



RELATÓRIO DE
RESPONSABILIDADE
SOCIAL
CORPORATIVA

14

COMPROMETIDOS COM O SEU MUNDO

 **aqualia**

A sua companhia de água

ÍNDICE

01

MENSAGEM

04 Mensagem do Diretor Geral

02

Aqualia, A EMPRESA

08 Aqualia: soluções que transmitem valor
09 Serviço orientado para os clientes
10 Pioneira, inovadora, comprometida
13 Expansão internacional
13 Europa
15 América Latina
17 Médio Oriente
18 Participação em eventos internacionais
19 Responsabilidade Social Corporativa
19 A nossa visão
21 Principais ações de 2014
22 Diálogo ativo com os grupos de interesse

03

MOMENTOS Aqualia 2014

26 Momentos Aqualia 2014

04

SERVIÇO

30 Transparência, qualidade de serviço e proximidade
30 A nossa visão
31 Desafios de 2014
31 Linhas de ação de 2014
32 Qualidade da água
33 Atendimento ao cliente
34 Faturação personalizada
36 Inovação ao serviço do cidadão
40 Distinções
41 Desafios de 2015

05

RH

44 As nossas pessoas: o motor da mudança
44 A nossa visão
46 Desafios de 2014
46 Planos de ação 2014
47 Igualdade
49 Desenvolvimento profissional
53 Comunicação interna
54 Saúde no trabalho
57 Desafios de 2015

06

MEIO AMBIENTE

60 Gestão ambiental sustentável
60 A nossa visão
61 Desafios de 2014
61 Gestão ambiental da Aqualia
63 Linhas de ação de 2014
63 Eficiência energética
66 Sensibilização para o uso responsável da água
67 Desafios de 2015

07

SOCIEDADE

70 Contribuição positiva
70 A nossa visão
70 Desafios de 2014
71 Linhas de ação de 2014
72 Desporto
72 Infância
75 Universidade e cultura
78 Grupos desfavorecidos
79 Desafios de 2015

08

SOBRE ESTE RELATÓRIO

82 Sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa

09

ANEXOS GRI

86 Índice GRI
100 Declaração GRI
101 Relatório de verificação
103 Dados da Aqualia

Um lugar no mundo

Considerarei que o título de um dos filmes mais belos, emocionantes e intensos das últimas décadas seria adequado para apresentar o novo Relatório de Responsabilidade Social Corporativa da Aqualia.

As tendências que contemplam uma visão mais ampla do objetivo tradicional vão ganhando adeptos. Os funcionários, os fornecedores, os clientes, também mantêm relações contratuais com a empresa que, sem dúvida, lhes confere direitos. A empresa entende-se, assim, como um mecanismo de coordenação das atuações específicas de todos os *stakeholders*, o que torna necessário que as relações entre si se baseiem na confiança mútua e no compromisso com a empresa. No entanto, conseguir não é tarefa simples. Trabalhar neste sentido é o compromisso da Aqualia e assim o fazemos todos os dias. Espero que tenhamos sido capazes de o refletir neste documento, contando factos concretos da nossa atividade.

Na Aqualia, a nossa missão e o lugar que queremos ocupar na vida diária do consumidor, no mundo, vai muito além da busca legítima de benefícios empresariais.

Assim, perseguindo um posicionamento inovador e diferente, pretendemos, por exemplo, que exista um compromisso ambiental em todas as áreas da empresa, aplicando as melhores práticas ambientais no trabalho diário; e sendo pioneiros, como se reflete na colaboração entre a Aqualia e a Fundación Botín para a realização de um estudo da Pegada Hídrica de Cantabria que foi concluído em 2014. Também no ano passado, a Aqualia Infraestructuras conseguiu calcular e verificar com êxito a sua Pegada de Carbono num serviço integral de gestão da água, com base na norma UNE-EN ISO 14064-1:2012, identificando e quantificando as emissões diretas e indiretas libertadas na atmosfera com o objetivo de as reduzir.

Durante 2014 foram investidos mais de 3,2 milhões de euros em IDI. Aqualia trabalhou com 22 centros nacionais e 7 internacionais para o desenvolvimento de 17 projetos com 8 patentes em curso que requerem a dedicação e o empenho de pessoal altamente especializado. Com isso, estamos a adiantar-nos aos avanços do setor com projetos de IDI de segura aplicação no mercado. Este trabalho está a ser reconhecido, uma vez que em novembro passado recebemos o Prémio Innovación + Sostenibilidad + Red, oferecido pelo jornal EXPANSIÓN, pelo projeto ELAN. Além disso, a empresa associou-se ao Grupo Espanhol para o Crescimento Verde. Trata-se de uma iniciativa que surgiu em 2013 no âmbito da União Europeia e que reúne empresas envolvidas na luta contra as alterações climáticas.

Um lugar no mundo. Voltando ao título do filme o êxito da atividade da Aqualia, e quanto a isto não tenho quaisquer dúvidas, deve-se ao profissionalismo e qualidade das 7639 pessoas que formam a empresa. 19,3% delas trabalham fora de Espanha como protagonistas diretos de uma expansão internacional que nos permite manter a nossa atividade num total de 20 países, colocando o nosso foco de crescimento internacional na UE e em zonas como a América Latina e o Médio Oriente. Este crescente desenvolvimento é reflexo da enorme capacidade de adaptação da empresa às diversas realidades sociais e técnicas. O profissionalismo, a experiência e a inovação no desenvolvimento dos projetos que abordam as distintas fases do ciclo integral da água foram cruciais na expansão internacional.

“AS EMPRESAS SÃO UMA FERRAMENTA PODEROSA PARA MELHORAR A PARTE DO MUNDO QUE NÃO NOS AGRADA, SÃO A CHAVE DA RESPONSABILIDADE SOCIAL”



Todos os nossos esforços, meus e da minha equipa, são direcionados para que os cidadãos nos entendam como uma empresa com capacidade para proporcionar bem-estar e qualidade de vida, tanto a nível individual como coletivo. Este é o lugar que temos ocupado na mente dos cidadãos durante anos. A colaboração com a Universidade Rey Juan Carlos no I Encuentro Pro Derechos Humanos ou na campanha dos funcionários contra a violência de género “Yo con-tigo”, são exemplos da nossa ligação com os problemas reais das pessoas com quem trabalhamos.

Mais de 2.500 milhões de utilizadores da Internet e 7.000 milhões de telemóveis formam já uma rede de redes, uma rede humana cujo alcance devemos analisar pelo seu impacto profundo. Aqualia é sensível a estas alterações e é por isso que o nosso concurso anual de desenho internacional para crianças, na sua XII edição, foi levado a cabo num ambiente digital, gerando 30.000 visitas e um milhão de visualizações no sítio web. O desenvolvimento de Projetos Smart como “UrbanWater” na República Checa ou “SmartWater” em Santander destacam-se por serem os mais avançados na Europa do ponto de vista das novas tecnologias para a gestão da água.

A empresa do século XXI já está definida e nós sentimo-nos realmente confortáveis nesta nova era dos modelos de negócio inovadores centrados nos cidadãos, rigorosos e em que prevalece a liderança transparente com objetivos claros e partilhados. A comemoração dos 42 anos de gestão do ciclo integral da água em Linares (Jaén) é prova disso mesmo.

No ano passado, neste mesmo espaço fazia-se referência à crise. A palavra «crise» em chinês apresenta duas raízes: «risco» e «oportunidade». E a Aqualia representa precisamente isso. Uma oportunidade que nos permitiu interagir mais com os clientes a que servimos, ouvi-los e compreender os seus problemas. Não se pode acusar a minha equipa de “dar um passo maior do que as pernas”.

As empresas são uma ferramenta poderosa para melhorar a parte do mundo que não nos agrada, são a chave da Responsabilidade Social. Aqualia, no seu âmbito de atuação, está disposta a continuar a dedicar o máximo esforço para manter uma posição de empresa próxima, inovadora, diferente, centrada nas pessoas e, também, em contar consigo no próximo ano.

Félix Parra Mediavilla,
Diretor Geral da Aqualia

2

0



AQUALIA, A EMPRESA

- 08** Aqualia: soluções que transmitem valor
- 09** Serviço orientado para os clientes
- 10** Pioneira, inovadora, comprometida
- 13** Expansão Internacional
- 13** Europa
- 15** América Latina
- 17** Médio Oriente
- 18** Participação em eventos internacionais
- 19** Responsabilidade Social Corporativa
- 19** A nossa visão
- 21** Principais ações de 2014
- 22** Diálogo ativo com os grupos de interesse

ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA DA Aqualia:

- Respeito para com o meio ambiente em todas as nossas atuações.
- Luta contra as alterações climáticas, baseada em:
 - Eficiência energética.
 - Avaliação da Pegada de Carbono.
 - Avaliação da Pegada Hídrica.
- Diálogo com todos os nossos grupos de interesse.
- Integração na sociedade que servimos para valorizar os nossos impactos económicos, sociais e ambientais.

Enrique Hernández

Diretor de Responsabilidade Corporativa e Sistemas de Gestão

A Aqualia, uma das maiores empresas de gestão de água no mundo, faz parte das três grandes linhas de atividade do FCC, um dos maiores grupos europeus de serviços aos cidadãos. A empresa oferece ao mercado todas as soluções às necessidades das entidades e organismos públicos e privados, em todas as fases do ciclo integral da água e para todas as utilizações: humano, agrícola ou industrial.

A organização está presente em mais de 1100 municípios de 22 países e serve uma população superior a 23,5 milhões de habitantes em todo o mundo.

A AQUALIA É A PRIMEIRA EMPRESA ESPANHOLA DO SEU SETOR, A TERCEIRA EMPRESA PRIVADA DE ÁGUA DA EUROPA E A SEXTA NO MUNDO. PRESTA SERVIÇO A MAIS DE 23,5 MILHÕES DE HABITANTES - SEGUNDO O ÚLTIMO RANKING DA PUBLICAÇÃO ESPECIALIZADA GLOBAL WATER INTELLIGENCE (GWI)

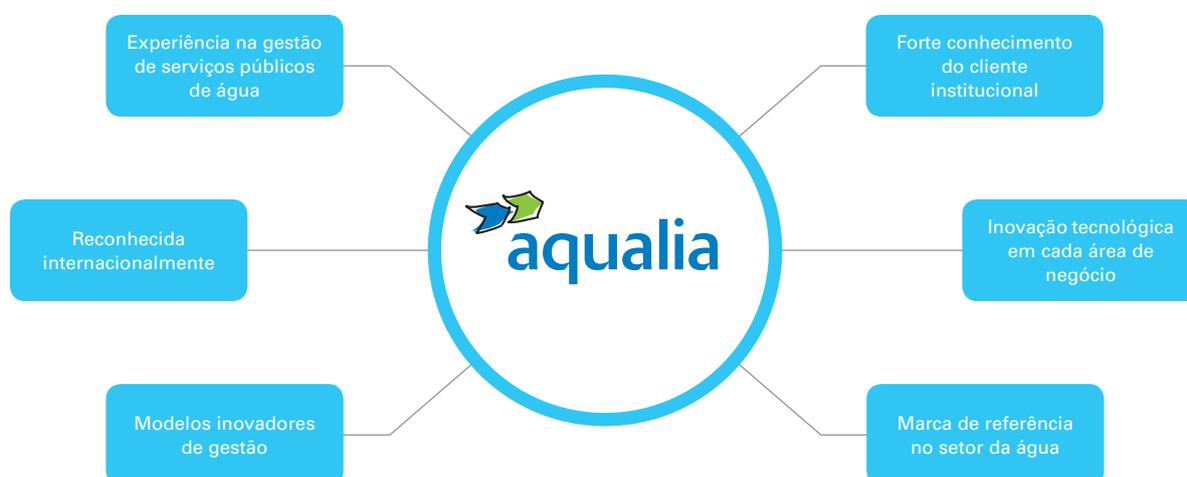
A Aqualia consolidou a sua posição de liderança no mercado nacional, que se materializa também no mercado exterior com uma estratégia definida para garantir uma ambiciosa, mas prudente, internacionalização.

SERVIÇO A MAIS DE 23,5 MILHÕES DE HABITANTES

EM 22 PAÍSES

36%

DO MERCADO DE GESTÃO PRIVADA DA ÁGUA NACIONAL. FONTE: AEAS



A Aqualia oferece aos seus clientes altos padrões de qualidade em todos os seus serviços baseados na sua grande experiência na gestão integral do ciclo da água, o conhecimento dos seus clientes e a sua motivação no uso de novas e inovadoras tecnologias.

Principais magnitudes da Aqualia*	2012	2013	2014
Valor económico direto gerado	2.424,2	2.542,3	2.559,7
Valor económico distribuído	790,2	851,0	863,6
Custos de operação	479,0	512,0	503,8
Despesas de pessoal	223,0	241,9	246,8
Pagamentos ao Estado - impostos -	26,6	37,2	42,3
Pagamentos a fornecedores de capital	36,7	37,3	47,1
Doações e outras investimentos na comunidade	0,1	0,142	0,188
Subsídios	8,6	8,4	15,3
Investimento em infraestruturas	24,6	22,5	23,1
Investimento em IDI	3,2	3,0	3,1
Número total de funcionários (nacional e internacional)	7.102	7.125	7.639
Comprimento de redes geridas (km)	59.116	65.489	69.522
Água captada na origem (Mil. m ³)	1.110,2	996,3	843,3
Número de Estações de Tratamento de Água Potável (ETAP) (GIA + SmVaK)	216	215	203
Número de Estações Elevatórias (EE) (GIA + SmVaK)	911	892	892
Número de depósitos de água potável	2.570	2.606	2.595
Número de Instalações de Dessalinização de Água do Mar (IDAM)	6	6	6
Novos contratos adjudicados (Espanha)	150	155	151
Novos contratos adjudicados (Internacional)	6	5	12

(*dados económicos em milhões de euros)

Serviço orientado para os clientes

A estrutura organizacional da Aqualia está orientada para a busca constante da melhoria da eficácia nos processos de produção e na otimização dos recursos, utilizando a tecnologia mais avançada e com uma clara orientação para o cliente.

A Aqualia presta os seus serviços durante os 365 dias do ano, dando resposta a todas as necessidades dos seus clientes. Para conseguir a máxima satisfação dos utilizadores, a empresa dispõe do recursos mais avançados para desempenhar a sua atividade.

A Aqualia situou-se, em pouco tempo, como uma marca de referência no setor, posicionada como vanguardista, especializada e coesa, graças a uma equipa altamente especializada e comprometida.



Trabalhadores do serviço municipal de águas de Sant Josep de Sa Talaia.



Participação da Aqualia em associações empresariais

Nacionais	Internacionais
<ul style="list-style-type: none"> Asociación Española de Agua y Saneamientos (AEAS) Abastecimiento de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA) Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC) Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR) Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA) SEOPAN-AGUA Asociación Española para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA) Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE) Fondo de Cooperación para el Agua y Saneamiento IMDEA-AGUA Asociación Empresarial del Sector de Agua en Andalucía (AESA) Asociación de Empresarios de Aguas de les Illes Balears (ASAIB) Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de la Comunidad Valenciana (AVAS) Asociación Canaria de empresas de Gestión de Agua Urbana (ACEAGUA) Fundación Centro Canario del Agua (FCCA) ACLIMA Fundación Moderna Plataforma Tecnológica de la Biomasa (BIOPLAT) Centro de Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA) Zinnae Cluster Urbano par el Uso Eficiente del Agua 	<ul style="list-style-type: none"> International Desalination Association (IDA) International Water Association (IWA) EUREAU Smart Water Networks Forum (SWAN) Associação do Setor de Abastecimento e Saneamento na República Checa (SOVAK) Associação para a Gestão da Água na República Checa (SZSTT) Câmara de Comércio Checo-Polaca Associação para o Desenvolvimento da Região de Moravia e Silésia Asociación de Operadores de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa Camara de Comércio e Industria Luso Espanhola Comité Consultivo do Saudi Power&Water Forum (Arábia Saudita) Comité Consultivo de Água da Fundação Ditchley (UK) Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS) Câmara Nacional de la Industria de la Construcción (CMIC) Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR) Federazione Italiana delle Imprese dei Servizi Idrici Energetici e vari (FEDEREUTILITY) Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas Associação das Empresas Portuguesas para o Setor do Ambiente (AEPSA)

Pioneira, inovadora, comprometida

Apesar de a água se tratar aparentemente de um produto natural, apenas estará pronta para consumo se estiver em permanente vigilância por parte de profissionais especializado que intervêm ao longo do processo do ciclo integral da água.

O ciclo integral da água compreende desde a captação de águas superficiais ou subterrâneas, tratamento de água e

processamento, em estações de tratamento em função dos diferentes usos a que está destinada, até à sua distribuição e recolha das águas usadas para a sua posterior tratamento e devolução ao meio a partir do qual foi obtida em condições excelentes, que não prejudiquem o meio ambiente. Em poucas palavras, o processo abrange desde o abastecimento da água potável até ao saneamento das águas residuais.

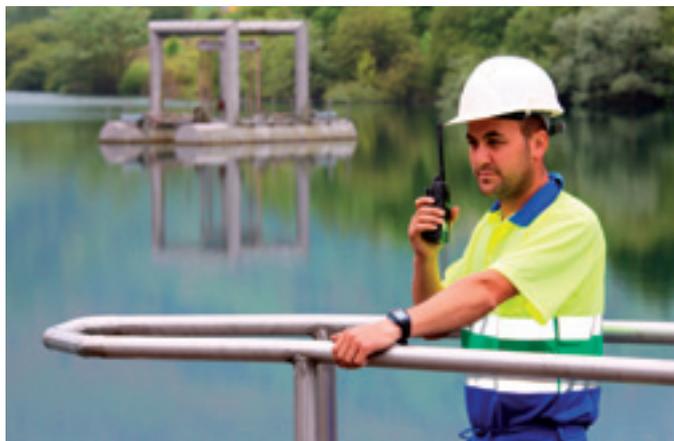
A AQUALIA EXAMINA CADA UMA DAS FASES QUE CONSTITUEM O CICLO INTEGRAL DA ÁGUA QUE GERE, OTIMIZANDO RECURSOS EM PROL DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A obtenção da água que produz a empresa e a sua adaptação ao consumo humano inclui rigorosos controlos de qualidade, a sua distribuição e posterior tratamento, para devolvê-la à natureza em quantidade e qualidade adequadas, fazendo um uso eficiente e sustentável dos recursos e materiais utilizados no processo. Além da gestão de serviços públicos - principal atividade da Aqualia - a empresa apostou na diversificação, tornando-se na única empresa em Espanha, e uma das poucas no mundo, capaz de oferecer qualquer serviço vinculado às diferentes utilizações da água.

Na atualidade, a Aqualia posiciona-se como líder no mercado espanhol com uma penetração de 34% no mercado de gestão indireta da água, oferecendo soluções a toda a geografia nacional e prestando serviços a mais de 850 municípios e 13 milhões de habitantes.



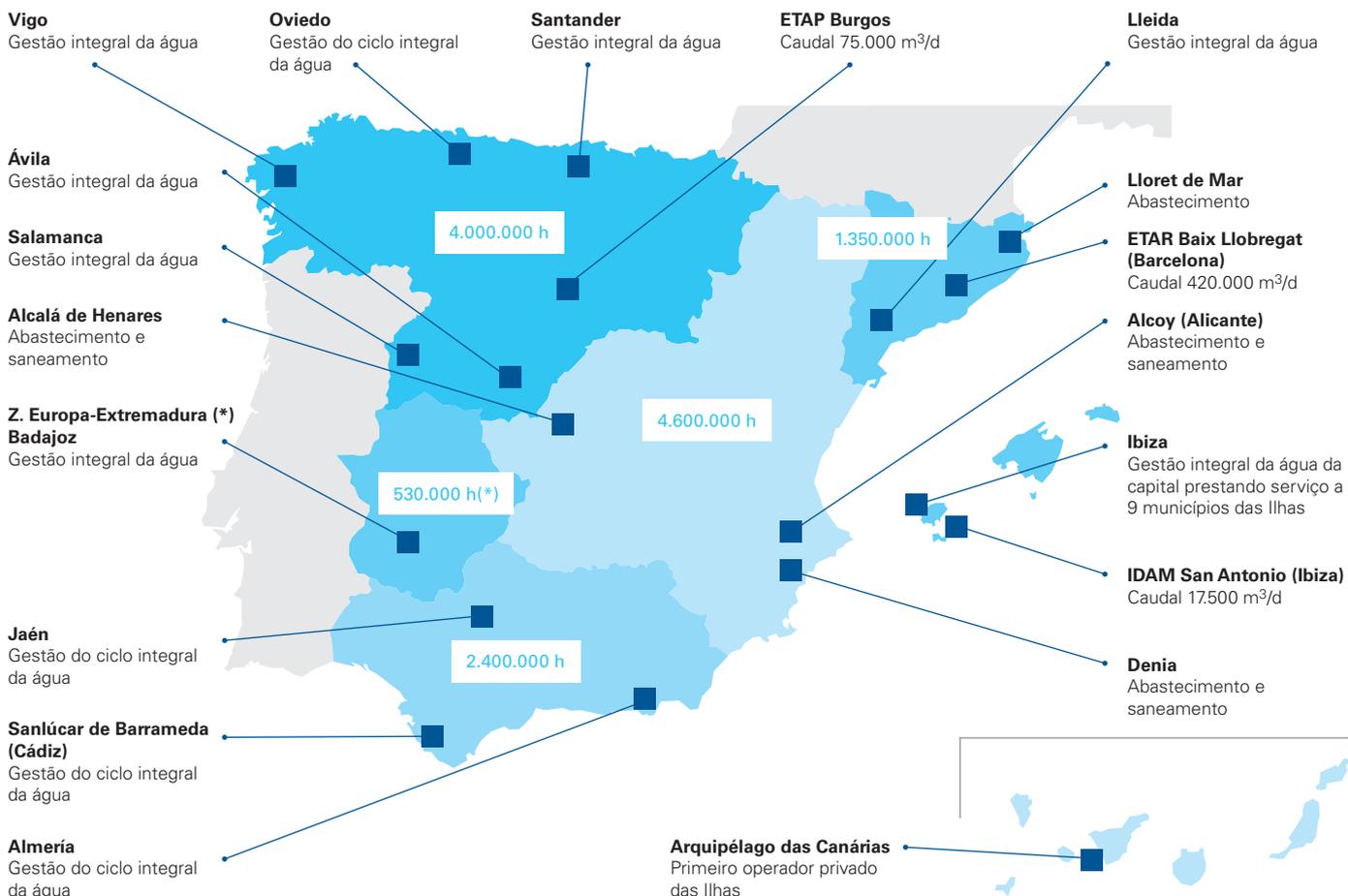
Vista aérea da ETAR de La Ranilla.



Trabalhador do serviço municipal de águas de Oviedo.

AQUALIA INFRAESTRUTURAS E
AQUALIA INDUSTRIAL GEREM

20 INSTALAÇÕES E MAIS DE 25 MILHÕES DE M³ DE ÁGUA TRATADA

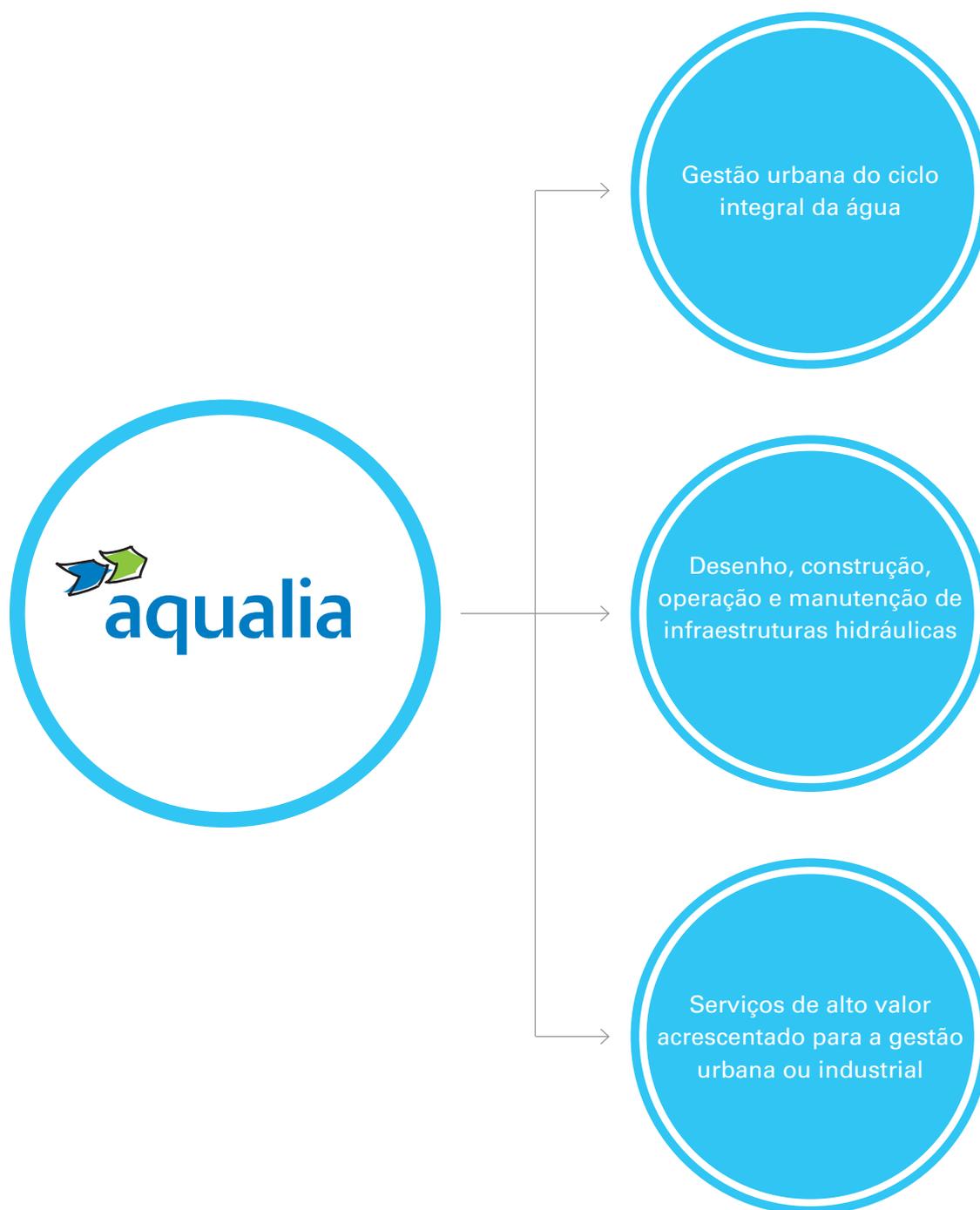


A Aqualia, através da Aqualia Infraestructuras, fornece soluções globais e capacidade operacional para conceber, desenvolver e gerir estações de tratamento de água em qualquer parte do mundo, quer sejam instalações de tratamento, reutilização, tratamento de águas residuais, industriais ou salobras.

A empresa oferece soluções à medida em função dos requisitos e necessidades de cada cliente, seja para o uso da água na indústria, águas de processo, águas residuais, reutilização ou serviços de operação e manutenção.

A Aqualia Infraestructuras, referência no setor devido à sua experiência em gestão de projetos, desenvolvimento tecnológico e excelente qualidade de serviço, presta serviço a nível internacional oferecendo soluções inovadoras graças à sua forte aposta em IDI.

Além disso, como desafio e aposta de futuro, a Aqualia Industrial e a Aqualia Infraestructuras irão fundir-se, durante o ano de 2015, numa nova empresa, Aqualia INTECH, mais moderna e mais eficiente para dar resposta aos nossos clientes multisectoriais.



615.463.970 M³

DE ÁGUA POTÁVEL PRODUZIDA

69.522 KM

DE REDES GERIDAS

23,1 MILHÕES DE EUROS

DE INVESTIMENTO EM INFRAESTRUTURAS

MAIS DE 200

ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA POTÁVEL

MAIS DE 300

ESTAÇÕES DE TRATAMENTO OPERADAS

1.085.781

AVALIAÇÕES DE QUALIDADE

O2.O2 Expansão internacional

ALAVANCAS DO NOSSO DESENVOLVIMENTO INTERNACIONAL

- Adaptação às necessidades do cliente baseando-nos na nossa experiência.
- Profissionalismo demonstrado.
- Alta capacidade.
- Inovação e tecnologia de vanguarda.
- Projeto consolidado.

Guillermo Moya

Diretor de Desenvolvimento Internacional

A Aqualia é uma das principais empresas de gestão de água do mundo. Esta implantação é reflexo da grande capacidade de adaptação da empresa às diversas realidades sociais e técnicas. O profissionalismo e a inovação no desenvolvimento dos projetos que abordam todas as fases do ciclo integral da água foram cruciais para a concretização da expansão internacional.

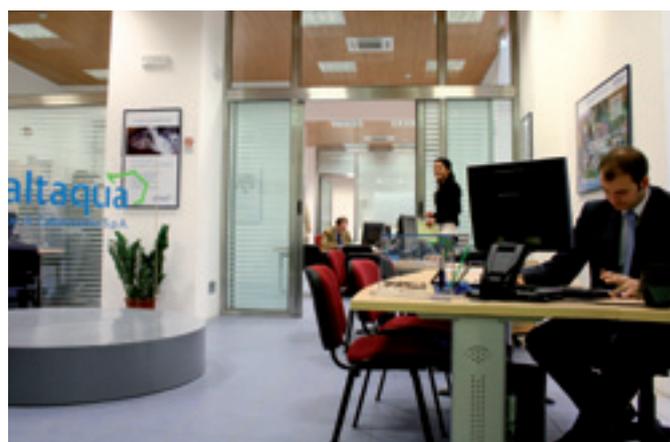
Na atualidade, a Aqualia está presente em um total de 22 países como a Itália, a Arábia Saudita ou a China, representando 20,9% do volume de negócios total da empresa.

Com os olhos postos no futuro, a Aqualia estabelece a sua estratégia de crescimento internacional nos países integrantes da UE e no desenvolvimento de infraestruturas hidráulicas em outras zonas, como a América Latina e Médio Oriente.

Europa

A Aqualia é um dos grupos de serviços dos cidadãos líderes na Europa. Encontra-se, assim, consolidada neste continente, sem esquecer o trabalho contínuo ligado à inovação e à introdução em novos mercados, como é o exemplo de França.

Espanha, Itália, Portugal ou República Checa encontram-se entre os países em que a organização Aqualia já se encontra consolidada, gerindo a concessão de serviços públicos de água.



Gabinete de atendimento ao cliente de Catalqua.



Principais trabalhos e atividades a nível europeu:

Itália	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria na eficiência de redes e a realização da gestão do ciclo integral da água a 22 populações para servir 280.000 habitantes na região de Caltanissetta (Sicília).
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> A empresa encontra-se muito ativa em Portugal desde 2007 e durante os próximos 25 anos, a Aqualia realizará a gestão do ciclo da água para para mais de 130.000 habitantes em Abrantes, Campo Maior, Elvas, Cartaxo e Fundão. Com o objetivo de alcançar uma melhoria na eficiência da gestão dos serviços de água, garantindo o cumprimento de critérios de sustentabilidade, a Aqualia está a participar no projeto AWARE-P, liderado pelo LNEC (Laboratório Nacional de Engenharia Civil) e que inclui o IST (Instituto Superior Técnico) e Addition.
República Checa	<ul style="list-style-type: none"> SmVaK, filial de Aqualia na República Checa, presta serviço a mais de 1.100.000 pessoas e é o principal operador da Morávia e Silésia. Nos finais de 2014, a empresa OVOD começou a execução do projeto "UrbanWater". Trata-se da implantação de um sistema inteligente na localidade de Janovice que permitirá a leitura remota com rede fixa de 600 clientes, assim como a gestão automatizada da sua rede de distribuição de água potável.
Montenegro	<ul style="list-style-type: none"> A Aqualia ganhou a adjudicação do contrato para a conceção e implementação da Estação de Tratamento de Águas Residuais de Pijevlja, cidade situada no norte de Montenegro e considerada a terceira mais povoada do país. A nova ETAR irá tratar as águas da cidade, com uma capacidade, na sua primeira fase, para 28.000 habitantes equivalentes.



ETAR de N.Jiín (SmVaK).

Outros projetos de destaque neste continente são a construção de uma estação de tratamento de água na cidade de Vrsac (República da Sérvia), a planta de tratamento de águas residuais em Prizren, bem como a inauguração de duas estações de tratamento na Roménia que serão responsáveis pelo tratamento de mais de 1.460.000 m³ por ano.

América Latina

A Aqualia conseguiu consolidar a sua posição na América Latina graças à afinidade cultural e os contratos obtidos em vários países, entre os quais México e Chile. A empresa está a trabalhar para dar resposta à necessidade de melhoria da gestão de água que garante a realização completa do ciclo de água e do acesso à água potável a toda a população.

As adjudicações alcançadas consolidam a diversificação da empresa, uma vez que estão relacionadas com operações de abastecimento e tratamento para os setores mineiro e petroquímico principalmente.

Uma das principais novidades é o arranque da atividade da Aqualia Infraestructuras no Chile, que renovou o seu contrato no valor de 32 milhões de euros.



A REVISTA INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EN MÉXICO INCLUI A AQUALIA INFRAESTRUCTURAS NO RANKING DAS DEZ MELHORES EMPRESAS DO SETOR DA ÁGUA NO PAÍS

Destacam como principais referências as seguintes:

México

- **Aqueduto Realito.** Esta infraestrutura inclui-se dentro da concessão a 23 anos para a prestação do serviço de condução e tratamento de água de água a partir da barragem de El Realito até à cidade de San Luis Potosí (México), adjudicada pela Comissão Estatal da Água de San Luis Potosí a um consórcio de empresas em que participa Aqualia. A condução encarrega-se de transportar 1.02 m³/s desde a barragem até à estação de tratamento de água e 1.0 m³/s desde esta última até aos tanques de distribuição situados na cidade de San Luis Potosí, cobrindo 40% das necessidades de água de 342.680 utentes, que equivale a um total de 1.200.000 pessoas. Este projeto alcançou duas distinções: prémio da publicação *Global Water Intelligence* pela inovadora estrutura de financiamento do macroprojeto e o melhor projeto da América Latina pelo seu inovador modelo de financiamento outorgado pela publicação financeira *Euromoney*.
- **Aqueduto Queretaro II.** Uma das obras hidráulicas mais importantes do México. A concessão foi estabelecida por um período de 18 anos para a prestação de serviços de abastecimento de água à cidade de Querétaro. O objetivo do projeto é satisfazer os desafios de abastecimento de água a curto, médio e longo prazo de Santiago de Querétaro, libertando grande parte da pressão existente sobre a sustentabilidade do aquífero e garantindo o menor curso de produção possível. O comprimento do aqueduto é de 123 km e atravessa grande parte do território do Estado de Querétaro. A capacidade de produção é de 1500 litros por segundo e atinge uma altura total de cerca de 1.200 metros desde a barragem de derivação até à estação de tratamento de água. **O projeto fornecerá água potável a 700.000 habitantes.**

Chile

- **A dessalinizadora de Copiapó,** primeiro contrato no Chile, inclui o desenvolvimento da engenharia de uma planta de dessalinização e a administração, montagem e implementação das equipas eletrónicas. Terá uma capacidade de produção de **30 milhões de litros por dia de água potável**, volume que permitirá abastecer uma população aproximada de **175.000 habitantes na região do norte de Copiapó**, junto ao deserto de Atacama.

Uruguai

- A Aqualia assinou o maior contrato de saneamento do governo de Montevideu com um investimento de mais de 48 milhões de dólares. Trata-se da obra mais importante da segunda etapa do programa do "IV Plano de Saneamento Urbano" da cidade que está em execução e que prevê, uma vez finalizado, alcançar uma cobertura de saneamento de 100%.



Aqueduto Realito, México.

Emissário Subaquático de Puntas Yeguas, Uruguai.



Médio Oriente

Outro pilar na expansão da empresa é o Médio Oriente. Recentemente, a Aqualia obteve o primeiro contrato de gestão de água por parte de uma empresa espanhola no Médio Oriente. A empresa é a responsável pela implementação de um plano de ações para a otimização, sectorização e vigilância na rede de distribuição de água na capital da Arábia Saudita.

A escassez de água na zona torna necessária a atribuição de recursos económicos e a contratação de empresas especializadas como a Aqualia, especialistas em gestão do ciclo de água.



Serviços de valor acrescentado onde a Aqualia está presente:

Arábia Saudita

- A Aqualia otimiza a rede de abastecimento de água em Riade. O trabalho que a empresa está a desenvolver nesta zona otimizará a rede de abastecimento de água da capital saudita, com uma rede de mais de 6.000 quilómetros de comprimento. Estas operações de melhoria permitem oferecer um melhor serviço a mais de **3 milhões de pessoas**.

Emirados Árabes

- Gestão do sistema de saneamento e tratamento de água da Zona Este do Emirado de Abu Dhabi. Um consórcio liderado pela Aqualia e a empresa local Mace foi selecionado durante um período de sete anos por um valor de 76,3 milhões de euros para a adjudicação deste contrato. Este contrato é o primeiro que se adjudica a uma empresa espanhola de gestão de água nos Emirados Árabes Unidos e inclui **a operação e manutenção de uma rede de saneamento de águas residuais de mais de 2.400 quilómetros com 68 estações de elevação de água residual e 19 estações de tratamento de água** na cidade de Al Ain (na região oriental de Abu Dhabi, na fronteira com Omã) e arredores.

■ A Aqualia tem sido a adjudicatária do concurso por valor de 300 milhões de euros para a gestão do sistema de saneamento de Al Dhakhira (Qatar) durante os próximos 10 anos. Este contrato supõe a entrada no Emirado do Qatar da empresa espanhola, com o que completa a sua presença na zona entre as adjudicações alcançadas na Arábia Saudita e Emirados Árabes Unidos. O projeto consiste na conceção, construção, operação e manutenção das instalações de tratamento de água residual, estações de elevação de água residual, estação de elevação de transferência e coletores associados da cidade de Al Dhakhira no Qatar. A nova estação de tratamento tratará um caudal médio de **56.200 m³ diários** e servirá uma população superior a **200.000 habitantes**.

Com o novo contrato no Qatar, a gestão do saneamento da cidade de Al Ain e o projeto de Riade (capital saudita), para a melhoria da eficiência da rede de distribuição, a Aqualia consolida a sua presença no Médio Oriente e torna-se na empresa espanhola especializada em gestão do ciclo integral de água com maior presença nesse território.



Sectorização e controlo de fugas em Riade, Arábia Saudita.



Estação de elevação de Al Ain, Emirados Árabes.

Participação em eventos internacionais

Um ano depois, e graças ao reconhecimento da Aqualia tanto a nível nacional como internacional, a empresa foi convidada a participar nos eventos internacionais mais reconhecidos relacionados com a gestão da água onde teve a possibilidade de partilhar a sua experiência com todos os interessados.

De entre os eventos mais relevantes de 2014, encontra-se o **IWS 2014, Abu Dhabi** (International Water Summit), em que a empresa teve a possibilidade de debater temas como a gestão eficiente e a manutenção das redes em zonas com problemas de abastecimento de água, de acordo com a sua experiência técnica e as soluções implementadas para aumentar a eficiência e reduzir as perdas de água nas redes. Durante este evento, a **SKY NEWS** e a **CNBC** mostraram-se interessadas no trabalho que a Aqualia está a realizar no Médio Oriente.

A Aqualia apresentou-se pelo terceiro ano na **XXVIII Convenção Anual e EXPO ANEAS, Mérida (México)**, certame centrado na relação entre água e energia para dar destaque às ações que a empresa levou a cabo durante os últimos anos no país azteca. A empresa partilhou também o seu conhecimento no **Congresso**

Internacional AEDYR (Congreso de la Asociación Española de Desalación y Reúso), em Sevilha, com duas palestras que abordaram temas como a conceção e exploração de instalação, bem como em torno de novos produtos e inovação.



Arcos de entrada do IWS 2014, Abu Dhabi.

Além disso, a empresa teve uma grande presença na 9ª edição do **IWA World Water Congress & Exhibition** celebrado em Lisboa. A Aqualia foi uma das empresas com maior presença no programa técnico, concretizada em 2 apresentações orais, 14 cartazes científicos e um workshop preparados pela equipa de investigadores da empresa. Em relação à parte expositiva, a empresa como patrocinador platina do evento, contou com um pavilhão em uma das melhores zonas, que serviu de ponto de encontro para os funcionários e clientes da empresa que estiveram presentes no Congresso.

Importa destacar também a presença no **Fórum WEX 2014** (Water and Energy Exchange), celebrado em Madrid, onde foi possível partilhar a experiência em tecnologias inovadoras e a sua expansão.

Em Bucareste, a Aqualia New Europe, empresa participada pela Aqualia, interveio nas **Jornadas Técnicas "Consolidando la sostenibilidad en las empresas de agua: Activos y Dirección Comercial"**. O evento foi organizado pela **Associação Romena da Água** (ARA) na qual a Aqualia partilhou a sua experiência de melhoria na qualidade de vida dos cidadãos com 33 operadores regionais de todos os serviços de água e saneamento na Roménia, bem como representantes do Gabinete de Economia da Embaixada de Espanha.

Por outro lado, a Aqualia participou desde a sua experiência como operador internacional no primeiro **workshop** europeu sobre **regulação** em que participaram os principais reguladores, operadores e bancos de investimento. O evento pressupõe o início de um debate a nível europeu sobre entidades reguladoras no setor da água. No encontro foram abordadas e analisadas experiências regulatórias recentes e temas relevantes como a necessidade de dispor de indicadores que avaliem a qualidade do serviço para assegurar um melhor serviço à sociedade.

Também a Aquajerez participou numa nova edição do **International Benchmarking Workshop em Amberes**. Os dados apresentados pela filial da Aqualia destacaram, no que diz respeito à excelente cobertura dos serviços prestados, a baixa quantidade de reclamações em termos de qualidade da água e a eficiência energética na distribuição, tornando-se num exercício de transparência.

Por último, a edição 2014 do **Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)** foi celebrada segundo o lema geral "Economia baixa em carbono". Dentro do ambicioso programa desenvolvido, os técnicos da Aqualia foram convidados a participar em duas sessões que analisaram a relação entre água e energia e, por outro lado, a gestão da água em tempos de crise, estudando a necessidade de proporcionar um acesso universal à água.



Representantes da empresa no pavilhão corporativo na IWA World Water Congress & Exhibition celebrado em Lisboa.

A AQUALIA FORMOU PARTE DO JÚRI QUE SELECIONA OS PRÉMIOS PARA AS EMPRESAS QUE SE DESTACAM PELA INOVAÇÃO NO SETOR DA ÁGUA E ENTREGOU O PRÉMIO AQUALIA WEX À INOVAÇÃO

Em geral, estamos a obter parte da recuperação dos custos chamados "financeiros" e apenas os denominados "ambientais" e de "recurso". É necessário um quadro estável que garanta a sustentabilidade.

Mariano Blanco

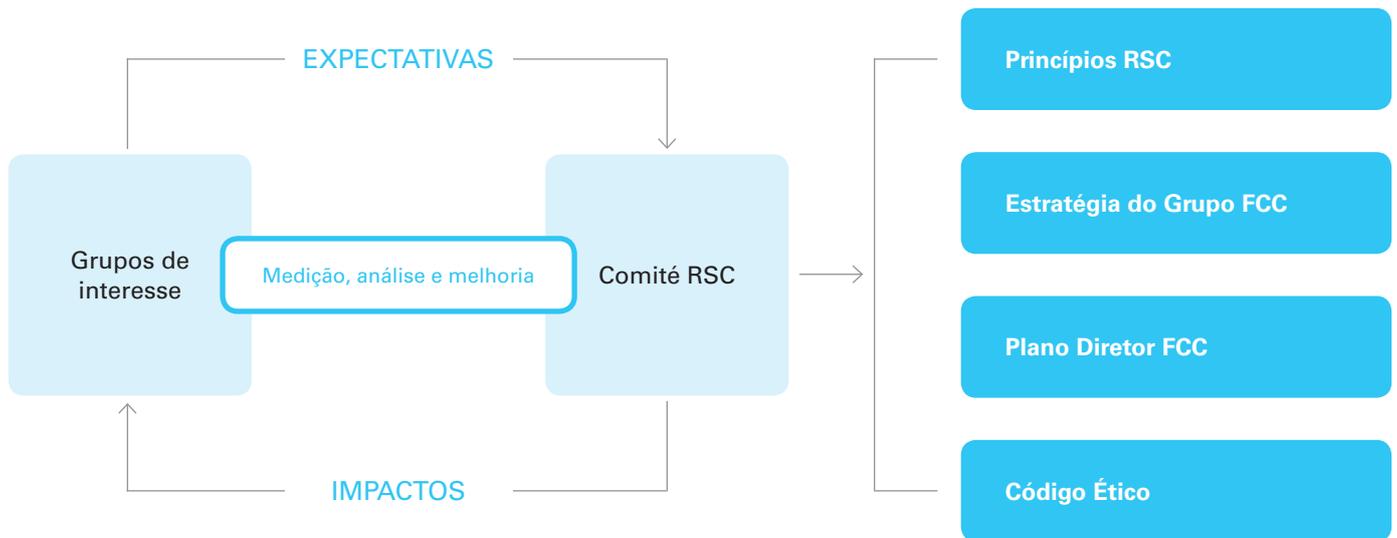
Diretor de Gestão de Clientes Internacional da Aqualia

02.03 Responsabilidade Social Corporativa

A nossa visão

- Garantir um comportamento íntegro, honesto e transparente.
- Estender os valores corporativos a toda a cadeia de valor.
- Manter um diálogo ativo e dar resposta aos grupos de interesse.

A Aqualia definiu um Sistema de Gestão de Responsabilidade Corporativa, baseado num ciclo de melhoria contínua que dá resposta às necessidades e expectativas dos seus grupos de interesse:



O Sistema estrutura-se à volta de um **Comité Interno de RSC** formado por representantes das principais áreas da empresa e cujo fim fundamental é velar pelo cumprimento dos **Princípios de Responsabilidade Social Corporativa**:

«A Aqualia tem o compromisso de atuar de maneira íntegra, honesta e transparente; desde a equipa de direção até ao nível mais operacional da organização.»

Princípios de RSC

Os Princípios centram-se na **Estratégia do Grupo FCC** e concretizam-se num **Plano Diretor de RSC** que inclui ações e objetivos específicos.

A Aqualia entende como grupos de interesse a todas as pessoas, organizações ou instituições que afetam ou estão afetadas pelas decisões do Grupo FCC. Foram identificados os seguintes:

Com base neste sistema, analisam-se os impactos de cada ação e atualizam-se, adaptando-as às expectativas reais dos grupos de interesse.

Administrações públicas	Organizações de consumidores e ONG	Meios de comunicação	Utentes	Fornecedores	Funcionários
Municipal, Autónoma, Nacional e Europeia	Organizações de Consumidores	Locais, Nacionais e Internacionais	Responsáveis pela Rega	Estratégicos e Locais	Estrutura Operacional
Comissão de Preços	Comunidades e associações de Responsáveis pela Rega	Gabinetes de Comunicação de Câmaras Municipais	Associações de moradores		Estrutura Funcional
	Associações de Organizações Ecologistas	Agências de Notícias	Centros Públicos		Pessoal de Produção (níveis intermédios)
			Indústrias		Pessoal de Produção (pessoal da convenção)
			Câmaras Municipais		

Para alcançar uma gestão sustentável nos seus serviços e garantir um impacto positivo na sociedade, a empresa aplica os seus princípios de Responsabilidade Social não apenas à sua atividade direta, mas também a todas aquelas perante as quais tem influência. A Aqualia exige, assim, ética e integridade no âmbito do seu negócio e em toda a cadeia de valor. Para isso, adotou um **Código Ético**, de aplicação em todos os países em que está presente, que indica os princípios de comportamento ético, social e ambiental exigidos pelo FCC a quem queira fazer parte dela.

Além disso, dispõe de um Canal de Comunicação Interno para informar de maneira confidencial acerca dos incumprimentos que o referido Código possa sofrer. Em 2014, receberam-se 3 comunicações dos funcionários da Aqualia que foram tratadas de forma adequada.

Principais ações de 2014

A Aqualia desenvolve a sua atividade de forma alinhada com o **Plano Diretor de Responsabilidade Corporativa do FCC 2011-2014**. Este Plano reflete, por um lado, o compromisso com a sustentabilidade em todas as atividades que levam a cabo, e por outro lado, analisa os resultados a curto e médio prazo da estratégia de negócio da empresa.

O FCC quer ser reconhecido como líder na conceção e exploração de soluções mais adequadas para a transformação das cidades em comunidades mais sustentáveis.

Visão do Plano Diretor RSC do FCC

O **Plano Diretor de RSC** estrutura-se nas seguintes prioridades estratégicas, ações e objetivos:



Em 2014, a Aqualia concentrou-se em duas prioridades estratégicas: Ligação de Cidadania e Serviços de Inteligência.

Ligação de Cidadania

Dentro da "**Ligação de Cidadania**", são várias as linhas de ação que se desenvolvem e a Aqualia participou ativamente na primeira delas, "**Aprender de forma contínua - Radar sustentável**" cujo propósito é estabelecer plataformas de diálogo estáveis com decisores locais focadas no futuro da cidade e ligar a gestão da empresa com tendências e necessidades das comunidades futuras.

A AQUALIA DEFENDE NESTE GRUPO DE TRABALHO A IMPORTÂNCIA DE GARANTIR A ADMINISTRAÇÃO DE ÁGUA PARA O FUTURO E A NECESSIDADE DE DAR MELHOR USO A ESTE BEM COM A SUA REUTILIZAÇÃO

Uma das plataformas de diálogo lançadas no âmbito deste projeto, é a **Almería 2020/ Mesa de trabalho com os grupos de interesse**, em que a Aqualia colaborou de forma direta.

Esta plataforma tem como prioridade abordar os aspetos que se consideram chave para desenrolar e tornar mais sustentável a cidade, pelo que "**a água e a sua utilização mais sustentável**" é um dos temas de debate de maior destaque na mesa.

Foram analisados com vários intervenientes relevantes da cidade os seguintes temas:

- Gestão dos aquíferos.
- Diversificação das fontes de obtenção.
- Tecnologias de recuperação da água residual.
- Minimização das perdas do sistema.
- Medidas de sensibilização e implicação da população.

O objetivo é conseguir a máxima eficiência de aproveitamento do recurso que permita o desenvolvimento económico e social no presente sem comprometer as possibilidades de aproveitá-lo para gerações futuras.

A AQUALIA E A CÂMARA MUNICIPAL DE ALMERÍA ESTÃO A TRABALHAR JÁ NO ANTEPROJETO PARA A REUTILIZAÇÃO DA ÁGUA QUE CHEGA À ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE EL BOBAR PARA A SUA UTILIZAÇÃO NA AGRICULTURA

Serviços inteligentes

Outra das prioridades estratégicas em que a Aqualia se envolveu foi na criação de "**Serviços Inteligentes**", com linhas de ação como "**Cidades Inteligentes**" que tem como objetivo fundamental participar ativamente, a partir da ligação com a sociedade e da inovação, na conceção das comunidades urbanas do futuro.

Neste contexto há que destacar como atuação principal em 2014 a assinatura do acordo de colaboração entre a **Universidade Rey Juan Carlos** (URJC) e o Grupo FCC, para a criação do **Observatório "Tendências Eco-Cities"**. Investigadores e especialistas identificam, através desta plataforma, os grandes desafios que devem encarar as cidades do futuro em âmbitos como as infraestruturas, a gestão de resíduos e a utilização de água, entre outros. Além disso, o projeto contará com a colaboração da **London Metropolitan University** (LMU).

O FCC considera necessário conhecer e antecipar as tendências que moldarão as comunidades de 2020 e envolver tanto os cidadãos como os próprios funcionários na criação das melhores soluções para desafios de sustentabilidade, como o aumento da população ou a alteração climática.

O Observatório elabora relatórios bienais com os olhos postos em 2020 cujas conclusões permitirão a tomada de decisões e adoção de estratégias a seguir.



Imagem de um momento de debate no Fórum "A Responsabilidade Social na Aqualia".

Diálogo ativo com os grupos de interesse

A Aqualia definiu vários canais de comunicação adaptados a cada grupo de interesse, entre os quais se destaca o **Relatório Anual de Responsabilidade Social Corporativa**, no qual informa os dados, iniciativas e assuntos mais relevantes da organização.

Com o objetivo de identificar os aspetos económicos, sociais e ambientais mais relevantes, periodicamente realizam-se estudos em que os grupos de interesse podem expressar livremente as

suas preocupações e interesses em matéria de Responsabilidade Social.

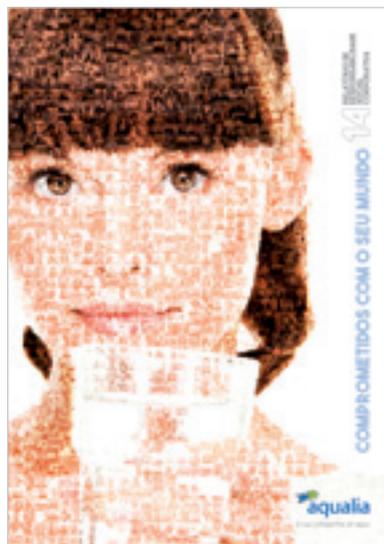
Desta forma, em 2014 foram lançados dois inquéritos: um para **grupos de interesse externos** e outro específico para o **grupo de interesse dos "funcionários"**.

O questionário relativo aos **grupos de interesse externos** foi dirigido a uma amostra representativa de pessoas que têm uma relação direta com a Aqualia. Entre os aspetos mais importantes relativos à empresa foram destacados: a **"estratégia"**, o **"diálogo com os grupos de interesse"** ou o **"desempenho social"**.

O inquérito para funcionários foi dirigido a uma amostra de 1.575 pessoas e obtiveram-se 381 inquéritos válidos. Com os resultados obtidos, foi possível identificar os aspetos mais relevantes em relação a áreas, projetos e iniciativas da empresa. Também se refletiu o grau de acessibilidade e participação em projetos sociais.

As iniciativas mais valorizadas levadas a cabo pela Aqualia foram aquelas relativas à **"qualidade da água"**, **"desenvolvimento profissional"** e **"atendimento ao cliente"**.

Como resultado deste estudo, foram identificados os aspetos de maior e menor relevância para os grupos de interesse:



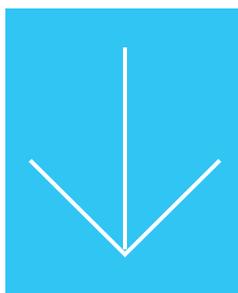
OS GRUPOS DE INTERESSE VALORIZAM MUITO POSITIVAMENTE A MEMÓRIA ANUAL DE RSC DA AQUALIA E, EM ESPECIAL, A EXATIDÃO DOS SEUS DADOS

INICIATIVAS Aqualia

ASPETOS MAIS RELEVANTES

Grupos de interesse externos

- Definição da estratégia da Aqualia.
- Diálogo com os grupos de interesse.
- Objetivos e grau de cumprimento.
- Definição da atividade da empresa.
- Informação sobre o desempenho social.



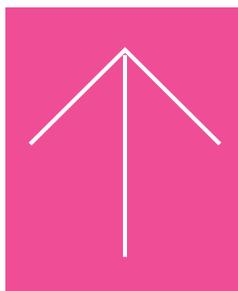
Funcionários

- Iniciativas para melhorar a qualidade da água.
- Ações para facilitar o desenvolvimento profissional.
- Melhorias no atendimento ao cliente.
- Medidas para garantir a igualdade e diversidade.
- Ações de melhoria da saúde no trabalho.

ASPETOS MENOS RELEVANTES

Grupos de interesse externos

- Informação sobre o governo corporativo.
- Informação sobre o desempenho económico.
- Informação sobre o desempenho na gestão da equipa humana.



Funcionários

- Ações para promover a atividade física.
- Iniciativas de colaboração com universidades e promoção da cultura.
- Iniciativas para melhorar a faturação transparente e o controlo de consumo.

Os resultados do estudo de materialidade com grupos de interesse cruzaram-se com os aspetos de maior impacto para a própria organização, dando lugar à definição das linhas de ação de 2015.

Linhas de ação de 2015:

- Promoção do desporto e da cultura: novas ações de apoio, promoção e patrocínio de atividades desportivas e culturais.
- Ações de melhoria ambiental e de biodiversidade: cálculo da Pegada Hídrica, Sistemas de Gestão de Eficiência Energética, plataformas de diálogo...

- Apoio a grupos sociais desfavorecidos: projetos de ação social, aplicação de tarifas sociais...
- Promoção da formação e do empreendedorismo: colaboração com universidades, novos programas de formação...
- Participação dos cidadãos: participação de uma equipa de consultoria RSC externa, criação do porta-voz do cliente...
- Colaboração com ONGs: cooperação internacional no Peru, novos projetos nacionais...

NO

O



MOMENTOS Aqualia 2014



TEM INÍCIO
SMART WATER EM
SANTANDER.



PRIMEIRO CONTRATO
NO QATAR QUE
REFORÇA A NOSSA
PRESENÇA NO MÉDIO
ORIENTE.



A AQUALIA RECEBE
A DISTINÇÃO
DE "EMPRESA
COMPROMETIDA COM A
SEGURANÇA E SAÚDE
NOTRABALHO" EM
MÚRCIA.



CELEBRAMOS O DIA
MUNDIAL DA ÁGUA.



O PRESIDENTE DA
CÂMARA MUNICIPAL
DE OVIEDO E A
PRESIDENTE DO FCC
INAUGURAM A NOVA
ETAP DE CARBONO QUE
ABASTECERÁ A CAPITAL
DO PRINCIPADO.



ARRANCA O PRIMEIRO
PROGRAMA DE
MENTORING DIRIGIDO
APENAS A MULHERES.

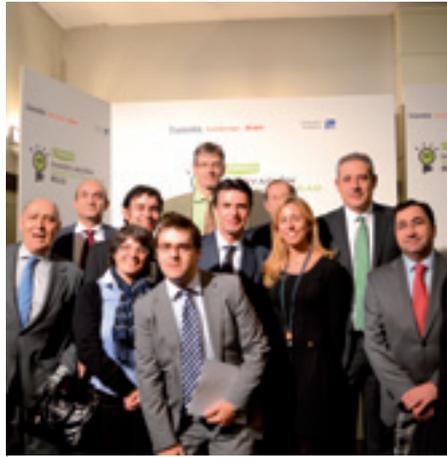


A AQUALIA OBTÉM
O PRÉMIO AO
MELHOR POSTER
NUM CONGRESSO
INTERNACIONAL
CELEBRADO EM ESSEN,
ALEMANHA.





JORNADA MONOGRÁFICA SOBRE A PEGADA HÍDRICA. O CÁLCULO DA PEGADA HÍDRICA DE CANTÁBRIA, REFERÊNCIA PARA O SETOR.



PRÉMIO INNOVACIÓN + SOSTENIBILIDAD + RED PELO PROJETO ELAN®.



MAIS DE UMA CENTENA DE FUNCIONÁRIOS PARTICIPAM NA CAMPANHA YO, CONTIGO COM O MOTIVO DO DIA INTERNACIONAL CONTRA A VIOLÊNCIA DE GÊNERO.



ALUNOS DE IBIZA CONHECEM COM DETALHE O PROCESSO DE DESSALINIZAÇÃO DA ÁGUA.



XII EDIÇÃO DO CONCURSO INTERNACIONAL DE DESENHO INFANTIL.



ÁVILA ESTREIA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÚLTIMA GERAÇÃO CONSTRUÍDA PELA AQUALIA INFRAESTRUCTURAS.



COLABORAÇÃO COM A UNIVERSIDADE REY JUAN CARLOS (URJC) NO PRIMEIRO ENCONTRO PRÓ DIREITOS HUMANOS.



SERVIÇO

- 30 Transparência, qualidade de serviço e proximidade
- 30 A nossa visão
- 31 Desafios de 2014
- 31 Linhas de ação de 2014
- 32 Qualidade da água
- 33 Atendimento ao cliente
- 34 Faturação personalizada
- 36 Inovação ao serviço do cidadão
- 40 Distinções
- 41 Desafios de 2015

04.01

Transparência, qualidade de serviço e proximidade

A nossa visão

- Oferecer o melhor serviço de acordo com as necessidades dos cidadãos.
- Assegurar a máxima qualidade da água.
- Apostar na transparência da informação oferecida aos utentes.
- Manter a aposta para a inovação e novas tecnologias.

PRINCIPAIS DADOS	2013		2014	
 SERVIÇO DOMICILIAR DE ÁGUA POTÁVEL	7.296.656	↑	7.436.343	HABITANTES
 SANEAMENTO	2.896.980	↑	2.915.643	CLIENTES
 ÁGUA POTÁVEL PRODUZIDA	752.507.106	↓	615.463.970	M ³
 REDE DE ABASTECIMENTO	45.259,00	↑	48.537,00	KM
 REDE DE ESGOTO	20.230,00	↑	20.985,00	KM
 MEDIÇÕES DE QUALIDADE DE ÁGUA	1.194.432	↓	1.085.781	
 INVESTIMENTO EM IDI	2,98	↑	3,12	MILHÕES DE EUROS

A Aqualia mantém um forte compromisso com os cidadãos para melhorar constantemente a qualidade do serviço oferecido. Fruto deste compromisso, aplica um controlo exaustivo em todas as suas atividades e, em particular, naquelas que garantem a inocuidade da água em relação ao seu consumo. A empresa toma parte ativa em diversas iniciativas locais com objetos de alcançar um serviço mais **transparente, próximo e inovador** que dê resposta às expectativas e necessidades dos cidadãos, administrações e a sociedade em geral.

Desafios de 2014

A Aqualia definiu em 2014 objetivos orientados à melhoria dos seus serviços. O seu grau de cumprimento é detalhado de seguida:

COMPROMISSO 2014	NÍVEL DE CUMPRIMENTO	COMENTÁRIOS
Consolidar as iniciativas destinadas a melhorar o serviço assegurando a colaboração da Aqualia em projetos como AquaRating e Benchmarking	100%	A Aqualia participa em iniciativa europeia EBC (European Benchmarking Cooperation) e coloca em marcha o sistema de qualificação AquaRating.
Na área de inovação, reforçar a estratégia de gestão inteligente com um projeto de Smart.	100%	A aplicação "Smart Water" funciona já no bairro Nueva Montaña em Santander. Destaca-se por ser a mais avançada na Europa em termos de ponto de vista tecnológico para a gestão da água.

Linhas de ação de 2014

A Aqualia centrou as suas atuações em 2014 em continuar a melhorar a qualidade da água, o serviço de atendimento ao cliente, o processo de faturação e consumos e aumentar a inovação.



Qualidade da água

A empresa conta com um **Plano Estratégico de Qualidade** pensado para proporcionar um serviço com as máximas quotas de qualidade e eficiência para os clientes, cumprindo além disso os níveis exigidos pela administração pública. Este Plano inclui uma série de indicadores de acompanhamento que avaliam o grau de melhoria do serviço e que se incluem em quatro categorias: qualidade da água fornecida e tratada, qualidade do serviço, rendimento técnico da rede e nível de atenção ao cliente.

Garantia de qualidade e controlo

O compromisso com a qualidade da Aqualia traduz-se nas práticas específicas de trabalho que permitem à organização de responder à regulação e controlos que a administração estabelece. Um exemplo disso é que 98% das instalações da Aqualia estão certificadas de acordo com a norma de gestão de qualidade UNE-EN ISO 9001:2008 e de gestão ambiental UNE-EN ISO 14001:2004.



Como novidade teve início em 2014 a implementação da aplicação GlobalSuite com a que se pode analisar de forma conjunta a informação dos sistemas de gestão das certificações que dispõe a empresa (ISO 9001, 14001, 17025, 50001, 14064 e 166002) para todos os contratos e países. Nas funcionalidades da aplicação, destacam a gestão de auditorias ou irregularidades de qualidade da água.

Para garantir a qualidade da qualidade administrada e em quantidade suficiente se realiza um acompanhamento e controlo diário das características da água captada e distribuída. AqualiaLAB, os laboratórios da Aqualia de análise da água acreditados segundo a norma UNE-EN- ISO 17025, jogam um papel fundamental nas determinações de qualidade, tendo realizado neste ano 1.085.781 determinações de parâmetro, das quais mais de 99,8% estavam em conformidade.

O SINAC CONTA COM DISTINTOS GRUPOS DE TRABALHOS E UM DELES É LIDERADO PELA AQUALIA. TRATA-SE DO GRUPO DE TRABALHO PARA A MELHORIA DA TRANSPARÊNCIA NA INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA PARA OS UTENTES

Aqualia reporta cada ano os dados sobre a gestão da água ao **Sistema de Informação Nacional de Águas de Consumo (SINAC)**, organismo dependente do Ministério de Saúde, Política Social e Igualdade. O objetivo é dispor de informação sobre as infraestruturas de captação, tratamento e abastecimento de água e dos laboratórios de controlo de qualidade da água, entre outros dados, para poder detetar possíveis incumprimentos e riscos derivados da ingestão de água.

O resultado desta preocupação pela qualidade da água e do serviço em geral, evidencia-se nos resultados dos inquéritos de satisfação às instituições cuja valorização média ao serviço prestado por Aqualia é de 3,91 pontos sobre 5 e ao cliente final em que 69,8% dos utilizadores se encontram satisfeitos com a qualidade do serviço.

Os cidadãos dispõem de informação pública sobre os controlos e parâmetros de qualidade na página web do SINAC (<http://sinac.msn.es>) e nas páginas locais em que a Aqualia oferece os seus serviços (também disponível em www.aqualia.es).

Iniciativas de melhoria do serviço

A Aqualia colocou em marcha o sistema AquaRating de qualificação para os prestadores de serviços de água e saneamento.

AquaRating é produto de um processo de desenvolvimento conjunto liderado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) em estreita colaboração com a International Water Association. As fases de conceção e ensaio contaram com as valiosas contribuições de prestadores de serviços de água e reconhecidos especialistas internacionais assim como reguladores e entidades governamentais, organizações multilaterais, agências nacionais de desenvolvimento e outros

EBC (EUROPEAN BENCHMARKING COOPERATION) E O SISTEMA AQUARATING FORAM PROTAGONISTAS DO PAINEL DE FERRAMENTAS DE ANÁLISE E COMPARAÇÃO DAS JORNADAS AEAS: EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS DE REGULAMENTAÇÃO

NESTA JORNADA, A AQUALIA DEDICOU-SE A EXPLICAR A UTILIDADE DE AQUARATING PARA AUMENTAR A COMPETITIVIDADE E TRANSPARÊNCIA NO SETOR



Um momento da intervenção de Mariano Blanco nas Jornadas AEAS: Experiências internacionais de regulamentação.

agentes de relevância no setor da água. A iniciativa engloba mais de 100 operadores desde a sua entrada em funcionamento há 10 anos.

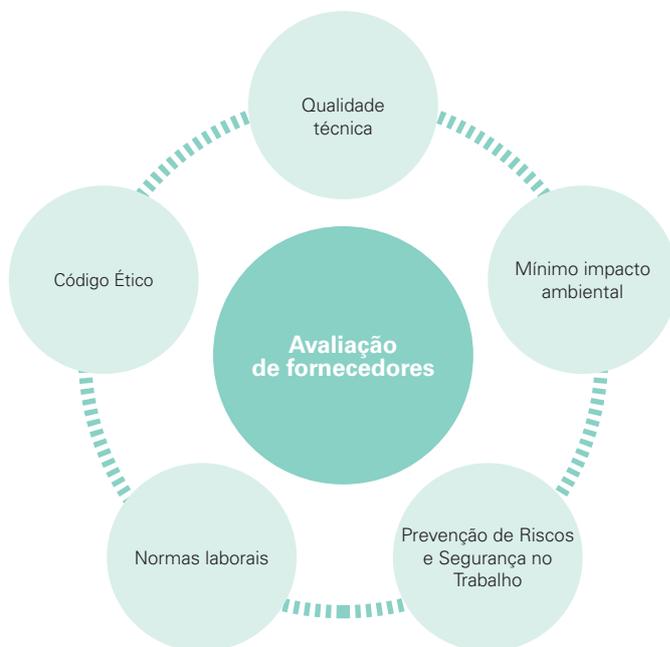
Compromisso com a qualidade em toda a cadeia de valor

A qualidade dos serviços que oferece Aqualia depende das suas ações diretas e também, em grande medida, das ações dos seus fornecedores. Por isso, estabeleceu-se um processo de avaliação e acompanhamento que garante o cumprimento dos requisitos definidos pela Aqualia em toda a sua cadeia de valor, respeitando valores e políticas comuns.

Critérios de avaliação e acompanhamento de fornecedores:

- **Qualidade técnica:** para contratar um novo fornecedor, este deve ter implantado um Sistema de Gestão de Qualidade segundo a ISO 9001, além de ter de passar uma avaliação técnica inicial que verifique o cumprimento de critérios mínimos estabelecidos pela empresa que, uma vez superados, darão lugar a valorização da oferta.
- **Mínimo impacto ambiental:** A Aqualia exige contratualmente aos seus fornecedores que as suas atividades gerem o menor impacto possível no meio ambiente.
- **Cumprimento do regulamento de Prevenção de Riscos e Segurança no Trabalho:** a empresa realiza um controlo e acompanhamento a todos os fornecedores do cumprimento da legislação vigente em matéria de prevenção e segurança no trabalho. Além disso, a Aqualia proporciona a formação necessária para além de realizar análises periódicas, juntamente com os fornecedores, de possíveis situações de risco que podem ocorrer.

- **Cumprimento das normas laborais:** verifica-se que todos os fornecedores realizam os seus processos de contratação seguindo o quadro legislativo vigente e dispõem dos correspondentes seguros de trabalho.
- **Código Ético:** todos os fornecedores estão obrigados a cumprir com o Código Ético da Aqualia e com os dez princípios do Pacto Mundial promovido pelas Nações Unidas e ao qual aderiu o Grupo (www.pactomundial.org).



Atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente constitui parte essencial do serviço que a Aqualia presta. A política da empresa é oferecer um atendimento **personalizado e próximo** de acordo com as necessidades de cada cliente. Para tal, coloca à disposição dos utentes as ferramentas e recursos necessários para oferecer um serviço de atendimento **ágil, rápido, simples e eficaz**.

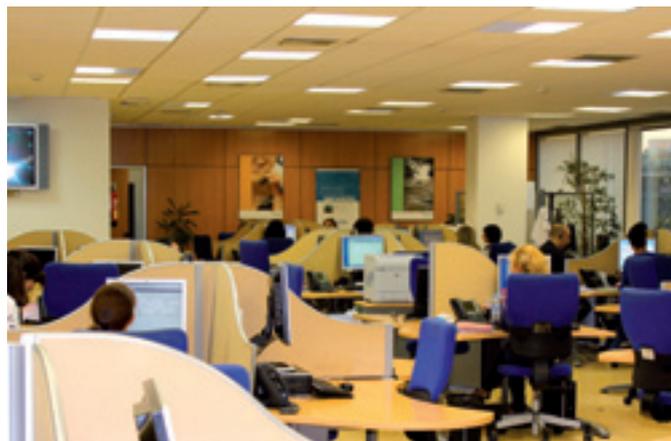
Principais canais de comunicação



Aqualia Contact é um canal telefónico que nasce com o objetivo de aplicar a tecnologia mais avançada em comunicações ao atendimento ao cliente, permitindo atender às suas necessidades em qualquer momento

e lugar. Identifica-se como um serviço moderno, criado para dar resposta a uma sociedade em constante evolução.

- Serviço que responde sempre.
- Prático e fácil de usar.
- Economiza tempo e deslocações.
- Simplifica as formalidades.
- Oferece um horário de atendimento mais amplo.
- Maior acessibilidade, a partir de qualquer lugar e perante qualquer problema.



Centro de atendimento ao cliente, Aqualia Contact.

É possível encontrar os telefones de contacto para cada região em:

<http://www.aqualia.es/aqualia/atencion-al-cliente/aqualia-contact/index.html>



AqualiaOnline é o canal que permite que os clientes da Aqualia realizem todas as suas gestões de forma simples, segura, ágil e confidencial durante 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Através da página da Aqualia, é possível cumprir formalidades, alterar dados pessoais, consultar as tarifas aplicadas, solicitar as faturas eletrónicas, facilitar a leitura do contador, pagar faturas, apresentar reclamações ou solicitar a anulação do fornecimento, entre outras gestões.

A Aqualia confirma aos clientes a receção de qualquer solicitação ou reclamação, bem como o seu deferimento ou indeferimento. As perguntas e sugestões apresentadas também obtêm uma resposta por parte da empresa.

AQUALIA CONTACT E AQUALIA ONLINE DISPÕEM DE UM SISTEMA DE GESTÃO QUE GARANTE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DOS CLIENTES AVALIZADO COM O CERTIFICADO DE AENOR EM CONFORMIDADE COM A UNE-ISO 27001:2007. ALÉM DISSO, COM O OBJETIVO DE GARANTIR A PROTEÇÃO DOS DADOS DOS UTILIZADORES, A AQUALIA UTILIZA A FERRAMENTA "E-PRIVACITY"

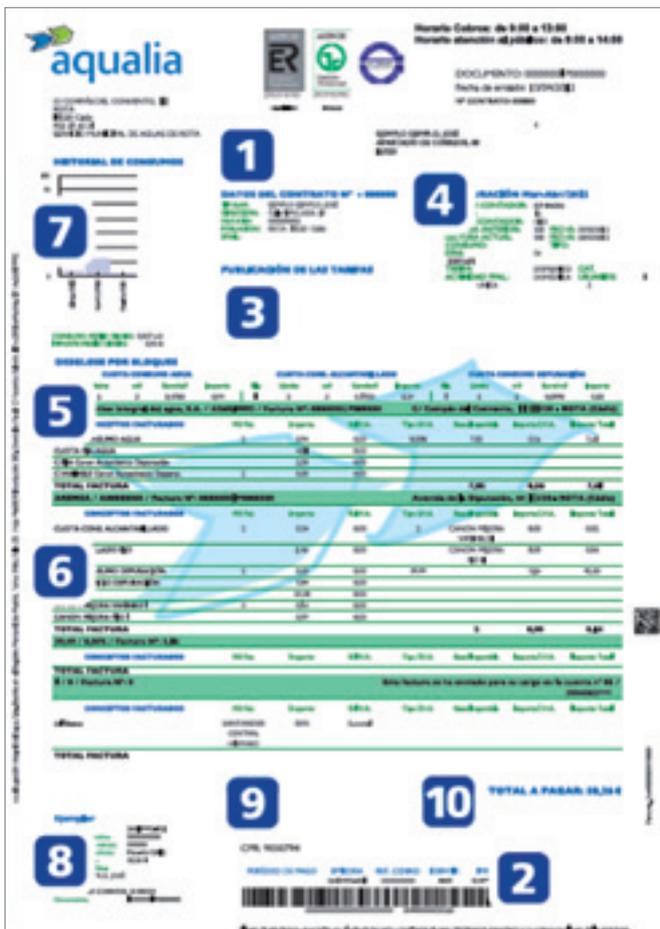
Faturação personalizada

Faturação transparente e personalizada são os dois princípios que regem o processo da Aqualia. Nesta linha, a empresa implementou de forma progressiva melhorias no design das suas faturas, como a inclusão de resultados analíticos juntamente com o resto de informação ou a incorporação de mensagens de sensibilização para assegurar um consumo responsável. Além disso, para facilitar a sua compreensão, procedeu-se à personalização de design para cada tipo de cliente, estruturando a informação para facilitar a sua interpretação.

Fatura transparente

As faturas que a Aqualia emite são personalizadas de acordo com cada cliente, são redigidas no idioma oficial de cada território e orientadas para uma fácil compreensão.

EM 2014 JÁ FORAM EMITIDAS 650.000 FATURAS ELETRÓNICAS CORRESPONDENTES A MAIS DE 132.600 CLIENTES EM ESPANHA



O conjunto de processos e recursos como a captação da água do ambiente natural, a sua transformação em água potável, a distribuição ao domicílio e a sua devolução à natureza compreendem toda uma série de fatores que aparecem refletidos na fatura através dos seus conceitos distintos (água, saneamento, tratamento, etc.).

AS FATURAS DA AQUALIA SÃO ACOMPANHADAS DA RESPECTIVA EXPLICAÇÃO E CONTÊM OS SEGUINTE DADOS:

- 1 TITULAR DO CONTRATO
- 2 DADOS DE INTERESSE
- 3 PUBLICAÇÃO DE TARIFAS
- 4 DADOS DA FATURAÇÃO
- 5 DESCRIÇÃO DOS BLOCOS DE CONSUMO E PREÇOS
- 6 DETALHE DOS CONCEITOS FATURADOS E OS SEUS VALORES
- 7 HISTÓRICO DE CONSUMOS
- 8 DADOS PARA O CONTROLO DE COBRANÇA
- 9 DATA LIMITE DE PAGAMENTO
- 10 TOTAL A PAGAR

A empresa emite 3 tipos de faturas, de acordo com as preferências de cada cliente:

- **Fatura normal detalhada**, com toda a informação de interesse detalhada.
- **Fatura resumida**, resumindo os conceitos e destacando o valor total.
- **Fatura resumida por conceitos**, resumindo o valor por cada conceito. Começou-se a emitir em 2014, para se adaptar às necessidades específicas de alguns municípios.

CALTAQUA, FILIAL DA AQUALIA EM ITÁLIA, LANÇOU O NOVO PROJETO H2ONLINE, UM CÔMODO E INOVADOR SISTEMA GRATUITO PARA QUE AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS POSSAM RECEBER DIRETAMENTE NOS SEUS DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS A FATURA ELETRÔNICA COM OS CONSUMOS DE ÁGUA



Leitura de contadores à distância

A leitura de contadores, tanto à distância como a partir dos escritórios da Aqualia, revela ser um benefício direto para os utentes ao evitar estimativas e ao faturar sempre o consumo real.

Neste sentido, em 2014 avançou-se com ações como a realização de formação avançada a 129 profissionais da Andaluzia e Extremadura sobre leitores, centrado no manuseamento avançado do TPL (Terminais Portáteis de Leitura), as irregularidades de leitura, a otimização das rotas e, em particular, a deteção de fraudes.

Atualmente, mais de 55.000 clientes têm acesso à leitura à distância e estão disponíveis mais de 113.400 canais para expandir a outros utentes no futuro.

De igual modo, de forma exaustiva, é realizada a monitorização de mais de 1.200 clientes de grande consumo para adequar o fornecimento ao seu consumo real e informar acerca de possíveis irregularidades.

AO CONTINUAR MAIS UM ANO COM A CAMPANHA DE COMBATE ÀS IRREGULARIDADES NO CONSUMO DE ÁGUA E À FRAUDE, DURANTE 2014 REGULARIZARAM-SE MAIS DE 5.900 SITUAÇÕES QUE CONTRIBUÍAM PARA UM CONSUMO NÃO CONTROLADO



Leitor da Aqualia a realizar leitura de contadores à distância.

Tecnologia inovadora: contadores inteligentes

A Aqualia está a incorporar sistemas inteligentes nos lares através da instalação de redes domésticas de água diferenciadas de acordo com o tipo de utilização, sistemas de reutilização ou instalação de contadores inteligentes para as leituras automatizadas. Estas equipas inteligentes dispõem de um sistema eletrónico de última geração que armazena os dados precisos para conhecer em cada momento os padrões de consumo diários, tarifas e serviços da rede, o que permite gerar sugestões de melhoria de hábitos de consumo através de conselhos personalizados.

A AQUALIA RECORRE À TECNOLOGIA MAIS AVANÇADA DESTINADA A OTIMIZAR OS PROCESSO DE GESTÃO INTEGRAL DA ÁGUA

Inovação ao serviço do cidadão

A Aqualia, como empresa gestora de um bem tão necessário para a vida como é a água, assume a sua responsabilidade perante a sociedade e o meio ambiente, participando de maneira direta no desenvolvimento da sua estratégia de IDI. Com o objetivo de fornecer os melhores recursos aos projetos, a empresa participa nos principais projetos europeus, nacionais e regionais de IDI relacionados com a gestão da água.

A Aqualia mantém um contacto permanente com os diferentes intervenientes da sua área para potenciar e melhorar a sua atividade de IDI, levada a cabo pelo Departamento de Inovação e Tecnologia. Os projetos de inovação são executados graças à participação e envolvimento de todo o pessoal da organização em todos os processos, desde a identificação de oportunidades até à implementação dos mesmos, com o objetivo de melhorar o rendimento em três aspetos específicos: qualidade, sustentabilidade e gestão inteligente.

DURANTE 2014 INVESTIU-SE MAIS 3,1 MILHÕES DE EUROS EM IDI.



Um grande número dos projetos desenvolvidos pela Aqualia contam com um cofinanciamento do Governo Espanhol ou da União Europeia (7ºPM, LIFE+, Eco-Innovación, etc...). De entre as

linhas de trabalho que a empresa desenvolve, destaca-se aquela relacionada com uma gestão mais inteligente e sustentável do ciclo integral da água.

Colaboração com universidades e centros de investigação

Sustentabilidade	Qualidade
<ul style="list-style-type: none"> ■ CDTI Sólidos Sustentáveis (2012*) CEIT - San Sebastián USAL - Salamanca UVA - Valladolid AINIA - Valencia ● UPV - Valencia ■ CENIT VIDA (2014*) UCA - Cádiz UVA - Valladolid ★ Fundación Cajamar - Almería ■ IDEA REGENERA (2015) UAL - Almería ▲ INNPACTO DOWSTREAM (2015) ITC - Canarias TECNALIA - San Sebastián UCA - Cádiz ◆ FP7 ALLGAS UCA - Cádiz UAL - Almería × RETOS RENOVAGAS CSIC-IPC - Madrid TECNALIA - San Sebastián CNHZ - Puertollano 	<ul style="list-style-type: none"> ■ MIMAM MBBR Hybacs (2010*) USAL - Salamanca ● Incite MBR Trainasa (2012*) USC - Santiago de Compostela U. Vigo ★ Incite ELAN Trainasa (2012*) USC - Santiago de Compostela U. Vigo ▲ CDTI ELAN Vigo aqualia (2013*) U. Vigo USC - Santiago de Compostela ◆ Innpacto Filene (2014*) UCM - Madrid × Innereconecta Alegría (2014*) USC - Santiago de Compostela ● Innpronta ITACA (2014*) USC - Santiago de Compostela UAL - Almería UAH Alcalá de Henares ■ Life Remembrance (2015) Leitat - Terrassa (Barcelona) ● Innova Impactar (2015) U. Cantabria - Santander ★ Life Memory UPV / UV - Valencia ▲ Life Biosol water recycling CENTA - Sevilha
<p>Gestão inteligente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Innpronta IISIS (2014*) IMDEA Agua - Madrid UV / UPV - Valencia UPV - Alcoy ★ Innereconecta Smartic (2014*) UEX - Extremadura ■ Water JPI Motrem URJC Madrid 	<p>* Projetos concluídos</p>
Centros de investigação internacionais	
<ul style="list-style-type: none"> ■ FP7 ALLGAS Fraunhofer Gesellschaft Umsicht - Oberhausen - Alemanha Southampton University- Reino Unido ● FP7 UrbanWater (2015) U. Zagreb - Croácia ◆ CDTI BESTF2 BIOWAMET TU Delft - Países Baixos Southampton University- Reino Unido 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Water JPI Motrem URJC Madrid U. Helsinki - Finlândia U. Stuttgart - Alemanha U. Torino - Itália ▲ FP7 SWAT (2013*) IGV - Berlim - Alemanha
<p>* Projetos concluídos</p>	



Projetos IDI

Durante 2014, a Aqualia trabalhou com 22 centros nacionais e 7 internacionais para o desenvolvimento de 17 projetos com 8 patentes em curso que requerem a dedicação e o empenho de pessoal altamente especializado. Destes projetos finalizaram-se 6, enquanto o resto dos projetos continuarão em estudo durante 2015. Por outra parte, 6 novas incorporações reforçaram

a equipa do Departamento de Inovação e Tecnologia que conta na atualidade com 34 pessoas.

De seguida, estão detalhados os projetos de IDI nos quais a Aqualia está a trabalhar:

PROJETO	OBJETIVOS	CENTROS DE INOVAÇÃO, UNIVERSIDADES
SUSTENTABILIDADE		
Cenit VIDA (2014*)	Obter um revolucionário sistema de aproveitamento de águas municipais com o uso de microalgas para produzir energia em vez de consumir eletricidade.	UCA, UVA, Fundación Cajamar
FP7 All-gas	Produção de biocombustíveis a partir dos nutrientes de águas residuais, baseado em microalgas e valorização da biomassa obtida. Escala de demonstração	UCA, UAL, Fraunhofer Institute Umsicht, Southampton University
Innpacto Downstream (2015)	Processos de concentração e valorização da biomassa nos sistemas de tratamento baseados em microalgas.	ITC, TECNALIA, UCA
Reto Renovagas	Produção de biometano a partir de CO2 e H2 renovável (power2gas) na produção de biogás.	CSIC-ICP, TECNALIA, CNH2
Idea Regenera (2015)	Tratamento de descarga zero, utilizando processos baseados em microalgas e a produção de biofertilizantes.	UAL
QUALIDADE		
Innpacto Filene (2014*)	Reator anaeróbico com membranas cerâmicas para a transformação de efluentes industriais em bioenergia.	UCM
Innterconecta Alegría (2014*)	Valorização de efluentes industriais com reatores anaeróbicos com membranas e cultivo de algas, minimizando resíduos e energia.	USC
Innpronta ITACA (2014*)	Novas tecnologias de tratamento sustentável, maximizar a reutilização e os subprodutos valorizáveis e controlo avançado nos processos para minimizar os impactos ambientais.	USC, UAL, UAH
Life Remembrance (2015)	Prolongar a vida das membranas de osmose reversa, com condicionamentos específicos para transformar um resíduo num recurso (por exemplo, em aplicações de reutilização de água).	Leitat
Innova Inpactar (2015)	Novos reatores biológicos híbridos integrados e compactos como soluções descentralizadas e automatizadas para pequenas plantas.	U. Cantabria
Life Memory	Demonstração do reator anaeróbico com membranas para efluentes urbanos, produzindo bioenergia e água de reuso.	UPV, UV
Life Biosol Water Recycling	Demonstração de uma planta de tratamento avançado com microalgas para água de reuso e aproveitamento energético.	Centa
Eco-Innovation Cleanwater	Avaliação de um novo gerador de hipoclorito no local, com membranas cerâmicas, em três aplicações distintas (tratamento de água, reutilização e desinfecção, dessalinização).	CeramHyd SA
GESTÃO INTELIGENTE		
Innpronta IISIS (2014*)	Criar uma urbanização sustentável e autossuficiente, repensando os serviços dos cidadãos com infraestruturas inteligentes, combinando novos tratamentos descentralizados com controlo automatizado.	IMDEA Agua, UV, UPV
Innterconecta Smartic (2014*)	Monitorizar a água bruta dos reservatórios e controlar a qualidade da água online e em tempo real.	UEX
FP7 UrbanWater (2015)	Uma inovadora plataforma interativa de tecnologia inteligente, integrando módulos para a tomada de decisões, para a gestão de dados em tempo real e a deteção de fugas para melhorar a gestão integral da água em áreas urbanas.	U. Zagreb
JPI Motrem	Desenvolvimento de processos integrados para a monitorização e eliminação dos contaminantes emergentes, especialmente para a reutilização da água.	URJC, U. Helsinki, U. Stuttgart, U. Torino

(2014*) Projetos finalizados em 2014 • (2015) Projetos a finalizar em 2015.



N.º Investigadores de campo
 Centros da Aqualia I&D

Qualidade	
▲ MIMAM MBBR Hybacs (2010*)	Ávila
■ Incite MBR e Elan Trainasa (2012*)	Vigo
◆ Incite ELAN Vigo Aqualia (2013*)	Vigo
● Innpacto Filene (2014*)	Alzira (Valencia)
● Innterconecta Alegria (2014*)	O Porriño (Pontevedra)
★ Innpronta ITACA (2014*)	Alcalá de Henares (Madrid), Santiago de Compostela (La Coruña), Chiclana de la Frontera (Cádiz), Guillarei (Pontevedra) Alovera (Guadalajara)
■ Life Remembrance (2015)	Denia (Alicante), Talavera de la Reina (Toledo)
◆ Innova Inpactar (2015)	Santander (Cantabria)
● Life Memory	Alcázar de San Juan (C.Real)
● Life Biosol Water Recycling	Carrión de los Céspedes (Sevilla) Grado (Asturias)
★ Eco Innovation Cleanwater	Almería 2 localizações pendentes

Sustentabilidade	
▲ CDTI Sólidos Sustentáveis (2012*)	Salamanca
■ FP7 SWAT (2013*)	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
◆ Cenit VIDA (2014*)	Arcos de la Frontera (Cádiz), Chiclana de la Frontera (Cádiz)
● Idea Regenera (2015)	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
● Innpacto Downstream (2015)	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
★ FP7 All-gas	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
■ Reto Renovagas	Chiclana de la Frontera (Cádiz)

Gestão inteligente	
■ MEC Mantenimiento Predictivo (2012*)	Medina del Campo
◆ Innpronta ISIS (2014*)	Medina del Campo (Valladolid), Reinosa (Cantabria), Valencia, Alcoy (Alicante), Talavera de la Reina (Toledo), Badajoz, Toledo, Lleida
● Innterconecta Smartic (2014*)	Badajoz
● FP7 UrbanWater (2015)	Almería
★ JPI Motrem	Pendente

*Projetos concluídos

Smart Cities

Cada cidade interfere no ciclo da água de muitas formas diferentes. As cidades inteligentes, Smart Cities, aproveitam e desenvolvem a tecnologia a favor da eficiência e melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos cidadãos. Em Santander foi implementada a iniciativa "**Smart Water**: a Gestão Inteligente do Serviço de Águas através das Novas Tecnologias", com a finalidade de criar um serviço inteligente para a gestão da água em ambientes urbanos onde também o cidadão poderá participar na gestão através do seu tablet, PC ou smartphone.

MAIS DE 1.200 DISPOSITIVOS PARA A LEITURA DOS CONTADORES DOS DOMICÍLIOS À DISTÂNCIA, MEDIR O CAUDAL, A QUALIDADE DA ÁGUA NO COLETOR DE SANEAMENTO OU REGULAR A PRESSÃO

Este projeto, promovido pela Câmara Municipal de Santander, pela Aqualia e pela Universidade de Cantabria permite melhorar a recolha de dados em contadores e outros sensores de águas de forma a serem usados para a gestão eficiente da água e oferecer informação aos cidadãos, melhorando o serviço oferecido.



Imagem do íman promocional da aplicação **Smart Water**.



PROJETO SMARTWATER

Este projeto Smartcity surge como iniciativa da **Câmara Municipal de Santander** e da Aqualia juntamente com a **Universidade de Cantabria** com o objetivo de solucionar as necessidades de falta de informação com que se debatiam os cidadãos.



INTEGRA

A informação proveniente dos contadores é normalizada, integrada, processada e armazenada por CIC com o software IDBox.



SUPERVISIONA

Graças a IDBox, o gestor pode visualizar painéis de comando, analisar históricos ou em tempo real, realizar relatórios ou cálculos e BPM, enviar alarmes e notificações, etc.



VISUALIZA

Os cidadãos acedem através de uma aplicação móvel de FIELDEAS Daat onde podem consultar as suas curvas de consumo, reportar irregularidades, visualizar o canal de comunicação ou receber alarmes e notificações.

O projeto **Smart Water** permite que os cidadãos acedam a uma aplicação móvel, desenvolvida sobre a plataforma am+, na qual serão capazes de conhecer o seu consumo em tempo real, avisar ou receber informações de qualquer irregularidade no serviço, detetar fraudes, otimizar a gestão energética, aceder a notícias em matéria de saneamento e abastecimento, para além da monitorização das redes de saneamento para detetar possíveis inundações.

A aplicação **Smart Water** encontra-se operacional no bairro de Nueva Montaña de Santander com a intenção de começar a funcionar brevemente em outros lugares da cidade.



Emilio Fernández durante a sua participação na feira "Smart Cities & Communities" em que apresentou o projeto Smart Water implementado em Santander.

Num passo na direção da gestão Smart dos serviços públicos, a Aqualia está a aplicar em Santander soluções revolucionárias para a gestão da água através do projeto pioneiro na Europa "**Smart Water, Smart Citizens**", centradas na tecnologia sem abertura de valas para a reabilitação de conduções de administração de grande diâmetro. O projeto aplica a técnica Primus Line que permite uma rápida implementação em obra, minimizando o impacto ambiental e os distúrbios para os cidadãos.

A AQUALIA PARTICIPOU EM 2014 NOS PRINCIPAIS CONGRESSOS SOBRE "SMART CITIES", COMO A TERCEIRA EDIÇÃO DAS JORNADAS "SMART CITIES & COMMUNITIES" CELEBRADA EM VIGO, A PRIMEIRA EDIÇÃO DE SMALL AND MEDIUM SMART CITIES CONGRESS EM ALCOY OU A QUARTA EDIÇÃO DO SMART CITY WORLD CONGRESS DE BARCELONA

Distinções



A AQUALIA OBTÉM O PRÉMIO AO MELHOR POSTER NUM CONGRESSO INTERNACIONAL CELEBRADO EM ESSEN, ALEMANHA).

A comunicação científica apresentada por Nicolás Morales, investigador da Aqualia, foi selecionada pelo júri do Congresso Internacional "Activated Sludge – 100 years and Counting" como a melhor das 56 comunicações apresentadas no evento organizado pela IWA (International Water Association) em Essen (Alemanha).



PRÉMIO I&D NO CONGRESSO IWA DE LISBOA (PORTUGAL).

A comunicação científica apresentada pelo investigador da Aqualia, Zouhayr Arbib, que estuda no âmbito do projeto All-gas como aproveitar as águas residuais para que o cultivo das microalgas possa produzir biocombustíveis, foi premiada pela IWA como a melhor comunicação científica, entre as seiscentas comunicações apresentadas.



PRÉMIO INNOVACIÓN + SOSTENIBILIDAD + RED

A Aqualia recebe o prémio Innovación + Sostenibilidad + Red, I + Gran Empresa Sostenible, organizado pela EXPANSIÓN, Bankinter e E.O.N. por ser uma das empresas mais inovadoras de Espanha.

Desafios de 2015

			IDI		
Desenvolvimento de um escritório virtual de atendimento ao cliente na aplicação.	Promover e participar em novos projetos Smart Water. Continuar em outros bairros e setores de Santander.	Continuar a participar em projetos internacionais.	SUSTENTABILIDADE Ter um carro a funcionar com biometano a partir de águas residuais.	QUALIDADE Ter em operação a primeira instalação industrial de ELAN.	GESTÃO INTELIGENTE Ter um projeto da Área de Gestão Inteligente fora de Espanha.
Promover o contacto com os grupos de interesse tanto internos como externos.					



- 44 As nossas pessoas: o motor da mudança
- 44 A nossa visão
- 46 Desafios de 2014
- 46 Planos de ação 2014
- 47 Igualdade
- 49 Desenvolvimento profissional
- 53 Comunicação interna
- 54 Saúde no trabalho
- 57 Desafios de 2015

RH

05.01

As nossas pessoas: o motor de mudança

A nossa visão

- Fomentar o desenvolvimento da gestão do potencial humano.
- Fortalecer uma cultura que propicie as condições adequadas para melhorar o clima organizacional baseado no respeito mútuo e no trabalho em equipa.
- Garantir o compromisso com a diversidade e com a igualdade de género.
- Garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável.



Trabalhadores da Aqualia em Abu Dhabi.

PRINCIPAIS DADOS	2013		2014
N.º DE FUNCIONÁRIOS	7.125	↑	7.639
% CONTRATOS SEM TERMO	28,26%	↑	28,47%
ROTATIVIDADE VOLUNTÁRIA	0,94%	↑	1,19%
% DE MULHERES NA EQUIPA (*)	22,42%	↑	46,40%
HORAS TOTAIS DE FORMAÇÃO	60.670	↑	63.003
HORAS DE FORMAÇÃO/FUNCIONÁRIO	9,79	↑	10,23
INVESTIMENTO EM FORMAÇÃO	503.911 €	↑	538.250,20 €
ÍNDICE DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES	8,87	↑	11,07
ÍNDICE DE GRAVIDADE DE ACIDENTES	0,42	↓	0,35

(*) No ano de 2014 foi considerada a percentagem a nível nacional e internacional, enquanto em 2013 teve-se em consideração somente a nível nacional.

Na Aqualia as pessoas são o principal valor. O êxito da atividade da empresa deve-se ao **profissionalismo e qualidade da sua equipa** juntamente com a sua aposta pela igualdade de oportunidades e desenvolvimento profissional.

Para garantir o bom funcionamento da organização, a área de Recursos Humanos baseou as suas linhas de atuação no compromisso com a aprendizagem, a comunicação e o desenvolvimento da liderança dos funcionários.

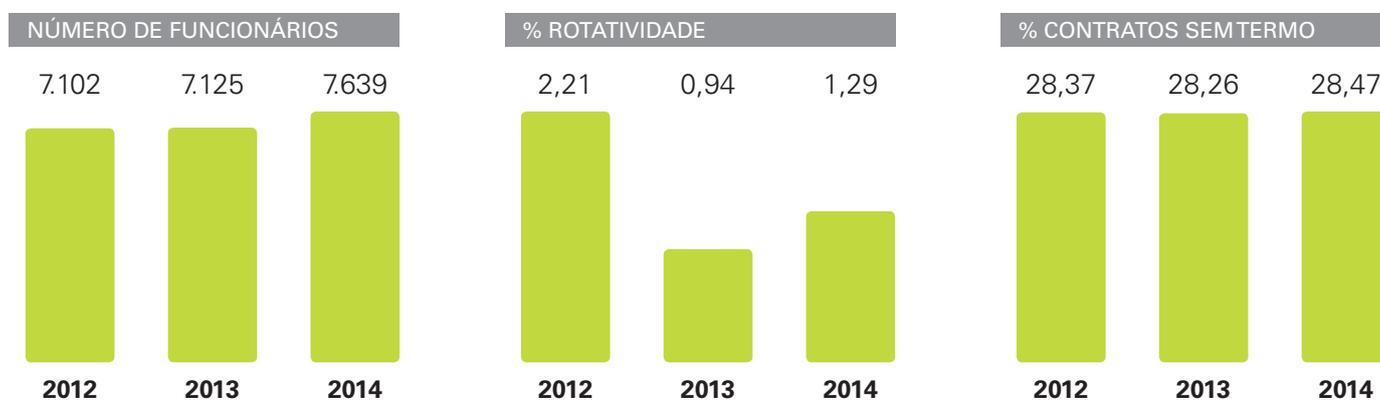
A Aqualia é constituída por 7.639 pessoas, 7,2% mais do que no ano anterior, que se deve principalmente à nova incorporação de Conservação e Sistemas na área de águas e aquisições de contratos.

A idade média da equipa é 43 anos, com uma idade média maioritária entre 40 e 44 anos e tempo médio na empresa de 9 anos.

A presença no estrangeiro continua a ser muito importante no volume de negócio da Aqualia, contando na atualidade com 19,3% de trabalhadores (1.474 pessoas) fora de Espanha.

Os países com maior presença no estrangeiro são a República Checa com 980 trabalhadores, Itália com 186 trabalhadores e Portugal com 99 trabalhadores; o resto dos funcionários distribuem-se pelo México (55 trabalhadores), Arábia Saudita (40 trabalhadores), Argélia (79 trabalhadores) e outros países (35 trabalhadores), entre os quais se encontram Montenegro, Bósnia, Chile e Uruguai. Em Espanha há um total de 6.165 trabalhadores.

O número de contratos sem termo ascende a um total de 2.175 contratos, representando 28,47% da equipa, dado superior ao ano anterior. Por outro lado, a rotatividade voluntária entendida como cessação voluntária da relação laboral, aumentou ligeiramente, situando-se em 1,29%, ainda que continue muito inferior à do ano 2012.



NA PRIMEIRA PESSOA: 17 ANOS CONNOSCO

Juntei-me ao FCC como Chefe de Contabilidade no ano de 1998. Nessa altura, a empresa de Águas do FCC, Seragua, era muito pequena em comparação com o que é agora a Aqualia. Éramos como uma pequena família.

Pessoalmente, o ano da grande mudança foi 2004, quando passei a responsável do Controlo de Gestão da antiga Zona Centro. Lembro-me desses anos com muito carinho, porque o clima de trabalho era excelente e a relação entre os colegas era magnífica. Foram anos de muito trabalho, de muitas viagens e reuniões, anos em que aprendi muito sobre a atividade e durante os quais conheci muitos colegas de diversos centros de trabalho, sendo na sua maioria magníficos profissionais e gente muito afável e hospitaleira. A verdade é que dá gosto visitar os contratos e delegações da Aqualia, porque além de sermos muito bem tratados e aprendermos imenso, temos oportunidade de conhecer outros pontos de vista sobre a atividade. Atualmente, desde março de 2014, trabalho no escritório de Las Tablas, nos Serviços Centrais, e para mim está a ser um período muito enriquecedor, uma vez que estou a ter a possibilidade de ver a atividade no seu conjunto, tanto a nível nacional como internacional.

A partir do ano 2000, essa espécie de "ano zero" para aquilo que é hoje em dia a Aqualia, o crescimento da atividade foi exponencial. Estes quinze anos trouxeram consigo inúmeras mudanças, durante os quais tivemos de nos adaptar constantemente a um ambiente muito dinâmico e competitivo, para sermos capazes de responder aos vários desafios, cada vez mais importantes, com os quais nos fomos deparando. Sinceramente, penso que o trabalho que os trabalhadores da Aqualia desempenharam a todos os níveis foi muito bom, permitindo que tivéssemos posicionado a empresa numa posição de referência a nível mundial, dentro do seu setor.

Fernando Cerezo Rodero

Responsável do Controlo de Gestão e Reporting

Desafios de 2014

Em 2014, a Aqualia definiu vários objetivos orientados para melhorar o desempenho e os programas de formação. De seguida, podemos ver o seu grau de cumprimento:

COMPROMISSO 2014	NÍVEL DE CUMPRIMENTO	COMENTÁRIOS
Implementar um programa de desenvolvimento de habilidades e competências estratégicas dirigido a quadros intermédios.	100%	O programa foi implementado, formando 36 pessoas, divididas em 3 grupos, durante 2014.
Impulsionar o talento feminino através do Programa Mentoring.	100%	Dirigido apenas a mulheres, a Aqualia lança o primeiro Programa Mentoring com o objetivo de impulsionar o talento feminino na organização. O primeiro programa começou em maio de 2014 e conta com 5 funcionários mentores e 5 "mentees".
Incentivar a expatriação, através de programas de fomento da internacionalização da atividade.	50%	Durante o ano de 2014, a Aqualia trabalhou no novo Manual de Expatriação.

Planos de ação 2014

Para alcançar os objetivos propostos, a Aqualia centrou as suas ações em quatro grandes áreas de trabalho desenvolvendo ações específicas que contribuíram para melhorar os programas

de formação, a sensibilização sobre a igualdade ou índice de gravidade de acidentes.



Igualdade

A Aqualia aposta fortemente na igualdade de oportunidades no trabalho valorizando a diversidade de nacionalidades e culturas de toda a equipa e promovendo a igualdade entre homens e mulheres em todas as áreas. Este compromisso torna-se tangível através do impulso de diferentes iniciativas e programas.

Apoio ao talento feminino no âmbito do Plano de Igualdade

O Plano de Igualdade da Aqualia, aprovado em 2010, consiste na implementação de medidas destinadas a garantir e favorecer a conciliação laboral e familiar. Dentro das medidas levadas a cabo em 2014, podemos destacar o impulso à liderança feminina através de workshops e do Programa Mentoring.

EM 2014, O MINISTÉRIO DA SAÚDE, ASSUNTOS SOCIAIS E IGUALDADE COMUNICOU À AQUALIA A CONCESSÃO DO PROLONGAMENTO DO SÍMBOLO DE IGUALDADE NA EMPRESA.

WORKSHOPS EM FAVOR DA IGUALDADE

A Aqualia desenvolveu dois workshops práticos dirigidos a mulheres e integrantes do departamento de Recursos Humanos.

Estes workshops ligados ao Plano de Igualdade, que incluem ações de desenvolvimento e progressão profissional da mulher na empresa, formaram os participantes em capacidades comunicativas, negociação e gestão de equipas. O workshop dirigido ao departamento de Recursos Humanos concentrou-se nas oportunidades que representam as políticas de flexibilidade organizativa e incorporação de grupos diversos nos postos de responsabilidade com o fim de corrigir possíveis desequilíbrios.



As participantes do Programa Mentoring durante o workshop "Lidere o seu futuro".



Momento de um dos workshops em favor da igualdade.

ESTE PRIMEIRO PROGRAMA COMEÇOU EM MAIO DE 2014 E CONTA COM 5 FUNCIONÁRIOS MENTORES E 5 "MENTEES".

I PROGRAMA MENTORING

Dirigido apenas a mulheres, a Aqualia lança o primeiro **Programa Mentoring** de carácter anual, com o objetivo de impulsionar o talento feminino na organização. O programa orientado a facilitar a carreira profissional das mulheres com potencial na empresa é um processo de transmissão de conhecimento através do qual a pessoa com mais experiência (mentor) ensina, aconselha, orienta e ajuda no desenvolvimento profissional o pessoal protegido (mentee).

Os objetivos deste programa são os seguintes:

- Contribuir para uma mudança cultural na empresa que aposta na igualdade de género.
- Orientar e facilitar a carreira profissional das mulheres identificadas com potencial na Aqualia.
- Transmitir os valores organizacionais, o know-how, as capacidades e as capacidades necessárias para a realização de uma tarefa específica.
- Reconhecer e valorizar o talento de funcionários mentores.
- Facilitar as relações com as pessoas com as quais é possível aprender a ajudá-las a estabelecer a sua rede de contactos.

Pacto pela igualdade

Entre as ações que são impulsionadas internamente destacam-se o estabelecimento de medidas de organização e flexibilização do horário laboral que facilitem a conciliação da vida laboral, pessoal e familiar, bem como a presença equilibrada de homens e mulheres em processos de formação e promoção interna.

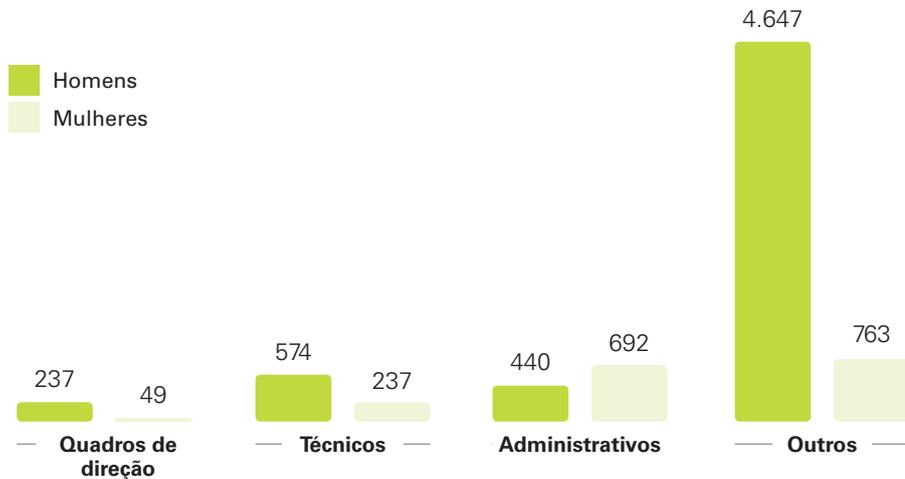
Por outro lado, por ocasião do Dia Internacional da Mulher, e tal como nos anos anteriores, a Aqualia expressou o seu apoio e lançou uma campanha de divulgação para todos os seus funcionários, recordando a necessidade de continuarem envolvidos na defesa dos direitos da mulher e conseguir que algum dia já não seja necessário recordar que a igualdade não é só um direito, mas um dado adquirido na sociedade.



Os diretores dos Recursos Humanos do FCC e as principais empresas do Grupo assinaram um acordo de colaboração com o Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade.

Os diretores dos Recursos Humanos do FCC e as principais empresas do Grupo assinaram um acordo de colaboração com o Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade. Com este acordo, materializa-se o compromisso de aumentar nos próximos anos a presença de mulheres nos postos e nas comissões de direção, para avançar para uma participação mais equilibrada de mulheres e homens nos postos de alta responsabilidade das empresas. O FCC, cabeça do Grupo, comprometeu-se ainda a fomentar nos próximos anos a participação equilibrada de homens e mulheres no seu Conselho de Administração.

DISTRIBUIÇÃO 2014 POR GÉNERO DE ACORDO COM A CATEGORIA PROFISSIONAL



A AQUALIA IMPLEMENTOU EM 2014 O PROCESSO DE SELEÇÃO POR COMPETÊNCIAS, MÉTODO QUE PERMITE MEDIR E COMPARAR AS COMPETÊNCIAS DOS DIFERENTES CANDIDATOS GARANTINDO A IGUALDADE NOS PROCESSOS SELETIVOS

Não à violência de género.

A Aqualia assume o compromisso de conseguir uma sociedade livre de violência de género e incentiva os seus trabalhadores a participar nos vários eventos desportivos celebrados com o objetivo de promover a rutura do silêncio cúmplice da vítima.

Por ocasião do Dia Internacional contra a Violência de Género, a Aqualia lançou a campanha "Yo, con-tigo", para sensibilizar a sociedade em geral e o grupo de trabalhadores em particular, em relação a este problema. A iniciativa gira em torno da rede social Twitter, em que os interessados puderam enviar mensagens e *selfies* com a etiqueta **#FCCAqualiadiceNoalaViolenciadeGénero**.



#FCCAqualiadiceNoalaViolenciadeGénero

Cartaz da campanha "Yo, con-tigo".

Além disso, em 2014, os funcionários da Aqualia participaram em vários eventos desportivos como as corridas "La Carrera de la Mujer" ou "Hay Salida"... que têm como objetivo comum transmitir uma mensagem de esperança às vítimas deste tipo de violência e envolver a sociedade para tornar o final da violência de género num objetivo comum em defesa da igualdade.

EMPRESAS COMO A **EMALCSA** (EMPRESA MUNICIPAL DE ÁGUAS DE LA CORUÑA) OU REVISTAS ESPECIALIZADAS COMO **IAGUA** OU **AGUASRESIDUALES.INFO** PARTICIPARAM NESTA INICIATIVA. ESTA CAMPANHA CONTOU COM A PARTICIPAÇÃO DE 120 FUNCIONÁRIOS DA AQUALIA.



Florence Elisabeth e Fernando Cerezo, momentos antes da corrida "Hay salida".

Desenvolvimento profissional

A Aqualia promove a criação de um ambiente de trabalho que favorece o desenvolvimento profissional e pessoal dos trabalhadores.

Formação

A aposta na formação é imprescindível para o desenvolvimento profissional das pessoas e com este fim potencia-se e garante-se o talento de cada um dos trabalhadores.

O programa de formação da Aqualia, disponível para todas as áreas da organização, coordena as necessidades e exigências formativas da equipa com base em três níveis de formação:

ESCOLA DE GESTÃO

Escola de Direção

Escola de Altos Potenciais

ESCOLA CORPORATIVA

Valores corporativos

Processos corporativos

Capacidades

Idiomas

Informática

ESCOLA DE CONHECIMENTO

Construção

Meio ambiente

Água

Resíduos industriais

Versia

Energia

Cimento

Imobiliária

Concessões

Nas Escolas de Direção e nas Escolas Corporativas realiza-se formação dirigida a quadros de direção e pessoal com alto potencial e formação de caráter transversal (valores e processos corporativos, habilidades, idiomas e informática). As Escolas

de Conhecimento são geridas pela Aqualia e nelas realiza-se formação técnica específica do setor da água e necessidades específicas.

Em 2014, os dados gerais do Plano de Formação da Aqualia foram:

398

CURSOS REALIZADOS, MAIS 12,75% DO QUE O ANO ANTERIOR

5.372

PARTICIPANTES FRENTE AOS 4.287 DO ANO ANTERIOR

63.006

HORAS DE AULAS, MAIS 3,85% DO QUE EM 2013

11,72

MÉDIA DE HORAS RECEBIDAS POR ASSISTENTE, 17% MENOS DO QUE O ANO ANTERIOR, AINDA QUE AS HORAS DE FORMAÇÃO/FUNCIONÁRIO TENHAM AUMENTADO EM 4,5%, SENDO DE 10,23 HORAS EM 2014

538.250

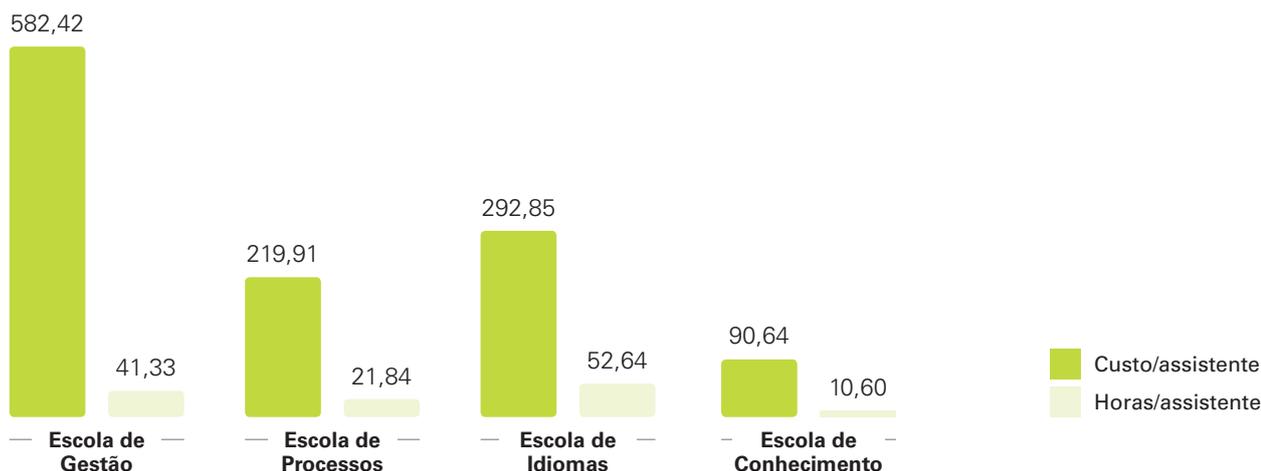
EURO DE INVESTIMENTO TOTAL EM FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS, QUASE 7% SUPERIOR A 2013

Dados a nível nacional apenas.

Em 2014, apostou-se em formações mais curtas, mas que chegaram a um maior número de funcionários, aumentando assim o número de participantes na formação em 25% e também o investimento total.

70,32% DOS TRABALHADORES DA AQUALIA RECEBEU FORMAÇÃO (SENDO QUE 29,24% SÃO MULHERES E 70,76% HOMENS).

Formação por categoria e género 2014	HORAS		Nº FUNCIONÁRIOS FORMADOS		HORAS/FUNCIONÁRIO	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Quadros de direção	60	3.456	5	121	12	28,56
Quadros intermédios	3.978	9.097	275	675	14,47	13,48
Técnicos	2.552	5.908	205	355	12,45	16,68
Trabalhadores qualificados	7.286	16.976	787	1.577	9,26	10,76
Trabalhadores de baixa qualificação	2.243	11.450	299	1.073	7,50	10,67
Total	16.119	46.887	1.571	3.801	10,26	12,33



Programa de Desenvolvimento de Competências e Habilidades Estratégicas.

A Aqualia lançou o Plano de Desenvolvimento de Competências e Habilidades Estratégicas, dirigido a quadros intermédios. O objetivo estratégico é transformar o estilo de liderança, até um modelo de direção de pessoas mais participativo, de desenvolvimento, catalisador do talento e que reforce a coesão da equipa através do uso de uma linguagem comum partilhada por todos.

Colaboração com universidades e escolas de gestão

A Aqualia colabora de forma assídua com universidades e escolas de gestão como parte do seu compromisso com a formação interna.

Entre as colaborações com Escolas de Gestão, devemos destacar a cooperação com a **Escuela de Organización Industrial (E.O.I.)**, desenvolvendo, entre outros, o **Programa de Desenvolvimento para a Direção-Mulheres com Alto Potencial**, no qual participaram funcionárias da organização. Este programa tem como objetivo principal preparar mulheres em quadros de pré-direção para assumir responsabilidades administrativas, de qualquer tipo e dimensão de empresa, com uma perspetiva de formação multidisciplinar, fortalecendo os conceitos de compromisso, esforço e responsabilidade.

A Aqualia participa também no programa de itinerários e qualificações da EOI através do qual os quadros de direção e pessoal com potencial dentro da empresa frequentam módulos de MBA até completarem os diferentes itinerários estabelecidos num prazo de 3 anos. Em 2014, seis pessoas finalizaram os seus respetivos itinerários recebendo a qualificação correspondente aos seus programas.

34 PESSOAS DIVIDIDAS EM 3 GRUPOS FORAM FORMADAS AO LONGO DE 4 SESSÕES PRESENCIAIS E ATRAVÉS DA "EXPERIÊNCIA PRÁTICA CONSCIENTE" (EPC)



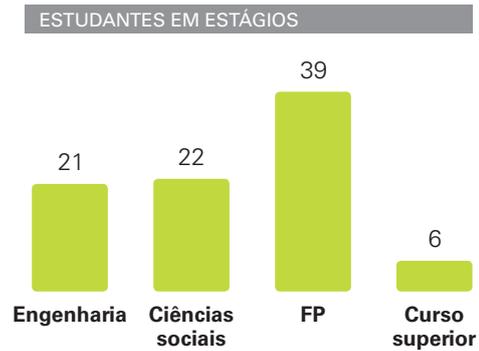
Rocío Santiago, delegada de Huelva-Sevilla e Maria Induráin, diretora de Aigües de Lleida juntamente com Lucas Díaz, diretor da Zona III e Juan Luis Castillo, diretor da Zona II.

A PARTICIPAÇÃO DE MULHERES DE ALTO POTENCIAL DO GRUPO FCC NO PROGRAMA DA EOI ENQUADRA-SE NA POLÍTICA DE APOIOS À FORMAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Apoio à inserção laboral

A Aqualia impulsiona a inserção laboral graças aos acordos estabelecidos com diferentes organizações como universidades e institutos de formação profissional para a realização de práticas profissionais de Cursos de Formação Profissional, Cursos Universitários e Mestrados.

DURANTE 2014, UM TOTAL DE 98 PESSOAS BENEFICIARAM DO PROGRAMA DE BOLSAS.



NA PRIMEIRA PESSOA: *PRIMEIRO ANO CONNOSCO*

Depois de finalizar os meus estudos tive a oportunidade de entrar como bolseira para o departamento de seleção, formação e desenvolvimento dos Serviços Centrais da Aqualia.

Ao princípio sentia-me insegura. Tinha acabado de entrar numa empresa muito importante, muito grande, com muitos nomes e muitas coisas para aprender, mas desde o primeiro o momento os meus colegas me trataram como uma deles e senti-me sempre muito integrada.

Aproveitei ao máximo o meu período como bolseira e antes de terminar o estágio fui agradavelmente surpreendida com a notícia da minha contratação. Agora, depois de quase um ano na empresa, a experiência não podia ser mais positiva.

Deste período destacaria o crescimento que tive tanto a nível profissional como a nível pessoal. Tive muita sorte em ter o apoio das pessoas do meu departamento, que me ensinam a cada dia e me ajudam a avançar no campo dos Recursos Humanos.

Além disso, é importante referir o bom ambiente de trabalho que me rodeia, entre todos os companheiros que me deixaram sempre à vontade e tornam sempre tudo mais fácil para mim.

Todos os dias continuo a aprender e coloco entusiasmo e vontade em tudo o que faço. Estou muito contente por ter tido esta oportunidade e de fazer parte da equipa da Aqualia.

María Almeida Camus

Técnica de seleção, formação e desenvolvimento

Programa de Fomento à Expatriação

A Aqualia desenvolve um Programa de Fomento da Expatriação, com uma visão global e estratégica do negócio. Este Programa facilita a integração das pessoas nos países de destino, favorecendo a sua motivação, formação e acolhimento durante o processo de expatriação.

EM 2014, A EMPRESA TRABALHOU NO NOVO MANUAL DE EXPATRIAÇÃO QUE ESTARÁ DISPONÍVEL AO LONGO DE 2015

Voluntariado

O Grupo FCC desenvolveu um Programa de Voluntariado de apoio aos mais necessitados. O **Programa Voluntários FCC** pretende criar uma rede solidária, constituída por pessoas

que trabalham no Grupo, familiares e amigos, que partilham do seu entusiasmo, conhecimentos e tempo, de forma a melhorar a qualidade de vida e bem-estar dos grupos mais necessitados.

As atividades de voluntariado centram-se nas necessidades apresentadas pelos lares e que, principalmente, consistem em trabalhos de acompanhamento, passeios, organização de workshops, conferências, festas de aniversário e celebrações de dias festivos. Os voluntários podem organizar, em colaboração com os responsáveis dos centros, todo o tipo de workshops que se considerem adequados para o entretenimento e desenvolvimento de capacidades dos residentes, para além de participar e acompanhar nas atividades já delineadas pelos próprios centros.

"AS SEXTAS DA RESIDÊNCIA" É O PROGRAMA MAIS REPRESENTATIVO DE VOLUNTÁRIOS FCC, QUE CONSISTE NUM ENCONTRO DE PENSAMENTO E DEBATE ENTRE CONFERENCISTAS E RESIDENTES QUE REÚNE PERSONALIDADES DO ÂMBITO DA EMPRESA, CULTURA, POLÍTICA, CIÊNCIA E SOCIEDADE EM GERAL QUE, DE FORMA TOTALMENTE ALTRUÍSTA, TRANSMITEM E PARTILHAM A SUA EXPERIÊNCIA VITAL OU PROFISSIONAL COM OS RESIDENTES

Comunicação interna

A comunicação interna na Aqualia é um instrumento de especial valor para facilitar o trabalho e favorecer a confiança dos funcionários.

A empresa desenvolve diferentes estratégias de comunicação que vão desde as mais tradicionais como as reuniões, o e-mail, a Internet ou o diálogo presencial a outras mais específicas como a Intranet da organização.

Algumas das iniciativas de comunicação mais destacadas foram as seguintes:

■ **Aproximação das decisões da Comissão de Direção a todos os funcionários.** Uma vez realizadas as reuniões mensais da Comissão de Direção, as decisões adotadas são acessíveis a partir da Intranet empresarial e todos os funcionários podem aceder ao sítio web e informar-se acerca dos conteúdos das reuniões.

■ **Publicação da revista de FCC "Rede de Comunicação",** com um espaço para os funcionários do Grupo que se encontra disponível, tanto na Intranet como na Internet. A Aqualia aparece como protagonista em vários números seus com informações relacionadas com a empresa ou com os trabalhadores da mesma. A publicação menciona os eventos em que a organização está presente e os funcionários podem sugerir reportagens, entrevistas, artigos e todas as notícias que valorizem o seu trabalho.



Participantes no Fórum de Comunicação da Aqualia.

■ **Criação de fóruns de comunicação da Aqualia,** em que se analisam temas de vital importância para a organização.



Home do sítio web da Caltaqua.

■ **Lançamento do novo sítio web da Caltaqua,** a empresa que opera na região siciliana de Caltanissetta, não só é orientado para a comunicação com o exterior, como inclui uma Intranet para funcionários que pretende transmitir uma informação mais transparente aos seus trabalhadores.

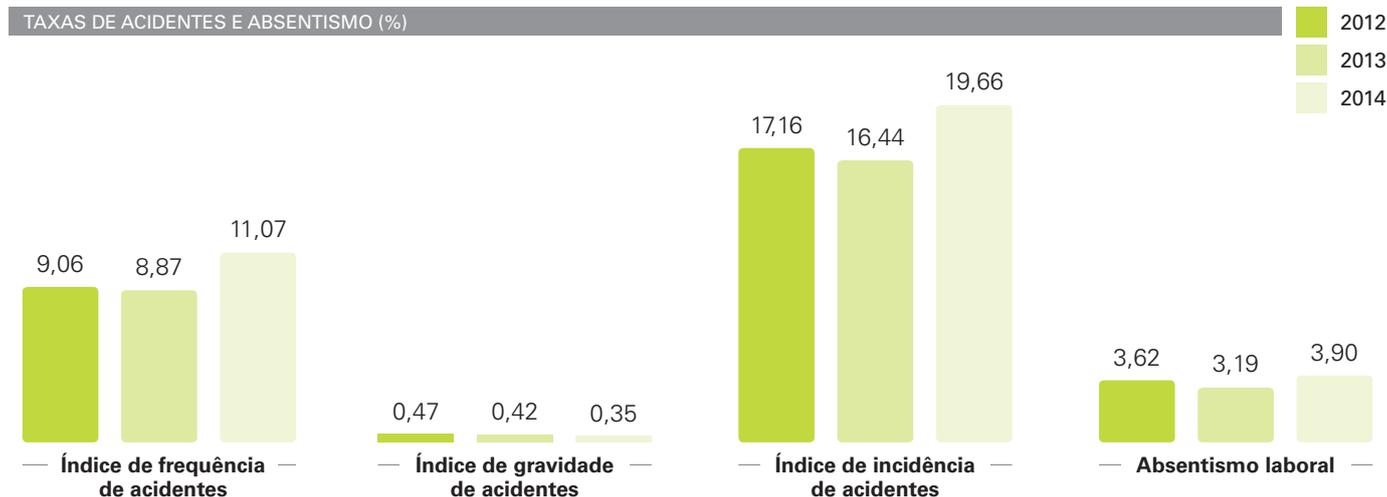


Capa da revista de FCC, Rede de Comunicación.

Saúde no trabalho

Em matéria de saúde no trabalho, a Aqualia conta com um Sistema de Prevenção de Riscos Laborais orientado para garantir segurança e saúde dos trabalhadores e estabelece as medidas necessárias para cumprir com a legislação vigente. A empresa tem como objetivo principal a sensibilização e formação dos funcionários com a finalidade de se realizar um esforço comum no cumprimento de todos os procedimentos estabelecido.

Em 2014, a organização continuou a realizar ações específicas para reforçar este compromisso e, embora se tenha produzido um ligeiro aumento dos índices de acidentes, a gravidade dos acidentes foi menor em comparação com anos anteriores.

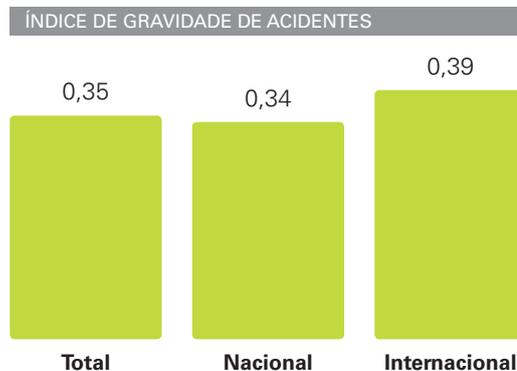
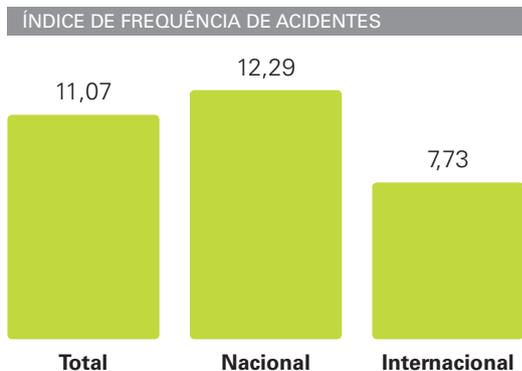


Índice de frequência de acidentes: número de acidentes de trabalho que ocorrem por cada milhão de horas trabalhadas.

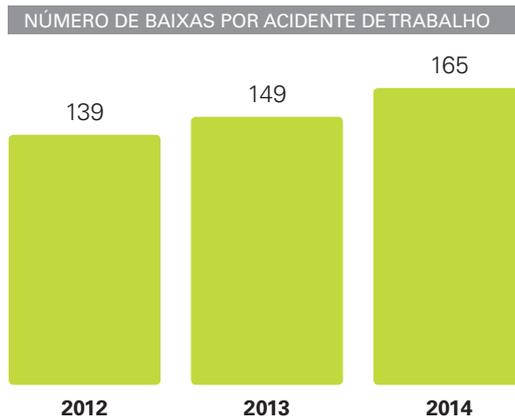
Índice de gravidade de acidentes: número de dias perdidos devido a acidentes de trabalho por cada mil horas trabalhadas.

Índice de incidência de acidente de trabalho: número de acidentes ocorridos por cada mil pessoas expostos.

Absentismo laboral: horas totais perdidas em relação às horas totais trabalhadas.



Os dados de frequência e gravidade de acidentes e absentismo não incluem os acidentes ocorridos a caminho do trabalho.



O aumento da taxa de acidentes refletiu-se num maior número de baixas laborais por motivo de acidente. Atualmente, a Aqualia implementou ações específicas para reduzir este rácio.

Formação em prevenção

A formação dos funcionários em matéria de segurança e saúde é um pilar fundamental na prevenção de acidentes.

Nesse sentido, todos os anos lança-se um **Plano de Formação e Sensibilização** específico para formar e sensibilizar os funcionários acerca da importância da prevenção de riscos, bem como conseguir que uma correta gestão seja um valor fundamental no dia-a-dia dos trabalhadores.

De entre as ações principais levadas a cabo em 2014 para melhorar a segurança e saúde dos trabalhadores, encontram-se as seguintes:



Grupo de funcionários de Almería durante uma das palestras do programa "Hoy 5 minutos en tu Seguridad".

EM 2014, FORAM DADOS 109 CURSOS E 19.635 HORAS SOBRE PREVENÇÃO A UM TOTAL DE 1.714 ALUNOS. ESTA FORMAÇÃO TEVE UM CUSTO DE 143.321 €

É importante destacar também a iniciativa "**Hoy 5 minutos en tu Seguridad**" em que se implementou um programa de palestras de cinco minutos que incluem alertas e orientações para criar uma sólida cultura preventiva, apresentadas antes do

início do dia de trabalho. Estas propõe-se a recordar os perigos existentes nos postos de trabalho e a importância de obedecer às regras e procedimentos de segurança.

Cartão de saúde no trabalho

Aqualia e as organizações sindicais maioritárias do setor assinaram um acordo para a implementação de uma nova cultura de prevenção e promoção de campanhas de informação e sensibilização para todos os trabalhadores. O objetivo desta iniciativa é elevar os níveis de segurança e saúde dos trabalhadores, para além do rigoroso cumprimento da legislação, constituindo deste modo um compromisso real da empresa com os seus trabalhadores.

As ações derivadas deste cartão são levadas a cabo através da criação de um grupo de trabalho.



Aqualia e as Organizações Sindicais maioritárias do setor, UGT e CCOO, assinam um acordo para a implementação de um Cartão para a Saúde no Trabalho na empresa.

O GRUPO DE TRABALHO APROVOU DIFERENTES INICIATIVAS, ENTRE AS QUAIS SE DESTACAM: O COMPROMISSO PARA A MAIOR DIFUSÃO DO CONTEÚDO DO CARTÃO ENTRE TODOS OS FUNCIONÁRIOS, A TRANSMISSÃO A TODOS OS TRABALHADORES DAS VANTAGENS DE COMUNICAR QUALQUER INCIDENTE QUE OCORRA DURANTE O DIA DE TRABALHO OU A SENSIBILIZAÇÃO DE ASSUMIR O OBJETIVO "**ACIDENTES ZERO**" COMO COMPROMISSO PESSOAL DE TODOS.

Programa-piloto em prevenção

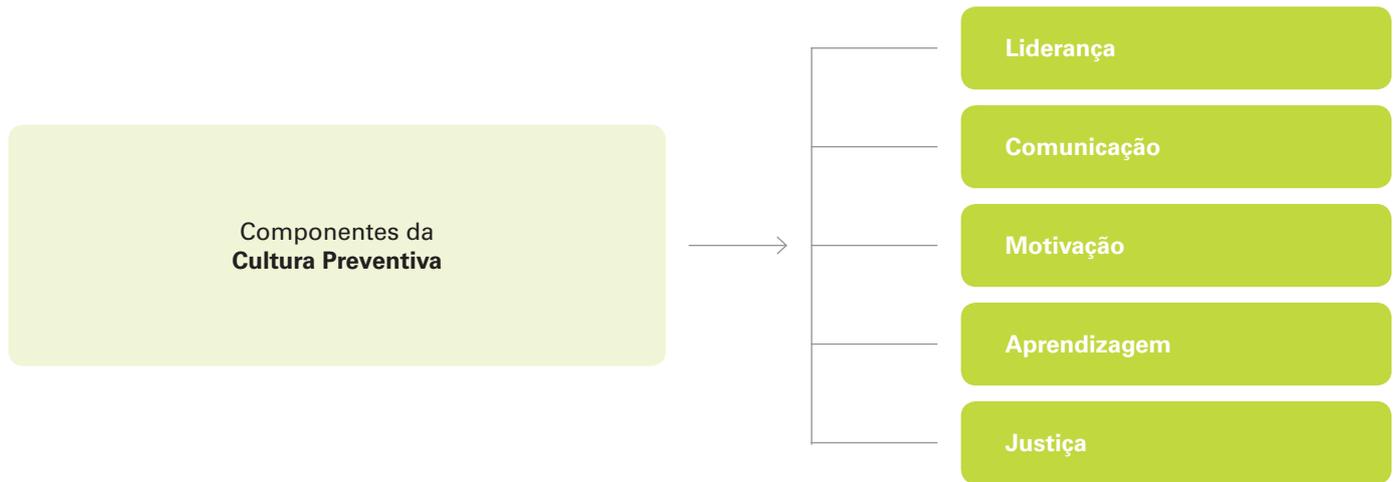
O FCC participou no programa-piloto de prevenção do consumo de álcool e drogas em Lleida, conseguindo em um ou outro caso passar de 32% de risco de consumo que existia em 2%.

Os principais objetivos do programa são sensibilizar para os efeitos do consumo de álcool e drogas no âmbito laboral e estabelecer mecanismos de deteção precoce.

Projeto de melhoria da cultura preventiva

Com o objetivo de desenvolver um **Plano de melhoria da cultura preventiva**, a Aqualia planificou estratégias para evitar os custos da não-prevenção, tais como o absentismo, perda

de talentos, alta rotatividade, baixa produtividade por substituições ou tempos perdidos, gastos com sanções ou perda de reputação, entre outros.



Uma das chaves do êxito deste **Plano de melhoria da cultura preventiva** é a liderança baseada na evidência. Este faz referência ao compromisso que a Aqualia mantém com a segurança, atuando como modelo a seguir, envolvendo-se nas atividades de saúde e segurança, comunicando a todos os funcionários as metas e objetivos a seguir, motivando e formando os trabalhadores para trabalharem de forma segura, mostrando preocupação pelo seu bem-estar, incentivando a equipa a realizar sugestões de melhoria e investigando esses acidentes ou atos inseguros.

nas normas estabelecidas de trabalho. Por isso, a Aqualia realiza ações informativas sobre as boas práticas no trabalho, que devem ser aceites e entendidas. Incentiva-se ainda os trabalhadores a notificarem casos de qualquer irregularidade, sem medo de castigos injustificados.

Estas ações complementam-se com o compromisso por parte dos trabalhadores para trabalharem de forma segura com base

Com o propósito de conhecer as impressões dos funcionários relativamente à segurança e saúde no local de trabalho e definir novas ações de melhoria, a Aqualia apresentou diversas perguntas aos funcionários sobre aspetos como compromisso, aprendizagem ou consciência do risco.

Distinções



O FCC fez a entrega dos galardões da **2ª edição dos Prémios Seguridad y Salud**, sendo o primeiro de carácter internacional. Cabe destacar um novo reconhecimento ao trabalho realizado pelos profissionais da Aqualia em matéria de prevenção dos riscos laborais, materializado no prémio que recebeu **Francisco Javier Suárez, Chefe de Serviço de Trainasa Alcantarillado em Vigo**.



Aqualia foi a primeira empresa da região de Murcia a obter a distinção **"Empresa Comprometida com a Segurança e Saúde no trabalho"**, que foi entregue pelo Conselho de Educação, Universidades e Emprego reconhecendo a boa gestão em matéria de prevenção de riscos laborais e saúde no trabalho desenvolvida pela organização.



Na III edição dos prémios Asepeyo para as Melhores Práticas Preventivas, foi concedido à Aqualia o segundo prémio pela **"Melhor Prática para o Controlo de Risco"** em relação à proposta entregue pela empresa com o título **"Redução na origem da formação de ácido sulfídrico nas instalações de águas residuais"**. Esta distinção supõe um reconhecimento ao trabalho levado a cabo pela empresa para diminuir a sinistralidade laboral.

Desafios de 2015

Avaliação do desempenho do grau de eficácia das atividades e responsabilidades dos trabalhadores.

Redefinição do processo de formação.

Organização e seleção de opções de formação e **itinerários profissionais de Chefes de Serviço.**

Eliminação da desigualdade salarial entre homens e mulheres.

Redução da sazonalidade contratual dos trabalhadores na área de águas.

Diagnóstico e avaliação da cultura preventiva da empresa e implementação de melhorias contando com a participação ativa do órgão interno "Cartão para a Saúde no Trabalho da Aqualia".





MEIO AMBIENTE

- 60 Gestão ambiental sustentável
- 60 A nossa visão
- 61 Desafios de 2014
- 61 Gestão ambiental da Aqualia
- 63 Linhas de ação de 2014
- 63 Eficiência energética
- 66 Sensibilização para o uso responsável da água
- 67 Desafios de 2015

A nossa visão

- Manter o nosso compromisso em cuidar do meio ambiente e em lutar contra a alteração climática.
- Apostar no desenvolvimento sustentável com medidas para reduzir o impacte ambiental.
- Gerir eficientemente todos os recursos naturais e, em especial, a água.
- Sensibilizar a sociedade sobre a importância de fazer um uso responsável da água.

PRINCIPAIS DADOS (GIA Y SmVaK)	2013		2014
EMISSIONES DIRETAS CO2	9.191,7 TEQ	↑	9.661,9 TEQ
EMISSIONES INDIRECTAS CO2	127.601,5 TEQ	↑	141.723 TEQ
CONSUMO DE REATIVOS	28.005 TN	↑	30.257 TN
RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	350.939 TN	↓	314.201 TN
ENERGIA CONSUMIDA	1.955.051 GJ	↑	2.018.449 GJ
ENERGIA RENOVÁVEL CONSUMIDA	134.141 GJ	↓	106.825 GJ

A Aqualia está consciente da necessidade de integrar o seu compromisso ambiental em todas as suas atividades diárias.

A gestão integral da água, requer um cuidado e respeito especial do meio ambiente em todas e cada uma das suas fases, desde a sua captação, passando pelo tratamento, até à sua posterior devolução à natureza.

Assim, a Aqualia definiu como objetivo a aplicação das melhores práticas ambientais no seu trabalho diário, sendo pioneira e antecipando-se às tendências do setor, com projetos de IDI, ações de melhoria de eficiência energética, redução da Pegada de Carbono ou cálculo da Pegada Hídrica, entre outros.



Desafios de 2014

Dos objetivos propostos no início de 2014 pela Aqualia, foi alcançado o seguinte grau de cumprimento:

COMPROMISSO 2014	NÍVEL DE CUMPRIMENTO	COMENTÁRIOS
Aumentar as ações de formação e sensibilização do uso responsável da água.	100%	A empresa realizou um maior número de ações formativas dirigidas tanto aos seus funcionários como à sociedade em geral e participou em diversos fóruns e jornadas de informação, onde se refletiu sobre a importância de realizar um uso responsável da água. (Ver Capítulo Sociedade).
Medição da Pegada Hídrica do ciclo integral da água, como uma das grandes prioridades do setor, em colaboração com a Universidad Complutense e a Fundación Botín.	100%	Aqualia e a Fundación Botín colaboraram na realização de um estudo da Pegada Hídrica de Cantabria, que finalizou em 2014 e cujos resultados serão publicados em 2015.

Gestão ambiental da Aqualia



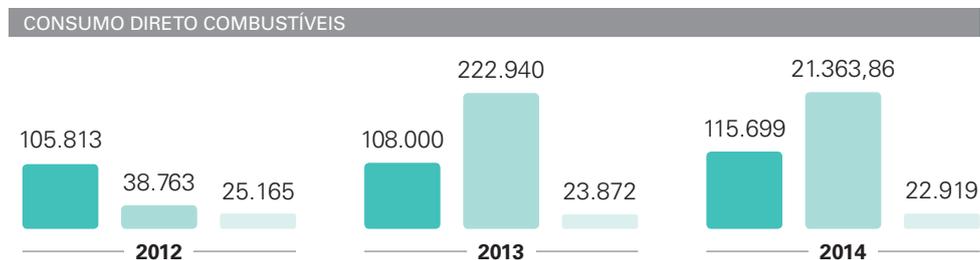
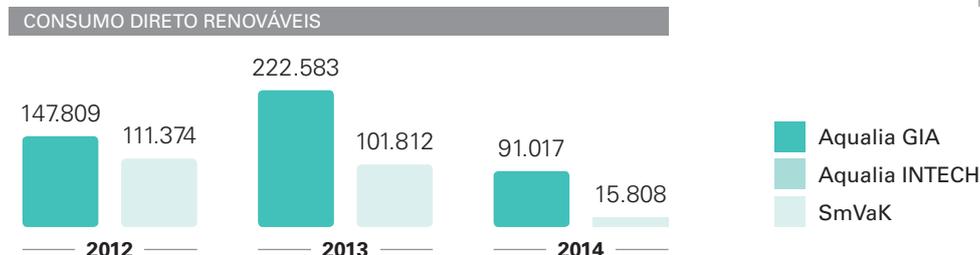
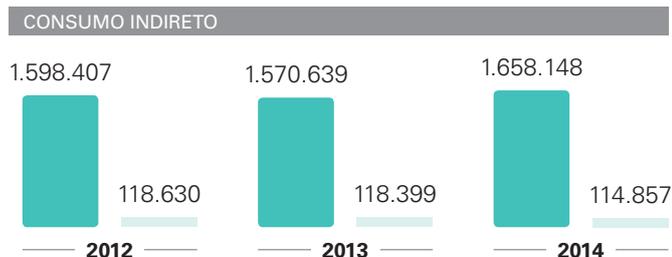
Vista aérea da ETAR de Guillarei onde se desenvolve o processo ELAN®, que reduz o gasto energético do tratamento.

A Aqualia possui um Sistema de Gestão Ambiental Global que avalia os impactos ambientais derivantes da sua atividade. O Sistema também define ações específicas destinadas a reduzir estes impactos e a manter uma atitude preventiva que permita controlar e otimizar a gestão dos recursos.

De seguida, apresenta-se a evolução dos aspetos ambientais nos últimos três anos:

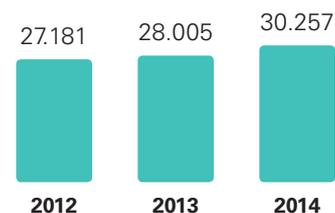
98% DA ATIVIDADE DA AQUALIA POSSUI UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL, IMPLEMENTADO E CERTIFICADO DE ACORDO COM A ISO 14001

ENERGIA (GJ)



REATIVOS Tn

(Aqualia GIA y SmVaK)



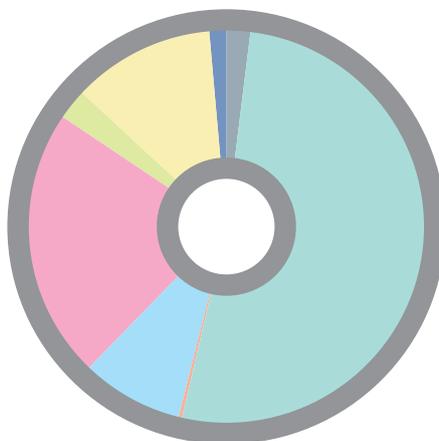
Nota 1. Consumo indireto de energia: energia elétrica, vapor ou outras formas de energia adquirida a terceiros.

Nota 2. Durante 2014, a Aqualia não pôde dispor de ferramentas para proporcionar os dados de consumos de INTECH.

CAPTAÇÃO

TOTAL ESPANHA (GIA + SmVaK)

623.756.713 M³

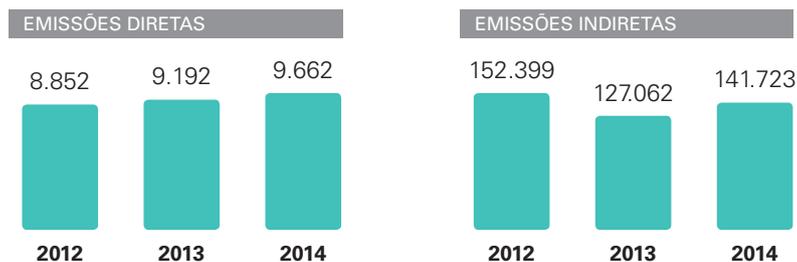


Desglose España

1,67%	Água do mar
51,92%	Reservatório
0,12%	Galeria de filtração
8,51%	Nascente
22,02%	Poço com tubagem
2,68%	Poço cavado
11,66%	Rio
1,42%	Sem especificar

EMISSIONES (Tn CO₂)

(Aqualia GIA y SmVaK)



RESÍDUOS

(Aqualia GIA y SmVaK)

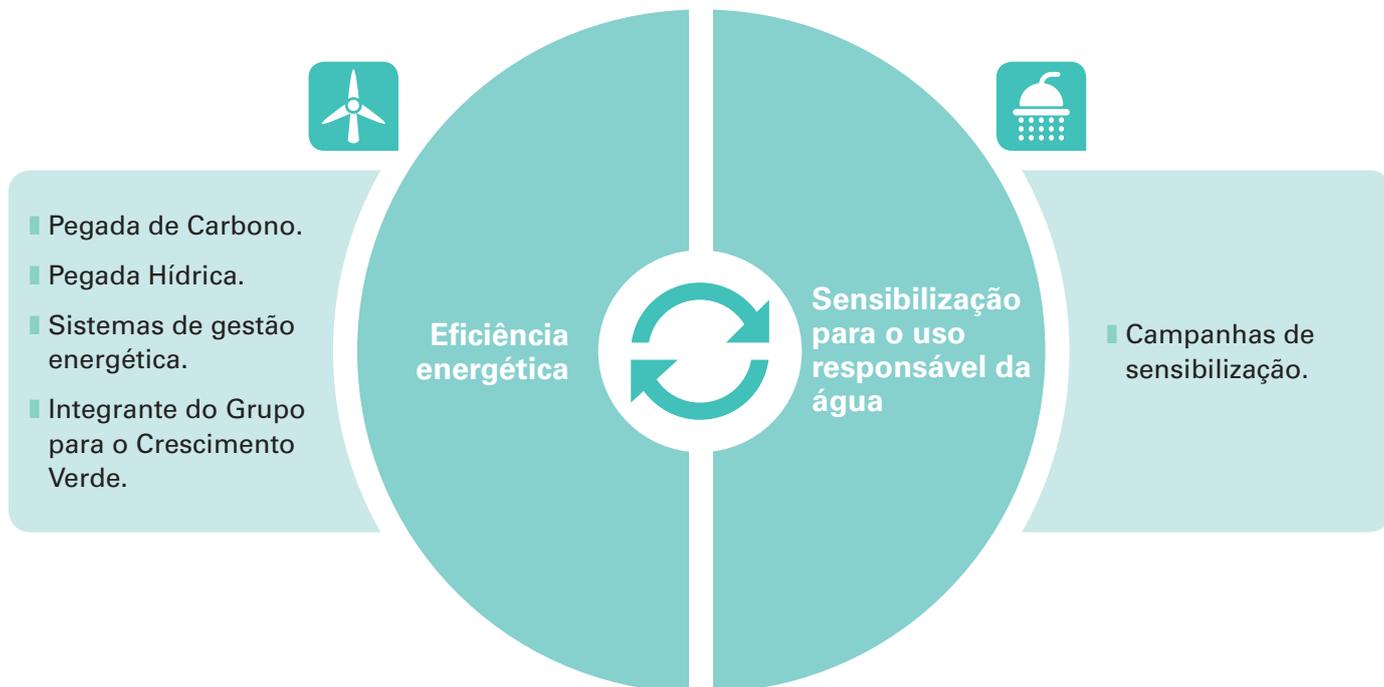


Nota 3. Variações em emissões diretas e consumo direto de combustíveis de 2013 na Aqualia INTECH devem-se a diferenças no sistema de recolha de informação de novos centros. Resíduos perigosos INTECH: 2220 (Tn) e não perigosos 542.485,8 (Tn)

Nota 4. Durante o período de 2014, não foi possível dispor de ferramentas para proporcionar os dados de consumos de INTECH.

Linhas de ação de 2014

Em 2014, a Aqualia continuou a potenciar as iniciativas dedicadas à melhoria da eficiência energética e sensibilização para o uso responsável da água.



Eficiência energética

Em 2014, foram várias as ações orientadas para melhorar a eficiência no uso de recursos na Aqualia que significaram um salto qualitativo em termos de gestão ambiental.

Pegada de Carbono

A vontade da empresa em combater a **alteração climática** é um facto real que adquire maiores dimensões ano após ano e que se torna patente através das ações dedicadas ao controlo das emissões fruto da sua atividade.

Prova disto é que já em 2013, através de Aigües de Lleida, a Aqualia tornou-se na primeira empresa espanhola do setor da água a calcular e verificar a sua Pegada de Carbono.

Em 2014 deu-se outro passo à frente e a Aqualia Infraestructuras conseguiu calcular e verificar com êxito a sua Pegada de Carbono num serviço integral de gestão da água, com base na norma UNE-EN ISO 14064-1:2012, identificando e quantificando as emissões diretas e indiretas libertadas na atmosfera. Os resultados do estudo serão incluídos no Ministério da Agricultura, Alimentação e Meio Ambiente (MAGRAMA) em 2015 e servirão para identificar novas melhorias ambientais e desenvolver novas iniciativas dedicadas à gestão ecoeficiente dos recursos.

No ano de 2015 estabeleceu-se como objetivo calcular a Pegada de Carbono em todas as atividades da Aqualia, o que pressupõe um desafio muito ambicioso que evidencia o compromisso ambiental adquirido.



Responsáveis pela ETAR de Lleida juntamente com representantes da Câmara Municipal.

A AQUALIA INFRAESTRUCTURAS CALCULOU E VERIFICOU COM ÊXITO A SUA PEGADA DE CARBONO

Pegada Hídrica

O estudo de cálculo da Pegada Hídrica levado a cabo em 2014 para conhecer o impacto do consumo de água em Cantabria foi considerado emblemático. Para a sua realização, contou-se com a colaboração específica entre uma empresa privada especialista na gestão do ciclo integral urbano da água, como é a Aqualia, a maior fundação familiar de Espanha, como é o caso da Fundación Botín, e universidades públicas como a Universidad Complutense, a Universidad Politécnica de Madrid e a Universidad de Cantabria.

A Aqualia considera importante ressaltar a conveniência de utilizar este tipo de metodologias e cálculos como uma ferramenta cada vez mais imprescindível e eficaz na planificação hidráulica das regiões e dos territórios, de modo com que os gestores da matéria tenham um conhecimento maior e exaustivo sobre o balanço hidráulico e o seu saldo real.

O trabalho realizado revelou que a água não só constitui um capital natural importante para a região, mas também ajuda a valorizá-lo como um recurso económico e social de primeira magnitude.



Apresentação do estudo da Pegada Hídrica e água virtual de Cantabria desenvolvido pelo observatório da água da Fundación Botín com a colaboração da Aqualia e o Governo de Cantabria.

A AQUALIA REALIZA O PRIMEIRO ESTUDO EM FORMA COLABORATIVA PARA O CÁLCULO DA PEGADA HÍDRICA EM ESPANHA, SENDO REFERÊNCIA PARA O SETOR.

O ESTUDO DA PEGADA HÍDRICA FACILITARÁ A DETERMINAÇÃO DAS OPÇÕES MAIS EFICIENTES E SUSTENTÁVEIS DA ADMINISTRAÇÃO DE ÁGUA AO CIDADÃO



Apresentação de um estudo pioneiro em Espanha sobre a otimização energética do ciclo integral da água em Alcoy.

Sistemas de Gestão Energética

A Aqualia aposta na eficiência energética como um dos pilares para alcançar a sustentabilidade. A redução dos consumos energéticos reflete-se diretamente numa melhoria ambiental, mas também na redução de custos para os utilizadores finais. O consumo elétrico constitui 8% do custo do serviço prestado.

Em 2011, a Aqualia começou a implementação e certificação de um Sistema de Gestão Energética de acordo com a norma UNE-EN ISO 50.001:2011 orientado para reduzir as emissões e melhorar a eficiência dos recursos. Posteriormente e tendo em conta os bons resultados obtidos, continuou-se com implementações em novos centros e finalmente neste ano de 2014 foram adicionadas duas novas localidades, Lleida e Aranda del Duero.

Para 2015, a empresa quer dar um passo definitivo e conseguir a implementação de um Sistema de Gestão Energética Global em toda a Aqualia, o que permitirá uma maior redução de emissões e consumos e maior controlo dos mesmos.

De seguida, serão mostradas as principais **melhorias em termos de eficiência energética realizadas em 2014** nos centros certificados:

CONTRATO	Indicadores (exemplos em destaque)	Objetivos/Melhorias (exemplos destacáveis)	
		Melhoria das tarifas contratadas	Melhorias na conceção e manutenção das equipas e na compra/reposição de equipas
LA SOLANA	–	<ul style="list-style-type: none"> Redução da potência contratada em bombagens. 	<ul style="list-style-type: none"> Substituição de bomba de água bruta ETAR e de 4 aceleradores ETAR.
ARANDA DE DUERO	<ul style="list-style-type: none"> KWh / (DBO5 ELIMINADA) e KWh / (DQO ELIMINADA): redução entre 25 e 35% em 2014. 	–	–
CD LLANERA	<ul style="list-style-type: none"> Redução de 9,0% de CONSUMO TOTAL de EE (kWh) no ano 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> Redução da potência contratada em 33% no ano 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> Substituição de halogénios por focos de leds e substituição de tubos fluorescentes por lâmpadas de baixo consumo.
DÉNIA	–	<ul style="list-style-type: none"> Redução da potência contratada em bombagens. 	<ul style="list-style-type: none"> Instalação de três novas bombas e um variador.
ALCOY	–	–	<ul style="list-style-type: none"> Substituição de bomba de poço por outro modelo de maior eficiência e rendimento. Renovação de transformador.
LLEIDA (SERVIÇO)	<ul style="list-style-type: none"> Redução de 9,5% de CONSUMO TOTAL de EE (kWh) 	<ul style="list-style-type: none"> Redução da potência contratada em bombagens. 	<ul style="list-style-type: none"> Substituição de lâmpadas fluorescentes por leds. Instalação de termostatos no escritório. Instalação do novo quadro elétrico nos escritórios com totalizador de consumo por planta e por conceito (ar frio/quente, luz e computadores).
ETAR LLEIDA	<ul style="list-style-type: none"> KWh/ kg de DBO5 eliminado nos reatores: redução de 40% em 2014. KWh/ kg de Ntotal eliminado nos reatores: redução de 75% em 2014. 	–	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de arejamento e recirculação interna no reator biológico. Reposição do agitador de depósito de água serviços.

Menção especial merece a participação da empresa no estudo pioneiro em Espanha "Otimização conjunta do uso de água e de energia", realizado pelos investigadores do Instituto Tecnológico del Agua (ITA) e a equipa da Aqualia em Alcoy.

Aqualia, parte do Grupo para o Crescimento Verde

Aqualia juntou-se ao Grupo Espanhol para o Crescimento Verde, uma iniciativa que surgiu em 2013 no âmbito da União Europeia que reúne empresas envolvidas na luta contra a alteração climática.

Um dos desafios do Grupo para o Crescimento Verde (Green Growth Group) é promover a participação das empresas de no sentido de avançarem em conjunto para um crescimento sustentável, reconhecendo o papel importante das energias renováveis, a eficiência energética e outras tecnologias sustentáveis. Além disso, aposta numa rápida e sólida implementação de uma reserva de estabilidade de mercado que confira o impulso necessário para investir em uma economia eficiente baixa em carbono.

Deste estudo, destaca-se a excelente gestão que a Aqualia realiza na localidade como uma das chaves que explica a eficiência do serviço municipal de águas em matéria energética.

Um dos grandes interesses do Grupo para o Crescimento Verde é solicitar à Comissão Europeia que se implemente, tão brevemente quanto possível, o pacote 2030, que inclui propostas legislativas relacionadas com o sistema europeu de comércio de emissões (ETS) e repartição dos esforços no setor non-traded, LULUCF (uso da terra e silvicultura) e emissões do setor de transportes. Da mesma forma, também tem em consideração a revisão de objetivos de eficiência energética da estratégia Europa 2020.

Sensibilização para o uso responsável da água

A Aqualia entende que parte das suas responsabilidades com a sociedade é contribuir para um uso mais responsável da água. Este compromisso apenas é possível através de uma sensibilização constante que chegue a cada cidadão através do maior número de meios possível.

Com este fim, a organização implementou e colabora em múltiplos projetos e iniciativas que dão o seu pequeno contributo a esta tarefa tão importante que é responsabilidade de todos: jornadas, fóruns, material educativo, concursos...



Um momento da exposição de José V. Colomina, chefe da Unidade de Gestão da Aqualia durante a jornada "A necessária eficiência da gestão da água em zonas áridas", organizada em conjunto com o jornal *La Voz de Almería*.

Iniciativas no Dia Mundial da Água

O envolvimento da empresa para criar consciência não é só de portas para o exterior, mas existe um claro interesse por parte dos próprios trabalhadores por cuidar da água e do meio ambiente.

A propósito da comemoração do Dia Mundial da Água, os funcionários participaram em eventos destinados a colaborar ativamente com os grupos e comunidades locais. Realizaram-se atividades em Lleida, Oviedo, Badajoz, Ibiza, Santander, Rota y Vigo, sempre com os olhos postos na busca e alcance da máxima sustentabilidade, transmitindo também a sua visão sobre o futuro da IDI no setor ou no trabalho que a empresa realiza nos diferentes municípios para garantir a qualidade da água e oferecer um serviço próximo e personalizado.

ÊXITO NO LANÇAMENTO DO CONCURSO FOTOGRÁFICO EM BADAJOZ NA CELEBRAÇÃO DO DIA MUNDIAL DA ÁGUA



Cartaz do concurso fotográfico em Badajoz.



Exemplo de mensagem incluída nas faturas.

Uma forma diferente de sensibilizar a sociedade é através do uso de mensagens e conselhos relativamente ao consumo de água redigidos nas próprias faturas da empresa, medida já implementada e que tem sido muito bem recebida pelos clientes.

As faturas não só incluem dados habituais de faturação, mas mostram dados considerados como tendo interesse para o cliente, buscando a sensibilização por um uso responsável de água como recurso natural limitado, vulnerável e necessário para a vida.

Desafios de 2015

Calcular e verificar a Pegada de Carbono em todas as atividades da Aqualia.

Implementação e certificação de um sistema de Eficiência Energética, com base na norma UNE-EN ISO 50001:2011 em toda a Aqualia.

NO



SOCIEDADE

- 70 Contribuição positiva
- 70 A nossa visão
- 70 Desafios de 2014
- 71 Linhas de ação de 2014
- 72 Desporto
- 72 Infância
- 75 Universidade e cultura
- 78 Grupos desfavorecidos
- 79 Desafios de 2015

A nossa visão

- Integrar o compromisso social em todas as decisões de negócio.
- Contribuir para o desenvolvimento dos municípios em que opera.
- Envolvimento de todos os funcionários nas causas sociais através da participação em atividades desportivas, culturais e formativas.

PRINCIPAIS DADOS	2013		2014
INVESTIMENTO EM AÇÃO SOCIAL	387.968 €	↑	416.700 €
COLABORAÇÃO EM ATIVIDADES DESPORTIVAS	31.940 €	↑	71.105 €
COLABORAÇÃO COM UNIVERSIDADES	8.200 €	=	8.200 €

Atualmente, o consumo global de água duplica a cada 20 anos e as Nações Unidas estimam que a procura excederá a oferta em mais de 30% em 2040. Este cenário constitui um grande desafio para a humanidade e para as empresas que administram a água.

A Aqualia assume esta tarefa e pretende que a componente social e ambiental seja parte do trabalho que realiza diariamente. Para isso, a companhia envolve-se nos lugares onde opera contribuindo ativamente para o seu desenvolvimento e sustentabilidade.

Desafios de 2014

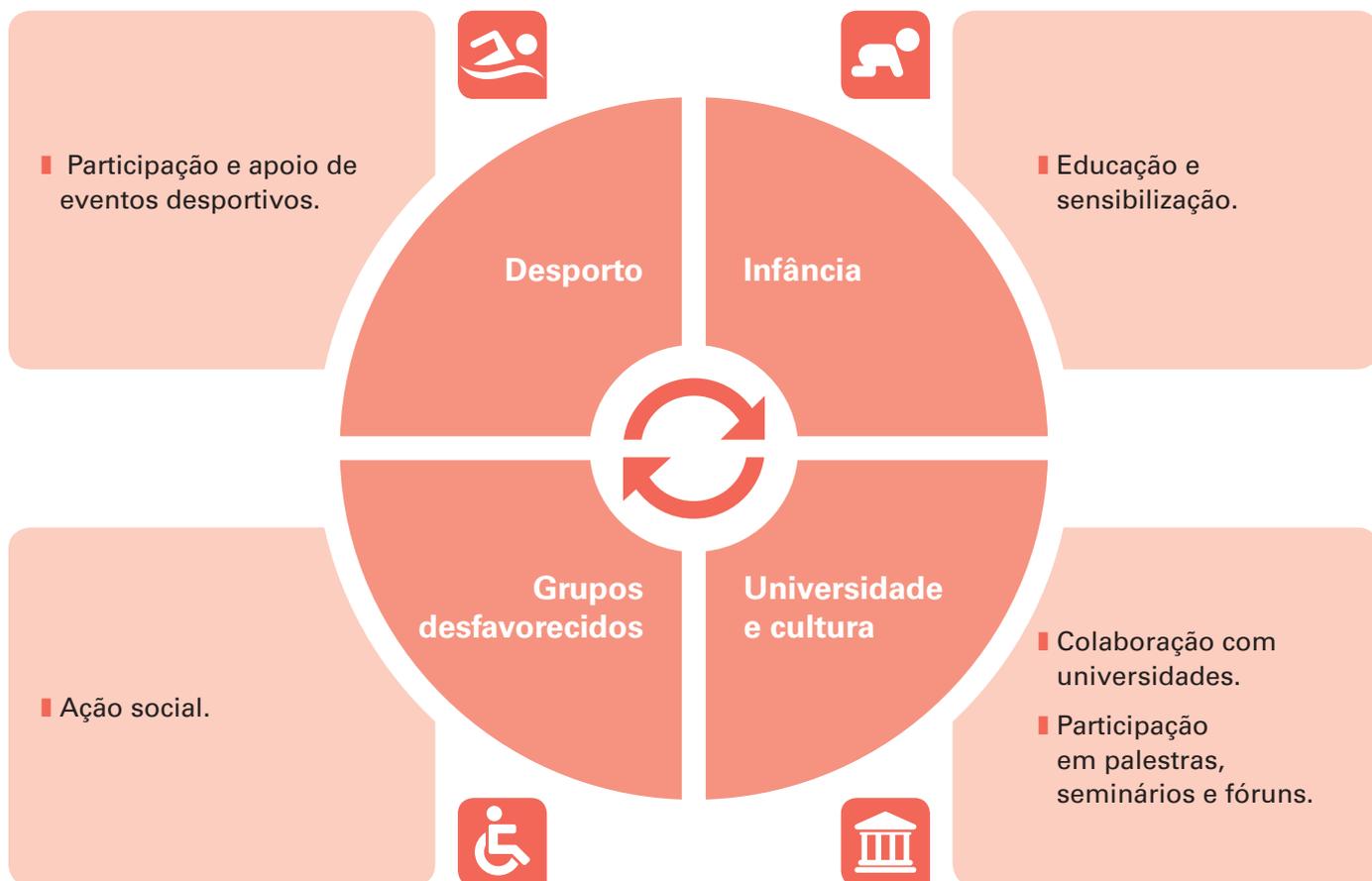
Em 2014, a Aqualia definiu vários objetivos orientados para melhorar o seu compromisso social. O grau de cumprimento é descrito de seguida:

COMPROMISSO 2014	NÍVEL DE CUMPRIMENTO	COMENTÁRIOS
Apoiar novos projetos sociais (ONGs, associações...) em resposta aos grupos de interesse.	100%	Colaborou com diversas associações e organizações, especialmente em projetos que respondem às necessidades dos mais desfavorecidos.
Potenciar o apoio e colaboração com as universidades.	100%	Colaborou com várias universidades, entre as quais se destacam a Universidade Rey Juan Carlos e a Universidade Internacional Menéndez Pelayo, entre outras.
Assinar acordo de colaboração com a Universidade de Cantabria e com a Câmara Municipal de Santander para o desenvolvimento do programa de I&D para uma estratégia de aplicação à gestão do ciclo integral da água na cidade de Santander do Plano Diretor de Inovação "SANTANDER SMART CITY"	100%	Assinou o acordo que tornará possível prosseguir com a gestão integral dos serviços da cidade de Santandr para contribuir para o desenvolvimento da Smart City. (Mais informações na secção sobre a inovação).

Linhas de ação de 2014

A Aqualia centrou os seus esforços em quatro linhas de atuação que têm a água como elemento nuclear. A empresa potenciou ações no âmbito da **cultura**, o **desporto**, a favor da **infância**,

um dos grupos mais vulneráveis e também uniu-se a projetos em favor dos mais **desfavorecidos** e das comunidades locais.



Vencedores do Concurso Pequeno-artistas para filhos e netos de funcionários.

Desporto

O desporto exerce um papel importante na difusão e sensibilização de valores sociais como a saúde, o esforço, o trabalho em equipa ou o respeito, aspetos fundamentais para construir uma sociedade melhor. Por este motivo, a Aqualia apoia uma série de eventos e atividades desportivas, através da organização, participação ativa de funcionários e fornecimento de fundos e/ou materiais.

Participação e apoio de eventos desportivos

Um ano depois, a Aqualia organizou o **Campeonato de Natação Intercentros**, no qual participaram, na sua V edição na localidade de Villena, 130 participantes. Os participantes desfrutaram de um magnífico dia de convivência e desportivismo. Esta iniciativa represente um apoio ao desporto local, unindo-se às outras ações levadas a cabo, como o apoio ao **Torneio de Basquetebol Memorial de Badajoz** junto da Câmara Municipal de Badajoz, com a finalidade de promover este desporto entre os mais jovens.

Uma das colaborações mais importantes durante 2014 foi o apoio da Asociación para la Promoción Exterior de Sevilla (APPE), para a promoção, organização e execução de **uma fase do Campeonato Mundial de Basquetebol FIBA Espanha 2014**, que teve lugar em Sevilha.

A luta contra a violência de género foi um dos temas mais relevantes abordados nos eventos desportivos promovidos pela organização e no qual os trabalhadores estiveram envolvidos de forma proactiva. Destacam-se a corrida **"Hay Salida"**, que se celebra todos os anos em Madrid e na qual participaram 4.000 corredores, entre eles funcionários da empresa, a iniciativa **"Free Yoga"**, que deu aos funcionários a oportunidade de assistir a uma classe magnífica de yoga ao ar livre e **"La Carrera de la Mujer"**, o maior evento de atletismo feminino da Europa pensado por e para a mulher.

Por outro lado, e graças a funcionários da Aqualia com o ciclismo como interesse comum, levou-se a marca da organização durante **os 750 km do Caminho de Santiago**, realizado em 8 dias de rota.



Campeonato de natação Intercentros.



Funcionários da Aqualia realizaram 750 Km do Caminho de Santiago em bicicleta.

Infância

Os mais novos são o centro de atenção de uma panóplia de atividades que a Aqualia organiza, muitas das quais com a finalidade de gerar sensibilização sobre a importância de usar água de forma responsável e eficaz.



Evento com as crianças de Ibiza.

Durante o ano de 2014, a empresa organizou várias palestras informativas, concursos de desenho, visitas educativas e atividades desportivas que contribuem para a educação e sensibilização das crianças.



Entrega de prémios do concurso internacional de desenho infantil em Vigo.



CELEBRAÇÃO DO DIA MUNDIAL DA ÁGUA

Por ocasião da celebração deste dia e para dar a conhecer o processo da água e sensibilizar para o seu consumo racional, a Aqualia organizou e tomou parte através dos seus profissionais em diferentes atividades, concursos e jornadas nos quais participaram um vasto número de crianças.

O concurso internacional infantil "A água precisa de heróis como tu" nasceu com o objetivo de fazer refletir sobre a importância de usar a água de forma responsável e eficaz.

A XII edição deste concurso, a primeira em formato digital, convocada a propósito do Dia Mundial da Água, convida as crianças a contarem uma aventura para salvar o planeta. O certame, que é uma referência nos municípios em que a Aqualia presta serviço, contou com a participação de 281 colégios e 3.500 crianças de toda a Espanha, gerando mais de 30.000 visitas e um milhão de visualizações no sítio web. Os conteúdos, disponíveis em espanhol, português, catalão e galego, foram partilhados mais de 3.000 vezes nas redes sociais e geraram mais de 300.000 impactos positivos, dado o caráter pedagógico e lúdico da ferramenta.

Paralelamente celebrou-se a XII edição do tradicional concurso de desenho desenvolvido por Caltaqua, que gere o ciclo integral da água na região siciliana de Caltanissetta.

Esta edição obteve um grande sucesso de participação, recebendo quase 2.000 desenhos, com a água como tema comum, de 33 escolas.

"OS HERÓIS DA ÁGUA" CHEGARAM A 13.000 LARES EM ESPANHA E PORTUGAL DURANTE ESTA EDIÇÃO GERANDO MAIS DE 300.000 IMPACTOS POSITIVOS NAS REDES SOCIAIS"

Além disso, foi levado a cabo o V concurso interno de desenho Peque-Artistas, no qual participaram filhos e netos dos funcionários da Aqualia de todo o mundo. 75 crianças entre 5 e 11 anos transmitiram as suas ideias para fazer um uso inteligente da água.



PROGRAMA DE ATIVIDADES EDUCATIVAS

Puerto de la Cruz, Ibiza, La Solana, Motril-Salobreña e Almuñécar, entre outros, através da organização de diversas atividades, mostraram aos seus alunos o percurso que realiza a água desde que é captada até que chega às suas casas.

Os jovens de Puerto de la Cruz descobriram o ciclo integral da água graças a uma palestra dada pela Aqualia, que serviu para explicar a 150 jovens de idades compreendidas entre 13 e 14 anos, as singularidades da captação e distribuição da água nas ilhas Canárias.

Também em Ibiza, 22 alunos do 5.º ano visitaram a planta dessalinizadora, acompanhados pelo diretor da Delegação da empresa nas Ilhas Baleares. Os alunos puderam conhecer em primeira mão o sistema de funcionamento desta instalação.

Por outro lado e graças ao acordo entre a Aqualia e a Câmara Municipal de La Solana, desenvolveu-se uma via de colaboração em matéria de educação ambiental, **"El viaje del agua en La Solana"** (A viagem da água em La Solana), que tem como propósito principal aprofundar os aspetos ligados tanto ao caráter próprio da água, tal como à sua gestão.

MAIS DE 3.000 JOVENS PARTICIPARAM EM ATIVIDADES EDUCATIVAS ORGANIZADAS PELA AQUALIA

200 alunos do 4.º ano realizaram visitas ao reservatório Vallehermoso, à ETAP a à ETAR geridas pela empresa. Além das visitas, o acordo inclui outras atividades como o Concurso de Desenho Internacional Infantil, a conferência anual sobre o ciclo integral da água e a exposição na Câmara Municipal das fotografias das crianças participantes no "El viaje del agua".

Outro claro exemplo de atividades educativas é **"El aula educativa"** que a Aguas y Servicios, empresa participada maioritariamente pela Aqualia, leva aos colégios da Costa Tropical. A necessidade do cuidado e respeito pelo meio ambiente e um consumo responsável de um bem tão escasso e precioso como a água têm sido as principais mensagens transmitidas a mais de 45 colégios da zona. 2.726 alunos participaram nas palestras sobre o ciclo integral da água e 689 alunos visitaram as instalações de Motril-Salobreña e Almuñécar.



LIGADOS ÀS CRIANÇAS DE PORTUGAL

A colaboração da Aqualia em eventos com participação infantil fazem parte da sua estratégia de crescimento em Portugal, baseada numa marca altamente envolvida com os valores locais, sociais e ambientais, escolhendo as crianças como público-chave.

O Fundão comemorou o Dia da Criança com inúmeras atividades de entretenimento e educação ao ar livre, com escolas da localidade que atraíram mais de 600 jovens. Por sua vez, a Feira Escolar em Elvas, contou com a participação

de mais de 2.000 crianças, em que se ensinou aos mais jovens a importância de um recurso tão valioso como a água.



EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DAS CRIANÇAS ATRAVÉS DA TELEVISÃO E DA INTERNET

Com caráter permanente, a organização dispõe de uma secção no seu sítio web <http://www.aqualia.es/infantil/index.html> dedicado aos mais novos.

Para as crianças que desejem continuar a aprofundar de uma forma divertida e dinâmica todos os conceitos que envolvem o ciclo integral da água, existe à disposição um espaço interativo e de informação no sítio web da Aqualia. Este espaço tem como objetivo conhecer a água e refletir sobre o seu consumo racional brincando e aprendendo com puzzles e jogos interativos.

Destacam-se os jogos "A água em casa" e "Hidrokid", que tornam as crianças participantes em diversas situações que terão de enfrentar para garantir um uso responsável de água.

Além disso, em Leida continuará por mais um ano o programa de televisão infantil de grande sucesso, impulsionado pela Câmara Municipal, no qual os mais novos são o centro das atenções de uma série de atividades organizadas pela Aqualia. Esta iniciativa enquadra-se na estratégia da Aqualia de forte implicação local e social.

Universidade e cultura

A responsabilidade da Aqualia para com a sociedade reflete-se também nas diversas atividades e eventos socioculturais que são promovidos ou organizados pela empresa, como a participação

Colaboração com universidades

Com base na sua Política Social, a Aqualia colabora com diversas universidades com o propósito de promover um uso responsável da água. São várias as colaborações destacadas em 2014:



Participação no congresso internacional de bioelétricas, Universidade de Alcalá.

A Aqualia colaborou com a **Universidade Rey Juan Carlos** no **I Encuentro Pro Derechos Humanos** celebrado em 2014 e que tem como objetivo informar, sensibilizar e transmitir uma mensagem de futuro sobre a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Destacados defensores dos mesmos em todo o mundo realçaram a importância de promover iniciativas que incidam na sua defesa, seja a partir da universidade, como a partir da empresa. Nesta mesma linha, participou-se também no **II Encuentro Empresa y Derechos Humanos** no qual foram apresentadas as diretrizes do Plano Nacional da Empresa e Direitos Humanos.

A **Universidade Internacional Menéndez Pelayo** contou em 2014 com a colaboração da Aqualia em diferentes projetos como o IV Encuentro **"Ciudades Inteligentes e Innovación en Servicios"**, em que a empresa se apresentou como especialista em projetos relacionados com as Smart Cities. A esta quarta edição coube atualizar a visão sobre as Cidades Inteligentes, incidindo sobre os serviços que se prestam aos cidadãos, as tecnologias que facilitam a sua excelente gestão e o processo de transformação das cidades em Smart Cities. Por sua vez, a empresa colaborou mais um ano com a Universidade, nos cursos de verão através da sessão **"Empresa e desenvolvimento sustentável, uma visão sectorial"** dentro do curso "A Agenda do Desenvolvimento Após 2015 e o Setor Privado".

em fóruns e seminários e a colaboração com diferentes centros educativos e universidades.

A Aqualia participou no Congresso Internacional em Tecnologias Bioelétricas, EU-ISMET 2014, que teve lugar na Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais da **Universidade de Alcalá**. O evento contou com a presença de 250 assistentes, entre os quais se destacam seis delegados da empresa.

A Aqualia também forma parte do patronato e do conselho científico de **IMDEA Agua**, uma iniciativa da Comunidade de Madrid direcionada para a investigação e inovação no setor da água, que tem como um dos seus objetivos principais a formação de científicos e profissionais através da organização e colaboração em programas de doutoramento, mestrados e cursos diversos.

A AQUALIA DEU A PALESTRA "SMART WATER, DA PERSPETIVA DO CIDADÃO" E PARTICIPOU NA MESA REDONDA "TECNOLOGIA E SERVIÇOS PARA UMA CIDADE MELHOR"



Um momento da mesa redonda celebrada no Seminário "O futuro da regulação da água em Espanha", na Universidade Politécnica de Valencia (UPV).

Participação em fóruns e seminários

A Aqualia participou e organizou diversas conferências, jornadas, fóruns e atividades formativas relacionadas com a gestão da água

cujo fim é promover a cultura e fazer chegar a vários grupos a importância deste recurso:



Pelo terceiro ano consecutivo, a equipa da Aqualia deu uma conferência técnica sobre o abastecimento e saneamento da água, bem como as inovações tecnológicas implementadas na gestão do esgoto, destinada a alunos de Ciclos Formativos de Curso Superior de "Projetos de Edificação" e de "Desenvolvimento de Projetos Urbanísticos e Operações Topográficas" de Oviedo.



Em 2014 colaborou com a Câmara Municipal de Oviedo, patrocinando as **XXVII Olimpíadas Nacionais de Química** que têm como objetivo estimular os estudantes na busca de excelência nas suas áreas. Neste programa participam todos os centros de secundária públicos e privados que assim o desejem, todas as universidades e as duas associações que representam mais de 15.000 químicos do setor em exercício.



A Aqualia colocou à disposição dos alunos de Saúde Ambiental e outras qualificações as instalações em Oviedo para a realização de práticas em laboratório. Através desta iniciativa os alunos desfrutaram de uma experiência formativa num ambiente altamente qualificado.



A Aqualia e FCC Medio Ambiente patrocinaram o **I Foro de las ciudades** com a participação de mais de 50 representantes de municípios de Espanha e da América Latina que debateram o futuro da sua cidade e os seus serviços através do intercâmbio de boas práticas urbanas.



O jornal *Expansión* e a Aqualia organizaram o evento **"Eurociudad: nuevas soluciones para nuevos retos"**, os protagonistas desse evento foram a localidade de Badajoz e a cidade portuguesa de Elvas, graças a uma assinatura de um protocolo de cooperação pelo qual se constituem como Eurociudad. Esta iniciativa pretende incentivar e atrair inversão que crie emprego.

LINAQUA COMEMORA 42 ANOS

Linares acolheu a comemoração dos mais de 40 anos em que a Aqualia tem trabalhado na gestão do ciclo integral da água no município através das jornadas "**Linares, pasado y presente del agua**" contando com a colaboração da Escola Politécnica Superior.

Quadros de direção e trabalhadores da Aqualia, acompanhados por diversas autoridades locais e regionais, participaram nas jornas que a empresa comemorou em outubro de 2014 em Linares. Um encontro que serviu para reconhecer o trabalho levado a cabo por Linaqua e os seus trabalhadores durante **42 anos** de funcionamento da empresa encarregada de prestar o serviço de águas na cidade.

Linares, a nível regional e nacional, foi uma cidade pioneira por levar a cabo uma gestão eficiente da água, além de ter preparado muitos dos técnicos que a nossa empresa tem espalhados por toda a geografia nacional e internacional.

Andrés Naranjo

Delegado da Aqualia para as regiões de Jaén e Córdoba



Vários momentos da jornada "Linares, passado e presente da água".

Grupos desfavorecidos

Ação social

A Aqualia assume entre as suas responsabilidades a obrigação de responder às necessidades sociais dos mais desfavorecidos, participando ativamente em diferentes iniciativas e projetos:



Um momento da visita à dessalinizadora de Els Poblets.



As principais fontes de Oviedo foram pintadas de rosa para conscientizar, dar apoio e sensibilizar a população para o cancro da mama.

GRUPO OBJETIVO	AÇÕES
PORTADORES DE DEFICIÊNCIA	FSC Inserta, a entidade de inserção laboral da Fundación ONCE, lançou a campanha " Por Mil Razões ", para dar a conhecer www.portalento.es , o seu portal de emprego e formação para pessoas portadoras de deficiência. Por este motivo, a Aqualia fez eco da campanha e procura, entre os seus trabalhadores, um impacto positivo sobre a inclusão social das pessoas portadoras de deficiência.
MULHERES	Por ocasião da " Semana Rosa " contra o cancro da mama, a empresa aderiu aos eventos organizados pela Associação Espanhola Contra o Cancro (AECC) e a Câmara Municipal de Oviedo pintando de rosa as principais fontes decorativas de Oviedo.
GRUPOS SEM ACESSO À ÁGUA	A Aqualia participou juntamente com várias organizações na Jornada sobre Pessoas Vulneráveis e Fornecimentos Mínimos organizada pelo Defensor do Povo Andaluz. Os intervenientes debateram medidas concretas que as empresas estão a implementar para corrigir a situação das famílias que não podem fazer frente às faturas do serviço.
TERCEIRA IDADE	A Aqualia organizou uma visita à Estação Dessalinizadora de Água Salobra (EDAS) de Els Poblet a um grupo de 30 pessoas de terceira idade, com o objetivo de dar a conhecer in loco a qualidade de água que chega a sua casa.

VOLUNTARIADO

Uma menção especial merece o Programa de Voluntariado em benefício dos mais necessitados que desenvolve o Grupo FCC. O Programa **Voluntários FCC** pretende criar uma rede solidária, constituída por pessoas que trabalham no Grupo, familiares e amigos, que partilham do seu entusiasmo, conhecimentos e tempo, de forma a melhorar a qualidade de vida e bem-estar dos grupos mais necessitados.

"AS SEXTAS DA RESIDÊNCIA" É O PROGRAMA MAIS REPRESENTATIVO DE VOLUNTÁRIOS FCC, QUE CONSISTE NUM ENCONTRO DE PENSAMENTO E DEBATE ENTRE CONFERENCISTAS E RESIDENTES QUE REÚNE PERSONALIDADES DO ÂMBITO DA EMPRESA, CULTURA, POLÍTICA, CIÊNCIA E SOCIEDADE EM GERAL QUE, DE FORMA TOTALMENTE ALTRUÍSTA, TRANSMITEM E PARTILHAM A SUA EXPERIÊNCIA VITAL OU PROFISSIONAL COM OS RESIDENTES

As atividades de voluntariado centram-se principalmente nas necessidades apresentadas pelos lares de idosos e que principalmente consistem em trabalhos de acompanhamento, passeios, organização de workshops, conferências, festas de aniversário e celebrações de dias festivos. Os voluntários podem organizar, em colaboração com os responsáveis dos centros, todo o tipo de workshops que se considerem adequados para o entretenimento e desenvolvimento de capacidades dos residentes, para além de participar e acompanhar nas atividades já delineadas pelos próprios centros.

Desafios de 2015

1	2	3
Apoiar novos projetos sociais (ONGs, associações...) em resposta aos grupos de interesse.	Potenciar o apoio e colaboração com as universidades.	Potenciar o apoio a atividades desportivas.



SOBRE ESTE RELATÓRIO

82 Sobre o Relatório de
Responsabilidade Corporativa

08.01

Sobre o Relatório
de Responsabilidade Corporativa

Sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa

Cobertura e alcance

Esta é a nona ocasião em que a Aqualia publica o seu Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, respondendo pelos seus compromissos em matéria de sustentabilidade sob uma perspetiva económica, social e ambiental.

Pelo segundo ano consecutivo, o relatório segue as diretrizes de GRI G4. O relatório está de acordo com as diretrizes do GRI G4 na sua versão Comprehensive e foi verificado por uma entidade externa e independente (Aenor).

Os conteúdos que o relatório inclui fazem referência ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro do mesmo ano e cobrem todas as atividades da Aqualia dando prioridade à informação material, sem omitir informação relevante.

Todas as variações em termos de alcance e cobertura de informação são indicadas no relatório, na secção correspondente. Ao longo do documento fala-se da Aqualia INTECH. Tenha-se em consideração que, ao mencionar este termo, refere-se conjuntamente à Industrial e Infraestructuras.

De igual modo se informam todas as alterações nas fórmulas utilizadas para o cálculo dos dados referidos.

Materialidade

A materialidade ou relevância dos conteúdos deste relatório determinou-se a partir das próprias análises da Aqualia e da informação recebida por parte dos grupos de interesse através das diferentes vias de comunicação estabelecidas referidas na secção "Responsabilidade Social Corporativa" do relatório.

Cada aspeto material relevante foi analisado para identificar a sua correspondência com os conteúdos e indicadores específicos do guia GRI G4, selecionando as secções que realmente correspondem aos interesses dos grupos de interesse e à estratégia da Aqualia. Adicionalmente respondeu-se voluntariamente a

outras secções do G4 que, embora não sejam materiais para a organização, contribuem para o aumento da transparência e da compreensão da atividade da empresa.



CORRESPONDÊNCIA GRI G4

ASPETOS MAIS RELEVANTES

Aspeto

Secção

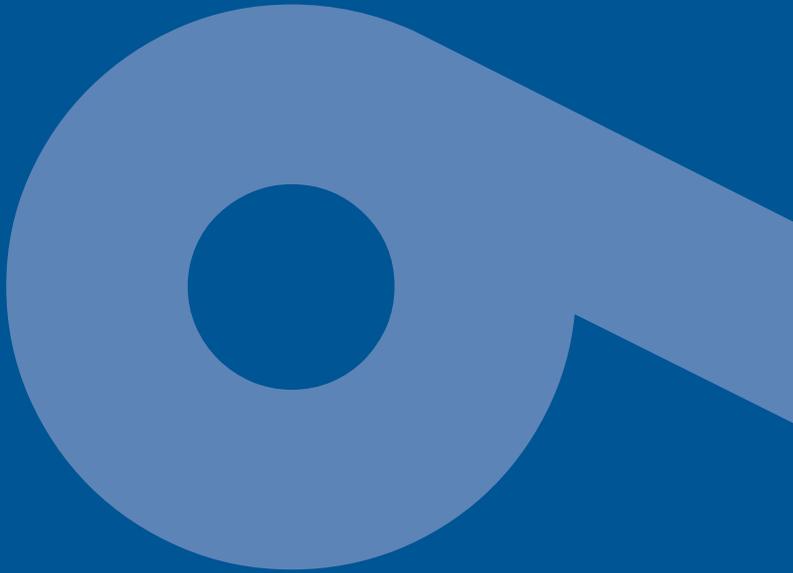
GRUPOS DE INTERESSE EXTERNOS

Definição da estratégia da Aqualia.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE	G4-1
Diálogo com os grupos de interesse.	PARTICIPAÇÃO NOS GRUPOS DE INTERESSE.	G4-17 – G4-23
Objetivos e grau de cumprimento.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE	G4-1
	ECONÓMICO: desempenho económico.	G4 EC1, EC4
Definição da atividade da empresa.	PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	G4-3 –G4-10
Informação sobre o desempenho social.	SOCIEDADE: comunidades locais.	G4 S01
	ECONÓMICO: consequências económicas indiretas.	G4 EC7

FUNCIONÁRIOS

Iniciativas para melhorar a qualidade da água.	AMBIENTAL: água.	G4 EN8, EN9, EN10
Ações para facilitar o desenvolvimento profissional.	PRÁTICAS LABORAIS: capacitação e educação.	G4 LA9-11
Melhorias no atendimento ao cliente.	PRODUTO	G4 PR5
Medidas para garantir a igualdade e diversidade.	PRÁTICAS LABORAIS: diversidade e igualdade.	G4 LA12
Ações de melhoria da saúde no trabalho.	PRÁTICAS LABORAIS: saúde e segurança.	G4 LA6

Os parâmetros G4 selecionados podem ser identificados através da cor azul no índice GRI do presente relatório.





ANEXOS GRI

- 86 Índice GRI
- 100 Declaração GRI
- 101 Relatório de verificação
- 103 Dados da Aqualia

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

G4-1	Declaração do responsável principal das decisões da organização sobre a importância da sustentabilidade para a organização e a estratégia desta, com a intenção de a abordar.
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

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

ASPETOS MATERIAIS E COBERTURA

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

PARTICIPAÇÃO NOS GRUPOS DE INTERESSE.

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

PERFIL DA MEMÓRIA

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

PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
4, 5 III Plano Diretor de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
4, 5 Relatório de Governo Corporativo 2014, 63-65 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
A sociedade denomina-se FCC Aqualia, desde princípios de 2014.		SI, 85
8-12		SI, 85
Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, Espanha.		SI, 85
13-17		SI, 85
FCC Aqualia S.A. é 100% propriedade do Grupo FCC.		SI, 85
8-18		SI, 85
Pág. 9 Contas anuais consolidadas 2014 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf		SI, 85
44, 45, 48 Não existem diferenças significativas no tipo de contratação por género. Os trabalhadores externos e por conta própria não representam uma parte significativa da empresa, pelo que não se estabelece um controlo que permita a sua distinção por género.		SI, 85
Todos os funcionários estão sujeitos a contratos coletivos.		SI, 85
33		SI, 85
Não houve em 2014 nenhuma alteração significativa.		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf 61-63		SI, 85
Relatório anual FCC www.fcc.es III Plano Diretor de RC e Código ético http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
10, 18, 19, 37, 75		SI, 85
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Todas as entidades que figuram nos estados financeiros consolidados figuram na memória. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Anexo 1 pág. 10		SI, 85
82		SI, 85
23, 82		SI, 85
Os aspetos materiais identificados foram considerados relativamente a toda a FCC Aqualia.		SI, 85
Os aspetos identificados como materiais foram considerados por todos os grupos de interesse externos e relativamente a toda a FCC Aqualia.		SI, 85
Variações em emissões diretas e indiretas e consumo direto de combustível de 2013 na Aqualia INTECH devem-se a diferenças no sistema de recolha de informação.		SI, 85
Não foram efetuadas alterações significativas.		SI, 85
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
20		SI, 85
20-23		SI, 85
20-23		SI, 85
23, 82		SI, 85
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Pág. 82, 2014.		SI, 85
Pág. 82, 2013.		SI, 85
Pág. 82, Anual.		SI, 85
FCC Aqualia Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, Espanha www.aqualia.es		SI, 85
Este relatório foi verificado pela AENOR com nível Exaustivo, 102.		SI, 85
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Este relatório foi verificado pela AENOR com nível Exaustivo. FCC Aqualia, declara a sua independência da AENOR. ▪ Este relatório também é enviado ao Plenário do Conselho Estatal de Responsabilidade Social das Empresas (CERSE). ▪ O Comité de RSC da FCC Aqualia aprova as decisões relativas à memória, incluindo a verificação. Pág 102		SI, 85

GOVERNO	
G4-34	Descreva a estrutura de governo da organização, sem esquecer os comitês do órgão superior de governo. Indique os comitês que são responsáveis pela tomada de decisões sobre questões económicas, ambientais e sociais.
G4-35	Descreva o processo mediante o qual o órgão superior de governo delega a sua autoridade na alta direção e em determinados funcionários no caso de questões de índole económica, ambiental e social.
G4-36	Indique se existem na organização cargos executivos ou com responsabilidade em questões económicas, ambientais e sociais, e se os seus titulares prestam contas diretamente perante o órgão superior de governo.
G4-37	Descreva os processos de consulta entre os grupos de interesse e o órgão superior de governo relativamente a questões económicas, ambientais e sociais. Caso tal consulta seja delegada, assinale a quem e descreva os processos de intercâmbio de informações com o órgão superior de governo.
G4-38	Descreva a composição do órgão superior de governo e dos seus comitês; executivos e não executivos; independência; antiguidade no exercício; número de outros postos e atividades significativos, género; membros de grupos sociais com representação insuficiente; competências relacionadas com os efeitos económicos, ambientais e sociais e representação de grupos de interesse.
G4-39	Indique se a pessoa que preside ao órgão superior de governo também ocupa um cargo executivo. Se tal acontecer, descreva as suas funções executivas e as razões desta disposição.
G4-40	Descreva os processos de nomeação e seleção do órgão superior de governo e dos seus comitês, assim como os critérios em que a nomeação e a seleção dos membros do primeiro se baseiam; entre outros: se se tiver em conta a diversidade, a independência, os conhecimentos especializados e a experiência a nível económico, ambiental e social e se os grupos de interesse estão envolvidos e de que modo.
G4-41	Descreva os processos mediante os quais o órgão superior de governo evita e gere eventuais conflitos de interesses. Indique se os conflitos de interesses são comunicados às partes interessadas. Indique, como mínimo, a afiliação das diferentes juntas; posse de ações de fornecedores e outros grupos de interesse; existência de um acionista de controlo e informações a revelar sobre partes correlacionadas.
G4-42	Descreva as funções do órgão superior de governo e da alta direção no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, valores ou declarações de missão, estratégias, políticas e objetivos relativos aos impactos económico, ambiental e social da organização.
G4-43	Assinale que medidas foram tomadas para o desenvolvimento e melhoria do conhecimento coletivo do órgão superior de governo relativamente aos assuntos económicos, ambientais e sociais.
G4-44	<ul style="list-style-type: none"> Descreva os processos de avaliação de desempenho do órgão superior de governo relativamente ao governo dos assuntos económicos, ambientais e sociais. Indique se a avaliação é independente e com que frequência é levada a cabo. Indique se se trata de uma autoavaliação. Descreva as medidas adotadas em consequência da avaliação de desempenho do órgão superior de governo relativamente à direção dos assuntos económicos, ambientais e sociais; entre outros aspetos, indique no mínimo se houve alterações nos membros ou nas práticas organizacionais.
G4-45	<ul style="list-style-type: none"> Descreva a função do órgão superior de governo na identificação e gestão dos impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social. Assinale também qual o papel do órgão superior de governo na aplicação dos processos de diligência devida. Indique se são efetuadas consultas aos grupos de interesse para serem utilizadas no trabalho do órgão superior de governo na identificação e gestão dos impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.
G4-46	Descreva a função do órgão superior de governo na análise da eficácia dos processos de gestão do risco da organização no que se refere aos assuntos económicos, ambientais e sociais.
G4-47	Indique com que frequência o órgão superior de governo analisa os impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.
G4-48	Indique qual o comité ou o cargo de maior importância que revê e aprova a memória de sustentabilidade da organização e se certifica de que todos os aspetos materiais ficam refletidos.
G4-49	Descreva o processo de transmissão das preocupações importantes ao órgão superior de governo.
G4-50	Assinale a natureza e o número de preocupações importantes que foram transmitidas ao órgão superior de governo; descreva igualmente os mecanismos que foram utilizados na sua abordagem e avaliação.
G4-51	<ul style="list-style-type: none"> Descreva as políticas retributivas para o órgão superior de governo e a alta direção, de acordo com os seguintes tipos de retribuição: retribuição fixa e retribuição variável; retribuição em ações; prémios; ações de dividendos diferidos ou ações transferidas; prémios ou incentivos à contratação; indemnizações por despedimento; reembolsos; pensões de reforma, tendo em conta a diferença entre os regimes de prestações e os tipos de retribuição do órgão superior de governo, da alta direção e de todos os restantes funcionários. Liste os critérios relativos ao desempenho que afetam a política retributiva com os objetivos económicos, ambientais e sociais do órgão superior de governo e da alta direção.
G4-52	Descreva os processos de determinação da remuneração. Indique se se recorre a consultores para a determinação da remuneração e se estes são independentes da direção. Assinale qualquer outro tipo de relação que tais consultores possam ter com a organização em matéria de retribuição.
G4-53	Explique como se solicita e se tem em conta a opinião dos grupos de interesse no que respeita à retribuição, incluindo, se for pertinente, os resultados das votações sobre políticas e propostas relacionadas com esta questão.
G4-54	Calcule a relação entre a retribuição total anual da pessoa mais bem paga da organização em cada país onde sejam efetuadas operações significativas com a retribuição total anual média de todo o pessoal (sem contar a pessoa mais bem paga) do respetivo país.
G4-55	Calcule a relação entre o incremento percentual da retribuição total anual da pessoa mais bem paga da organização em cada país onde sejam efetuadas operações significativas com o incremento percentual da retribuição total anual média de todo o pessoal (sem contar a pessoa mais bem paga) do respetivo país.
ÉTICA E INTEGRIDADE	
G4-56	Descreva os valores, os princípios, os padrões e as normas da organização, tais como códigos de conduta ou códigos éticos.
G4-57	Descreva os mecanismos internos e externos de assessoria em prol de uma conduta ética e lícita, e para os assuntos relacionados com a integridade da organização, tais como linhas telefónicas de ajuda ou assessoria.
G4-58	Descreva os mecanismos internos e externos de denúncia de condutas pouco éticas ou ilícitas e de assuntos relativos à integridade da organização, tais como a notificação escalonada aos quadros diretivos, os mecanismos de denúncia de irregularidades ou as linhas telefónicas de ajuda.
INFORMAÇÕES SOBRE A ENFOQUE DE GESTÃO	
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> Indique porque o Aspeto é material. Assinale quais os impactos que fazem com que este Aspeto seja material. Descreva como a organização gere o Aspeto material ou os seus efeitos. Faculte a avaliação do enfoque de gestão, entre outros os mecanismos de avaliação da eficácia, os resultados da avaliação e qualquer modificação correlacionada da focagem de gestão.
G4-EC INDICADORES	
DESEMPENHO ECONÓMICO	
ENFOQUE DE GESTÃO: DESEMPENHO ECONÓMICO	

PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Relatório de Governo Corporativo 2014, 17-21. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 17-21, 33-34. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 17-21, 33-34. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Acionistas: Junta General de Accionistas Funcionários: canal de comunicação com RH e Blogue do Conselheiro Delegado Pág. 20-23		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 17-21,30-31, 33-34, 47-49. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 17-21, 33-34. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 30-31. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 30-31, 127-129. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 31, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf / III Plano Diretor de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág. 19-23		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 31, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág. 19-23		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 34, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 50-55. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf Pág. 19-23		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 61-63 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 50-55, 61-63 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Presidente da Aqualia.		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf Pág. 20		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf Pág. 23		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 28-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 28-29 Relatório anual remunerações dos conselheiros Grupo FCC 2-8. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Relatório de Governo Corporativo 2014, 28-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf A Assembleia Geral de accionistas aprova os orçamentos. Pág. 20-23		SI, 85
Relação entre o Salário Médio da alta direção do Grupo FCC e a despesa média com o pessoal da FCC Aqualia: 13,7.		SI, 85
Em 2014 não houve aumentos salariais.		SI, 85
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Relatório anual FCC, III Plano Diretor de RC e Código ético. http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
Canal Ético e Código ético FCC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
Canal Ético e Código ético FCC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
20-23		SI, 85
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
4-5, 8-9		SI, 85

G4-EC1	<ul style="list-style-type: none"> Indique o valor económico direto gerado e distribuído em conformidade com o princípio do vencimento, tendo em conta, entre outros aspetos, os elementos básicos para as operações internacionais da organização indicados de seguida. Se os dados forem apresentados em conformidade com o princípio de caixa, justifique-o e descreva os componentes básicos seguintes: valor económico direto gerado (rendimentos); valor económico distribuído (despesas operacionais); ordenados e prestações dos funcionários; pagamentos aos fornecedores de capital; pagamentos a governos (por país, veja as indicações abaixo); e investimentos em comunidades e valor económico retido (em conformidade com a fórmula «Valor económico direto gerado» menos «Valor económico distribuído»). Para uma melhor avaliação dos impactos económicos locais, desdobre o valor económico direto gerado e distribuído por país, região ou mercado, quando for significativo. Explique os critérios utilizados na determinação do seu significado.
G4-EC2	<p>Assinale os riscos e oportunidades que, devido à mudança climática, podem provocar alterações significativas nas operações, receitas ou despesas. Entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> uma descrição do risco ou da oportunidade e a sua classificação como físico, regulador ou de outro tipo; uma descrição do efeito relacionado com o risco ou a oportunidade; consequências económicas do risco ou da oportunidade antes da adoção de qualquer medida; os métodos aplicados para a gestão do risco ou da oportunidade; e o custo das medidas adotadas para a gestão do risco ou da oportunidade.
G4-EC3	<ul style="list-style-type: none"> Se as obrigações estiverem cobertas pelos recursos ordinários da organização, indique o valor previsto das mesmas. Se existir um fundo independente para se dar resposta às obrigações do plano de prestações, indique: <ul style="list-style-type: none"> qual a percentagem das obrigações que se calcula que cobrem os ativos que foram reservados para tal efeito; em que se baseia tal cálculo; e quando foi o cálculo efetuado. Se o fundo externalizado não oferecer uma âmbito total das obrigações, descreva a estratégia, se houver, que a empresa adotou para avançar para a âmbito total e o prazo, se for conhecido, em que a empresa espera alcançá-la.—Indique qual a percentagem do salário proporcionada pelo trabalhador e pela empresa. Indique o nível de participação nos planos de reforma (por exemplo, participação em planos obrigatórios ou voluntários, programas regionais ou nacionais, ou os que têm impacto financeiro).
G4-EC4	<p>Indique o valor monetário total da ajuda económica que a organização recebeu de instituições do governo durante o período que é objeto da memória, com informações relativas a, no mínimo: desagravamentos e créditos fiscais; subvenções; ajudas ao investimento, bolsas de estudos de investigação e desenvolvimento e outros tipos de subvenções pertinentes; prémios com dotação económica; isenção de regalias; ajuda financeira das agências de crédito à exportação; incentivos financeiros e outros benefícios financeiros recebidos ou a receber de qualquer instituição governamental em relação com qualquer operação.</p> <ul style="list-style-type: none"> Distinga as informações anteriores por países. Indique se os governos fazem parte da estrutura de acionistas da organização e em que grau.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRESENÇA NO MERCADO	
G4-EC5	<ul style="list-style-type: none"> Quando a remuneração de uma percentagem significativa do pessoal se basear na normativa relativa ao salário mínimo, indique a relação entre o salário inicial com distinção por género e o salário mínimo local nos lugares onde se desenvolvam operações significativas. Indique se em algum lugar com operações significativas existe algum salário mínimo local ou se este é variável, com distinção por género. Se puderem ser usados como referência diferentes salários mínimos, indique qual o que está a ser utilizado. Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas».
G4-EC6	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem dos altos diretores nos lugares onde se desenvolvem operações significativas que provém da comunidade local.
ENFOQUE DE GESTÃO: CONSEQUÊNCIAS ECONÓMICAS INDIRETAS	
G4-EC7	<ul style="list-style-type: none"> Indique em que medida se desenvolveram os investimentos significativos em infraestruturas e os tipos de serviços da organização. Assinale quais os impactos provocados, ou que se prevê que virão a ser provocados, nas comunidades e nas economias locais. Quando for pertinente, descreva as consequências positivas e negativas. Indique se tais investimentos ou tais serviços são compromissos comerciais, pro bono ou em espécies.
G4-EC8	<ul style="list-style-type: none"> Apresente exemplos de impactos económicos significativos da organização, tanto positivos como negativos. Descreva a importância de tais impactos face às referências externas e às prioridades dos grupos de interesse, tais como as normas, protocolos e programas políticos nacionais e internacionais.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO	
G4-EC9	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem do orçamento para aquisições, nos lugares com operações significativas, que é destinada a fornecedores locais (por exemplo, percentagem de produtos e serviços que se adquiram a nível local).
G4-EN	DESEMPENHO AMBIENTAL
ENFOQUE DE GESTÃO: MATERIAIS	
G4-EN1	Indique o peso ou o volume total dos materiais utilizados para a produção e o embalamento dos principais produtos e serviços da organização durante o período que é objeto da memória.
G4-EN2	Indique qual a percentagem de materiais reciclados que foi utilizada para o fabrico dos principais produtos e serviços da organização.
ENFOQUE DE GESTÃO: ENERGIA	
G4-EN3	<ul style="list-style-type: none"> Indique o consumo total de combustível de fontes não renováveis, em joules ou múltiplos de joule, e especifique o tipo de combustível. Indique o consumo total de combustível de fontes renováveis, em joules ou múltiplos de joule, e especifique o tipo de combustível. Faculte os dados seguintes, em joules, watts-hora ou os seus múltiplos: consumo de eletricidade; em aquecimento; em refrigeração e de vapor. Faculte os dados seguintes, em joules, watts-hora ou os seus múltiplos: vendas de eletricidade; de aquecimento; de refrigeração e de vapor.
G4-EN4	Indique qual foi o consumo energético fora da organização, em joules ou múltiplos de joule.
G4-EN5	<ul style="list-style-type: none"> Indique a intensidade energética. Explique qual a medida (o denominador da fração) que a organização utilizou para calcular a relação. Assinale os tipos de energia que foram incluídos na relação de intensidade: combustível, eletricidade, aquecimento, refrigeração, vapor ou todas as anteriores. Explique se na relação foram tidos em conta o consumo energético interno, o externo ou ambos.
G4-EN6	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais as reduções do consumo energético que são resultado direto de iniciativas a favor da conservação e da eficiência (em joules ou múltiplos de joule). Indique quais os tipos de energia incluídos nas reduções: combustíveis, eletricidade, aquecimento, refrigeração ou vapor.
G4-EN7	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais as reduções dos requisitos energéticos dos produtos e serviços vendidos que se conseguiram no período que é objeto da memória (em joules ou múltiplos de joule).
ENFOQUE DE GESTÃO: ÁGUA	
G4-EN8	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de captação de água das fontes seguintes: águas superficiais, entre outras a água proveniente de zonas húmidas, rios, lagos e oceanos; subterrâneas; pluviais captadas diretamente e armazenadas pela organização; residuais de outra organização; e fornecimento de água municipal ou de outras empresas de águas.
G4-EN9	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fontes de água que foram afetadas pela captação e desdobre-as por tipo: tamanho da fonte; se a fonte de água está classificada ou não como área protegida (nacional ou internacional); valor em termos de biodiversidade (diversidade de espécies e endemismo, número de espécies protegidas); e valor ou importância da fonte de água para as comunidades locais e os povos indígenas.
G4-EC	INDICADORES
G4-EN10	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de água que a organização reciclou ou reutilizou e o volume total de água reciclada e reutilizada pela organização, em termos de percentagem da água total captada, de acordo com o Indicador G4-EN8.

Contas anuais consolidadas 2014 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág.8-9		SI, 85
Contas anuais consolidadas 2014 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág. 62		SI, 85
Não há planos de pensões.		SI, 85
Contas anuais consolidadas 2014 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág. 9		SI, 85
8, 13-17		SI, 85
O salário inicial é definido por acordo para cada empresa do grupo sem diferenças de género e é superior ao salário mínimo obrigatório.		SI, 85
100% dos altos diretores são espanhóis. Relatório de Governo Corporativo 2014, 17-21. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
4-5, 70		SI, 85
Contas anuais consolidadas 2014 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág. 9, 70		SI, 85
9, 23, 70		SI, 85
33		SI, 85
A FCC Aqualia não dispõe de uma política de contratação local, se bem que, sempre que é possível, 100% da contratação são de fornecedores nacionais.		SI, 85
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
60		SI, 85
60, 62		SI, 85
Dada a natureza do negócio da FCC Aqualia, a água captada ou comprada é considerada como proveniente de uma fonte renovável. Outros consumos não são significativos em comparação. Pág. 62		SI, 85
60		SI, 85
62		SI, 85
60, 62		SI, 85
A intensidade energética (GJ/funcionário) é dada pela divisão dos consumos internos pelo número de trabalhadores, GIA (6264), SmVaK (980), INTECH (175) ■ Consumo Indireto: FCC Aqualia GIA 264,71 / SmVaK: 117,20 ■ Consumo Direto Renovável: FCC Aqualia: 14,53 /SmVaK: 16,13 ■ Consumo Direto Combustíveis: FCC Aqualia: 18,47 /SmVaK: 23,39 /Aqualia Intech: 122		SI, 85
60, 62-65		SI, 85
64-65		SI, 85
62, 64, 66-67		SI, 85
62		SI, 85
62		SI, 85
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
■ Dada a natureza do negócio da FCC Aqualia, a água captada ou comprada é considerada como proveniente de uma fonte renovável. Pág 62		SI, 85

ENFOQUE DE GESTÃO: BIODIVERSIDADE	
G4-EN11	<p>Faculte os dados seguintes relativos às instalações operativas próprias, arrendadas, geridas, que sejam adjacentes, contenham ou estejam localizadas em áreas protegidas e áreas não protegidas de grande valor para a biodiversidade: localização geográfica; subsolo ou solos subterrâneos possuídos, arrendados ou geridos pela organização; localização relativamente à área protegida (no seu interior, adjacente ou incluindo secções da área protegida) ou área não protegida de grande valor para a biodiversidade; tipo de operação (escritórios, manufatura ou produção, extrativa); superfície do centro operativo em km2 e valor para a biodiversidade em função do seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> o atributo da área protegida ou a área de grande valor para a biodiversidade fora da área protegida (ecossistema terrestre, de água doce ou marinha); e listas de proteção da área (por exemplo, as categorias de gestão de áreas protegidas da UICN67, a Convenção de Ramsar78, as leis nacionais).
G4-EN12	<p>Descreva a natureza dos impactos diretos e indiretos na biodiversidade, fazendo referência a pelo menos um dos aspetos seguintes: construção ou utilização de fábricas, minas e infraestruturas de transporte; contaminação (introdução de substâncias que não se apresentam de forma natural no habitat, a partir de fontes pontuais e difusas); introdução de espécies invasoras, pragas e organismos patogénicos; redução do número de espécies; conversão de habitats; alterações nos processos ecológicos fora da sua gama natural de variação (por exemplo, salinidade ou alterações nos níveis freáticos).</p> <p>Indique os impactos significativos diretos e indiretos, positivos e negativos, fazendo referência aos aspetos seguintes: espécies afetadas; superfície das áreas afetadas; duração dos impactos; e carácter reversível ou irreversível dos impactos.</p>
G4-EN13	<ul style="list-style-type: none"> Indique o tamanho e a localização de todas as áreas de habitats protegidos ou restaurados e assinala se o êxito das ações de restauração foi ou está a ser verificado por profissionais externos independentes. Assinala se existem colaborações com terceiros para a proteção ou restauração de áreas de habitat diferentes daquelas em que a organização supervisionou ou executou medidas de restauração ou proteção. Descreva o estado da área no fim do período que é objeto da memória. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo.
G4-EN14	<p>Indique o número de espécies incluídas na Lista Vermelha da UICN e em listagens nacionais de conservação cujos habitats se encontrem em áreas afetadas pelas operações, de acordo com o nível de perigo de extinção da espécie:</p> <ul style="list-style-type: none"> em perigo crítico; em perigo; vulnerável; quase ameaçada ou preocupação menor.
ENFOQUE DE GESTÃO: EMISSÕES	
G4-EN15	<ul style="list-style-type: none"> Indique as emissões diretas brutas de GEE (Âmbito 1) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não considerando o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações. Indique quais os gases incluídos no cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou todos eles). Indique as emissões de CO2 biogénico em toneladas métricas de CO2 equivalente, independentemente das emissões diretas brutas de GEE (Âmbito 1).
G4-EN16	<ul style="list-style-type: none"> Indique as emissões indiretas brutas de GEE (Âmbito 2) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não considerando o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações.
G4-EN17	<ul style="list-style-type: none"> Indique as outras emissões indiretas brutas de GEE (Âmbito 3) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não contando as emissões indiretas derivadas da geração de eletricidade, aquecimento, refrigeração e vapor que a organização adquire e consome (estas emissões indiretas figuram no Indicador G4-EN16). Não se deve ter em conta o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações. Se possível, indique quais os gases incluídos no cálculo. Indique as emissões de CO2 biogénico em toneladas métricas de CO2 equivalente, independentemente das outras emissões indiretas brutas de GEE (Âmbito 3). Indique quais as outras categorias de emissões indiretas (Âmbito 3) e atividades incluídas no cálculo.
G4-EN18	<ul style="list-style-type: none"> Indique a intensidade das emissões de GEE. Explique qual a medida (o denominador da fração) que a organização utilizou para calcular a relação. Indique quais os tipos de emissões de GEE incluídos no cálculo da intensidade: diretas (Âmbito 1), indiretas por geração de energia (Âmbito 2) ou outras emissões indiretas (Âmbito 3). Indique quais os gases, se estiverem incluídos no cálculo.
G4-EN19	<ul style="list-style-type: none"> Assinala quais as reduções das emissões de GEE que são resultado direto de iniciativas para tal efeito (em toneladas métricas de CO2 equivalente). Indique quais os gases incluídos no cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou todos eles). Indique qual o ano de base ou ponto de referência utilizado e porquê. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique se as reduções ocorreram nas emissões diretas de GEE (Âmbito 1), nas emissões indiretas por geração de energia (Âmbito 2) ou noutras emissões indiretas (Âmbito 3).
G4-EN20	<ul style="list-style-type: none"> Reflete a produção, as importações e exportações de substâncias que esgotam o ozono (SAO) em toneladas métricas de CFC-11 equivalente. Indique quais as substâncias incluídas no cálculo. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique qual a fonte utilizada para o cálculo dos fatores de emissão.
G4-EN21	<ul style="list-style-type: none"> Indique a quantidade de emissões atmosféricas significativas, em quilogramas ou múltiplos de quilograma, de: NOx; SOx; contaminantes orgânicos persistentes (COP); compostos orgânicos voláteis (COV); contaminantes atmosféricos perigosos (CAP); partículas (MP) e outras categorias de emissões atmosféricas padronizadas identificadas na normativa pertinente. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique qual a fonte utilizada para o cálculo dos fatores de emissão.
ENFOQUE DE GESTÃO: EFLUENTES E RESÍDUOS	
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de descargas de águas, previstas e imprevistas, com distinção por: destino; qualidade da água, incluindo o método de tratamento e se foi reutilizada por outra organização. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo.
G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> Indique o peso total dos resíduos perigosos e não perigosos, de acordo com os seguintes métodos de eliminação: reutilização; reciclagem; compostagem; recuperação, incluindo a recuperação energética; incineração (combustão maciça); injeção em poços profundos; aterro; armazenamento in situ; e outros (que deve especificar a organização informadora). Explique como foi determinado o método de eliminação de resíduos: <ul style="list-style-type: none"> a organização informadora encarregou-se diretamente, ou confirmou-o de forma direta; o contratante encarregado da remoção de resíduos facultou as informações; procedimentos predefinidos do contratante encarregado da remoção de resíduos.
G4-EN24	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e volume totais dos derrames significativos registados. Relativamente a cada um dos derrames que tenham sido incluídos nos estados financeiros da organização, proporcione os dados seguintes: localização do derrame; volume do derrame; material do derrame, de acordo com as categorias seguintes: derrames de petróleo (superfícies de solo ou água); derrames de combustível (superfícies de solo ou água); derrames de resíduos (superfícies de solo ou água); derrames de substâncias químicas (principalmente superfícies de solo ou água) e outros (que a organização informadora deve especificar). Descreva as consequências dos derrames significativos.
G4-EN25	<ul style="list-style-type: none"> Faculte o peso total de: resíduos perigosos transportados; resíduos perigosos importados; resíduos perigosos exportados e resíduos perigosos tratados. Indique a percentagem de resíduos perigosos que foram transportados internacionalmente.
G4-EN26	<p>Indique quais as massas de água e habitats correlacionados que foram significativamente afetados por descargas de água, de acordo com os critérios descritos na secção de Compilação (em seguida) e faculte dados sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> tamanho da massa de água e do habitat correlacionado; se a massa de água e o habitat correlacionado estão classificados como área protegida (nacional ou internacional) e valor em termos de biodiversidade (por exemplo, número de espécies protegidas).
ENFOQUE DE GESTÃO: PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-EN27	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de forma quantitativa do grau de atenuação do impacto ambiental dos produtos e serviços durante o período que é objeto da memória. Caso sejam facultados valores orientados para o uso, indique os pressupostos subjacentes relativamente aos padrões de consumo ou aos fatores de normalização.
G4-EN28	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem dos produtos e dos seus materiais de embalagem que é regenerada em cada categoria de produto. Explique como foram obtidos os dados deste indicador.
ENFOQUE DE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-EN29	<ul style="list-style-type: none"> Indique as multas significativas e as sanções não monetárias, desdobradas de acordo com o seu valor monetário total das sanções significativas; número de sanções não monetárias e procedimentos apresentados a instituições de arbitragem. Se a organização informadora não tiver detetado nenhuma queixa fundamentada, bastará uma breve declaração neste sentido.

62		SI, 85
NÃO APLICÁVEL		SI, 85
61, 63		SI, 85
A FCC Aqualia não desenvolve atividades de restauração de habitats.		SI, 85
NÃO APLICÁVEL		SI, 85
60		SI, 85
60, 62		SI, 85
60, 62		SI, 85
As emissões devidas ao transporte de funcionários não são consideradas como significativas.		SI, 85
A intensidade das emissões (Tn CO2e/funcionário) é dada pela divisão das emissões pelo número de trabalhadores (7.244) <ul style="list-style-type: none"> ■ Emissões Indiretas: FCC Aqualia: 18,55 ■ Emissões Diretas: FCC Aqualia: 1,26 		SI, 85
62-63		SI, 85
63		SI, 85
62-63		SI, 85
60		SI, 85
Não foram efetuadas descargas de água que não tenham a ver com a atividade da FCC Aqualia.		SI, 85
60, 62		SI, 85
Não ocorreram derrames.		SI, 85
A FCC Aqualia não importa, exporta ou trata resíduos perigosos registados no Acordo de Basileia.		SI, 85
Não houve massas de água nem habitats afetados por descargas.		SI, 85
60		SI, 85
62-65		SI, 85
O produto comercializado pela FCC Aqualia, a água, não tem embalagem.		SI, 85
60		SI, 85
67.031,07€ Deste valor, 54.655,67 são relativas à saúde e 12.375 pelo desempenho ambiental: administrativas. (Incluem-se dados de sanções efetivas durante 2014)		SI, 85

ENFOQUE DE GESTÃO: TRANSPORTE	
G4-EN30	<ul style="list-style-type: none"> Descreva os impactos ambientais significativos do transporte de produtos e de outros bens e materiais usados para as atividades da organização, assim como do transporte de pessoal. Se não forem proporcionados dados quantitativos, explique os motivos. Explique como estão a ser atenuados os impactos ambientais do transporte de produtos, membros do pessoal da organização e outros bens e materiais. Descreva os critérios e métodos utilizados na determinação dos impactos ambientais que são significativos.
ENFOQUE DE GESTÃO: GERAL	
G4-EN31	Relatório sobre as despesas de proteção ambiental, com distinção por: custos de tratamento de resíduos, tratamento de emissões e restauração e custos de prevenção e gestão ambiental.
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DOS FORNECEDORES	
G4-EN32	Porcentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios ambientais.
G4-EN33	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto ambiental foi avaliado. Indique o número de fornecedores relativamente aos quais se determinou que provocam impactos ambientais negativos significativos reais. Indique quais os impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO AMBIENTAL	
G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período que é objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-LA	INDICADORES DE PRÁTICAS LABORAIS
ENFOQUE DE GESTÃO: EMPREGO	
G4-LA1	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e o índice de novas contratações laborais no período que é objeto da memória, com distinção por idade, género e região. Indique o número e a taxa de rotação de funcionários no período que é objeto da memória, com distinção por idade, género e região.
G4-LA2	<ul style="list-style-type: none"> Detalhe quais das seguintes prestações sociais são oferecidas a todos os funcionários a tempo inteiro mas não aos funcionários a tempo parcial ou temporários, com distinção por localizações significativas de atividade. No mínimo, devem incluir-se as seguintes prestações: seguro de vida; seguro médico; âmbito por incapacidade ou invalidez; baixa por maternidade ou paternidade; fundo de pensões; ações e outras. Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas».
G4-LA3	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de funcionários, com distinção por género, que tiveram direito a uma baixa por maternidade ou paternidade. Indique o número de funcionários, com distinção por género, que exerceram o seu direito a baixa por maternidade ou paternidade. Indique o número de funcionários que se reintegraram no trabalho depois de concluída a sua baixa por maternidade ou paternidade, com distinção por género. Indique o número de funcionários que se reintegraram no trabalho depois de concluída a sua baixa por maternidade ou paternidade e que conservaram os seus empregos decorridos doze meses a contar da sua reintegração, com distinção por género. Faculte os índices de reintegração no trabalho e de retenção dos funcionários que desfrutaram de baixa por maternidade ou paternidade, com distinção por género.
ENFOQUE DE GESTÃO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A DIREÇÃO	
G4-LA4	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número mínimo de semanas de pré-aviso aos trabalhadores e aos seus representantes eleitos que é habitualmente utilizado antes de se porem em prática alterações operacionais significativas que os possam afetar substancialmente. Se a organização dispuser de algum acordo coletivo, indique se neste se especifica o período de pré-aviso e as disposições relativas a eventuais consultas e negociações.
ENFOQUE DE GESTÃO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
G4-LA5	<ul style="list-style-type: none"> Indique a que nível costuma operar cada um dos comités formais de segurança e saúde conjuntos para a direção e os funcionários. Indique a percentagem de trabalhadores que têm representação nos comités formais de segurança e saúde conjuntos.
G4-LA6	<ul style="list-style-type: none"> Indique os tipos de lesões, o índice de acidentes com lesões, a taxa de doenças profissionais, a taxa de dias perdidos, a taxa de absentismo e as vítimas mortais relacionadas com o trabalho do conjunto de trabalhadores (ou seja, os funcionários e os trabalhadores contratados), com distinção por região e género. Indique os tipos de lesões, o índice de acidentes com lesões (IR), a taxa de doenças profissionais (ODR), a taxa de dias perdidos (LDR), a taxa de absentismo (AR) e as vítimas mortais (M) relacionadas com o trabalho dos contratantes independentes que trabalham in situ por cuja segurança geral no local de trabalho a organização é responsável, desdobrando por região e género. Indique qual o sistema de regulamentação que é aplicado para o registo e a comunicação de acidentes.
G4-LA7	Indique se há trabalhadores que desenvolvam atividades profissionais com incidência ou risco elevado de determinadas doenças.
G4-LA8	<ul style="list-style-type: none"> Indique se os acordos formais, locais ou internacionais, com os sindicatos cobrem os aspetos relacionados com a saúde e a segurança. Em caso afirmativo, indique qual a percentagem dos assuntos relacionados com a saúde e a segurança que é coberta por tais acordos formais.
ENFOQUE DE GESTÃO: CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO	
G4-LA9	Indique a média de horas de formação que os funcionários da organização receberam no período que é objeto da memória, com distinção por género e categoria laboral.
G4-LA10	<ul style="list-style-type: none"> Indique o tipo e o âmbito dos programas que foram executados e da assistência facultada para a melhoria das capacidades dos funcionários. Descreva os programas de ajuda à transição destinados a favorecer a empregabilidade dos trabalhadores e a gestão do fim das suas carreiras profissionais, quer por reforma quer por conclusão da relação de trabalho.
G4-LA11	Indique qual a percentagem dos funcionários que foi objeto de avaliação periódica do seu desempenho e da evolução da sua carreira ao longo do período que é objeto da memória, desdobrada por género e por categoria profissional.
ENFOQUE DE GESTÃO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	
G4-LA12	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem de pessoas pertencentes às seguintes categorias de diversidade que faz parte dos órgãos de governo da organização: género, idade; menos de 30 anos, entre 30 e 50, mais de 50; Grupos minoritários e outros indicadores de diversidade, se for pertinente. Indique que percentagem dos funcionários pertencem às seguintes categorias de diversidade, com distinção por categoria profissional: género; idade: menos de 30 anos, entre 30 e 50, mais de 50; grupos minoritários e Outros indicadores de diversidade, se for pertinente.
ENFOQUE DE GESTÃO: IGUALDADE DE RETRIBUIÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS	
G4-LA13	<ul style="list-style-type: none"> Indique a relação entre o salário de base e a remuneração das mulheres em comparação com os homens para cada categoria laboral, desdobrada por localizações significativas de atividade. Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas».
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS LABORAIS DOS FORNECEDORES	

60		SI, 85
A atividade da FCC Aqualia não provoca impactos ambientais significativos derivados do transporte.		SI, 85
60		SI, 85
Contas anuais consolidadas 2014 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf		
33		SI, 85
100%		SI, 85
Os fornecedores da FCC Aqualia, tendo em conta a sua atividade, não provocam impactos significativos. No entanto, exige-se o cumprimento a 100% de critérios ambientais, quando são aplicáveis de acordo com o que está descrito na pág. Pág. 33		SI, 85
61		SI, 85
Não foram apresentadas reclamações de carácter ambiental nesta secção.		SI, 85
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
44		
44, 45, 48	Não se considera MATERIAL a distinção na taxa de rotatividade por idade e género, uma vez que não existem diferenças significativas para a FCC Aqualia.	SI, 85
Os benefícios sociais são independentes da jornada e entre eles encontram-se: empréstimos subvencionados, seguros de vida e acidentes e ajudas familiares.		SI, 85
Nº de funcionários com baixa por maternidade: 78 Nº de funcionários com baixa por paternidade: 160 100% dos afetados desfrutam das respetivas baixas e licenças e o número de reintegrações e conservação de empregos é de 100%.		SI, 85
45		SI, 85
Os períodos de pré-aviso estão definidos em contrato. Os contratos coletivos em vigor incluem as condições de consulta e negociação.		SI, 85
54		SI, 85
39% dos trabalhadores estão representados em Comités de Segurança e Saúde. Os Comités de S.S. são principalmente constituídos nos serviços da FCC Aqualia.		SI, 85
Pág. 54 ■ Em 2014 não ocorreram acidentes mortais ■ Lei 31/1995 sobre a Prevenção de Riscos Laborais.		SI, 85
Só existe um risco residual de doença profissional, se bem que, em 2014, não tenha ocorrido nenhum caso, graças à atividade preventiva.		SI, 85
100%		SI, 85
49		SI, 85
50	Os dados de fora de Espanha não foram incluídos por não se dispor atualmente de sistemas de informação relacionados	SI, 85
47, 49-53		SI, 85
Não foram efetuadas avaliações de desempenho.		SI, 85
47		SI, 85
47-48 Relatório de Governo Corporativo 2014, 17-21. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
47		SI, 85
Os salários de base são fixados nos contratos coletivos e não existem diferenças entre os homens e as mulheres.		SI, 85
33		SI, 85

G4-LA14	Percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relativos às práticas laborais.
G4-LA15	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto nas práticas laborais foi avaliado. Indique quantos fornecedores têm impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais. Indique quais os impactos negativos significativos reais e potenciais que foram descobertos nas práticas laborais da cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO SOBRE AS PRÁTICAS LABORAIS	
G4-LA16	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações sobre práticas laborais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número total de reclamações sobre práticas laborais que foram apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-HR	INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS
ENFOQUE DE GESTÃO: INVESTIMENTO	
G4-HR1	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de contratos e acordos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram objeto de análise em matéria de direitos humanos. Faculte a definição utilizada para o estabelecimento dos «acordos de investimento significativos».
G4-HR2	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de horas dedicadas, durante o período que é objeto da memória, a atividades de formação sobre políticas e procedimentos relativos aos aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização. Indique a percentagem de funcionários formados durante o período que é objeto da memória em políticas e procedimentos sobre os aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.
ENFOQUE DE GESTÃO: NÃO DISCRIMINAÇÃO	
G4-HR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de discriminação ocorridos durante o período que é objeto da memória. Descreva a situação atual e as medidas adotadas, referindo se a organização analisou o caso; se está a ser posto em prática um plano corretivo e se foi aplicado e se os resultados foram revistos através de um processo rotineiro de gestão interna ou se o caso já não é objeto de nenhuma medida.
ENFOQUE DE GESTÃO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	
G4-HR4	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e fornecedores significativos em que a liberdade de associação ou o direito à negociação coletiva dos funcionários podem ser infringidos ou estar ameaçados, em termos de: tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor; e países ou zonas geográficas onde se considera que as atividades apresentam um risco desta natureza. Descreva as medidas adotadas pela organização durante o período que é objeto da memória, destinadas a defender a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva.
ENFOQUE DE GESTÃO: TRABALHO INFANTIL	
G4-HR5	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil e trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos. Indique os centros e os fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil, em termos de tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor e países ou zonas geográficas onde se considere que as atividades apresentam um risco desta natureza. Descreva as medidas adotadas pela organização no período que é objeto da memória para contribuir para a abolição do trabalho infantil.
ENFOQUE DE GESTÃO: TRABALHO FORÇADO	
G4-HR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e os fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil, em termos de tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor e países ou zonas geográficas onde se considere que as atividades apresentam um risco desta natureza. Indique quais as medidas que a organização adotou durante o período coberto pela memória, destinadas a contribuir para a eliminação do trabalho forçado.
ENFOQUE DE GESTÃO: MEDIDAS DE SEGURANÇA	
G4-HR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem do pessoal de segurança que recebeu formação formal específica sobre as políticas ou os procedimentos da organização em matéria de direitos humanos e da sua aplicação em segurança. Indique se os requisitos de formação também são exigidos a outras organizações às quais se contrata pessoal de segurança.
ENFOQUE DE GESTÃO: DIREITOS DA POPULAÇÃO INDÍGENA	
G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de violação dos direitos dos povos indígenas que foram identificados no período que é objeto da memória. Descreva a situação atual e as medidas adotadas, referindo se a organização analisou o caso; se está a ser posto em prática um plano corretivo; se foi aplicado e se os resultados foram revistos através de um processo rotineiro de gestão interna ou se o caso já não é objeto de nenhuma medida.
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO	
G4-HR9	Indique o número e a percentagem de centros que foram objeto de exame em matéria de direitos humanos ou em que se avaliou o impacto nos direitos humanos, desdobrada por país.
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS	
G4-HR10	Indique a percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relativos aos direitos humanos.
G4-HR11	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto nos direitos humanos foi avaliado. Indique quantos fornecedores têm impactos negativos significativos reais no âmbito dos direitos humanos. Indique quais os impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos que foram descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos, com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos, com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS	
G4-HR12	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a direitos humanos que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação no período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período que é objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número de reclamações relativas a direitos humanos que foram apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-S0	INDICADORES DE SOCIEDADE
ENFOQUE DE GESTÃO: COMUNIDADES LOCAIS	
G4-S01	Indique a percentagem de centros onde foram implantados programas de desenvolvimento, avaliações de impactos e participação nas comunidades locais usando, entre outros: <ul style="list-style-type: none"> Avaliações de impactos sociais, tais como avaliações de impactos com perspectiva de género, baseadas em processos participativos. Avaliação e vigilância constante do impacto ambiental. Publicação dos resultados das avaliações dos impactos ambientais e sociais. Programas de desenvolvimento das comunidades locais, baseados nas necessidades destas. Planos de Participação dos grupos de interesse, baseados na sua distribuição geográfica. Processos e comités de consulta à comunidade local em que participem grupos vulneráveis. Comités de empresa, comités de segurança e saúde ocupacional e outros órgãos de representação de funcionários para que façam a gestão dos impactos. Processos formais de reclamação a partir das comunidades locais.
G4-S02	Indique quais os centros de operações que tiveram ou poderão vir a ter impactos negativos significativos nas comunidades locais, fazendo referência à localização dos centros e aos impactos significativos, reais ou potenciais, dos centros.

100%, Pág. 33		SI, 85
Os fornecedores da FCC Aqualia, tendo em conta a sua atividade, não provocam impactos negativos significativos reais ou potenciais nas práticas laborais.		SI, 85
44		SI, 85
Em 2014 receberam-se três comunicações da FCC Aqualia através do Canal Ético em relação aos seguintes âmbitos do Código Ético: <ul style="list-style-type: none"> ▪ "Relações com clientes, contratantes e fornecedores": duas comunicações recebidas e fechadas. ▪ "Desenvolvimento profissional, igualdade de oportunidades e não discriminação": uma comunicação recebida, aberta. 	SI, 85	
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
33		SI, 85
Não foram efetuados acordos de investimento em que fosse necessário incluir cláusulas sobre os direitos humanos.		SI, 85
Não foi efetuada qualquer formação relacionada com os Direitos Humanos, pelo facto de não ser considerada como um aspeto material para a FCC Aqualia, dada a sua atividade.		SI, 85
47-48		SI, 85
Não se registaram casos de discriminação.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas que as aplicam, não apresentam risco de a liberdade de associação ou o direito à negociação coletiva dos funcionários poderem ser infringidos ou estar ameaçados.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas que aplicam, não apresentam risco significativo de casos de trabalho infantil e trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas, não apresentam risco de trabalho forçado.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
A FCC Aqualia não dispõe de pessoal de segurança nos quadros e o pessoal subcontratado recebe 100% de formação correlacionada.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
Não foram detetados casos de violação dos direitos dos povos indígenas devido à atividade da FCC Aqualia ou dos seus fornecedores.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
A FCC Aqualia, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas, não considera o incumprimento dos direitos humanos como um risco, pelo que não são efetuadas avaliações.		SI, 85
33		SI, 85
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam risco de incumprimento dos direitos humanos, pelo que não são efetuadas avaliações, se bem que se obrigue ao cumprimento de um Código Ético. Pág. 33		SI, 85
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam risco de incumprimento dos direitos humanos pelo que não são efetuadas avaliações.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
Nos países em que a legislação local não garante direitos humanos como o direito de associação ou a prevenção do trabalho infantil e do trabalho forçado, a FCC Aqualia respeita sempre os princípios definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nas disposições da Organização Internacional do Trabalho, como a Declaração Tripartida, nas Linhas Diretrizes para Empresas Multinacionais da OCDE e no Pacto Mundial das Nações Unidas. A FCC Aqualia cumpre a legislação em vigor em cada um dos lugares onde opera, e sempre em conformidade com o código ético do Grupo.		SI, 85
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
70		SI, 85
66- 67, 72-79		SI, 85
Não há centros de operações que tenham ou possam vir a ter impactos negativos significativos nas comunidades locais.		SI, 85

ENFOQUE DE GESTÃO: LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO	
G4-S03	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de centros em que os riscos relacionados com a corrupção foram avaliados. Descreva os riscos significativos relacionados com a corrupção que foram detetados nas avaliações.
G4-S04	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de membros do órgão de governo que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, com distinção por regiões. Indique o número e a percentagem de funcionários que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, com distinção por categoria profissional e região. Indique o número e a percentagem de sócios empresariais que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, com distinção por tipo de sócio empresarial e região. Indique o número e a percentagem de membros do órgão de governo que receberam formação sobre a luta contra a corrupção, com distinção por região. Indique o número e a percentagem de funcionários que receberam formação sobre a luta contra a corrupção, com distinção por categoria profissional e região.
G4-S05	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a natureza dos casos de corrupção confirmados. Indique o número de casos confirmados de corrupção pelos quais se admoestou ou despediu algum funcionário. Indique o número de casos confirmados em que se rescindiu ou não se renovou um contrato com um sócio empresarial devido a infrações relacionadas com a corrupção. Indique as queixas judiciais por corrupção que foram apresentadas contra a organização ou os seus funcionários no período que é objeto da memória e o resultado de cada caso.
ENFOQUE DE GESTÃO: POLÍTICA PÚBLICA	
G4-S06	<ul style="list-style-type: none"> Indique o valor monetário das contribuições políticas económicas ou em espécies efetuadas direta ou indiretamente pela organização, desdobradas por país e destinatário. Explique, se for pertinente, como foi calculado o valor monetário das contribuições em espécies.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRÁTICAS DE CONCORRÊNCIA DESLEAL	
G4-S07	<ul style="list-style-type: none"> Indique as queixas pendentes ou concluídas no período que é objeto da memória, efetuadas por causas relacionadas com comportamentos de concorrência desleal e violações da legislação sobre práticas contrárias à livre concorrência e monopolísticas, em que se tenha verificado a participação da organização. Indique os principais resultados de tais queixas, incluindo as sentenças ou decisões adotadas.
ENFOQUE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-S08	<ul style="list-style-type: none"> Indique as multas significativas e as sanções não monetárias, desdobradas de acordo com o seu valor monetário total das sanções significativas; número de sanções não monetárias e procedimentos apresentados a instituições de arbitragem. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da legislação ou da normativa, basta uma breve declaração neste sentido. Descreva o contexto em que foram recebidas multas ou sanções não monetárias significativas.
ENFOQUE GESTÃO: AVALIAÇÃO DA REPERCUSSÃO SOCIAL DOS FORNECEDORES	
G4-S09	Indique qual a percentagem dos novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relacionados com a repercussão social.
G4-S010	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto social foi avaliado. Indique quantos fornecedores têm impactos sociais negativos significativos reais. Indique quais os impactos negativos significativos, reais e potenciais, para a sociedade que foram descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO POR IMPACTO SOCIAL	
G4-S011	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-PR	INDICADORES DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO
ENFOQUE DE GESTÃO: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES	
G4-PR1	Indique a percentagem de categorias de produtos e serviços significativos cujos impactos em matéria de saúde e segurança foram avaliados para se promoverem melhorias.
G4-PR2	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de incidentes derivados do incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários relativos à saúde e à segurança de produtos e serviços no período que é objeto da memória, com distinção por incumprimentos da normativa que implicaram uma multa ou castigo; incumprimentos da normativa que implicaram uma admoestação; e incumprimentos de códigos voluntários. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários, basta uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: ETIQUETAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-PR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique se os procedimentos da organização relativos às informações e à etiquetagem dos seus produtos requerem os dados seguintes: Origem dos componentes do produto ou serviço; conteúdo, especialmente no que respeita a substâncias que podem ter um certo impacto ambiental ou social; instruções de segurança do produto ou serviço; eliminação do produto e impacto ambiental ou social ou outros (explique-os). Indique qual a percentagem de categorias de produtos e serviços significativos que estão sujeitos aos procedimentos de avaliação da conformidade com tais procedimentos.
G4-PR4	Indique o número de incumprimentos da regulação e dos códigos voluntários relativos às informações e à etiquetagem dos produtos e serviços, com distinção por: incumprimentos da normativa que implicaram uma multa ou castigo; que implicaram uma admoestação e incumprimentos de códigos voluntários.
G4-PR5	Faculte os resultados ou as principais conclusões das pesquisas de satisfação dos clientes (baseados em amostras estatisticamente relevantes) que tenham sido efetuadas no período que é objeto da memória sobre: a organização no seu conjunto; uma categoria principal de produtos ou serviços e centros de operações significativos.
ENFOQUE DE GESTÃO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING	
G4-PR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique se a organização vende produtos proibidos em determinados mercados e/ou questionados pelos grupos de interesse ou objeto de debate público. Indique como a organização respondeu às perguntas ou reservas sobre estes produtos.
G4-PR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de incumprimento da normativa ou os códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, tais como a publicidade, promoção e patrocínio, com distinção por: incumprimentos da política que implicaram uma multa ou castigo e da política que implicaram uma admoestação e incumprimentos de códigos voluntários.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRIVACIDADE DOS CLIENTES	
G4-PR8	<ul style="list-style-type: none"> Número de reclamações fundamentadas sobre a violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes, divididas por: reclamações de partes externas fundamentadas pela organização e reclamações de órgãos reguladores. Indique o número de filtragens, roubos ou perdas de dados pessoais que foram detetados. Se a organização informadora não tiver detetado nenhuma queixa fundamentada, bastará uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-PR9	<ul style="list-style-type: none"> Indique o valor monetário das multas significativas por incumprimento da normativa ou da legislação relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da legislação ou da normativa, basta uma breve declaração neste sentido.

Código Ético Grupo FCC.		SI, 85
Relatório RSC FCC Aqualia 2011, pág. 47		SI, 85
100%		SI, 85
Não ocorreram casos de corrupção nem queixas judiciais.		SI, 85
Índice GRI.		SI, 85
A FCC Aqualia não efetua contribuições deste tipo.		SI, 85
Código Ético Grupo FCC.		SI, 85
A FCC Aqualia não recebeu queixas relacionadas com comportamentos de concorrência desleal ou semelhantes.		SI, 85
Código Ético Grupo FCC.		SI, 85
A FCC Aqualia não recebeu multas ou sanções por incumprimento regulador.		SI, 85
33		SI, 85
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam riscos negativos de impacto social, pelo que não foram efetuadas avaliações.		SI, 85
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam riscos negativos de impacto social, pelo que não foram efetuadas avaliações.		SI, 85
70		SI, 85
Não foram apresentadas reclamações sobre impactos sociais de carácter ambiental nesta secção.		SI, 85
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
32-33		
100%		SI, 85
Não ocorreram incidentes derivados do incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários relativos à saúde e à segurança de produtos e serviços.		SI, 85
32		SI, 85
32		SI, 85
Não ocorreram incumprimentos relativos à normativa de informação do serviço.		SI, 85
32		SI, 85
33		SI, 85
A FCC Aqualia não comercializa produtos proibidos ou questionados pelos grupos de interesse. Embora se questionem nas câmaras municipais espanholas algumas das concessões no processo prévio, depois de iniciada a gestão por parte da FCC Aqualia, não ocorreu nenhum problema.		SI, 85
Não ocorreram incumprimentos relativos a marketing		SI, 85
34		SI, 85
Não ocorreram reclamações sobre a violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes.		SI, 85
Código Ético.		SI, 85
Se tiver recebido em 2014 por parte da Agência Catalã de Proteção de dados um dossiê informativo. A FCC Aqualia não considera que este tenha fundamento.		SI, 85



AENOR Asociaci6n Espa1ola de
Normalizaci6n y Certificaci6n

VERIFICACI6N DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-N° 014/15

La Asociaci6n Espa1ola de Normalizaci6n y Certificaci6n (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

FCC AQUALIA

Titulada: **COMPROMETIDOS CON TU MUNDO. TU COMPA1A DEL AGUA**

Y con n6mero de dep6sito legal: M-17597-2015

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempe1o, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selecci6n general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opci6n Exhaustiva** de la Gu1a G4 del Global Reporting Initiative. La verificaci6n se ha realizado con fecha 21 de mayo de 2015, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificaci6n es vigente salvo suspensi6n o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud n° 2015J04187 de fecha 30 de marzo de 2015 y en el Reglamento General de verificaci6n de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios t6cnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaraci6n no condiciona la decisi6n que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a FCC AQUALIA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Gu1a GRI, y que publica en su p1gina Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisi6n: 10 de junio de 2015


AENOR Asociaci6n Espa1ola de
Normalizaci6n y Certificaci6n
Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

09.03 Dados da Aqualia

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.es

Design e paginação:

Varenga, Marketing y Comunicación S.L.
Produção:
Molinuevo Gráficos S.L
Depósito Legal:
M-17597-2015

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

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

Tem mais informações disponíveis sobre a Aqualia e este relatório em formato digital em

www.aqualia.es

Informações sobre o Grupo FCC em

www.fcc.es

Informações sobre a Global Reporting Initiative em:

www.globalreporting.org

www.aqualia.es



FCC Aqualia S.A.

www.aqualia.es

