-35 |
| 102-22 | Composição do órgão máximo de administração e seus comités | Pág. 50-51 |
| 102-23 | Presidente do órgão máximo de administração | Pág. 50 |
| 102-24 | Nomeação e seleção do órgão máximo de administração | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C.1.10. Pág 32). |
| 102-25 | Conflitos de interesses | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (D.6.Mecanismos estabelecidos para detetar, determinar e resolver os possíveis conflitos de interesses. Pág. 68). |
| 102-26 | Função do órgão máximo de administração na seleção de objetivos, valores e estratégia | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (F. Sistemas Internos de Controlo e Gestão de Riscos em relação com o processo de emissão da Informação Financeira. F.1.2. Pag. 81). |
| 102-27 | Conhecimentos coletivos do órgão máximo de administração | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estrutura da Administração da Sociedade. C.1.3.Pág. 21). |
| 102-28 | Avaliação do desempenho do órgão máximo de administração | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estrutura da Administração da Sociedade. C.1.17. Pág. 37). |
| 102-29 | Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais | Pág. 6-11, 24-27 |
| 102-30 | Eficácia dos processos de gestão de risco | Pág. 52-53 |
| 102-31 | Avaliação de temas económicos, ambientais e sociais | Pág. 30-35 |
| 102-32 | Função do órgão máximo de administração na elaboração de relatórios de sustentabilidade | Pág. 6-11 |
| 102-33 | Comunicação de preocupações críticas | Pág. 6-11, 30-35 |
| 102-34 | Natureza e número total de preocupações críticas | Pág. 30-35 |
| 102-35 | Políticas de remuneração | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estrutura da Administração da Sociedade. Pág. 19). |
| 102-36 | Processo para determinar a remuneração | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estrutura da Administração da Sociedade. Pág. 19). |
| 102-37 | Envolvimento dos grupos de interesses na remuneração | Relatório do Governo Corporativo de 2019 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estrutura da Administração da Sociedade. Pág. 19). |

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA |
|--|---|---|
| 5. Participação dos grupos de interesses | | |
| 102-40 | Lista de grupos de interesses | Pág. 32-33 |
| 102-41 | Acordos de negociação coletiva | Todos os empregados estão sujeitos a contrato coletivo. |
| 102-42 | Identificação e seleção de grupos de interesses | Pág. 32-33 |
| 102-43 | Enfoque para a participação dos grupos de interesses | Pág. 30-31 |
| 102-44 | Temas e preocupações-chave mencionados | Pág. 32-35 |
| 6. Práticas para a a e elaboração de relatórios | | |
| 102-45 | Entidades incluídas nos balanços financeiros consolidados | https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales Anexo I |
| 102-46 | Definição de conteúdos dos relatórios e as coberturas do tema | Pág. 30-35 |
| 102-47 | Lista de temas materiais | Pág. 32-35 |
| 102-48 | Reexpressão da informação | Acerca deste relatório |
| 102-49 | Alterações na elaboração de relatórios | Acerca deste relatório |
| 102-50 | Período objeto do relatório | Acerca deste relatório |
| 102-51 | Data do último relatório | 2018 |
| 102-52 | Ciclo de elaboração de relatórios | Anual |
| 102-53 | Declaração de elaboração do relatório de conformidade com os <i>Standards</i> GRI | www.aqualia.com |
| 102-54 | Claims of reporting in accordance with the GRI Standards | Acerca deste relatório |
| 102-55 | Índice de conteúdos GRI | Pág. 138-149 |
| 102-56 | Verificação externa | Pág. 137 |

GRI 200: STANDARDS ECONÓMICOS

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|--|----------|
| 103-1 | Explicação do tema material e sua cobertura | Pág. 32-35 | |
| 103-2 | Enfoque de gestão e seus componentes | Pág. 42-43: desempenho económico; 52-53: gestão do risco; 52-53: sistemas de prevenção da corrupção; 56-59: cadeia de abastecimento; 82-87: desenvolvimento tecnológico. | |
| 103-3 | Avaliação do enfoque de gestão | Pág. 40-43; 52-53; 56-59; 82-87 | |

GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016

Temas materiais associados: Gestão do risco

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|---|----------|
| 201-1 | Valor económico direto gerado (VEG) e distribuído (VED) | Pág. 42 Incluem-se modificações na divisão das rubricas para a rastreabilidade dos dados com as contas anuais do Consolidado Aqualia. Em concreto: -VEG: incorporam-se as rubricas de receitas financeiras e outras receitas e suprime-se as relativas a venda de ativos. -VED: incorporam-se várias rubricas de despesa (diferenças de câmbio, variação de existências e do valor razoável de instrumentos financeiros) e eliminam-se os investimentos em infraestruturas. Mantêm-se só os montantes relacionados com doações e patrocínios. Modificam-se igualmente os dados de 2018, para tornar comparáveis ambos os exercícios. | |
| 201-2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática | Pág. 24-27 | |
| 201-3 | Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de reforma | Não há planos de prestações. | |
| 201-4 | Assistência financeira recebida do governo | Pág. 42 | |

GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016

Temas materiais associados: Gestão do risco, desenvolvimento tecnológico

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|--|----------|
| 203-1 | Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados | Pág. 78, 82-85 e 87. Contas anuais consolidadas 2019 | |
| 203-2 | Impactos económicos indiretos significativos | Pág. 6-11, 119 e 125 | |

GRI 204: PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO 2016

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|----------------------|----------|
| 204-1 | Proporção de despesa com fornecedores locais | Pág. 40 e 57 | |

GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016

Temas materiais associados: Ética e integridade, sistemas de prevenção e mitigação da corrupção, transparência

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|---|----------|
| 205-1 | Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção | <p>a e b) O total de operações da companhia relacionadas com riscos de corrupção são 10 e 100% das mesmas foram avaliadas para identificar os riscos.</p> <p>c) Identificaram-se: Suborno, Tráfico de influências, Fraude às Finanças Públicas, Corrupção nos negócios, Financiamento ilegal de partidos políticos e Alteração de preços em concursos e leilões públicos.</p> | |
| 205-2 | Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção | <p>Pág. 41 e 53</p> <p>a) Informou-se acerca das políticas e procedimentos da organização para lutar contra a corrupção a 2.238 empregados e 80 pessoas receberam formação específica.</p> <p>c) A nível nacional foram informados 12 parceiros comerciais (6 nacionais e 6 internacionais) acerca dos procedimentos da luta contra a corrupção.</p> | |
| 205-3 | Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas | Em 2019 notificou-se através do Canal Ético um caso relacionado com a corrupção. Por fim foi arquivado/recusado. | |

GRI 300: STANDARDS AMBIENTAIS

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|--|----------|
| 103-1 | Explicação do tema material e sua cobertura | Pág. 32-35 | |
| 103-2 | Enfoque de gestão e seus componentes | Pág. Energia: 96-97, 100-102; Água: 98-99; Biodiversidade: 103-107; Emissões: 102; Economia Circular: 94-95; Inovação: 110-115 | |
| 103-3 | Avaliação do enfoque de gestão | Pág. 97, 100-102, 98-99, 103-107, 102 e 94-95 | |

GRI 302: ENERGIA 2016

Tema material associado: Consumo energético/energias renováveis

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|---|----------|
| 302-1 | Consumo energético dentro da organização | Pág. 100-102 | |
| 302-2 | Consumo energético fora da organização | | * |
| 302-3 | Intensidade energética | Pág. 101. Covers consumption within the organisation. | |
| 302-4 | Redução do consumo energético | Pág. 100-102 | |
| 302-5 | Redução das exigências energéticas de produtos e serviços | Pág. 94-95, 101, 113-115 | |

GRI 303: ÁGUA 2016

Tema material associado: Gestão eficiente de recursos, economia circular da água

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|---|----------|
| 303-1 | Extração de água de fontes | Pág. 99 | |
| 303-2 | Fontes de água significativamente afetadas pela extração da água | A Aqualia realiza a captação de água através de concessões administrativas nas quais é a Autoridade competente na gestão de águas que decide o ponto de captação e as quantidades captadas. | |
| 303-3 | Água reciclada e reutilizada | Pág. 99 | |

* Não se dispõe desta informação

GRI 304: BIODIVERSIDADE 2016

Tema material associado: Biodiversidade

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|---|----------|
| 304-1 | Centros de operação próprios, alugados ou geridos, localizados dentro ou junto de áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade fora de áreas protegidas | Instalações em zonas protegidas ou de grande valor para a diversidade: Nacionais+Internacionais: 122; Total de instalações: Nacionais + Internacionais: 6.463. | |
| 304-2 | Impactos significativos das atividades, produtos e serviços na biodiversidade | Pág. 103-107 | |
| 304-3 | Habitats protegidos ou restaurados | Pág. 103-107 | |
| 304-4 | Espécies que aparecem na Lista Vermelha da UICN e em listas nacionais de conservação cujos habitats se encontrem em áreas afetadas pelas operações | | * |

* Não se dispõe desta informação

GRI 305: EMISSÕES 2016

Tema material associado: Alterações Climáticas

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|----------------------|----------|
| 305-1 | Emissões diretas de GEE (alcance 1) | Pág. 102 | |
| 305-2 | Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (alcance 2) | Pág. 102 | |
| 305-3 | Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3) | Pág. 102 | |
| 305-4 | Intensidade das emissões de GEE | Pág. 102 | |
| 305-5 | Redução das emissões de GEE | Pág. 102 | |
| 305-6 | Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono (SDO) | Não se aplica. | |
| 305-7 | Óxidos de azoto (NOX), óxidos de enxofre (SOX) e outras emissões significativas para o ar | Não se aplica. | |

GRI 306: EFLUENTES E RESÍDUOS 2016

Tema material associado: Economia circular da água

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|--|----------|
| 306-1 | Efluentes de águas em função da sua qualidade e destino | 743,878,473.49 m ³ | |
| | | <p>Volume total de efluentes de águas, previstas e imprevistas m³ 2018: 892.707.507; 2019: 743.878.473; Variação: -16,7%</p> <p>Resíduos por tipo e método de eliminação (Tn) 2018: 501.398,7; 2019: 546.854,7; Variação: 9,1%</p> <p>Total resíduos perigosos (RP): 2018: 1.467,8; 2019: 4.490,1; Variação: 205,9% Eliminação 2018: 1.390,8; 2019: 4.368,7; Variação: 214,1%; Valorização (Tn) 2018: 77,0; 2019: 121,4; Variação: 57,8%</p> <p>Total resíduos não perigosos (RNP): 2018: 499.930,8; 2019: 542.364,5; Variação: 8,5% Eliminação 2018: 50.132,0; 2019: 152.125,6; Variação: 203,5% Valorização 2018: 449.798,9; 2019: 390.238,9; Variação: -13,2%</p> <p>Do total de valorizados: Reciclagem 100,0%</p> <p>As variações nos dados de resíduos de 2018 devem-se ao facto de que a consolidação realizada em janeiro de 2019 continha erros por não ter contabilizado todos os movimentos do ano 2018. Por isso, realizou-se um novo cálculo de dados consolidado de 2018 e 2019 a 20/04/2020.</p> <p>A subida dos RP (205,91%) deve-se a uma retirada de tubos de fibrocimento numa grande obra de renovação de rede numa UG, em Dénia (Espanha) mais de 3.000 Tn e também à contabilização de novos países como a Argélia, México, Omã e Emirados, ainda que sem contribuição significativa.</p> <p>A subida de RNP (8,49%) deve-se à contabilidade dos países. A variação de 3,8% em Espanha deve-se ao número de retiradas de resíduos anuais 1/2 dependendo dos anos; pelo que a produção de resíduos nem sempre está relacionada diretamente com a produção.</p> | |
| 306-2 | Resíduos por tipo e método de eliminação | | |
| 306-3 | Derrames significativos | 5 | |
| 306-5 | Massas de água afetadas por derrames de água e/ou escorrências | 3 | |

GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|----------------------|----------|
| 308-1 | Novos fornecedores que passaram os parâmetros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais | Pág. 58-59 | |
| 308-2 | Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas | Pág. 58-59 | |

GRI 400: STANDARDS SOCIAIS

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|---|----------|
| 103-1 | Explicação do tema material e sua cobertura | Pág. 20-26 | |
| 103-2 | Enfoque de gestão e seus componentes | Pág. 64-75: Criação de emprego, igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação, segurança, saúde e bem-estar; 53-55: Promoção dos D.H.; 88, 90-91: Experiência do cliente; 120-125: Acesso à água; Ação social; Parcerias público-privadas; 127-132: Conscientização e sensibilização. | |
| 103-3 | Avaliação do enfoque de gestão | Pág. 64-75; 53-55; 79, 88, 91; 118-119; 120-132 | |

GRI 401: EMPREGO 2016

Tema material associado: Criação de emprego, igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|--|----------|
| 401-1 | Novas contratações de empregados e rotatividade de pessoal | Pág. 63 % Rotatividade total: 2,82% Espanha 2,42% / Internacional 3,6% Total Rotatividade: homens 184 / mulheres 84 Licença sem vencimento: homens 17 / mulheres 12 Baixa voluntária: homens 167 / mulheres 72 | |
| 401-2 | Benefícios para os empregados a tempo inteiro que não se dão aos empregados a tempo parcial ou temporários | Pág. 66 Os benefícios sociais são independentes do período de trabalho e entre eles encontram-se: Empréstimos bonificados, seguros de vida e acidente e abonos familiares. | |
| 401-3 | Licença de parto | Dados Espanha: Nº de empregados com baixa de maternidade: 48 Nº de empregados com baixa de paternidade: 168 100% dos afetados regressam ao trabalho depois de finalizar a sua baixa por maternidade, o resto solicita licença para cuidar dos filhos, após a qual regressam ao trabalho. 100% dos afetados regressam ao trabalho depois de finalizar a sua baixa por paternidade. 100% dos afetados que regressam ao trabalho depois de finalizar a sua baixa por maternidade/ paternidade conserva o seu emprego passados 12 meses desde a sua reincorporação. | |

GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018

Temas materiais associados: Segurança, saúde laboral e bem-estar do empregado

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|--|----------|
| 403-1 | Sistema de gestão da saúde e da segurança no trabalho | Em 2019 assinou-se o VI Acorddo Estatal de Águas em todo o setor. 40,43% dos trabalhadores da Aqualia em Espanha está representado em Comités de Segurança e Saúde. Os Comités de SS constituem-se principalmente nos serviços da Aqualia. | |
| 403-2 | Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes | Pág. 70-72 | |
| 403-3 | Serviços de saúde no trabalho | Pág. 70-72 | |
| 403-4 | Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho | Pág. 70-72 | |
| 403-5 | Formação dos trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho | Pág. 74 | |
| 403-6 | Promoção da saúde dos trabalhadores | Pág. 70-72 | |
| 403-7 | Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e na segurança dos trabalhadores diretamente vinculados por relações comerciais | Pág. 70-72 | |
| 403-8 | Trabalhadores cobertos por um sistema de prevenção de riscos laborais | A legislação espanhola obriga a estender a todos os trabalhadores da empresa ou subcontratados (100% em Espanha) que operem nas instalações da organização as medidas em matéria de PST. | |
| 403-9 | Danos causados por acidente de trabalho | Pág. 70-71 | |
| 403-10 | Doenças profissionais | Existe somente um risco residual de doença profissional. | |

GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|----------------------|----------|
| 404-1 | Média de horas de formação ao ano por empregado | Pág. 74 | |
| 404-2 | Programas para melhorar as aptidões dos empregados e programas de ajuda à transição | Pág. 72-74 | |
| 404-3 | Percentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional | Pág. 72 | |

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016

Temas materiais associados: Igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|----------------------|----------|
| 405-1 | Diversidade em órgãos de administração e empregados | Pág. 50-51 | |
| 405-2 | Rácio do salário base e da remuneração de mulheres em relação aos homens | Pág. 68 | |

GRI 412: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS 2016

Temas materiais associados: Promoção e respeito dos Direitos Humanos

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|--|----------|
| 412-1 | Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos. | Nas operações com os fornecedores e subempreiteiros da Aqualia, estes comprometem-se com os dez princípios do Pacto Mundial. | |
| 412-2 | Employee training on human rights policies or procedures | Pág. 55 | |
| 412-3 | Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos a avaliação de direitos humanos | 100% dos contratos com os fornecedores. | |

GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016

Temas materiais: Ação Social; parcerias público-privadas, acesso à água

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|--|----------|
| 413-1 | Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento | Pág. 118-133 | |
| 413-2 | Operações com impactos negativos significativos, reais ou potenciais, nas comunidades locais | Não existem centros de operações que tenham ou possam ter impactos negativos significativos sobre as comunidades locais. | |
| AQ AH20 | Ações para conseguir o acesso à água para todos | Pág. 118-125 | |
| AQ CyS 1 | Campanhas de sensibilização e conscientização | Pág. 127-132 | |

GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DOS FORNECEDORES 2016

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|---|--|----------|
| 414-1 | Novos fornecedores que passaram os parâmetros de seleção de acordo com os critérios sociais | Pág. 59 Implementação na sua totalidade em Espanha. A nível internacional está-se a trabalhar para a cobertura a 100% dos fornecedores. | |
| 414-2 | Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas | Pág. 59 | |

GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES 2016

Tema material associado: qualidade da água

| STANDARD GRI | DESCRIÇÃO | PÁG. RESPOSTA DIRETA | OMISSÕES |
|--------------|--|------------------------------|----------|
| 416-1 | Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços | 100% | |
| 416-2 | Casos de incumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços | Multas sanitárias: 12.000 €. | |

* Não se dispõe desta informação

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Consultoria, design e paginação:

21gramos marketing de peso S.L.

Produção:

Molinuevo Gráficos S.L
Nº depósito legal: M11873-2020

Mais informação:

Dirección de Comunicación y RSC
Av. del Camino de Santiago 40.
28050 Madrid (España)
comunicacion@aqualia.es

