

Se existe magia neste planeta,
ela está contida na água.
[Loren Eiseley, antropólogo]

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022

PRINCIPAIS OBJETIVOS E DESAFIOS QUE ENFRENTAMOS E AOS QUAIS DAMOS SOLUÇÕES



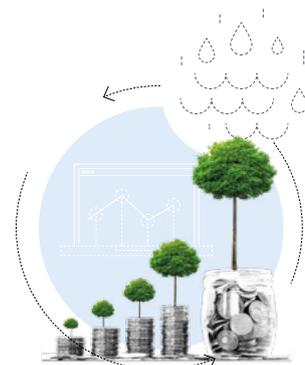
Ambientais

- Adaptação à emergência climática e ao stress hídrico
- Proteção da biodiversidade
- Acesso a energias renováveis



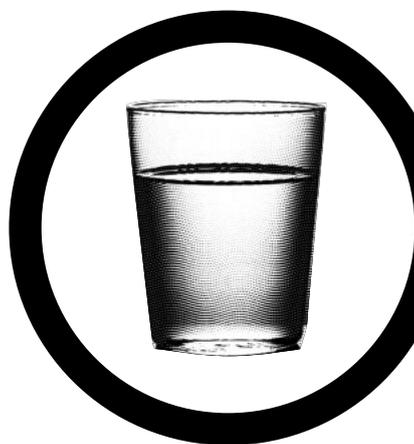
Sociais

- Acessibilidade à água das pessoas e famílias vulneráveis
- Conscientização social em matéria dos cuidados e da qualidade da água



Económicos

- Otimização da gestão do ciclo da água, a sua qualidade e disponibilidade para permitir melhorar o desenvolvimento e a qualidade de vida de milhões de pessoas



SABIA QUE...

de acordo com as Nações Unidas, mais de uma em cada seis pessoas no mundo é afetada pelo stress hídrico, ou seja, não tem acesso a água potável?

Criamos valor

Capital financeiro



Ebitda

350,2 M€

298,9 M€ em 2021 (17% var.)

Capital natural



Água potável captada para gestão

1.590.377.560 m³

988.938.615 m³ em 2021 (61% var.)

Energia consumida

5.450.660 GJ

4.263.768 GJ em 2021 (28% var.)

Capital humano



Funcionários

12.673

9.818 em 2021 (29% var.)

Funcionários - mulheres

2.461

1.982 em 2021 (24% var.)

Funcionários permanentes

10.643

8.174 em 2021 (30% var.)

Capital tecnológico



Investimento total em tecnologia

16.840.368 €

5.328.700 € em 2021 (216% var.)

Capital social



25.500

pessoas beneficiadas através da parceria com a Cáritas

Investimento em ações sociais em comunidades (ação social e sensibilização)

4.229.580 €

2.670.687 € em 2021 (58% var.)

Capital industrial gerido



Redes de abastecimento

51.295 km

45.399 km em 2021 (13% var.)

Redes de saneamento

39.310 km

35.753 km em 2021 (10% var.)

N.º de ETA

259

239 em 2021 (8% var.)

N.º de depósitos de água para consumo humano

2.092

2.867 em 2021 (8% var.)

N.º de estações de dessalinização

28

28 em 2021 (0% var.)

N.º de ETAR

867

866 em 2021 (0% var.)

N.º de estações de rebombagem de água potável

1.507

1.194 em 2021 (26% var.)

Gestão de clientes



1.284.945

clientes com fatura eletrónica

336.110

clientes usam a loja virtual

0,71%

índice de reclamações graças à eficiência dos canais de relacionamento com o cliente

Boa governança



Implementação da boa governança graças ao Modelo de *Compliance*

Em empresas propriedade da Aqualia

88%

Em sociedades participadas a nível internacional

64%

Cuidamos da natureza

Acreditamos num ciclo integral e circular da água, capaz de transformar as cidades em espaços respeitadores e equilibrando a relação entre o meio ambiente e as pessoas.

Como especialistas, queremos transmitir o nosso sentimento de responsabilidade, levando o conhecimento sobre a gestão da água aos cidadãos para que estejam informados e tomem consciência da importância do serviço e dos problemas ambientais.

AGIMOS PARA REDUZIR O CONSUMO HÍDRICO

- Em 2022, a Aqualia desenvolveu programas próprios de digitalização para medição inteligente. Um destes programas é o Aqualia Water Analytics (AWA), uma plataforma analítica para a gestão inteligente do ciclo da água, integrada no Aqualia Live. Aplicando a inteligência artificial e *machine learning*, a empresa obtém as informações necessárias para a pré-localização de fugas e uma deteção rápida nas instalações com o objetivo de reduzir o volume de água não registada (ANR) comparativamente ao total injetado na rede de distribuição.



Redução do volume de água não registada previsto para 2023

27%

OTIMIZAMOS O USO DE ENERGIA PARA REDUZIR AS EMISSÕES

- Calculamos a pegada de carbono individualizada por país.
- Estamos na quarta fase dos planos de instalação de energia fotovoltaica nas estações de tratamento e de purificação de água que operamos.
- Celebramos um contrato de compra e venda de energia (PPA) e o fecho de tarifas nos mercados fixos e de futuros.
- Colocamos em funcionamento em Espanha 15 instalações de energia fotovoltaica.
- Temos outras 17 unidades em processo de instalação com uma produção anual prevista de 25,8 GWh.



Redução de emissões em 2022

15.846 t

PROTEGEMOS E RECUPERAMOS OS ECOSISTEMAS

- Fazemos parte da Iniciativa Espanhola Empresa e Biodiversidade (IEEB) e do Pacto pela Biodiversidade.
- Em 2022, identificamos 7 novos espaços protegidos para desenvolver projetos que nos permitam recuperar os ecossistemas.



7
novos espaços protegidos

SENSIBILIZAMOS PARA A CIDADANIA

- Realizamos inúmeras ações de consciencialização, tanto a nível local como global, para transmitir o nosso firme compromisso com uma gestão responsável, levando o conhecimento sobre a gestão da água aos cidadãos para que estejam informados e tomem consciência da importância deste serviço para o bem-estar e o desenvolvimento, assim como para a proteção do meio ambiente.



+6.200 h
de formação através do Concurso de Desenho Infantil Digital

INOVAMOS E TRANSFERIMOS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA A PRODUÇÃO

- As políticas europeias para a transição para uma economia descarbonizada marcam o nosso roteiro para o desenvolvimento de soluções inovadoras em termos de economia circular, eco-eficiência e ferramentas de gestão inteligente para a eficiência dos recursos hídricos.



Em 2022, o investimento em I&D ascendeu a

5.266.738 €

Apostamos na gestão integrada e inteligente

CICLO INTEGRAL DEL ÁGUA aqualia live

IoT.

Internet of Things

INTERNET OF THINGS

Plataforma global para a operação de instalações industriais do ciclo da água:

- Integração de tecnologias do mercado
- Padronização de comunicações industriais
- Cibersegurança
- Sinergias transversais na operação da água
- Conhecimento do ciclo da água

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

Informação geoespacial da rede de abastecimento:

- Setorização
- Polígonos de corte
- Modelização hidráulica

CAC.

Customer Aqualia Contact

CENTRO DE APOIO AO CLIENTE

Omnicanalidade para eficiência no apoio ao cliente:

- Apoio presencial
- Call center de apoio remoto
- Loja Virtual
- Aplicação Móvel
- E-mail, SMS
- Redes sociais

TIK.

Transform Information into Knowledge

BUSINESS INTELLIGENCE

Plataforma de gestão do conhecimento do ciclo da água, observatório e portal de transparência com os clientes, municípios, confederações, etc.

- KPIs e monitorização das principais magnitudes
- Dashboards para a tomada de decisões

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

Informação geoespacial da rede de saneamento:

- Bacias de esgotos
- Modelização hidráulica

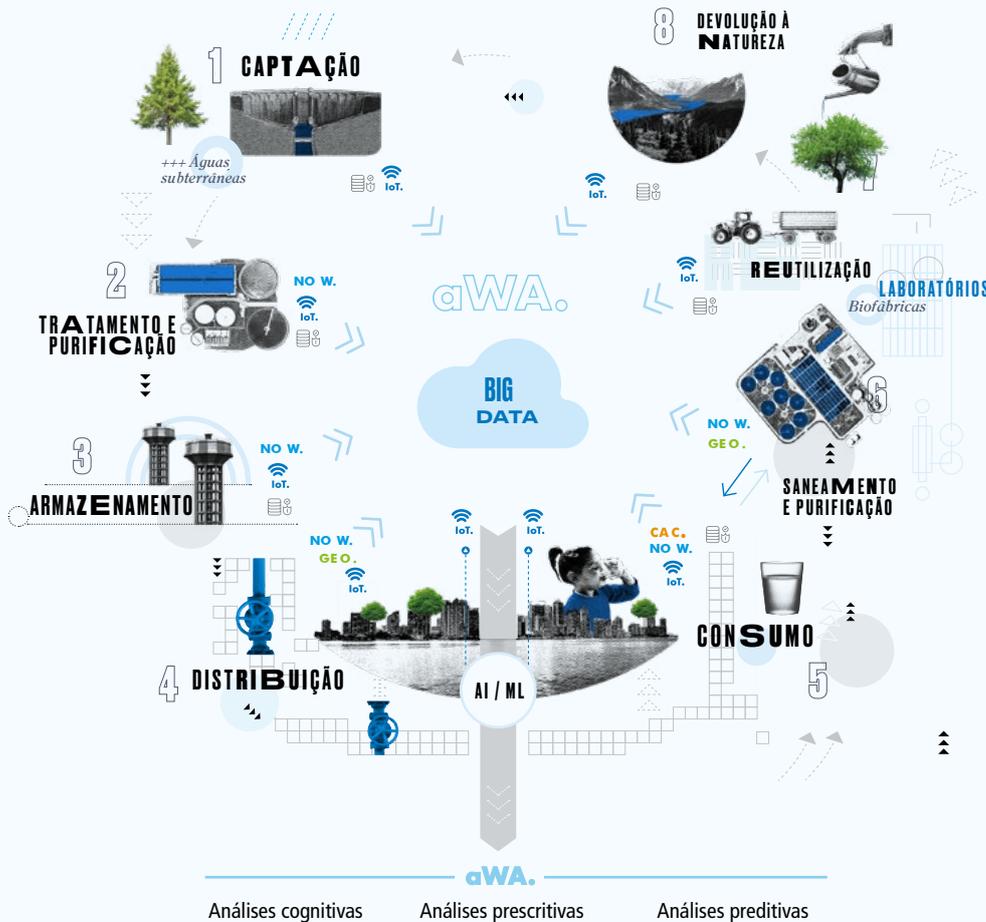
NOW.

Next Order at Work

NEXT ORDER AT WORK

Plataforma para a gestão eficiente de ativos lineares e ativos industriais:

- Gestão de armazéns
- Ordens de trabalho e mobilidade
- Manutenção corretiva, preventiva e preditiva de ativos industriais do ciclo da água



PLATAFORMA ANALÍTICA PARA A GESTÃO INTELIGENTE DO CICLO DA ÁGUA

Integra informações de dispositivos IoT através da utilização de tecnologias *big data* e *cloud computing*, para gerar ferramentas inteligentes baseadas em *machine learning* e *AI*:

- Monitorização inteligente
- Smart alerting
- Detecção de fugas da rede
- Prescrição de substituições de ativos lineares

Somos pessoas comprometidas com os cidadãos

Somos pessoas que trabalham para o bem-estar das pessoas. A nossa missão como profissionais impulsiona-nos a receber formação para procurar novos horizontes. Demonstramos todos os dias a nossa grande vocação de serviço público enfrentando os desafios do presente e do futuro da água.

Por conseguinte, estarmos presentes quando precisam de nós, resolvemos e criamos confiança. Somos talentos comprometidos com a saúde das pessoas e do planeta.

APOSTAMOS NUMA FORÇA DE TRABALHO DIVERSIFICADA E COM IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

- Somos membro de pleno direito do Pacto Global e assumimos com responsabilidade a defesa da identidade, da dignidade e da igualdade das pessoas, tanto dentro como fora da empresa.
- Da mesma forma, renovamos a nossa participação na Carta da Diversidade e mantemos a nossa adesão à parceria #CEOPelaDiversidade.
- Durante 2022, implementámos os compromissos assumidos no III Plano de Igualdade, assinado para o período de 2021-2025.



Mulheres em cargos diretivos e de gestão intermédia

22,04%

FAVORECEMOS A EMPREGABILIDADE E O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL



Horas de formação

Segurança, saúde e bem-estar

55.838

Idiomas

32.639

Formação técnica

26.373

+100

profissionais participaram na formação presencial
Transformação cultural rumo à sustentabilidade na Aqualia



860

novas contratações

132

incorporações em práticas

Contratos por tempo indeterminado em Espanha

93%

87% em 2021

DIALOGAMOS COM OS FUNCIONÁRIOS

- Durante 2022, enviámos 334 comunicações internas em diferentes formatos e idiomas e lançámos a Aqualia Global News, uma *newsletter* para toda a empresa.



COM A SEGURANÇA, A SAÚDE E O BEM-ESTAR

- Aprovamos a 2.ª Edição do Plano Estratégico de Saúde e Bem-Estar 2022-2024, cujos pilares básicos são os seguintes:
 - > Colocar as pessoas no centro.
 - > Alcançar um ambiente de trabalho cada vez mais saudável.
 - > Melhorar a saúde e o bem-estar.



Índice de frequência de acidentes em 2022

9,84

A nossa governança sustentável e transparente

Somos gestores privados de um bem público. Devemos isso aos cidadãos e é por isso que operamos de acordo com os mais altos padrões de integridade, ética e transparência empresarial.

Na empresa trabalhamos para manter, com cada um dos nossos colaboradores e diferentes públicos, relações de respeito, confiança e igualdade de oportunidades.

COM OS MAIS ALTOS PADRÕES

- Trabalhamos na implementação do nosso Modelo de *Compliance* em todas as empresas nas quais temos controlo operacional.
- Para alcançar a sua correta expansão internacional, aprovamos a nomeação de Compliance Officers locais.
- Partilhamos conselhos sobre cultura ética através das Compliance Tips.



Em 2022, avaliamos o **100%** dos processos relacionados com os riscos de corrupção



4.281

funcionários informados sobre as políticas e procedimentos da Aqualia em matéria de corrupção



2.610

funcionários receberam formação sobre o Código de Ética e de Conduta

CADEIA DE FORNECIMENTO RESPONSÁVEL E DEVER DE DILIGÊNCIA

- O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 contempla a transferência da cultura, dos valores éticos e a *compliance* da Aqualia para a cadeia de abastecimento.



Avaliações realizadas por tipo de fornecedor*

5%

fornecedores globais

95%

fornecedores locais



15.288

fornecedores, dos quais 14.940 são locais



40,4%

fornecedores homologados em Espanha

*Critérios para fornecedores elegíveis para homologação:

- Fornecedores cuja faturação seja superior a 50.000 € (2022).
- Fornecedores selecionados com base na classificação dos materiais considerados de risco pela *compliance* com faturação > 10.000 €.
- Fornecedores da lista de atividades perigosas que faturaram em 2022.

Com esses critérios, a lista de fornecedores elegíveis para homologação ascende a 911 (2022).



Conheça o Relatório de
Sustentabilidade 2022



www.aqualia.com