

#Sustentabilidadereal



Relatório de Responsabilidade
Social Corporativa **2017**

 **aqualia**

A sua empresa de água

ÍNDICE



01 MENSAGEM DO DIRETOR

4. Mensagem do diretor-geral



02 MOMENTOS

Aqualia em 2017



03 PERITOS NA GESTÃO INTEGRAL DA ÁGUA

14. Gestão eficiente do ciclo integral da água
18. Presença mundial
24. Participação em fóruns
29. Reconhecimentos



04 O COMPROMISSO REAL DA AQUALIA

32. A RSC da Aqualia
33. A Agenda 2030. ODS
35. Diálogo com grupos de interesse



05 LIGAÇÃO COM OS CIDADÃOS

43. Serviço próximo e de qualidade
52. A Aqualia na comunidade



06 SERVIÇOS INTELIGENTES

70. A inovação no ciclo da água
82. A gestão do impacto ambiental
86. Abordagem da economia circular



07 DESEMPENHO EXEMPLAR

93. Capital Humano
96. Igualdade e diversidade
101. Emprego de qualidade
104. Saúde e Segurança no Trabalho
109. Gestão responsável de fornecedores e contratantes



08 SOBRE ESTE RELATÓRIO

112. Sobre este Relatório
113. Dados da Aqualia

Mensagem do Diretor-Geral



Novos tempos

Na Aqualia, estamos cientes de que vivemos novos tempos, onde tudo muda muito rapidamente, e nos quais todas as organizações devem identificar e abordar sem hesitações o que é importante como condição para sobreviver. Como tal, este XII Relatório de Responsabilidade Social Corporativa da nossa empresa aborda como é que a empresa que administro identificou em 2017 as suas prioridades e o que fez para estar à altura do desafio de alcançar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela ONU até 2030..

Acreditamos que a ética e a transparência, baseadas em ações e não apenas em palavras, formam um binómio que valoriza o nosso trabalho diário: gerir o serviço de água para mais de 22,5 milhões de pessoas em todo o mundo. Os nossos objetivos terão sido alcançados quando os cidadãos para os quais trabalhamos se sentirem orgulhosos de nós, partilharem os nossos valores e se unirem para enfrentar o desafio de cumprir os ODS das Nações Unidas. Durante os últimos anos, expressões como remunicipalização, globalização ou comercialização da água puseram à prova as comprovadas e eficazes

colaborações público-privadas que tantos benefícios trouxeram, e continuam a trazer, aos cidadãos em diferentes partes do globo.

Neste nosso novo Relatório de Responsabilidade Corporativa quisemos refletir o nosso compromisso real para com os cidadãos. Nas suas páginas constam os principais feitos que alcançámos no âmbito económico, social e ambiental.

Com um carácter pluridimensional, abordámos em 2017 a campanha “Falsos mitos sobre a gestão da água”, amplamente reconhecida neste setor, cujo objetivo foi transmitir aos stakeholders da empresa a realidade, verificável, da gestão do ciclo integral da água e o papel correspondente dos operadores, públicos ou privados. O objetivo foi clarificar os conceitos mais comuns utilizados para definir a atividade e que nem sempre se ajustam a essa realidade. Neste sentido, o prestigiado jornal Financial Times, em colaboração com a International Finance Corporation (IFC), reconheceu nos Transformational Business Awards o compromisso da Aqualia para com o progresso da sociedade e

especialmente as suas atividades em países em vias de desenvolvimento. A estação de tratamento de New Cairo no Egito, aceite como caso de estudo pela ONU, foi finalista destes prémios que glorificam os projetos e iniciativas especialmente transformadores em matéria de desenvolvimento. O texto explicativo da construção e gestão da instalação, que pode ser consultado no website da UNECE - Comissão Económica das Nações Unidas para a Europa das Nações Unidas - inclui informações sobre a atividade da estação de tratamento e o seu impacto positivo em 10 dos 17 ODS.

No campo da proximidade com os nossos utilizadores, a XV edição do Concurso Internacional de desenho digital infantil, que se realiza todos os anos no Dia Mundial da Água, é um exemplo das ações pensadas para as crianças que querem saber mais sobre o ciclo integral da água através de brincadeiras e de formação. Nesta edição, a ação centrou-se no tratamento de águas residuais e chegou a mais de 160.000 pessoas, membros dos nossos públicos-alvo que incluem alunos, professores, empregados, municípios e meios de comunicação.

Várias ações provam que a preocupação com o cuidado do meio ambiente é um objetivo em todas as áreas da empresa, uma atitude que partilhamos com os nossos utilizadores. Atualmente, a Aqualia é a empresa do setor com o maior número de clientes que aderiu ao serviço da fatura eletrónica: mais de 330.300 cidadãos optaram por não a receber em formato de papel. A Agência Espanhola de Alterações Climáticas, do Ministério da Agricultura, Pesca, Alimentação e Meio Ambiente, validou igualmente o certificado de registo da Pegada de Carbono da empresa para todas as suas atividades. Um firme compromisso da empresa em identificar e quantificar as emissões diretas e indiretas libertadas para a atmosfera com o objetivo de reduzi-las.

Neste âmbito, o Comissário Europeu para a Ação Climática e Energia inaugurou em dezembro passado a fase final de demonstração em grande escala do projeto All-gas. Dois hectares de cultivo de algas e um digestor de 2.700 m³, que é a primeira instalação mundial de biocombustível de algas e que já abastece automóveis..

Do ponto de vista local, e com o objetivo de valorizar a água canalizada, coincidindo com a celebração do 50º aniversário do Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia (CABB), organizou-se um evento para o qual se convidaram todos os cidadãos de Bilbao a participar no desafio interessante de distinguir a água da sua cidade de outro tipo de água. A ação tinha como objetivo provar ao cidadão as inúmeras vantagens do consumo de água canalizada, não só pela sua qualidade, como também pelos benefícios ambientais e económicos gerados. A campanha de utilização responsável em Ibiza e Formentera, sob a égide da Aliança para a Gestão Sustentável da Água (organização composta por representantes de instituições públicas, de organismos

privados, da sociedade civil e do setor agrícola), é outro exemplo de compromisso para com a sustentabilidade, cujo principal objetivo é a promoção da gestão integrada de água doce nas ilhas Pitiusas. Esta campanha obteve o reconhecimento da associação Forética, no âmbito da iniciativa "Vida sustentável nas Cidades", na categoria "Comunicação e Sensibilização".

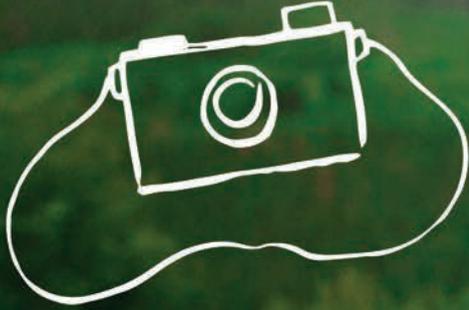
A nível interno, e sempre com o compromisso de criar um ambiente de trabalho que facilite o desenvolvimento dos profissionais que fazem parte da empresa, concluímos com êxito o processo de certificação como Empresa Familiarmente Responsável (EFR), em colaboração com a Fundação Másfamilia. Também em 2017 continuámos a desenvolver o nosso segundo Plano de Igualdade (2015-2018) e obtivemos a prorrogação da Distinção de Igualdade por um período de 3 anos. Esta distinção traduz-se no reconhecimento, por parte do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade, do compromisso da empresa em matéria de diversidade e de igualdade de oportunidades para homens e mulheres.

O livro "Mujeres en primera persona" (Mulheres na primeira pessoa), editado com vista a destacar o papel desempenhado pelas mulheres no setor da gestão da água, inclui a experiência de 60 mulheres, tanto funcionárias da empresa como representantes da Administração Pública local, no seu dia-a-dia e no seu campo de responsabilidade.

Não gostaria de terminar sem felicitar a excelente equipa de empregados da Aqualia. Desta fazem parte mais de 7.000 profissionais cujo conhecimento, esforço, perseverança e paixão pelo trabalho bem feito se manifestam num forte envolvimento no serviço aos municípios em que operam, e também no momento de "pensar em sustentável" em cada uma das suas tarefas e sempre conscientes da procura do benefício económico lícito e do cumprimento rigoroso da legislação em vigor.

Muitos serão os desafios que iremos enfrentar nos próximos anos. O consenso e a participação de toda a sociedade são fundamentais. A Aquilia está preparada e à altura do desafio. Iremos continuar focados no que é importante e concentrados no nosso trabalho para continuarmos a ser uma empresa próxima e centrada nas pessoas.

Com os meus melhores cumprimentos,
Félix Parra Mediavilla
Diretor-Geral



> 201





7<



02

Momentos

8. A Aqualia em 2017

01 Janeiro

O valor da gestão da água

A Aqualia inicia a campanha para acabar com os falsos mitos sobre a gestão integral da água.

Programa de Educação Ambiental

No âmbito do programa de educação ambiental em Lérida, membros de vários grupos políticos da cidade visitaram a ETAR local para conhecer o seu funcionamento.

02 Fevereiro

Saudi Water & Environment Forum

A Aqualia participa no Saudi Water & Environment Forum 2017, evento de referência no setor da água na Arábia Saudita.

Empresa Saudável

Dia de doar de sangue em Lérida. A iniciativa faz parte do programa Empresa Saudável.

03 Março

Concurso de desenho infantil

Lançamento da XV edição do concurso digital internacional de desenho infantil.

Programa Mentoring

Encerramento da II edição do Programa Mentoring.

07 Julho

Colaboração com Municípios

A Aqualia e o Consorcio de Bilbao levam a cabo várias ações no âmbito de uma campanha para valorizar a água canalizada.

Unidos nas catástrofes

Atuação exemplar dos empregados da Aqualia durante o incêndio de Doñana.

08 Agosto

Compromisso com a Cáritas

A Aqualia doa o montante equivalente às faturas do serviço de água nos vários centros localizados em 80 povoações de toda a Espanha nas quais presta serviço.

Reconhecimento da Forética relativamente ao plano de comunicação da Aqualia para Ibiza e Formentera

O Plano de Comunicação da Aqualia para Ibiza e Formentera 2015/2020 obtém o reconhecimento da Forética pelo seu contributo para a sustentabilidade da ilha.

09 Setembro

Estudo sobre os serviços

O fornecimento de água, o serviço mais valorizado pelos cidadãos. A Aqualia sai reforçada do estudo da consultora Ipsos para o Observatório de Serviços Urbanos (OSUR) realizado nas 30 cidades espanholas com maior população.

Empresa familiar

Termina o concurso de desenho para filhos, netos e sobrinhos de empregados.

04 Abril

Dia Mundial da Água

Elevada participação das diferentes atividades organizadas pela Aqualia por ocasião do DMA.

Pela saúde no trabalho

Leitura da carta sobre a saúde ocupacional no trabalho.

05 Maio

Fatura eletrónica

A Aqualia, companhia das águas com maior n.º de clientes que aderiram ao serviço de fatura eletrónica em Espanha.

Projeto New Cairo

As Nações Unidas aceitam o caso de estudo, elaborado pela Escola de Negócios IESE e pela Aqualia sobre o projeto da estação de tratamento de New Cairo.

06 Junho

AEAS 2017

A Aqualia participa no AEAS 2017.

Prémios Stela

Prémio pela inclusão laboral concedido pela Fundação de Síndrome de Down.

10 Outubro

Pioneiros na gestão de emissões

A Agência Espanhola de Alterações Climáticas do Ministério da Agricultura, Pesca, Alimentação e Meio Ambiente valida o certificado de registo da Pegada de Carbono da Aqualia para todas as suas atividades em 2016.

Luta pela igualdade

O Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade (MSSSI) renovou a distinção "Igualdade na Empresa" à Aqualia.

Mujeres en primera persona (Mulheres na primeira pessoa)

Apresentação do livro que inclui a experiência de mais de 60 mulheres no seu dia-a-dia.

11 Novembro

Campanha "Yo, contigo" (Eu, contigo)

No dia 25 de novembro unimos as nossas vozes para dizer NÃO à Violência de Género. Neste contexto, a Aqualia junta as vozes de empregados e colaboradores da Administração para dizer NÃO a este problema social em www.aqualiacontigo.com

Acordo entre a Thames Water e a Aqualia

A importante companhia das águas britânica decide experimentar a tecnologia inovadora e sustentável ELAN®, desenvolvida e patenteada pela Aqualia em colaboração com a Universidade de Santiago de Compostela.

12 Dezembro

Projeto All-Gas

O Comissário Europeu para a Ação Climática e Energia, Miguel Arias Cañete, inaugura a nova fase do projeto All-gas na estação de tratamento El Torno, em Chiclana (Cádiz).

Prémios iAGUA

A Aqualia eleita a melhor empresa do ano no setor da água.

Certificado EFR

A empresa é o primeiro operador nacional de água a certificar a Conciliação com o selo EFR, atribuído à Fundação Másfamilia com vista a aproximar a empresa da excelência na gestão da conciliação.

Com votos de festas felizes

A Aqualia, em colaboração com a Associação Mensageiros da Paz, torna possível que 65 famílias em situação de vulnerabilidade recheiem as suas mesas no Natal.



6 ÁGUA LIMPA E SANEAMENTO

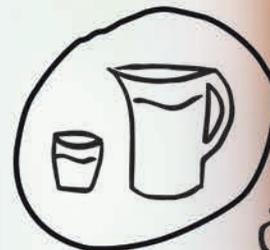
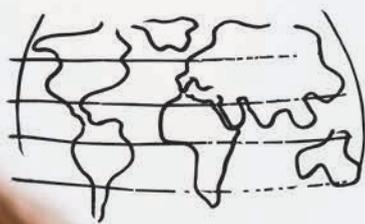
8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

12 PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEIS

17 PARCERIAS PARA ALCANÇAR OBJETIVOS



03

Peritos na gestão da água

- 14. Gestão eficiente do ciclo integral da água
- 18. Presença mundial
- 24. Participação em fóruns
- 29. Reconhecimentos

Dados importantes sobre a Aqualia

Sustentabilidade económica	2015	2016	2017
Valor económico direto gerado (M€)	1.004,90	999,83	↑ 1.055,80
Valor económico retido (M€)	979,15	903,20	↑ 1.348,87
Valor económico retido (M€)	25,75	96,63	↓ -293,08
Custos com pessoal (M€)	239,10	248,94	↑ 255,84
Pagamentos ao estado -impostos-(M€)	52,02	50,96	↑ 63,73
Pagamentos a fornecedores (M€)	557,42	535,16	↑ 555,84
Subsídios (M€)	25,80	10,80	↑ 15,90
Carteira de negócio (M€)	13.221	14.343	↓ 13.673
EBITDA (M€)	215,00	226,80	↑ 237,21

Serviço	2015	2016	2017
Água potável produzida (m ³)	607.837.297	536.743.873	↑ 634.890.955
Rede de abastecimento (km)	45.498	45.472	↑ 68.529
Número de estações de tratamento de água potável (ETAP)	209	208	↓ 205
Número de estações de tratamento de águas residuais (EDAR)	>760	760	↑ 807
Número de estações de rebombagem de água potável (EBAP)	1.080	1.094	↓ 1.077
Número de reservatórios de água potável	2.709	2.714	↓ 2.690
Número de instalações de dessalinização de água do mar (IDAM)	6	6	↓ 3
Novos contratos adjudicados (Espanha)	216	-	↓ 113
Número de contratos adjudicados (Internacional)	6	-	↑ 9

Desempenho exemplar	2015	2016	2017
Número total (empregados)	7.764	7.952	↓ 7.877
Percentagem de mulheres nos quadros	22,00%	22,07%	↓ 21,21%
Contratação por tempo indeterminado	63,23%	76,69%	↑ 82,45%
Taxa de rotatividade voluntária	1,08%	2,30%	↓ 2,07%
Horas de formação por empregado (Espanha)	9,65	12,15	↓ 10,40
Investimento em formação (€) (Espanha)	518.279	553.000	↑ 569.498
Investimento em ação social (mil €)	488	873	↓ 830

*Aumento dos valores devido à incorporação dos dados internacionais em 2017.

Serviços inteligentes	2015	2016	2017
Energia consumida (GJ)	1.852.168	1.960.612	↑ 3.700.757*
Volume de água captada para gestão (M m ³)	620,99	621,74	↑ 840,34*
Emissões CO ₂ Âmbito 1 (t eq)	21.165	22.001	↑ 46.158*
Emissões CO ₂ Âmbito 2 (t eq)	91.714	70.423	↑ 345.200*
Emissões CO ₂ Âmbito 3 (t eq)	35.967	33.390	↑ 35.121*
Investimento direto em I + D+ i (M €) (Espanha)	2,80	3,20	↑ 4,10

* Aumento dos valores devido à incorporação dos dados internacionais em 2017.



Em 2017, a Aqualia aumentou o seu valor económico direto gerado em 2,8% e os custos com pessoal em 1,4%. A empresa empenha-se em proporcionar a todos os seus quadros um emprego de qualidade e esforça-se por estimular a economia sem danificar o meio ambiente

A nossa visão

VISÃO

Ser **líderes mundiais** na gestão integral da água orientada para o cidadão. Que o cidadão perceba o valor de viver numa cidade com água gerida pela Aqualia, porque representamos um benefício adicional nas regiões onde operamos. **Empresa especializada que presta um serviço público e que gere um bem público.**

MISSÃO

Aproximar-se da população, o protagonista principal deve ser o cidadão. Responder à necessidade da sociedade atual adiantando-nos ao futuro. Tornar o cidadão cúmplice da utilização racional da água.

VALORES

Proximidade. Compromisso. Serviço. Transparência. Eficiência. Inovação. Envolvimento. Profissionalismo.

3.1

Gestão eficiente do ciclo integral da água



+22 milhões

de habitantes servidos a nível mundial



68.529 km

de redes geridas



634.890.955 m³

de água potável produzida



22

países onde está presente

A Aqualia é a quarta empresa privada de água da Europa por população servida e encontra-se entre as dez primeiras do mundo¹. Esta posição foi alcançada através do fornecimento de um serviço completo, capaz de contribuir com soluções que satisfaçam as necessidades das entidades e organismos públicos e privados, em todas as fases do ciclo da água, independentemente da sua utilização **humana, agrícola ou industrial**.

O objeto social da Aqualia é a obtenção de água, a sua adaptação ao consumo humano, segundo rigorosos controlos de qualidade, e a distribuição e tratamento posterior para a devolver à natureza em quantidade e qualidade adequadas, utilizando de forma eficiente e sustentável os recursos e materiais utilizados no processo.

A principal atividade da empresa é a gestão dos serviços municipais de água.

1. Global Water Intelligence (GWI) 2017.



A Aqualia

A empresa é considerada uma marca de referência no setor, posicionada como vanguardista, especializada, transparente e inovadora. Conta com uma equipa humana empenhada, com uma enorme experiência, que procura constantemente melhorar a eficiência nos processos de produção e a otimização dos recursos e com uma clara orientação para o cidadão.

Esta forma de trabalhar e os contínuos avanços em inovação e na utilização de novas tecnologias permitiu-lhe consolidar uma posição de liderança no mercado nacional, que se materializa igualmente no mercado exterior com uma estratégia definida de consolidação internacional.

Se a Aqualia se distingue de alguma forma é no papel que desempenha no desenvolvimento sustentável como parte intrínseca do seu modelo de negócio: ao conjugar a criação de um benefício social e o justo retorno da sua atividade, a empresa posiciona-se numa situação privilegiada no setor de gestão da água.

O compromisso e a responsabilidade para com os municípios nos quais a Aqualia desenvolve a sua atividade não se limita apenas à prestação do serviço e vai muito mais além: faz todos os possíveis para contribuir sempre para melhorar o bem-estar das pessoas e, em especial, dos grupos mais vulneráveis.

A Aqualia foi eleita uma das melhores empresas de gestão de água do mundo durante a gala Global Water Awards, celebrada por ocasião do Global Water Summit, evento de referência do setor. O “Distinction Award” reconhece o excelente desempenho alcançado pela equipa da Aqualia em 2017.

A Aqualia controla até ao mais ínfimo detalhe todas as fases que fazem parte do ciclo integral da água, procurando a otimização dos recursos para conseguir um desenvolvimento sustentável.



840 milhões m³
água captada

205 Estações
de água potável

2.690
Reservatórios
de água

807 Estações de
tratamento de
águas residuais



Presença em
mais de **1.100**
municípios

3
Instalações de
dessalinização
de água do mar

42.788 km
Rede de
abastecimento

1.077
Estações de
rebombagem
de água potável

25.741 km
Rede de
saneamento



A Aqualia garante um saneamento eficaz através do desenvolvimento de novas tecnologias e do investimento em renovação de infraestruturas.



Gestão integral de serviços públicos

A Aqualia gere todas as fases que compõem o ciclo integral da água, que inclui a captação, o tratamento e a purificação, a distribuição e a recolha de águas residuais, e o seu posterior tratamento para devolução ao meio ambiente em condições ideais.

A experiência acumulada, juntamente com um amplo conhecimento em manutenção e exploração das infraestruturas construídas, garante a eficácia da utilização dos recursos públicos e privados destinados a investimentos em novas infraestruturas.

A forte presença da Aqualia em todas as áreas de gestão do ciclo integral da água permite-lhe desenvolver a sua capacidade como concessionária, uma vez que cumpre os quatro requisitos fundamentais geralmente exigidos:



Infraestruturas hidráulicas



PURIFICAÇÃO

Elaboração e construção de estações de tratamento de águas potáveis.

**205
estações
de água
potável**



DESSALINIZAÇÃO

Elaboração e construção de instalações de dessalinização de água marinha e salobre, incluindo as estações de bombagem e canalizações.

3 instalações



TRATAMENTO

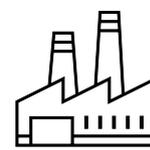
Elaboração e construção de estações de tratamento de águas residuais municipais. Estações de bombagem e canalizações.

**807
estações
depuradorasde**



REUTILIZAÇÃO

Elaboração e construção de instalações de tratamento terciário para a reutilização de águas residuais.



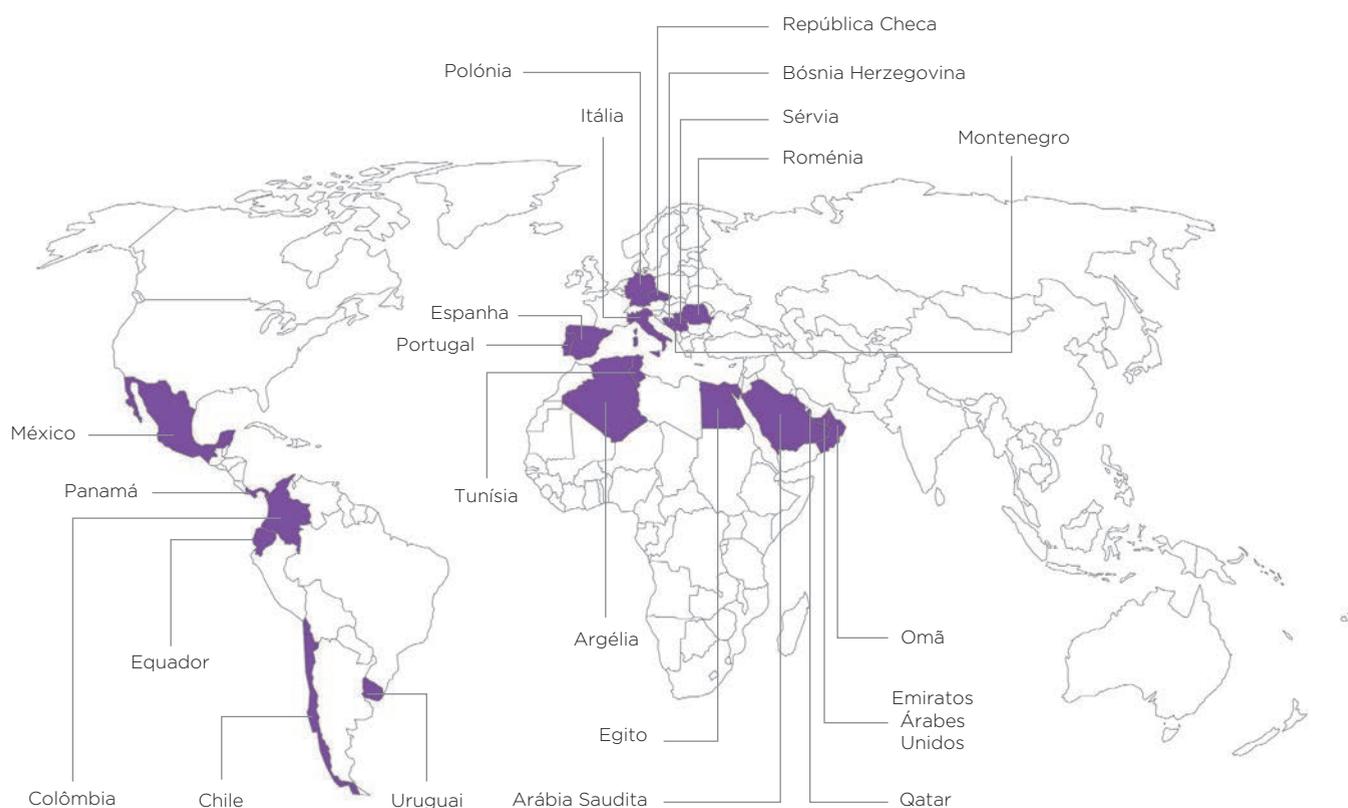
INDÚSTRIA

Fornecer todo o tipo de soluções de água para a indústria.

3.2

Presença mundial

A Aqualia está presente em 22 países da Europa, América Latina, Médio Oriente e Norte de África, e atende uma população superior a 22,5 milhões de habitantes em todo o mundo.



A nível nacional, ao longo do ano 2017, realizou-se um grande esforço para aumentar a presença da Aqualia no setor de Operação e Manutenção (O&M) de instalações (EDAR - depuradora, ETAP - potabilizadora, IDAM - dessalinizadora, gestão de redes), serviços Smart City, e no setor Tecnologia e Redes.



Vista aérea da ETAR de Burgos.

Novas adjudicações nacionais de destaque em 2017

Localidade	Projeto	Projeto
Mogán (Las Palmas)	Serviço de gestão integral do serviço de água de Taurito.	15 anos 17,5 M€
Burgos	Serviço de exploração e manutenção da ETAR e serviço de limpeza da rede de saneamento da cidade.	4 anos 10,4 M€
Madrid	Serviço de ações urgentes de renovação e reparação das redes de abastecimento e de água regenerada do Canal de Isabel II Gestión.	2 anos 6,2 M€
Madrid	Serviço de exploração e manutenção das redes de saneamento periféricas na zona de Culebro.	1 ano
Castillo de Bayuela (Toledo)	Gestão integral do serviço de exploração, manutenção e conservação da estação de tratamento de águas residuais.	15 anos 1,2 M€
Valle de Zalabí (Granada)	Gestão do serviço integral da água.	10 anos
Cabeza de Horno (Salamanca)	Serviços de abastecimento de água potável “em alta” à Associação de municípios de Cabeza de Horno.	10 anos
Luarca (Asturias)	Gestão da estação de tratamento de águas residuais de CADASA.	4 anos
Huelva	Leitura de contadores para GIAHSA (Gestão da Associação de municípios de Aguas de Huelva).	4 anos
Villaviciosa (Asturias)	Manutenção de instalações desportivas.	De 1 a 3 anos
Oleiros (A Coruña)	Manutenção de instalações desportivas.	De 1 a 3 anos
Redondela (Pontevedra)	Manutenção de instalações desportivas.	De 1 a 3 anos
Bilbao (Vizcaya)	Manutenção das redes de abastecimento para Udal Sareak (Consortio de Aguas de Bilbao).	2 anos
Huesca	Gestão da estação de tratamento de águas residuais de Huesca.	3 anos
Puerto de Mallorca	Instalação do sistema de teleleitura dos contadores do Porto.	218 contadores 3 zonas portuárias

Para além disso, em 2017 foram levadas a cabo várias renovações, ampliações e prorrogações de contratos já geridos pela Aqualia a nível nacional, nomeadamente:

Localidade	Projeto	Impacto
Associação de municípios de Río Algodor (Toledo)	Gestão do serviço de água aos municípios da Associação.	20 anos 67,3 M€
San Pedro del Pinatar (Múrcia)	Gestão do serviço de abastecimento de água, saneamento e tratamento.	15 anos 60 M€
Louro (Pontevedra)	Gestão integral da água no âmbito do Consorcio del Louro.	3 anos 8,3 M€
La Guardia (Toledo)	Gestão do serviço municipal de abastecimento de água.	20 anos 5,6 M€
Villanueva de Alcardete (Toledo)	Serviço municipal de abastecimento de água e esgotos.	20 anos 4,8 M€
Sant Antoni de Portmany (Islas Baleares)	Gestão do serviço municipal de abastecimento de água e esgotos.	1 ano 3,9 M€
Puerto de Santa María (Cádiz)	Serviço de manutenção e conservação da ETAR e esgotos da cidade.	1 ano 3,5 M€
Oviedo (Asturias)	Serviço de manutenção e conservação da ETAR de Malpica e de outras 29 estações de tratamento de águas residuais.	30 anos 3,5 M€
Santa Eulària des Riu (Islas Baleares)	Gestão do serviço municipal de abastecimento de água e saneamento.	1 ano 3,2 M€
Güímar (Santa Cruz de Tenerife)	Gestão do serviço municipal de abastecimento de água e saneamento.	1 ano 2,2 M€

A Aqualia mantém-se como a empresa líder no tratamento de águas residuais da indústria dos laticínios.

A CAPSA FOOD APSA FOOD renovou a sua confiança na Aqualia para

ampliar as estações de tratamento industriais de duas das suas fábricas, que terão uma capacidade de tratamento equivalente a mais de 120.000 habitantes.

A QUESOS DEL DUERO, S.A., que pertence ao Grupo

Lácteas García Baquero, confiou na Aqualia para ampliar a sua estação de tratamento de águas residuais industriais, com vista a duplicar o caudal de tratamento e conseguir assim uma capacidade de tratamento equivalente a 90.000 habitantes.

Principais projetos internacionais em 2017

Ao cumprir com o rumo estabelecido, a atividade internacional ganhou peso relativamente ao ano anterior na faturação da Aqualia, **alcançando 44,06% do total**. A carteira de projetos

internacional ascende a 6.517 milhões de euros, valores adicionais aos 8.275 milhões de euros da sólida carteira de projetos a nível nacional.

44,06% da fatura corresponde à atividade internacional, 2,6% mais do que em 2016.

Egito

Elaboração, construção e operação da ETAR de Abu Rawash no Cairo (Egito). A obra, que será realizada em colaboração com a FCC Construcción, representa a **construção de uma fábrica** que irá tratar 1,6 milhões de metros cúbicos de água por dia e

prestará serviço a 6 milhões de pessoas. O período de gestão e manutenção inicial será de três anos, e o investimento ficará integralmente a cargo do governo egípcio. Com este contrato, a Aqualia reforça a sua posição no país.

6 milhões de pessoas
irão beneficiar deste serviço

1,6 milhões m³
de água por dia

Arábia Saudita

No final de 2017, a Aqualia renovou o contrato de **operação e manutenção das unidades em Haddah e Arana**, de 250.000

m³/dia cada uma, para além da ampliação da capacidade de tratamento da unidade em Arana.

250.000 m³/dia
cada uma

Argélia

Em 2017, celebrou-se um contrato importante com a dessalinizadora da Sonatrach em Mostaganem, para **construir uma nova obra de captação** que irá permitir ampliar a capacidade de produção da

unidade. Estas obras começaram no primeiro trimestre de 2018 e irão durar 2 anos. Da mesma forma, celebraram-se dois acordos relativos à **operação e manutenção da unidade de**

Mostaganem e de Cap Djinet que regularizam conceitos não faturados ao cliente desde o início da exploração e que irão permitir aumentar a rentabilidade de ambos os projetos.

Roménia

A cidade de Bucareste escolheu o consórcio formado pela Aqualia, FCC Construcción e Suez para levar a cabo a **modernização e ampliação da Estação de Tratamento de Águas residuais (ETAR) de Glina**.

Esta instalação é o maior contrato público do setor lançado na Europa em 2017, e quando estiver terminada prestará serviço a 2,4 milhões de habitantes. O contrato, financiado por fundos de coesão europeus, deverá arrancar em finais de 2019.

2,4 milhões de pessoas
irão beneficiar deste serviço

Omã

A Aqualia entrou no país com o contrato de **gestão do ciclo integral da água da zona portuária de Sohar**,

com uma duração de 20 anos e avaliado em 78,9 milhões de euros, em parceira com a empresa pública omani Majjis.

Itália

De forma a consolidar a sua posição, a Caltaqua, filial italiana da Aqualia, apresentou um plano ambicioso para dar acesso a 100% dos utilizadores urbanos ao serviço de saneamento através de quatro projetos específicos, cujo

financiamento faz parte do programa “Pacto pelo Sul” do governo italiano. O orçamento ultrapassa os quinze milhões de euros, e a ação mais significativa será a **melhoria e adequação da estação de tratamento de Contrada Cammarella**.

10 anos
a certificar
a boa qualidade do
serviço em Caltaqua
15 milhões de €
de orçamento

Reino Unido

Os resultados positivos obtidos em 2017 na unidade piloto para a **eliminação de nutrientes da desidratação de lamas** para a

Thames Water permitiu uma prorrogação do contrato por mais 6 meses.

Panamá

Adjudicação do **projeto de engenharia, construção e operação**, durante 10 anos, da ETAR (estação de tratamento

de águas residuais) de Arraiján, que irá tratar a água de 130.000 habitantes.

Tratamento da água de 130.000 habitantes

Colômbia

Início do desenvolvimento dos projetos da ETAR (estação de tratamento

de águas residuais) El Salitre em Bogotá e da ETAR San Silvestre em Barrancabermeja (Colômbia).



A Aqualia envida grandes esforços de investimento em infraestruturas em Espanha, mas também a nível internacional em países com um défice de infraestruturas hídricas, onde se procura alcançar a eficácia das existentes, como na América Latina, ou com graves problemas de acesso à água, como no Egito. São apenas alguns exemplos de localizações onde a empresa está a investir recursos financeiros e tecnológicos para promover a estabilidade social e melhorar a qualidade de vida dos habitantes do planeta.

3.3

Participação em fóruns

A empresa aumentou a sua presença internacional em eventos e fóruns estratégicos, com vista a posicionar-se no setor como referência de soluções inovadoras que deem resposta aos futuros desafios e aos novos modelos de colaboração público-privada.

I Edição da SIGA

A primeira edição da Feira de Soluções Inovadoras para a Gestão da Água contou com uma presença importante da

Aqualia, através da instalação de um stand e da exposição de várias apresentações.

I Edição do Smart Water Summit

A Aqualia participou na primeira edição do fórum Smart Water Summit, realizado na sede da Fundación Botín (Madrid), onde apresentou a estratégia omnicanal de

adaptação à transformação digital. O evento, organizado pela publicação iAgua, serviu para reforçar o posicionamento da Aqualia como empresa de referência moderna e

empenhada na criação de estratégias a 360º que ofereçam uma experiência satisfatória ao cliente.



Stand da Aqualia na SIGA.



Mª Angeles Vicente durante a sua intervenção no Smart Water Summit.



Autoridades de visita ao stand da Aqualia nas XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS.

XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS

Em 2017, celebraram-se as XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS em Tarragona. A

Aqualia, para além de estar presente com um stand no salão técnico da água, contou

com uma participação de destaque no programa técnico.

XI Edição do European Benchmarking Cooperation (EBC)

A Aqualia participou no workshop da XI edição do European Benchmarking Cooperation (EBC) que juntou

47 empresas de 20 países, e que destacou aspetos como a boa qualidade da água servida, o baixo nível de reclamações e a

boa eficácia energética na distribuição.

IV Encontro sobre sustentabilidade em cidades

A Universidade Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) organizou o “IV Encontro sobre

sustentabilidade em cidades”, onde a Aqualia expôs como exemplo os casos de

sucesso da empresa no Egito, Vigo ou Santander

Por sua vez, participou noutros eventos internacionais importantes que serviram para a Aqualia consolidar a sua presença internacional e dar a conhecer as últimas novidades da empresa em áreas como a sustentabilidade, a economia circular, a dessalinização de água do mar ou a gestão de clientes.

A lista seguinte inclui os eventos nacionais e internacionais mais relevantes nos quais participou a empresa.

Eventos 2017

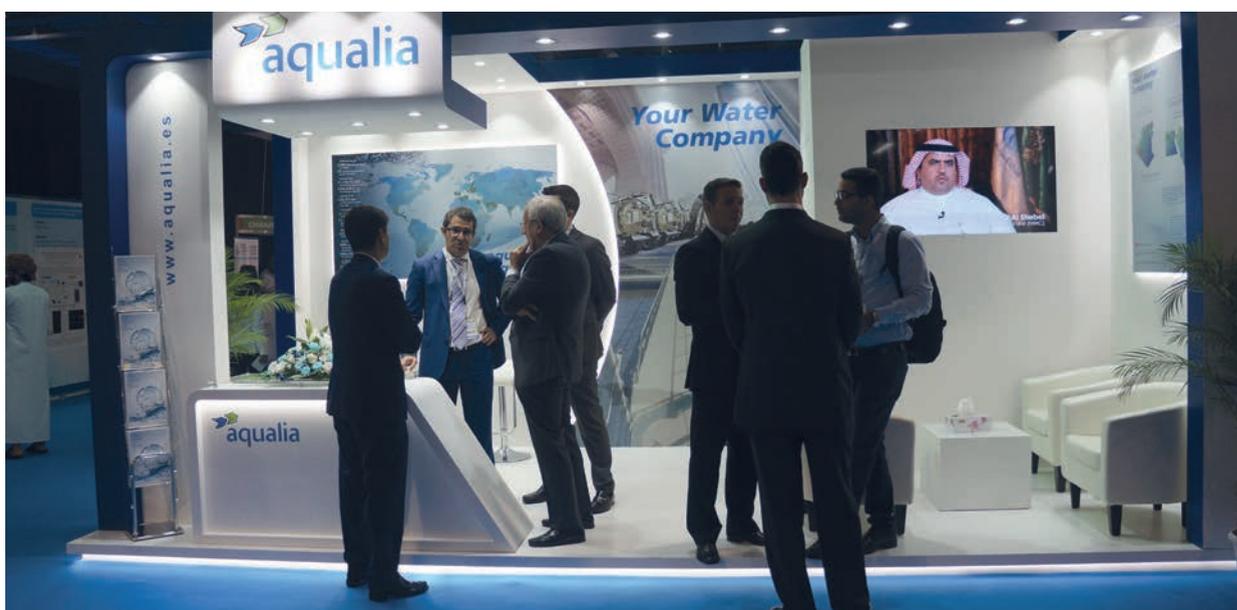
Saudi Water Environmental Forum	Riade, Arábia Saudita
Global Water Summit	Madrid, Espanha
Oman Energy and Water Exhibition and Conference	Mascate, Omã
XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS	Tarragona, Espanha
Jornadas AEDYR sobre a reutilização de águas na indústria: Tecnologias, regulamentações e casos de sucesso	Madrid, Espanha
WATEC Italy, Water Technology and Environmental Control	Palermo, Itália
XI Feira internacional Canagua&energía	Las Palmas de Gran Canaria, Espanha
Oman Water & wastewater	Muscat, Omã
ENEG, Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Água e Saneamento	Évora, Portugal
Convenção Anual e Expo ANEAS	Puebla, México
American Water Summit (AWS)	Austin, Estados Unidos
Jornadas técnicas “A tecnologia ao serviço da água nas Ilhas Canárias”	Adeje, Tenerife
Jornadas “A água, motor de emprego e sustentabilidade social”	Mérida, Toledo e Benalmádena, Espanha
World Water-Tech Innovation Summit	Londres, Reino Unido
European Algae Industry Summit (ACI)	Nice, França
SWAN 7th Annual Conference	Londres, Reino Unido
REGATEC 2017	Verona, Itália
IWA Leading Edge Technologies 2017	Florianópolis, Brasil
The BIG Phosphorus Conference - Removal & Recovery	Manchester, Reino Unido
IWA Membranes for Water & WW Treatment	Singapura
EIP Water Conference	Porto, Portugal
World Congress of Chemical Engineering	Barcelona, Espanha
IDA 2017 World Congress on Water Reuse & Desalination	São Paulo, Brasil
European Nutrient Event ESPP	Basileia, Suíça
Future of Biogas Europe 2017 (ACI)	Londres, Reino Unido
AlgaEurope 2017	Berlim, Alemanha



Global Water Summit 2017 realizado em Madrid.



Jose Ramón Vázquez durante a sua intervenção no WATEC Italy.



Oman Energy and Water Exhibition and Conference.

Participação em associações empresariais

Associações internacionais

Associação Checa de Tecnologia sem Escavação (CZSTT)
Associação do Abastecimento de Água e Saneamento da República Checa (SOVAK)
Associação Latino-americana de Dessalinização e Reutilização de Água (ALADYR)
Associação Nacional de Empresas de Água e Saneamento do México (ANEAS)
Associação das Empresas Portuguesas para o Setor do Ambiente (AEPSA)
Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)
Associação para a Gestão da Água na República Checa (SVH)
Associação para o Desenvolvimento da Região da Morávia e Silésia
Câmara de Comércio Checo-Polaca
Câmara Nacional da Indústria da Construção (CMIC)
Comité Consultivo de Saudi Power & Water Forum (Arábia Saudita)
Comité Consultivo de Água da Fundação Ditchley (UK)
EUREAU
Federazione Italiana de imprese dei servizidrici, Energetici e Vari (FEDERUTILITY)
Associação Internacional de Dessalinização (IDA)
International Water Association (IWA)
Smart Water Networks Forum (SWAN)

Associações nacionais

Abastecimento de Água e Saneamento da Andaluzia (ASA)
Agrupació de Serveis de'Aigua de Catalunya (ASAC) (Agrupamento de Serviços de Água da Catalunha)
Associação Espanhola de Abastecimento de Água e Saneamento (AEAS)
Associação de Abastecimento de Água e Saneamento da Comunidade Valenciana (AVAS)
Associação Canária de Empresas de Gestão de Água Urbana (ACEGUA)
Associação Cluster de Indústrias Ambientais Basca (ACLIMA)
Associação de Empresários de Água das Ilhas Baleares (ASAIB)
Associação Espanhola de Dessalinização e Reutilização (AEDyR)
Associação Espanhola de Serviços de Água às Populações (AGA)
Associação Empresarial do Setor da Água da Andaluzia (AESA)
Associação Nacional de Fabricantes de Bens de Equipamento (SERCOBE)
Associação para a Defesa da Qualidade das Águas (ADECAGUA)
Centro de Novas Tecnologias da Água (Fundação CENTA)
Fundo de Cooperação para a Água e Saneamento
Fundação da Água das Canárias (FCCA)
Fundação Moderna
IMDEA-AGUA
Plataforma Tecnológica Espanhola da Biomassa (BIOPLAT)
SEOPAN-AGUA
ZINNAE Cluster Urbano para a utilização eficiente da água



Para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável é fundamental estabelecer parcerias e colaborações entre os diferentes intervenientes do planeta. Estas parcerias devem ser construídas sobre os mesmos princípios e valores com objetivos comuns.

3.4

Reconhecimentos

A Aqualia foi a grande vencedora da gala de entrega dos prémios da revista iÁgua, publicação de referência no setor, ao obter seis galardões nas sete categorias para as quais estava nomeada. Para além de ganhar o prémio mais importante de “Melhor empresa do ano”, a Aqualia ganhou noutras cinco categorias: Melhor App (“Smart aqua”), Melhor campanha de publicidade (#informacionrealdelagua), Melhor apresentação (M^a Ángeles Vicente, Diretora de TI), Melhor vídeo (“A gestão do ciclo integral da água como nunca explicada antes”) e Melhor contrato (ETAR de Abu Rawash).

Aqualia eleita a “Melhor empresa do ano” pela iÁgua.

Por ocasião do Global Water Summit, encontro anual de referência no setor, a Aqualia foi eleita uma das melhores empresas de gestão de água do mundo na gala Global Water Awards. O “Distinction Award” reconhece o excelente desempenho alcançado pela equipa da Aqualia em 2017.

A empresa recebeu o “Distinction Award” pelo seu excelente desempenho.

Por sua vez, foi finalista nos prémios Transformational Business Awards, entregues pela prestigiada revista Financial Times em colaboração com a International Finance Corporation (IFC) do Banco Mundial, na categoria de Desenvolvimento Sustentável

em alimentação, água e território (Achievement in Sustainable Development, with a focus on Food, Water and Land), reconhecendo desta forma o efeito transformador do seu projeto da ETAR de New Cairo. Para além disso, a empresa foi finalista dos prémios portugueses “Tubos de Ouro”, entregues pela APDA no ENEG, com o patrocínio da Entidade Reguladora do Setor em Portugal - ERSAR pelo concurso de desenho infantil.

Aqualia finalista nos prémios Transformational Business Awards.



A Aqualia trabalha em conjunto com diferentes organizações, públicas e privadas, para promover o consumo eficiente de recursos como a água. A prova deste trabalho é o reconhecimento como finalista nos prémios Transformational Business Awards na categoria de Desenvolvimento Sustentável em alimentação, água e território.

A Aqualia apoia, através de assistência técnica, a construção de infraestruturas sustentáveis sob uma abordagem de redução do risco de problemas de acesso à água potável e de combate aos efeitos das alterações climáticas.



Equipa da Aqualia com os seis galardões durante a entrega de prémios da revista iÁgua.



04

O compromisso real da Aqualia

- 32. A RSC da Aqualia
- 33. A Agenda 2030. ODS
- 35. Diálogo com os grupos de interesse

A nossa visão

O COMPROMISSO REAL DA AQUALIA

- 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.

4.1 A RSC da Aqualia

A Aqualia vê a Responsabilidade Social Corporativa como uma parte integral e imprescindível da própria organização, de tal forma que o seu modelo de negócio não concebe a procura de rentabilidade e competitividade sem considerar a sua contribuição para o desenvolvimento sustentável.

Para alcançar este modelo de negócio rentável e empenhado, a Aqualia apoia-se no modelo desenvolvido pelo Grupo FCC ao qual pertence que, no final de 2017,

aprovou o seu quarto Plano Diretor de Responsabilidade Social Corporativa até 2020, estruturado em três linhas de ação: **Ligação aos cidadãos, Serviços Inteligentes e Comportamento exemplar.**

O novo Plano Diretor de RSC foi elaborado com base numa análise das necessidades sociais e ambientais, bem como das tendências a médio e longo prazo. E são os novos desenvolvimentos em matéria de regulamentação, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS identificados na Agenda 2030, as exigências

do ambiente e um claro propósito de oferecer valor ao próprio negócio que marcaram a definição dos programas de ação que o compõem.

Este Plano de RSC constitui o ponto de partida para o desenvolvimento do novo Plano Diretor de RSC 2018-2020 que a Aqualia está a elaborar.

**A Aqualia publica
o seu relatório anual
de RSC desde 2006.**



Plano Diretor de RSC

LINHAS DE AÇÃO	Ligação aos cidadãos	Serviços Inteligentes	Comportamento exemplar
OBJETIVOS	<p>Fortalecer o vínculo da empresa com o seu ambiente mais próximo e com a sociedade em geral, merecer a sua confiança e crédito, através de iniciativas de valorização e de valor acrescentado em matéria de ação social, diálogo e transferência de conhecimento e experiência.</p>	<p>Contribuir de forma significativa no combate contra as alterações climáticas e para a redução do impacto no meio e na sociedade. Impulsionar a Inovação em Sustentabilidade e o papel da empresa no novo modelo de Economia Circular.</p>	<p>Trabalhar na cultura da empresa, dotar a organização de exemplaridade, competências, confiança e orgulho, bem como consciencializar os empregados, atuais e futuros, para os objetivos estratégicos do Grupo.</p>

4.2

A Agenda 2030. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



A 25 de setembro de 2015, os líderes mundiais adotaram um conjunto de objetivos globais para erradicar a pobreza, proteger o planeta e assegurar a prosperidade para todos como parte de uma nova agenda de desenvolvimento sustentável, os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**.

No total são 17 objetivos, e cada um tem metas específicas que devem ser alcançadas nos próximos 15 anos.

A Aqualia uniu-se a esta iniciativa, implantando os princípios a nível interno e, através deste relatório,

apresenta os avanços realizados ao longo de 2017. Através dos ODS, a organização atua como agente de desenvolvimento, ao gerar impactos positivos que afetam o ambiente e a comunidade em geral, colocando uma tónica especial nos que afetam a sustentabilidade da água:

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Contribuição da Aqualia

	1. Erradicar a pobreza	<ul style="list-style-type: none">• Garante o acesso dos cidadãos a serviços que não conseguem pagar por motivos económicos e de exclusão social.
	3. Promover o bem-estar geral	<ul style="list-style-type: none">• Implementa medidas de vida saudável entre os seus empregados.• Garante o acesso a água potável e redes de saneamento de qualidade aos cidadãos.
	4. Educação de qualidade	<ul style="list-style-type: none">• Apoio à inserção laboral.• Compromisso para com a formação dos jovens.• Jornadas de sensibilização.• Desenvolvimento de instrumentos de educação.• Educar a partir da base.
	5. Igualdade de Género	<ul style="list-style-type: none">• Liderar a igualdade no setor.• Impulsionar o talento feminino.• Empresa Familiarmente Responsável.• Desenvolver campanhas de consciencialização.
	6. Água e Saneamento sustentável	<ul style="list-style-type: none">• Análises rigorosas da água fornecida.• Investimento em infraestruturas.• Investimento social direto na comunidade.• Medidas e campanhas de sensibilização para o consumo responsável
	7. Energias renováveis e acessíveis	<ul style="list-style-type: none">• Produção e consumo de energia renovável.
	8. Promover o crescimento económico sustentável	<ul style="list-style-type: none">• Aplica políticas de emprego de qualidade (desenvolvimento profissional, planos de igualdade, medidas EFR, promoção da vida saudável, etc.).• Desenvolvimento de planos de RSC.
	9. Construir infraestruturas resilientes	<ul style="list-style-type: none">• Desenvolvimento de projetos de inovação que permitem melhorar as infraestruturas e o serviço.• Construção e melhoria de infraestruturas em países com um défice de infraestruturas hídricas e com problemas de acesso a água.
	11. Conseguir cidades sustentáveis	<ul style="list-style-type: none">• Prestação de um serviço público do ponto de vista da eficiência e da inovação.• Garante o acesso a água potável e redes de saneamento de qualidade aos cidadãos.
	12. Garantir a produção e consumos sustentáveis	<ul style="list-style-type: none">• Gere todo o ciclo da água e aplica as melhores técnicas, fruto do desenvolvimento de projetos de inovação focados na produção sustentável.• Mantém e efetua melhorias nas redes de saneamento com o objetivo de reduzir fugas e utilizações não controladas.• Estabelece medidas e leva a cabo campanhas de sensibilização para o consumo responsável.• Publica anualmente relatórios de sustentabilidade.
	13. Adotar medidas urgentes de combate contra as alterações climáticas	<ul style="list-style-type: none">• Cálculo da sua pegada de carbono para aplicar medidas com vista a reduzir as emissões.• Sistema de gestão energética cujo objetivo é a redução dos consumos.• Desenvolvimento de projetos de I + D, cujo objetivo é a reutilização das águas residuais e a sua transformação em novos produtos.
	17. Parcerias para alcançar os objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Criar parcerias público-privadas com a sociedade civil, com o setor público, com o mundo académico e com outras empresas para projetos que contribuem para o cumprimento dos ODS.

Nota: em cada capítulo do Relatório desenvolve-se cada ODS afetado pelo mesmo.

Estação de tratamento de New Cairo

A estação de tratamento de New Cairo (Egito) é a prova da colaboração da Aqualia com várias organizações que contribuem para melhorar o acesso a um bem comum como é a água.

A estação de tratamento de New Cairo foi o primeiro projeto de colaboração público-privada de água levado

a cabo no Egito, onde a Aqualia obteve a concessão da unidade que abastece um milhão de habitantes.

O projeto da nova ETAR teve um impacto muito positivo relativamente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), principalmente no 12.º, que visa garantir a produção e consumos responsáveis.

O projeto da estação de tratamento do Novo Cairo (Egito), desenvolvido pela Aqualia, foi aceito pela ONU em 2016 como uma referência interna de cooperação em parceria público-privada para o setor de gestão de recursos hídricos.



Estação de tratamento de New Cairo.

4.3 Diálogo com os grupos de interesse

Para a Aqualia, a comunicação com os seus grupos de interesse é um pilar fundamental para o desenvolvimento das suas políticas de RSC, uma vez que é a forma de conhecer os interesses dos diferentes públicos da empresa e a sua opinião sobre o seu desempenho.

Grupos de interesse da Aqualia



Por este motivo, a Aqualia realiza periodicamente estudos específicos cujo objetivo é a identificação dos aspetos ou temas relevantes para os seus grupos de interesse, relativamente à sua gestão económica, social e ambiental.

O estudo de materialidade efetuado em 2015 foi ampliado através do diálogo na primeira pessoa com os grupos de interesse e do alinhamento com o Plano de RSC do Grupo FCC de 2017. Determinaram-se os assuntos mais importantes para os grupos de interesse internos, através de grupos de discussão onde os empregados da empresa puderam dar a sua opinião e expressar preocupações, e para os grupos de interesse externos, através de entrevistas pessoais a representantes de cada grupo. Os temas relevantes identificados foram incluídos e desenvolvidos no presente relatório.

Temas Relevantes

Relatório (Indicadores GRI/Capítulo)

GRUPOS DE INTERESSE EXTERNOS

Definição da estratégia da Aqualia	102-14 102-15
Desempenho social	413-1 a 413-2
Organização e presença em fóruns	“Participação em fóruns” no Capítulo “Peritos na gestão integral da água”
Apoio ao cliente	“Apoio ao cliente” no Capítulo “Serviço próximo e de qualidade”
Gestão ambiental	301-1 a 301-2 302-1 a 302-5 303-1 a 303-3 305-1 a 305-5 Projetos I + D + i em “Serviços Inteligentes”

GRUPOS DE INTERESSE INTERNOS

Emprego de qualidade: conciliação, igualdade e diversidade, saúde no trabalho e desenvolvimento profissional.	403-1 a 403-4 404-1 a 404-3 405-1 a 405-2
Apoio ao cliente	“Apoio ao cliente” no Capítulo “Serviço próximo e de qualidade”
Consciencialização e sensibilização ambiental	Campanhas “Sensibilização social” no Capítulo “Aqualia na Comunidade”
Qualidade da água	417-1 “Qualidade certificada” no Capítulo “Serviço próximo e de qualidade”
Emissões (cálculo da pegada de carbono)	305-1 a 305-5
Organização e presença em fóruns	“Participação em fóruns” no Capítulo “Peritos na gestão integral da água”

Comunicação

Para alcançar cada um dos objetivos estabelecidos no Plano de RSC, é fundamental o diálogo com os Grupos de interesse identificados, especialmente direcionado aos cidadãos no seu papel de utilizadores do serviço, à sociedade na sua

contribuição ao ambiente e aos empregados como representantes da empresa em todas as suas ações. Como tal, o Plano de Comunicação de 2017 incluiu cinco linhas estratégicas na relação com os grupos de interesse, que se concentrou

no cliente final, no cliente institucional, nos meios de comunicação e no empregado.

Plano de comunicação

Fazer com que os cidadãos vejam a Aqualia como uma empresa que traz valor ao seu município/país

Que as instituições se sintam satisfeitas por trabalhar com a Aqualia

Aumentar a influência da empresa nos meios de comunicação locais e nos novos canais de comunicação

Tornar a Empresa numa referência do setor ao nível técnico, de inovação, sustentabilidade e comunicação

Promover um sentimento de orgulho entre os empregados, destacando o seu trabalho diário, a forma como o fazem e as consequências positivas em toda a sociedade, ligadas a valores de progresso, meio ambiente e criação de riqueza nos territórios

Meios de comunicação. Em 2017, a iniciativa mais importante esteve orientada diretamente para os meios de comunicação na sua dupla vertente de jornalistas e cidadãos que utilizam os serviços públicos prestados pela Aqualia.

O vídeo foi o novo suporte utilizado para passar aos

jornalistas e ao público em geral as mensagens com informações consideradas necessárias pela empresa para difusão na sociedade. Os vídeos de “A gestão do ciclo integral da água como nunca explicada antes” são um exemplo, com cerca de 9.000 visualizações e o prémio iÁgua de “Melhor vídeo do ano” ou a “Campanha

de promoção da água canalizada de Bilbao” com aproximadamente 13.000 visualizações.

Para além disso, organizaram-se encontros com jornalistas em instalações, jornadas de trabalho e de portas abertas nos vários territórios e localidades nas quais a Aqualia presta os seus serviços.



170.000

Minutos de visualização no canal do Youtube da Aqualia



II Premio

Jornalismo Aqualia “A gestão da água nos municípios”

Para a comunicação externa com o cliente final, foram melhorados 33 websites locais, dos quais 3 correspondem a serviços municipais de águas em Portugal e os restantes a serviços em Espanha, e foram lançados 3 novos websites.

A posição da Aqualia na Internet foi reforçada graças à adaptação das suas páginas a um novo modelo orientado para o cliente final, com um maior conteúdo visual e compatível com todos os dispositivos móveis.

Internamente, a empresa comunica com os seus empregados através da intranet Aqualia ONE, de informações enviadas por e-mail aos empregados e do Tu Flash, folheto impresso disponibilizado aos que não têm acesso online. Para além disso, em 2017, o envio de informação de interesse para os empregados intensificou-se por correio eletrónico. No total, ao longo do ano foram publicadas 133 informações relativas à atividade diária da produção, do negócio

e das várias áreas que compõem a empresa, bem como a várias ações e campanhas levadas a cabo em matéria de RSC.

www.aqualia.com, em 2017, registou mais de 1,3 milhões de visitas.

133 comunicações internas relativas à atividade da Aqualia.

Resolve o mistério da gestão do ciclo integral da água



XVII CONCURSO DIGITAL DE DESENHO INFANTIL

INVESTIGADORES DA ÁGUA

Municípios Cidadãos Pesquisadores

DESTACAMOS

<p>Onde estamos</p>	<p>App</p>	<p>Loja Virtual</p>
<p>Aqualia Contact</p>	<p>Ativar fatura eletrónica</p>	<p>Vídeos</p>

PODE INTERESSAR-LHE

- Centros desportivos municipais
- Páginas Web locais
- Pegada de Carbono
- Fichas RSC
- Contacto





6 **ÁGUA LIMPA E SANEAMENTO**



9 **INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA**



10 **REDUZIR AS DESIGUALDADES**



11 **CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS**



12 **PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEIS**





05

Ligação com os cidadãos

- 43. Serviço próximo e de qualidade
- 52. A Aqualia na comunidade



A nossa visão

LIGAÇÃO COM OS CIDADÃOS

- Qualidade de serviço e proximidade ao cliente
- Incluir o compromisso social em todas as decisões da empresa.
- Contribuir para o desenvolvimento dos municípios onde opera.
- Envolver os empregados nas causas sociais, através da participação em atividades desportivas, culturais e educacionais.

Principais dados

Ano	2015	2016	2017
Nº Faturas eletrónicas emitidas	675.500	1.019.611	↑ 1.666.100
Nº Contratos com fatura eletrónica	174.500	296.499	↑ 333.220
Nº Chamadas recebidas	-	729.282	↑ 769.233
Nº Ensaios realizados em laboratório	840.446	865.790	↑ 978.586
Investimento em ação social (M€)	488	873	↓ 830



5.1

Serviço próximo e de qualidade

A excelência do serviço ao cliente é um compromisso da Aqualia para com a sociedade. Para tal, a empresa oferece um serviço com um elevado nível de personalização, em linha com as necessidades dos utilizadores.

No âmbito da sua estratégia focada na satisfação do cliente, a qualidade dos seus canais de interação é um elemento essencial, e como tal a Aqualia propõe de um sistema omnicanal que

garante a total interatividade dos canais de comunicação (presencial, telefónico e pela Internet), que lhe permite estar sempre próxima do cliente.

Em 2017, continuou-se a avançar na orientação da estratégia para o cliente final, dando especial atenção à qualidade dos seus canais de interação.

Linhas de ação de 2017



Qualidade certificada



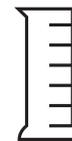
94,30%

do volume produzido certificado em ISO 9001 em Espanha



73,5%

do volume produzido certificado em ISO 9001 internacionalmente



978.586

Análises de qualidade efetuadas com 99,68% de conformidade



A estratégia da Aqualia está orientada para o cliente final, dando especial atenção à qualidade do produto fornecido. Para tal, a empresa faz tudo ao seu alcance para assegurar que a água que chega ao utilizador tem a máxima qualidade, através de análises exaustivas efetuadas nos seus laboratórios.

Os cidadãos têm à sua disposição informação pública sobre os controlos de qualidade realizados no website do SINAC e em páginas locais das localidades onde opera.

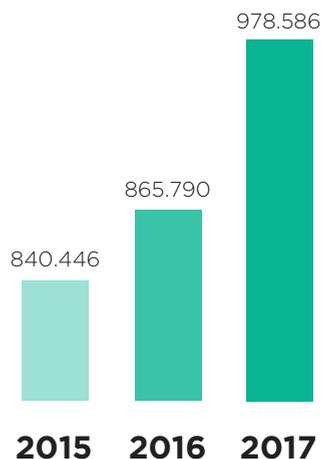
Em 2016 iniciou-se o projeto, que continuou em 2017, de reorganização dos laboratórios da empresa para implementar a nova Diretiva Europeia 2015/1787 relativa à qualidade das águas destinadas a consumo humano, cuja transposição para a legislação espanhola está prevista para 2018. Esta diretiva exige que as análises devam ser efetuadas conforme a norma UNE-EN 17025 e auditadas por uma Entidade Nacional de Acreditação.

Desta forma, em Espanha, a rede de 27 laboratórios irá passar a ser mais concentrada com 7 laboratórios acreditados e 2 certificados, com uma capacidade de produção sensivelmente superior à atual e com um maior alcance de acreditação, que irá permitir efetuar técnicas analíticas que atualmente são realizadas em laboratórios externos.

Com a nova configuração, em 2017 efetuaram-se análises a um total de 24.388 amostras divididas entre os laboratórios atualmente acreditados, efetuando um total de 978.586 análises de qualidade, com um nível de **conformidade de 99,68%**.

Por ocasião do Dia Mundial da Qualidade em 2017, a Aqualia celebrou o 20º aniversário do seu primeiro certificado de gestão de qualidade segundo a Norma ISO 9001 obtido em 1997. Dois anos mais tarde, a empresa obteve o primeiro certificado de gestão ambiental segundo a Norma ISO 14001. A empresa associou-se à celebração organizada pela Associação Espanhola de Qualidade (AEC) sob o lema “Liderar em tempos de mudança”, onde abordou os principais feitos alcançados ao longo destes 20 anos.

5 laboratórios em Espanha e 2 na República Checa estão acreditados segundo a Norma UNE-EN 17025.

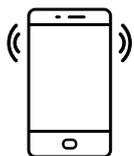


Nº de análises realizadas em laboratórios



Apoio ao cliente

769.233



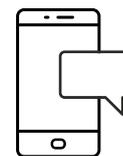
Chamadas recebidas

0,38%



Das chamadas efetivas recebidas foram reclamações

8.905



Utilizadores da app

Numa realidade onde os clientes têm grandes expectativas relativamente ao serviço oferecido pela empresa, a Aqualia continua a fazer progressos no caminho iniciado em 2016 para oferecer a todos os seus clientes uma experiência omnicanal nas suas relações com a empresa. Foram integrados canais de atendimento presencial, online, telefónico e através de dispositivos móveis, para permitir uma interação em tempo real. Assim, o cliente que iniciar uma comunicação por qualquer um destes canais pode continuá-la por outro sem necessitar de a iniciar novamente e de voltar a fornecer as informações já partilhadas.



Serviço	Línguas	Impacto
Atendimento telefónico, através do Centro de Apoio ao Cliente (Aqualia Contact) , que permite aos utilizadores efetuar toda a gestão sem terem de se deslocar presencialmente a um balcão	Castelhano	
	Galego	769.233 chamadas recebidas.
	Catalão	98.158 inquéritos realizados: 73.239 dos quais classificam a Aqualia como excelente, 14.465 como muito boa e 6.713 como boa.
	Inglês	
	Alemão	0,38% das chamadas efetivas recebidas foram reclamações
	Francês	
Website corporativo www.aqualia.com	Castelhano	
	Galego	1,3 milhões de visitas em 2017.
	Catalão	40% das interações foram do Apoio ao Cliente.
	Inglês	A duração média das ligações, das quais 85% provenientes de Espanha, ultrapassaram os 2 minutos.
	Alemão	
	Francês	
Websites locais Aqualia Online	Idioma Local	33 websites locais foram lançados, 30 correspondem a Serviços em Espanha e 3 em Portugal.
		142.347 pedidos. 1,67% dos pedidos foram reclamações.
Smart aqua, App para dispositivos móveis , que permite realizar toda a gestão relacionada com os serviços prestados pela Aqualia quando o cliente desejar.		8.905 utilizadores.
		9.312 gestões efetuadas através da App.

A criação e gestão de websites locais é um serviço que traz valor acrescentado ao trabalho desenvolvido pela Aqualia nos municípios onde está presente. Através destes websites, os cidadãos têm acesso à Loja Virtual para efetuar a gestão do Apoio ao Cliente, procurar uma loja perto de si, ter conhecimento sobre os avisos que afetam o seu município e estar atualizado sobre tudo o que está relacionado com o Serviço Municipal de Água da sua localidade.

O conteúdo de cada website está adaptado às

especificidades de cada território e Serviço, e encontra-se disponível nos idiomas oficiais da região. Todos possuem a certificação da AENOR, que avalia o cumprimento dos requisitos atuais de acessibilidade relativos ao Nível AA conforme a Norma UNE 139803.

Para além dos canais digitais e do atendimento telefónico, a Aqualia tem à disposição dos seus clientes um serviço de atendimento presencial nas suas lojas.

A Aqualia reforçou o seu posicionamento na rede através da adaptação das suas páginas a um novo modelo orientado para o cliente final, com um maior conteúdo visual e compatível com todos os dispositivos móveis. Todos os websites, acessíveis e certificados pela AENOR, oferecem conteúdo adaptado ao Serviço e estão disponíveis nos idiomas oficiais de cada território.

Adaptação ao novo regulamento hídrico de Itália

O enorme esforço por parte da Aqualia para adaptar os Call Centers situados em Itália à nova legislação do país permitiu-lhe melhorar os seus índices de tempo e o Apoio ao Cliente.

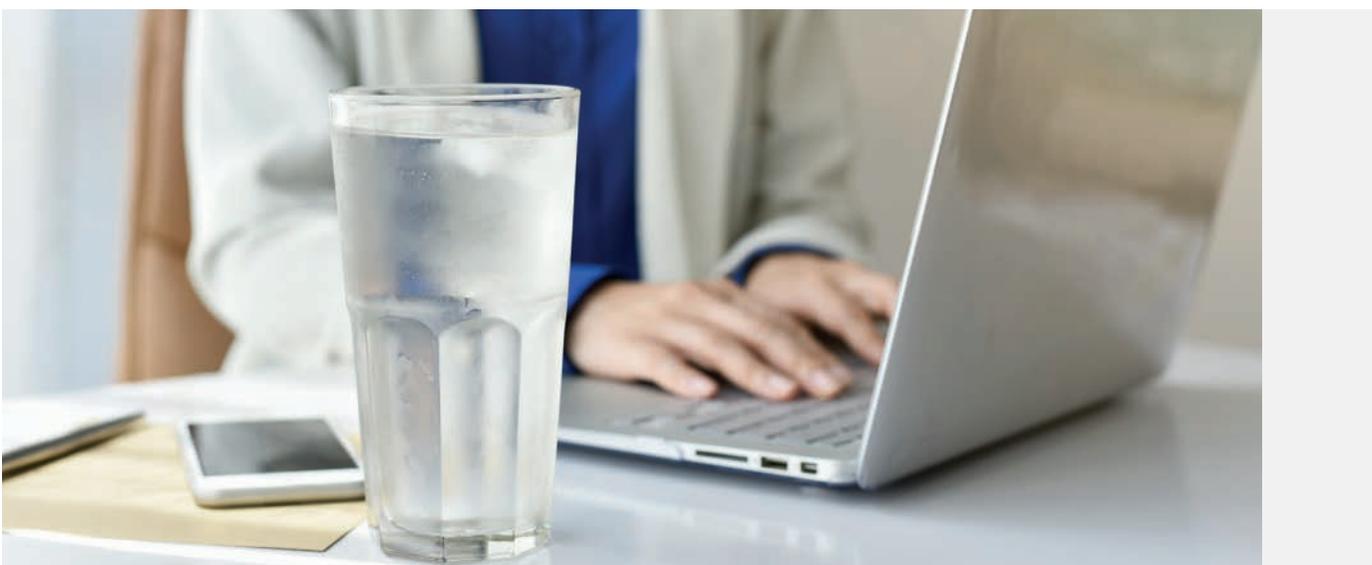


Os canais Smart aqua, Aqualia Contact e Aqualia Online estão certificados segundo a Norma UNE- ISO 27001, “Sistema de Gestão de Segurança da Informação”, cumprindo assim os objetivos de segurança estabelecidos por lei e assegurando o compromisso da segurança de todos os dados dos clientes, bem como a integridade, disponibilidade e confidencialidade.

Relativamente ao novo regulamento de Proteção de Dados, em 2017 a Aqualia começou a sua adaptação ao mesmo e atualmente tem mais de 800 empregados formados sobre o assunto.

Em 2018, a Aqualia dará o salto para as redes sociais e irá concluir o projeto CRM 360º, que dará total cobertura à omnicanalidade.

A Aqualia assegura a privacidade e proteção dos dados dos seus clientes.

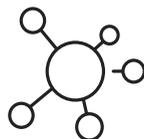


Melhoria contínua do serviço



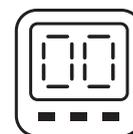
1.666.100

Faturas eletrónicas emitidas



115.204

Canais disponíveis para ampliar a leitura de contadores



62.150

Contadores inteligentes instalados

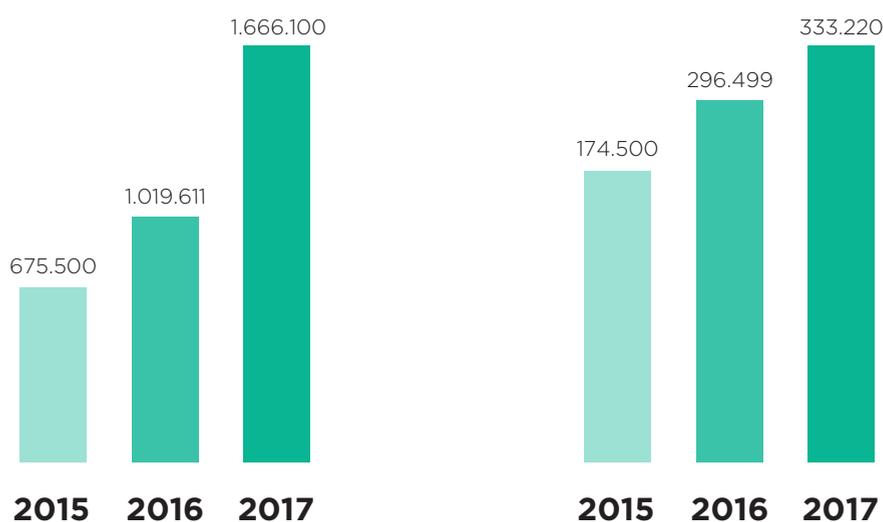
Sistema de Informação Geográfica

Desde 2005 que a Aqualia conta com uma ferramenta corporativa de Sistema de Informação Geográfica (GIS), que lhe permite fazer uma gestão eficiente das redes de água e saneamento, tanto ao nível de operação como de planificação. Devido às novas

necessidades da empresa, em 2017 desenvolveu uma nova ferramenta adaptada ao ambiente de gestão de ativos próprios do negócio e com claras vantagens competitivas relativamente às existentes no mercado.

A Aqualia_GIS garante uma melhor acessibilidade, bem como uma maior conectividade e integração e compatibilidade com outras ferramentas GIS, permitindo o trabalho direto em campo.

Faturação responsável



Nº faturas eletrónicas emitidas

Nº clientes com fatura eletrónica

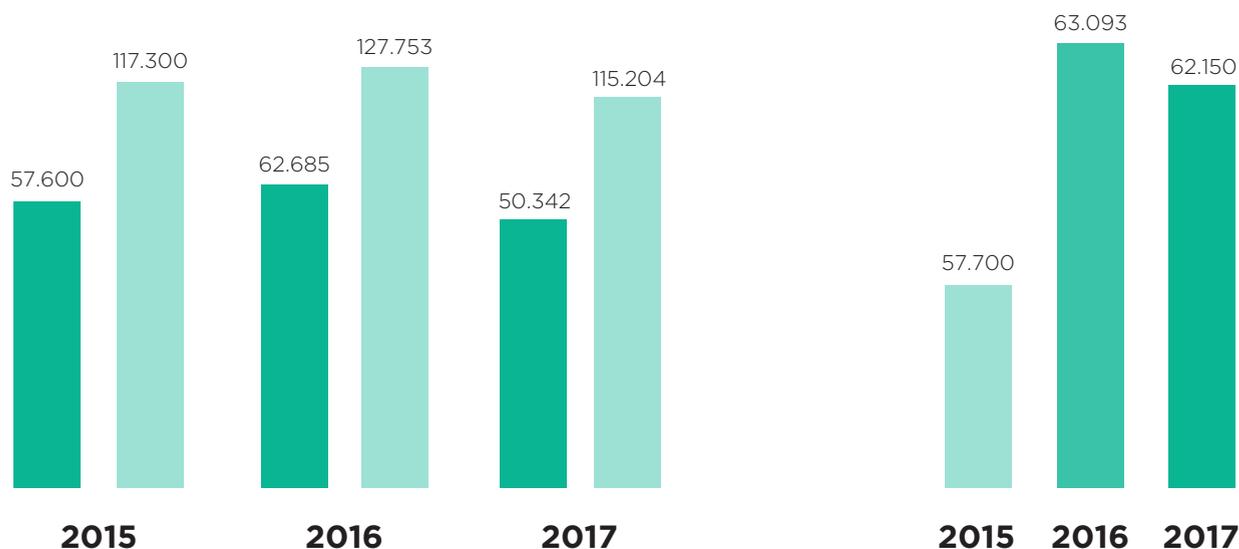
A Aqualia disponibiliza aos seus clientes uma faturação de consumo personalizada, que estrutura a informação de forma simples e transparente. Desta forma, facilita-se a sua interpretação por parte dos consumidores e melhora a qualidade do serviço prestado. A preocupação ambiental e a sensibilização sobre a utilização correta da água continua a ser uma das principais linhas de ação da Aqualia. “Adira à fatura eletrónica”, a promoção da app móvel da Aqualia: a Smart aqua, e outras campanhas de informação e consciencialização, foram um enorme sucesso. A prova foi o aumento de 63% no número de faturas eletrónicas emitidas em relação ao ano anterior e de 12% no número de clientes que aderiram a este serviço.

Por sua vez, as faturas servem de canal de comunicação com o cliente. A empresa aproveita este meio para sensibilizar os utilizadores para a importância de gerir eficazmente a água, envolvendo-os num consumo responsável.

A Aqualia encontra-se entre as principais operadoras no que diz respeito ao número de utilizadores que aderiram ao serviço de fatura eletrónica em Espanha.



Contadores a distancia e inteligentes



Contadores à distância e canais disponíveis

Contadores inteligentes instalados

- Nº contadores à distância instalados
- Nº canais disponíveis para ampliar a leitura

Durante o ano de 2017, a Aqualia continuou a fazer progressos na instalação de contadores de leitura à distância. Estes contadores oferecem um maior grau de fiabilidade da informação, refletindo com exatidão o consumo efetuado.

Atualmente, a companhia dispõe de 50.342 contadores à distância instalados com um total de 115.204 canais disponíveis para ampliar a leitura. Estes dados ligeiramente inferiores ao ano anterior devem-se à retirada por obsolescência de

alguns contadores com sistema de rádio em alguns municípios.

Registou-se igualmente uma redução no número de contadores inteligentes instalados pelo mesmo motivo que no caso anterior. Estes contadores disponibilizam informações precisas e personalizadas sobre os padrões de consumo, tarifas e serviço da rede de consumidores.

Atualmente, deu-se início a vários projetos com vista a melhorar o sistema de leitura à

distância, para efetuar as leituras a partir dos centros da Aqualia.

Em 2017, foi colocado em prática um projeto piloto em Formentera de instalação de 250 telecontadores inteligentes, estando prevista uma ampliação a toda a ilha em 2018. De igual destaque é o projeto iniciado em Adeje para a teleleitura de todos os grandes hotéis e consumidores de relevo, que totalizam quase 50% do consumo do município.

Plataforma de gestão inteligente da rede

Em 2016, através de um projeto LIFE, deu-se início à implantação da plataforma TaKaDu, a mais avançada na altura para a gestão inteligente da rede de abastecimento. O TaKaDu é um sistema integrado de eventos que, através de um sistema de análise de dados da rede de água, permite melhorar a sua gestão, com os seguintes objetivos básicos:

- Redução de perdas de água.
- Aumento da visibilidade e controlo da rede.

- Otimização da eficiência na operação e nos processos de gestão da rede.

- Melhoria no serviço a clientes através da implantação de serviços smart-city.

Em 2017, deu-se continuidade à implantação desta plataforma nos contratos de Níjar (Almeria) e Sant Josep (Ibiza).

Também em 2017 foi implementada outra ferramenta com características semelhantes, denominada LakeFinder. Esta ferramenta,

que gera relatórios de eventos semelhantes à TaKaDu, é capaz de gerar adicionalmente setores virtuais, o que a torna ideal para redes em malha. Atualmente encontra-se em fase de teste no contrato de Alcalá de Henares.

A TaKadu deteta incidentes na rede de distribuição de água através de modelos preditivos.



A Aqualia consegue melhorias contínuas através da implantação de projetos de inovação que permitem melhorar o seu serviço e, por sua vez, ser mais sustentável mediante a redução de incidentes na gestão, como perdas de água.

Projeto de mobilidade das ordens de trabalho

Este projeto, iniciado em 2017, é uma evolução da ferramenta de ordens de trabalho, incluída na plataforma Aqualia GESRED. O projeto visa dotar de conectividade, mediante dispositivos móveis, os funcionários no terreno com

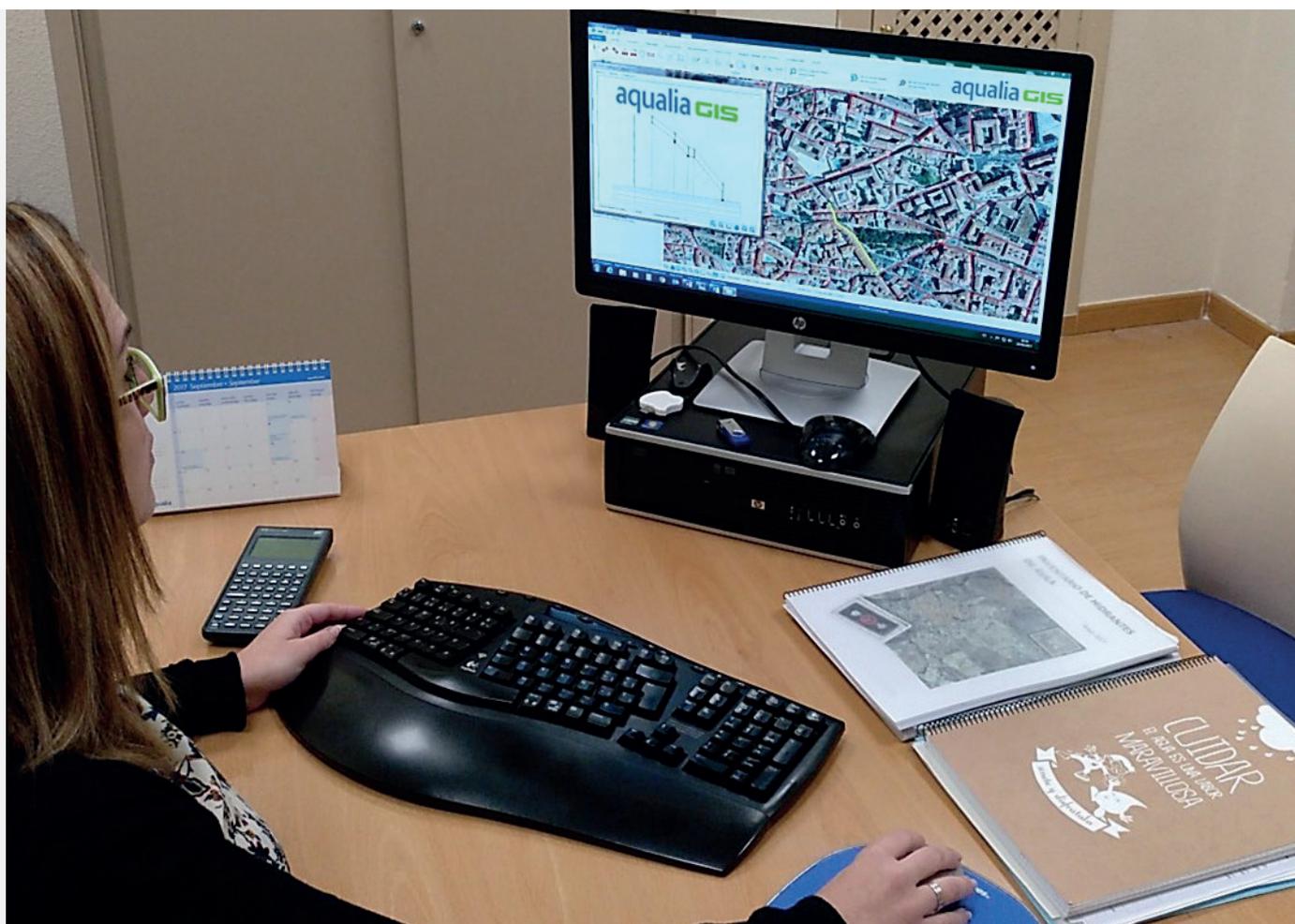
os centros de gestão das ordens de trabalho.

O primeiro ensaio-piloto está a decorrer no âmbito do contrato de Salamanca, estando prevista a sua implantação definitiva nos

contratos que o exijam durante 2018.

Este projeto permite uma gestão mais rápida e eficiente na resolução dos trabalhos no terreno.

Em 2017, continuou-se a trabalhar na luta contra a fraude, com a melhoria do sistema de acompanhamento e inspeção ao localizar fornecimentos irregulares, e o acompanhamento estatístico do que está a ocorrer na rede por zonas ou municípios.



5.2

A Aqualia na comunidade



€824,000

Em investimento social



57%

Do investimento social foi destinado a atividades culturais



28.57%

Do investimento social foi destinado à ação social

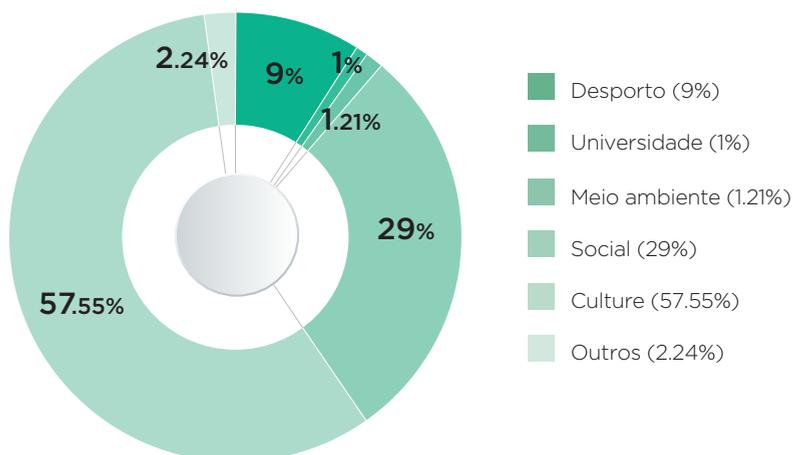
Oferecer valor aos municípios onde a Aqualia desenvolve a sua atividade é um objetivo que está fortemente enraizado na política da empresa. Para tal, realçam a importância da sua atividade e garantem uma gestão eficiente e sustentável

do ciclo integral da água, tanto ao nível financeiro como social.

No seu compromisso para com a sociedade, destacam as mais de cem colaborações culturais, desportivas e ambientais, que refletem o esforço da empresa

em interessar-se pelo território e ser reconhecida como um agente de mudança que consegue proporcionar aos cidadãos uma sociedade mais justa.

Investimento em ação social



Momento de uma visita de estudantes à ETAP de Oviedo.

Linhas de ação de 2017



Infância e juventude

Ao desenvolver a sua ação social, a Aqualia dá especial atenção à infância e juventude, dando prioridade à educação como instrumento eficaz para o desenvolvimento da sociedade. A empresa consciencializa os mais jovens para a importância de serem sustentáveis e responsáveis, especialmente no que diz respeito ao consumo de água e a uma utilização adequada da rede de saneamento através de atividades criativas e divertidas. Entre as iniciativas desenvolvidas, destacam as seguintes:



Progresso é uma equação inteiramente válida quando falamos da gestão da água. Educar para que a sociedade ganhe maior sensibilidade e consciência sobre um consumo e uma utilização responsáveis da água é um compromisso que, como empresa gestora, a Aqualia adquiriu e desenvolve há mais de 30 anos.

XV Edição do Concurso Digital Internacional de desenho infantil



No Dia Mundial da Água foi apresentada a XV edição do Concurso Digital Internacional de desenho infantil. À semelhança do ano anterior, o concurso decorreu através de um microsite com vista a promover a capacidade das crianças para utilizarem novas

tecnologias e contribuir para o desenvolvimento sustentável, evitando a utilização de papel.

Os participantes puderam conhecer o percurso feito pela água desde que é utilizada nas suas casas até que regressa ao meio ambiente, após tratada, e como as águas residuais se podem aproveitar para diversas

utilizações através de www.missaodepuracao.pt.

Este ano, além do carácter educativo do concurso, realizou-se um vídeo e uma banda desenhada didática cuja mensagem se estima ter chegado a 150.000 alunos, 6.800 professores, 2.000 empregados, 1.000 municípios e 850 meios de comunicação.



Cerca de **8,500** participantes no concurso



10 Vencedores individuais **1** Vencedor coletivo
250 Finalistas

VIII Edição do Concurso Pequenos Artistas

O concurso Internacional Pequenos Artistas tem como objetivo educar e transmitir, aos mais pequenos, hábitos de consumo responsável e sustentável dos recursos

naturais, além de os aproximar do trabalho realizado pelos seus familiares nas diversas etapas do ciclo integral da água. Desta vez, os filhos, netos e sobrinhos de trabalhadores

da Aqualia protagonizaram um desafio interplanetário. Manter o planeta limpo ao tratar e reutilizar a água após a sua utilização.



Mais de **100** participantes no concurso



1 Vencedor cat. infantil **1** Vencedor cat. juvenil
10 Finalistas

Conscientizar alunos e jovens

A Aqualia realiza campanhas de conscientização para crianças e jovens, jornadas de portas abertas e visitas às instalações geridas pela empresa para lhes mostrar diretamente como se processa a gestão do ciclo integral da água e lhes dar conselhos sobre uma utilização responsável da água no dia a dia. Em Écija (Sevilha), por exemplo, os alunos de colégios puderam ver os graves prejuízos provocados pelos resíduos que se costumam deitar para os esgotos ou para a sanita, como é o caso das toalhetas, através de visitas à Estação de Tratamento de Águas Residuais. Com este tipo de ações, a Aqualia manifesta o seu compromisso ambiental ao educar a partir da base.

A estação de tratamento de águas residuais de Valverde del Camino (Huelva), recebeu alunos do 1º ano da E.S.O. Estes jovens ficaram a conhecer em detalhe o ciclo integral da água no município e receberam indicações sobre como fazer uma utilização responsável do saneamento.

Em Sant Antoni (Ibiza), a Aqualia organizou uma jornada educativa para cerca de 200 alunos do 3º ano do Primeiro Ciclo. Sob o lema “preservar a água entre todos para construir um mundo melhor”, as crianças descobriram, através de workshops e de um espetáculo de magia, o processo de dessalinização, uma atividade fundamental para dotar a ilha de recursos hídricos.

Em Dénia (Alicante), com a colaboração do Município, organizaram-se visitas de 218 alunos de colégios do município às instalações da Estação de Tratamento de Água Potável (ETAP) de Beniadlá. O objetivo foi dar a conhecer aos alunos, em primeira mão, o processo por que passa a água desde que é captada até que chega às torneiras nas suas casas e, em especial, o processo de purificação.

50 alunos do 3º e 4º anos do Primeiro Ciclo de Fraga (Huesca) realizaram uma visita às instalações da Estação de Tratamento de Água Potável gerida pelo município. Deste

modo, os alunos puderam ver, no local, o sistema de filtração de dupla etapa com filtros de limpeza contínua da estação.

Alunos de Oviedo também puderam visitar a Estação de Tratamento de Águas Residuais de Malpica, onde se realizou uma demonstração com um robô dotado de uma câmara que permite observar o interior da rede de saneamento.

A SmVak levou a cabo, pelo terceiro ano consecutivo, o programa educativo interativo e de conscientização ambiental nas escolas “A árvore da vida”.

Estas atividades visam formar os alunos e difundir o sentido de responsabilidade que a sociedade, no seu conjunto, deve desenvolver no que toca à utilização da água e ao saneamento.



Jornada de Portas Abertas com alunos na Estação de Tratamento de Águas Residuais de Ávila.

Sensibilização social

Além disso, e no âmbito da sua atividade diária, a Aqualia colocou em marcha várias iniciativas de sensibilização sobre a utilização responsável da água e a preservação do ambiente, entre elas:



Sustentabilidade e sensibilização são dois fatores-chave para a empresa. Para a Aqualia, a gestão eficiente dos recursos naturais e, em especial, da água, é fundamental. Ao longo do ano, desenvolveram-se campanhas de utilização responsável, tanto da água potável como da rede de saneamento.

Dia Mundial da Água

Por ocasião da celebração do “Dia Mundial da Água”, as instalações da Aqualia abriram-se a diversos públicos, desde grupos de alunos até associações de mulheres, de vizinhos ou de pessoas com deficiência. Através de visitas didáticas dirigidas pelo pessoal da empresa, puderam obter uma visão prática do funcionamento dos sistemas de tratamento e da sua importância ambiental.

A iniciativa foi aplaudida pelas administrações locais devido ao seu valor pedagógico.

O eixo temático neste dia de 2017 foram as águas residuais e organizaram-se um total de 42 jornadas de portas abertas nas estações de tratamento (ETAR) exploradas pela empresa. Cudillero (Astúrias), La Bañeza (León), Cangas de Morrazo (Pontevedra), Toledo, Medina del Campo (Valladolid),

El Burgo de Osma (Sória), Ávila, Aranda de Duero (Burgos), Hellín (Albacete), Alcázar de San Juan (Cidade Real), Lleida, Mérida (Badajoz), Ronda (Málaga), Linares (Jaén), Barbate (Cádiz) e Jaén foram algumas das visitas mais destacadas.

42 Jornadas de Portas Abertas.

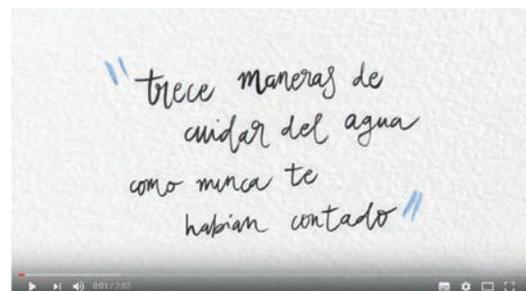


Celebração do Dia Mundial da Água em Jerez de la Frontera.

Treze formas de preservar a água como nunca foi explicado

O ano de 2017 foi marcado pela escassez de água em muitas zonas de Espanha. Com o objetivo de promover um consumo responsável e consciencializar a população, foi desenvolvida uma

campanha que inclui diferentes peças entre as quais se destaca um vídeo muito didático “Treze formas de preservar a água como nunca foi explicado”.



Vídeo “Treze formas de preservar a água como nunca foi explicado”.

Vantagens de consumir água canalizada

Coincidindo com a celebração do 50º aniversário do Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia (CABB), e com o objetivo de valorizar a água canalizada, organizou-se um evento no qual todos os cidadãos de Bilbao foram convidados a participar num desafio interessante. Mais de

2.000 bilbaínos tinham de distinguir a água canalizada da sua cidade de outro tipo de água. A ação incidiu sobre as inúmeras vantagens que o consumo de água canalizada traz ao cidadão, não só pela sua qualidade, como também pelos benefícios ambientais e económicos gerados.



Ponto de informação situado numa zona de Bilbao para comemorar o aniversário do CABB e valorizar a elevada qualidade da água canalizada

Campanha de utilização responsável em Ibiza e Formentera

Outro exemplo de sensibilização cidadã é a campanha de **utilização responsável em Ibiza e Formentera**. Esta campanha, cujo objetivo principal é a promoção da gestão integrada de água doce,

obteve durante o ano de 2017 o reconhecimento da associação Forética para participar na iniciativa “**Vida sustentável nas Cidades**”, na categoria “**Comunicação e Sensibilização**”.



Juan Pablo Merino, diretor de Comunicação e RSC, e Eduardo del Castillo, diretor da Delegação das Ilhas Baleares a receber o reconhecimento da associação Forética.

II Prémio de Jornalismo Aqualia

Com o objetivo de reforçar a relação entre a Aqualia e os profissionais da informação, que contribuem para transmitir à sociedade a importância da gestão do ciclo integral da água para o desenvolvimento e bem-estar dos municípios, a

empresa lançou o convite para participação no **II Prémio de Jornalismo Aqualia “A gestão da água nos municípios”**. O resultado será conhecido no primeiro semestre de 2018.



Imagem promocional do II Prémio de Jornalismo Aqualia.

Jornadas de sensibilização

Além disso, em 2017 realizaram-se mais de 100 jornadas com diferentes grupos (donas de casa, reformados, jornalistas, etc.). Os visitantes foram informados de como se processa a gestão do ciclo integral da

água numa empresa como a Aqualia e receberam formação sobre a utilização correta do recurso: consumo responsável, utilização da sanita, gestão dos óleos, etc., com o objetivo de preservar o ambiente e de um claro compromisso ambiental.



Momento de uma das jornadas de sensibilização.

Informação real da água

A campanha **Os Falsos Mitos da Água**, lançada em 2017, visou desfazer falsos mitos em torno da gestão do ciclo integral da água e do papel dos operadores, através de um argumento sólido que contribuiu para transmitir aos diferentes públicos de interesse da empresa a realidade sobre a gestão, independentemente de quem presta o serviço.

Falso Mito

#informacionrealdelagua

Falso Mito

#informacionrealdelagua

 <p>A água é infinita</p>	<p>A água é um recurso limitado. Geri-la de forma adequada e eficaz garante a sua disponibilidade em qualidade e quantidade.</p>	 <p>Ter água potável em casa</p>	<p>A gestão do ciclo integral da água é um processo complexo que inclui a captação, o tratamento e a purificação, a distribuição e a recolha de águas residuais, e o seu posterior tratamento para devolução ao meio ambiente em condições ideais.</p>
 <p>A água canalizada é cara</p>	<p>Em Espanha, um país com escassez de água em muitas zonas, o gasto médio representa 0,9% do gasto familiar mensal, muito abaixo do custo de outros serviços. Pelo preço de uma cerveja, pagamos o equivalente a mais de dois dias e meio de consumo de água numa casa de uma família com três membros.</p>	 <p>A água é um direito pelo que deve ser gratuita</p>	<p>O direito à água não significa que esta deva ser gratuita. Na verdade, as Nações Unidas referem que os custos dos serviços de água devem ser pagos pelos utilizadores.</p>
 <p>As empresas estabelecem o preço da água</p>	<p>O município, enquanto titular do serviço, é o único que pode alterar a tarifa da água. É o que está estabelecido na lei.</p>	 <p>Se não se puder pagar, a água é cortada num piscar de olhos</p>	<p>Em Espanha, hoje em dia, nenhuma empresa corta a água a um cidadão que comprove não a poder pagar por falta de rendimentos.</p>
 <p>A gestão da água deve ser exclusivamente pública</p>	<p>Tal como referem as Nações Unidas, "os governos devem garantir o direito à água, independentemente de quem preste o serviço". As Nações Unidas e várias ONG consideraram imprescindível o papel do setor privado na obtenção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2015-2030.</p>	 <p>Delegar a gestão do serviço é privatizar a água</p>	<p>A água não se privatiza, pertence a todos. O município decide o modelo de gestão do serviço, direto ou indireto, mas não pode renunciar à sua titularidade, nem a exercer controlo sobre o mesmo.</p>
 <p>As empresas só procuram o benefício económico</p>	<p>O facto de as empresas (públicas ou privadas) obterem um benefício legítimo garante a sustentabilidade social e financeira do serviço. Além disso, a Aqualia envolve-se e participa em iniciativas sociais, culturais e educacionais das comunidades onde está presente.</p>	 <p>As empresas gerem com pouca transparência</p>	<p>A água é o serviço público sujeito à maior supervisão. As administrações sujeitam os operadores a controlos de ordem sanitária, técnica, financeira, tarifária, etc.</p>
 <p>A água canalizada é pior do que a engarrafada</p>	<p>A água canalizada está sujeita a um maior controlo analítico do que a água engarrafada. Por conseguinte, é fornecida com total garantia para toda a população.</p>	 <p>A gestão privada da água destrói o emprego</p>	<p>As empresas colocam à disposição dos municípios profissionais qualificados e integrados em quadros de efetivos adaptados às necessidades do serviço. Além disso, as empresas colaboram com universidades e organismos para promover a integração laboral dos jovens licenciados.</p>

Promoção da cultura

A Aqualia manifesta o seu compromisso com os diferentes municípios onde está presente ao contribuir para o seu desenvolvimento social e cultural. A prova deste apoio são as campanhas e celebrações levadas a cabo ao longo de 2017, entre as quais se destacam as seguintes:

Promoção do Ano Santo Jubilar 2017

Para coroar a campanha de divulgação do Ano Santo, realizada pela empresa durante 2016, mais de uma centena de trabalhadores da Região de Múrcia da Aqualia realizaram uma peregrinação a Caravaca de la Cruz, por ocasião do Ano Santo Jubilar 2017 e desfrutaram de um bonito dia de convivência

e companheirismo. Desta forma, a Aqualia apoia ativamente a promoção desta celebração, um evento de nível internacional e elemento dinamizador do município e do turismo interior da Região de Múrcia, já que envolve cultura, património e turismo natural, ativo e rural, que beneficia a economia do município.



Imagem promocional do Ano Santo Jubilar em Caravaca de la Cruz.

Colaboração com a Universidade de Almeria

A Aqualia colaborou nos cursos de verão organizados pela Universidade de Almeria "A água em Almeria, análise, problemas e soluções", onde a empresa participou como conferencista.

Nesse curso, a Aqualia fez a entrega de copos reutilizáveis e jarros de água aos alunos com o objetivo de reduzir o consumo de plástico ligado à água engarrafada.



Curso de verão da Universidade de Almeria "A água em Almeria, análise, problemas e soluções".

Entre os diferentes festivais ou congressos em que a empresa participou em 2017, podemos destacar:

Festival de cultura de Mueca (Puerto de la Cruz)

Festival de Música de Cadaqués

Festival "Noches de Jazz" de Platja d'Aro

Mallorca Jazz Sa Pobla

Festival de teatro clássico de Olmedo

Festival de cinema africano Tarifa-Tanger

Congresso nacional de marketing digital de Badajoz



Festival de cultura de Mueca celebrado em Puerto de la Cruz.

A formar líderes

A Aqualia tem consciência da importância de divulgar os conhecimentos sobre a gestão da água ao nível das universidades e associações industriais. Exemplo disso é a participação no **XVIII curso de verão da Universidade de Almeria** “A água em Almeria, análise, problemas e soluções” e no **IV Encontro sobre Sustentabilidade das Cidades** “A gestão dos ativos ambientais e o seu impacto na resiliência das cidades”, organizado pela **Universidade Internacional Menéndez Pelayo em Santander**, na qual se expuseram como exemplo os casos de sucesso da Aqualia no Egito, em Vigo ou Santander.

Colaboração com a EOI

A Aqualia colaborou, mais um ano, no Mestrado em Engenharia e Gestão da Água da Escola de Organização Industrial (EOI) para a formação de profissionais na gestão da água.

A empresa disponibilizou docentes e instalações técnicas para a organização de visitas dos alunos.

Apoio ao Mestrado Internacional “Operação e Manutenção de Estações de Tratamento de Águas” da Universidade de Oviedo

No âmbito da programação do Mestrado “Operação e Manutenção de Estações de Tratamento de Águas” da Universidade de Oviedo, o Município e a Aqualia celebraram a III Semana Internacional da água, com uma visita interpretativa à Estação de Tratamento de Água Potável de Cabornio.

A formar universitários

A Linaqua, empresa comum para a gestão do Serviço Municipal de Água em Linares, recebeu vinte e quatro universitários da Licenciatura em Engenharia Mecânica e em Recursos Energéticos da Escola Superior de Tecnologia de Linares. Os jovens visitaram

as instalações da Estação de Tratamento de Água Potável (ETAP) e da Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR) que a empresa gere no município.

Com iniciativas como esta, dirigidas aos mais jovens, o

Município e a Linaqua manifestam a sua vontade e compromisso para divulgar o trabalho por trás de uma torneira com água e todo o processo de devolução da mesma ao meio ambiente em condições ideais depois de utilizada.



Grupo de alunos do mestrado Operação e Manutenção de Estações de Tratamento de Águas durante a visita à ETAP de Oviedo.

Participação no Company Day

A equipa de RH da Aqualia participou no “Company Day”, jornada dedicada à integração no mercado laboral dos estudantes que concluem o seu mestrado de pós-graduação na Escola de Organização Industrial (EOI).

María Almeida
e Carlos Escribano,
do departamento de
RH da Aqualia
no Company Day.



Desporto

Além da gestão da água e como compromisso para com a sociedade, a Aqualia promove a educação em valores através do desporto e da utilização saudável do tempo de ócio nos municípios onde a empresa trabalha.

Todos os anos, a Aqualia apoia vários eventos e atividades desportivas, seja contribuindo com dinheiro ou com materiais, ou mediante a participação dos seus empregados e da sua divulgação. Os mais relevantes são especificados a seguir:

Atividades desportivas para todas as idades em Dénia

A Aqualia, em colaboração com o Município de Dénia, programa atividades lúdicas e desportivas que fomentam a aquisição de hábitos de vida saudáveis. Estas atividades servem para promover o vasto leque de opções, para todas as idades, oferecidas pelo Centro Desportivo Municipal.

Ginástica destinada à terceira idade

O Centro Desportivo de Villena oferece aulas de ginástica gerontológica, ou seja, ginástica destinada à terceira idade com o objetivo de prevenir o declínio

funcional dos idosos. Além disso, favorece o dinamismo com condutas motoras básicas, estimula as capacidades sensoriais e funcionais,

reduzindo os estados depressivos e favorecendo a sensação de bem-estar.

Espírito espartano

Cerca de 50 desportistas participaram no passado sábado na 3ª prova de SpartanSGX júnior, organizada pelo Centro Desportivo de Dénia Aqualia por ocasião do Dia da Mãe, sob o nome de

SpartanMOM. As famílias desfrutaram de um circuito com diversos obstáculos, monkey bars, cordas e muros, entre outros, incluindo a simulação de chuva.



50

Participantes na 3ª prova

Escola desportiva Fundação Real Madrid

A Escola Desportiva da Fundação Real Madrid em Mazarrón, criada graças a um acordo entre o Real Madrid, o Município de Mazarrón (Múrcia) e a Aqualia, triplicou o

número de alunos desde a sua abertura em 2013. Cerca de 75% dos lugares oferecidos por esta escola pertencem a crianças com bolsas de estudo.



70

Alunos inscritos em 2017.
7 do sexo feminino

Campeonato de natação em Dénia

O Centro Desportivo de Dénia acolheu a 4ª jornada da Liga Regional de Natação, com grande êxito de participação e aceitação. A jornada reuniu 170 crianças das piscinas de Ondara, Pego, Benissa, Poble Nou, Tonus- Vergel e do

Centro Desportivo de Dénia, divididas em categorias de 6 a 18 anos.



170

Crianças participaram na 4ª jornada da Liga



A Aqualia colabora, ainda, com diferentes equipas e clubes, tais como a Equipa Juvenil Diocesanos da Divisão de Honra Nacional de Ávila, o Club Volei Sóller, a equipa de futebol benjamim de Talavera de la Reina e o C.P. de Basquetebol Mideba em Badajoz.

Apoio a grupos vulneráveis

No âmbito da sua política de RSC, a Aqualia leva o seu envolvimento com a sociedade muito além da prestação técnica de um serviço público. Através de doações e do apoio a causas sociais dirigidas a grupos vulneráveis ou em risco de exclusão, a empresa contribui para o projeto comum de alcançar uma sociedade melhor.

Entre as ações levadas a cabo, destacam-se as seguintes:

Apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade ou de exclusão

A Aqualia renovou o acordo com a **Cáritas Espanhola** em virtude do qual se compromete a colaborar em assuntos relacionados com o ciclo da água, no caso de pessoas em situação de vulnerabilidade ou de exclusão, através dos Serviços Sociais Municipais. Isto traduz-se na aplicação de tarifas especiais

na conta da água em situações concretas.

Através do mesmo acordo, a empresa compromete-se a realizar um donativo anual equivalente ao montante do serviço de água dos centros da Cáritas, nas cidades em que a Aqualia presta serviço

Em 2017, foi doado o equivalente ao montante das faturas do serviço de água de 94 centros da Cáritas.



Félix Parra, director general de Aqualia, y Sebastián Mora, secretario general de Cáritas Española, renuevan el acuerdo.

Integração social e laboral de pessoas com deficiência

Como empresa dedicada à gestão de um bem público como é a água, a Aqualia tem uma responsabilidade acrescida com a sociedade, pelo que em 2017 colaborou em diferentes ações pela integração social e laboral de pessoas com deficiência. Um exemplo disso é a participação do Serviço de Barbate (Cádiz) no programa “Yo me preparo” (Eu preparome), promovido pela associação Down Barbate A.Si.Qui.Pu a favor da inserção laboral de jovens com

deficiência intelectual através da realização de estágios na empresa.

Em resultado do seu compromisso para com estas pessoas, a Aqualia recebeu o prémio Stela 2017, atribuído pela Fundação Síndrome de Down de Madrid (Down Madrid), como reconhecimento às empresas pela inserção de trabalhadores com deficiência intelectual nos seus quadros.

2

Novas colegas em 2017



Carmen Rodríguez, directora de RH, Camino Martínez, colega da Área de Formação no Dpto. de RH, Juan Pablo Merino, Director de Comunicação e RSC, e Carlos Escribano, do Dpto. de RH

Campanha de sensibilização a favor das pessoas com deficiência

A Aqualia juntou-se à campanha de sensibilização **#Nohaylímites** promovida pela Fundação Adecco para eliminar os estereótipos que travam o desenvolvimento profissional das pessoas com deficiência. Juan Manuel Montilla, “El Langui”,

protagoniza o vídeo principal da campanha, que mostra as dificuldades enfrentadas por uma pessoa com deficiência no seu primeiro dia de trabalho. No vídeo, a campanha convida-nos a refletir, através do humor, sobre a igualdade de oportunidades e a integração

laboral das pessoas com deficiência. Uma mensagem consonante com a política de responsabilidade social da Aqualia, que aposta na normalização da deficiência.



Colaboração com a Associação AOPA

A Aqualia colaborou com a Associação AOPA, entidade sem fins lucrativos de ajuda e orientação para famílias com crianças e jovens com TGD-TEA (Transtorno Global do Desenvolvimento - Transtorno do Espectro Autista), ao nível do equipamento da sala de aula terapêutica.



Garantimos o acesso ao serviço de água potável

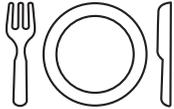
Durante 2017, realizaram-se diferentes iniciativas para garantir o acesso ao serviço de água potável e o saneamento dos cidadãos que não conseguem pagar a fatura da água por motivos económicos e de exclusão social. Assim, serviços como Barbate (Cádiz), Dénia (Alicante), Jaén, Molíns de Rei (Barcelona), Sant Andreu de la Barca (Barcelona) ou Vigo (Pontevedra), são alguns exemplos desta iniciativa que a Aqualia pretende fazer chegar a praticamente todas as localidades onde trabalha.



O objetivo é conseguir que nenhum cidadão fique privado do fornecimento de água por razões económicas, sempre em colaboração com o titular do serviço (município) e com os serviços sociais do mesmo.

Doação à Associação Mensageiros da Paz

A Aqualia realizou uma doação à Associação Mensageiros da Paz, que permitiu que famílias das Astúrias e da Comunidade de Madrid, em situação de vulnerabilidade, desfrutassem de um cabaz de alimentos durante o Natal.



65 famílias puderam encher as suas mesas durante o Natal



Juan Pablo Merino, Diretor de Comunicação e RSC, e Carmen Rodríguez, Diretora de RH, ao lado do Padre Ángel.

Outras campanhas de sensibilização

Neste contexto, destacam as campanhas desenvolvidas pela empresa: o Dia Mundial de Luta contra o Cancro da Mama e o Dia contra a Violência de Género. No âmbito desta última, municípios como Alcoy (Alicante), Ávila, El Vendrell (Tarragona) ou Sant Joan (Ibiza), entre outros, desenvolveram diferentes ações para sensibilizar a população face a este flagelo social. A Aqualia colaborou em atividades como o lançamento de balões, coloração simbólica de algumas das fontes municipais, o acendimento de velas em memória das

vítimas de violência machista ou com o convite à participação em concentrações empunhando cartazes com a mensagem “Yo, contigo” (Eu, contigo).

A empresa convidou ainda todos os trabalhadores a concentrar-se junto às portas dos escritórios para ler um manifesto que condena qualquer tipo de violência contra a mulher e que expressa a sua solidariedade com as vítimas.

Em Oviedo, decorreu uma campanha de dádiva de sangue. O slogan da campanha foi: “O que podes fazer?”, com a

seguinte mensagem secundária: “Dá sangue. Dá agora. Dá assiduamente”.

O Município e a Aqualia colaboraram, ainda, com a Hermandad de Donantes de Sangre (Irmandade de Dadores de Sangue) do Principado das Astúrias, colorindo de vermelho duas das mais emblemáticas fontes ornamentais da cidade: a fonte de La Escandлера e a fonte de Plaza América, com o fim de causar um grande impacto visual que resulte na consciencialização dos cidadãos perante a necessidade de dar sangue.



Ações contra a violência de género em Ávila.



Fontes de Oviedo coloridas de rosa no Dia de Luta contra o Cancro da mama.



6 ÁGUA LIMPA E SANEAMENTO



7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

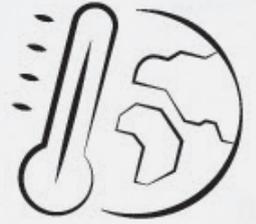


12 PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEIS



13 AÇÃO CLIMÁTICA





06

06 Serviços inteligentes

- 70. A inovação no ciclo da água
- 82. A gestão do impacto ambiental
- 86. Abordagem da economia circular

A nossa visão

INOVAÇÃO E PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE

- Manter a aposta na inovação e nas novas tecnologias.
- Compromisso pela preservação do meio ambiente e pela luta contra as alterações climáticas.
- Apostar no desenvolvimento sustentável com medidas para evitar e reduzir o impacto ambiental.
- Sensibilizar a sociedade sobre a importância de fazer uma utilização responsável da água.

Principais dados*

		2015	2016	2017
IDI	Investimento direto em IDI (M€)	2,80	3,20	↑ 4,10
	Emissões CO ₂ Âmbito 1 (teq)	21.165	22.001	↑ 46.158
	Emissões CO ₂ Âmbito 2 (teq)	91.714	70.423	↑ 345.200
Gestão do impacto ambiental	Emissões CO ₂ Âmbito 3 (teq)	35.967	33.390	↑ 35.121
	Energia elétrica consumida (GJ)	1.763.943	1.890.048	↑ 3.347.591
	Energia renovável consumida (GJ)	57.225	70.564	↑ 125.294
Economia circular	Volume de água captada para gestão (M m ³)	620,99	621,74	↑ 840,34

* Pela primeira vez, em 2017 são incluídos dados de todos os países onde a empresa está presente.



Serviços inteligentes

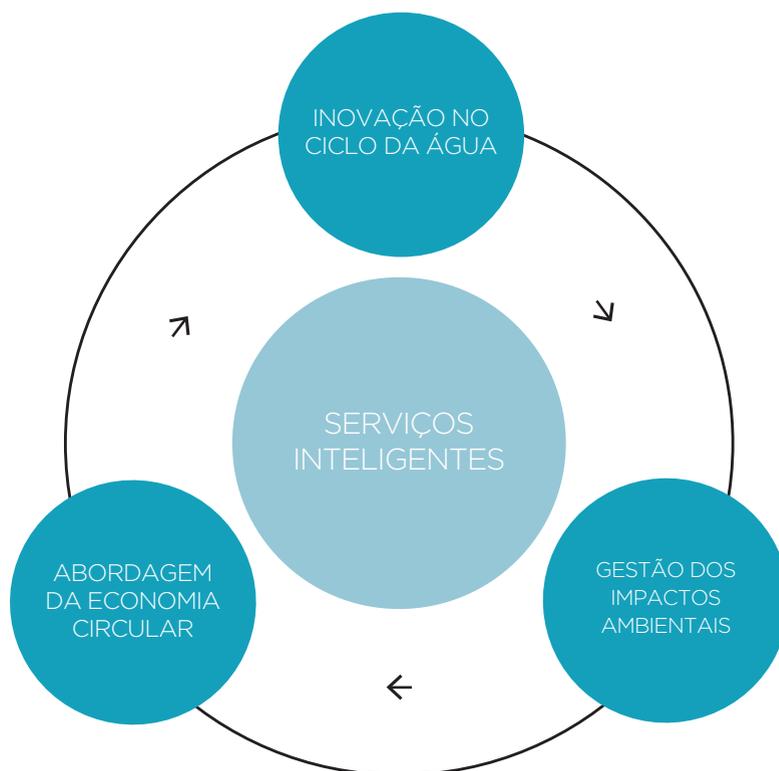
Os cidadãos são o eixo prioritário da atividade da Aqualia. A prestação de serviços que resultam no bem-estar social representa novos desafios que requerem a incorporação de tecnologias inovadoras que tragam um valor acrescentado à gestão integral do ciclo da água. Neste contexto, a Aqualia trabalha diariamente no desenvolvimento de Serviços

Inteligentes que tornem os seus processos mais eficientes e inovadores.

Além disso, a Aqualia entende que estes Serviços Inteligentes devem centrar-se principalmente no novo conceito de economia circular, mediante o qual se procura reduzir tanto o consumo de recursos como a geração de resíduos, bem como a

melhoria da satisfação do utilizador. Desta forma, não só se consegue minimizar o impacto que a atividade tem sobre o meio ambiente como também se contribui para a luta contra as alterações climáticas, enquanto se potencia a inovação no ciclo da água posicionando a Aqualia como uma referência no setor.

Linhas de ação de 2017



6.1

A inovação no ciclo da água



20

Projetos IDI ativos



4.100.302 €

Investimento direto em IDI



10

Patentes



Através de projetos de inovação, a Aqualia trabalha para conseguir água de qualidade e para todos.

A empresa participa nos principais programas europeus, nacionais e regionais de IDI relacionados com a gestão da água. Graças ao cofinanciamento da Administração Espanhola ou da União Europeia (7^oPM, LIFE, H2020, Inovação ecológica...), a Aqualia consegue dotar os seus projetos dos melhores recursos.

A atividade IDI tem um papel de destaque na empresa, uma vez que na gestão de um bem tão necessário como a água é fundamental a busca contínua de tecnologias que tornem o processo mais sustentável. O contacto contínuo com os

diferentes agentes do seu ambiente e a colaboração de todo o pessoal da Aqualia permitem identificar oportunidades de desenvolvimento de novos projetos que encaixem nas orientações de trabalho pelas

quais se guia a atividade de IDI da empresa: qualidade, sustentabilidade, gestão inteligente e ecoeficiência. A finalidade destas quatro linhas de atuação é a seguinte:

Sustentabilidade

Desenvolvimento de tecnologias inovadoras e soluções responsáveis no ciclo integral da água, com o objetivo de ampliar a sustentabilidade dos processos, tanto do ponto de vista ambiental como económico.

Conversão de um resíduo (água residual) em vários produtos de valor acrescentado, enquanto se reduz de forma significativa o consumo de energia. Para poder cumprir este ambicioso desafio, estão a desenvolver-se vários projetos de tratamento das águas mediante microalgas e bactérias.

Ecoeficiência

Desenvolvimento e implementação de tecnologias, processos e estratégias de operação ecológica e economicamente eficientes que permitam garantir a eficácia e qualidade dos serviços, reduzindo o consumo de recursos materiais e energéticos.

Promover a eficiência na gestão do ciclo da água, fundamentalmente em estações de tratamento, purificação e dessalinização, respeitando mais o meio ambiente e aumentando o valor dos produtos e serviços.

Qualidade

Melhoria da qualidade da água, garantindo a eficiência e otimização do funcionamento das instalações relacionadas com o ciclo integral da água, tanto em instalações municipais como industriais.

Assegurar a qualidade do serviço com controlo avançado e interativo, permitindo uma utilização eficiente dos recursos e a participação do consumidor.

Gestão Inteligente

Os serviços inteligentes permitem oferecer uma maior transparência ao utilizador no serviço da água, aumentando a sua satisfação graças ao conhecimento e à consciencialização.

A gestão otimizada inclui processos eficientes do ponto de vista energético, a monitorização contínua e a deteção e previsão de eventos como suporte à tomada de decisões.



Equipa LIFE BIOSOL.

Para cada uma destas áreas de trabalho, em 2017, foi dada continuidade aos seguintes projetos (em cada um dos quais se indica a data de conclusão) e foram lançados dois novos (RIS3 IDEPA Valorastur e H2020 Run4Life):

Sustentabilidade

FP7 All-gas (2018)
LIFE Biosol water recycling (2018)
H2020 Incover (2019)
H2020 Sabana (2020)

Ecoeficiência

ECO Inno Cleanwater (2017)
RETOS Renovagas (2017)
CIEN SmartGreenGas (2018)
LIFE Answer (2019)
RIS3 IDEPA Valorastur (2019)
H2020 Mides (2020)

Qualidade

INNOVA E3N (2017)
CDTI BESTF2 Biowamet (2018)
LIFE Memory (2018)
CONECTA PEME Medrar (2018)
WATERWORKS Pioneer (2018)
LIFE Methamorphosis (2019)

Gestão Inteligente

CDTI WATER JPI Motrem (2017)
Virtual CSIC (2019)
LIFE icirbus4industries (2020)
H2020 Run4Life (2021)

Nome do projeto

Objetivo e breve descrição

RETOS RENOVAGAS (2017)

Enriquecimento em metano do biogás gerado no processo de tratamento, mediante a utilização de um reator catalítico, com uma inovadora instrumentação online. Obteve-se um biogás enriquecido para poder ser utilizado como combustível.

ECO-INNOVATION CLEANWATER (2017)

Ensaio de uma nova forma de produzir, no local, hipoclorito para a desinfecção nas estações de tratamento da água.

JPI MOTREM (2017)

Avaliação de novas tecnologias para o controlo e tratamento de contaminantes emergentes nas estações de reutilização de águas residuais urbanas.

INNPULSA INNOVA E3N (2017)

Otimização do arejamento por membranas, com um piloto instalado na ETAR de San Claudio (Astúrias), para que esta tecnologia possa ser utilizada em pequenas estações de tratamento compactas.

CIEN SMART GREEN GAS (2018)

Implantação de novas metodologias para aumentar a produção e a qualidade do biometano em estações de tratamento, para melhorar a geração de eletricidade ou alimentar veículos e avaliar as condições que permitam a injeção do gás na rede de gás natural.

LIFE BIOSOLWATER (2018)

Desinfecção solar da água para reutilização, recuperando os resíduos orgânicos produzidos no processo.

LIFE MEMORY (2018)

Conversão direta da matéria orgânica presente na água residual em biogás, graças a um Biorreator Anaeróbico de Membranas (AnMBR) e à reutilização de água e nutrientes..

BESTF2 BIOWAMET (2018)

Aplicação de um Biorreator Anaeróbico de Membranas em ETAR de pequenas dimensões, para obter bioenergia e água para a sua reutilização com implantação real em Tortosa.

WATERWORKS PIONEER_STP (2018)

Procura de processos que melhorem a eliminação de microcontaminantes, ao mesmo tempo que se melhora a tecnologia ELAN (anammox) e de precipitação de estruvita para reutilizar água e nutrientes.

CONECTA PEME MEDRAR (2018)

Desenvolvimento de módulos compactos e automatizados para o tratamento em ambientes rurais, com baixo custo de instalação e manutenção, e mínimo impacto ambiental.

Nome do projeto

Objetivo e breve descrição

**H2020 SABANA
(2020)**

Construção de uma instalação de demonstração de 5 ha para o cultivo de microalgas com o objetivo de produzir novos biofertilizantes e biopesticidas.

**H2020 INCOVER
(2019)**

A utilização da biomassa de algas é ampliada em produtos de valor mais elevado, como biofertilizantes e bioplásticos, ao mesmo tempo que é melhorada a produção de água para reutilização.

**FP7 ALL-GAS
(2019)**

EO projeto implementa e explora uma instalação de 2 ha de cultivo de algas e um digestor de 2.700 m³, que é a primeira instalação mundial de biocombustível de algas. O projeto foi prolongado para demonstrar a exploração de uma ETAR sustentável e alimentar vários veículos durante um trajeto longo.

**LIFE METHAMORPHOSIS
(2020)**

Utilização dos Biorreatores Anaeróbicos de Membrana, o sistema ELAN (eliminação autotrófica de nitrogénio) e a limpeza de biogás para converter os lixiviados dos resíduos urbanos em biometano utilizável como combustível para veículos ou para a sua injeção na rede de gás natural.

**H2020
RUN4LIFE (2021)**

Implantação de novos conceitos de recuperação de nutrientes a partir da separação de águas “cinzentas” e de esgotos. Paralelamente, irão desenvolver-se novas formas de valorizar onexo água e energia, e de controlar sistemas descentralizados em 4 localizações diferentes.

**VIRTUAL CSIC UAB
(2020)**

Modelização digital de sistemas multiagente para identificar desafios, oportunidades e possíveis consequências na gestão da água..

LIFE ICIRBUS (2020)

Reutilização de resíduos de estações de tratamento e de unidades de biomassa para materiais de construção e geração de biofertilizantes.

**H2020 MIDES
(2020)**

Redução do custo energético da dessalinização num fator de 10 comparado com a osmose inversa convencional. É utilizada a tecnologia da célula microbiana de dessalinização (MDC), ativando bactérias com matéria orgânica residual para deslocar sais através de membranas, sem utilização exterior de energia.

**LIFE ANSWER
(2019)**

Aplicação da tecnologia de células microbianas de tratamento (MFC fluidizada) numa fábrica de produção de cerveja, para poupar energia no processo e reciclar o alumínio residual das latas mediante um pré-tratamento baseado na eletrocoagulação.

**RIS3 IDEPA
VALORASTUR (2019)**

Implementação de soluções avançadas para uma gestão dinâmica de ETAR que permita otimizar o rácio energético e o consumo de reativos, enquanto se minimiza a geração de lamas.



Equipa Life Memory.

Nos seus relatórios de progresso, os organismos de acompanhamento da UE avaliaram favoravelmente os projetos Cleanwater, implantado na ETAR El Toyo (Almeria), Life Answer, na fábrica de cerveja de Mahou em Guadalajara, e Life Biosol, no CENTA (Sevilha), que a Aqualia está a desenvolver no sentido de avançar para um modelo de estação de tratamento sustentável através da recuperação de recursos de valor e da recuperação de energia das águas residuais sob a forma de biogás ou eletricidade.

Projetos destacados em 2017

Projeto Life Memory

O Projeto LIFE Memory demonstra a viabilidade técnica e económica de um inovador Biorreator Anaeróbico de Membrana Submersa, conhecido como SANMBR, para tratar águas residuais urbanas respeitando o meio ambiente e produzir uma água para

reutilização desinfetada e rica em fertilizantes.

A tecnologia SANMBR baseia-se na sinergia entre o tratamento anaeróbico e a ultrafiltração por membranas, produzindo bioenergia na transformação da matéria orgânica e evitando,

além disso, a geração de CO₂ associada à sua oxidação em processos aeróbicos. O biogás produzido transforma-se em calor e eletricidade que podem ser utilizados diretamente na unidade, ou ser refinado em biometano para utilização como biocombustível.

2.102.327 €

Orçamento total

955.899 €

Aqualia

Aqualia

Líder

Localizado em

Alcázar de San Juan
(Cidade Real)

Duração

4 anos
1/7/14-30/6/18

Participantes

Koch Membrane System
Universidade de Valência
Universidade Politécnica
de Valência

OBJETIVOS

↓ **70%**
Consumo energético
por m³ de água tratada

↓ **80%**
Emissões de CO₂
de matéria orgânica

↓ **80%**
Produção de biossólidos
residuais

Projeto Life Answer

O objetivo do projeto ANSWER (Advanced Nutrient Solutions With Electrochemical Recovery) é a demonstração de um sistema de recuperação de recursos a partir de águas residuais baseado em processos de eletrocoagulação e reatores bioeletroquímicos. O ANSWER permitirá validar o sistema bioeletrogénico de leiteo

fluidizado desenvolvido pela Aqualia, durante o projeto ITACA, em colaboração com a Universidade de Alcalá.

Além de reutilizar a água e produzir energia, o projeto propõe reciclar o alumínio residual das latas como agente floculante no pré-tratamento de eletrocoagulação.

O projeto representa um novo impulso para o mercado de soluções tecnológicas inovadoras na indústria de alimentação e bebidas, um dos setores com maior consumo de água, com possíveis aplicações noutros setores para a recuperação de recursos e energia.

973.408 €

Orçamento total

265.172 €

Aqualia

Mahou San Miguel

Líder

Localizado em

Fábrica de Mahou Alovera
(Guadalajara)

Duração

3 anos
1/9/16-31/5/19

Participantes

Aqualia
Recuperaciones Tolón
Universidade de Alcalá

OBJETIVOS

**Diminuir o consumo de
de 2,8 kWh/m³ a 1,8 kWh/m³**

E evitar perdas de água

Projeto 2020 Run4Life

O Run4Life propõe uma estratégia alternativa para melhorar as taxas de recuperação de nutrientes e a qualidade do material, baseadas num tratamento descentralizado de esgotos, restos de cozinha e da água

“cinzenta”. Desenvolvem-se instalações sanitárias de vácuo ultra baixo para concentrar as águas residuais, a digestão anaeróbica termofílica como processo de um único passo para a produção de fertilizantes e sistemas bio-eletrouquímicos

para a recuperação de nitrogénio. Otimizam-se igualmente sistemas de gestão de várias unidades para operar de forma sustentável as várias unidades de produção de fertilizantes, de bioenergia e reutilização de água.

7.720.900 €

Orçamento total

1.189.358 €

Aqualia

Localizado em

Vigo (Espanha)
Sneek (Países Baixos)
Gand (Bélgica)
Helsingborg (Suécia)

Duração

5 anos
1/6/17-30/6/21

Participantes

Aqualia • DESAH BV • Universidade de Santiago de Compostela
• Sveriges Lantbruksuniversitet • LEAF BV • LEITAT • Nordvastra Skanes
Vatten OCh Avlopp AB • Water Environment & Business Development
• Consorcio de la Zona Franca de Vigo • ECOMOTIVE AS • Isle Utilities
Limited Clean energy Innovative Projects • Formarmers Corporate Services
BV ASB grunland Helmut Aurenz GMBH

OBJETIVOS

100%

de Recuperação
de nutrientes

90%

de Reutilização
de água

Projeto H2020 Incover

O objetivo do projeto é transformar a água residual numa fonte de produtos de valor acrescentado, principalmente biometano, bioplásticos, biofertilizantes e

água com qualidade para ser reutilizada. O projeto irá incluir a utilização de tecnologia DSS (Decisión Support System) para seleccionar a solução de tratamento mais eficiente do

ponto de vista técnico, social e económico, e controlado por sensores óticos e sensores de software virtuais.

8.431.385 €

Orçamento total

903.625 €

Aqualia

Aimen

Coordenador

Localizado em

ETAR El Toyo (Almeria)
ETAR de El Torno, Chiclana
de la Frontera (Cádiz)

Duração

3 anos
1/6/16-31/5/19

Participantes

Aqualia • Aarhus Universitet • Universidade Politécnica da Catalunha • UFZ • Future intelligence erevna tilepikinoniakon ke pliroforiakon systimaton epe • Gregersen Peder Simbiente, Engenharia e Gestão Ambiental Lda. Universidade de Valladolid Solarspring gmbh • Teknologisk Institut • Autarcon gmbh • Instituto de Biologia Experimental e Tecnológica • Renergie Systeme gmbh & Co kg • Biotrend • Office International de l'Eau • Isle Utilities Limited • Iclei European Secretariat gmbh

OBJETIVOS

Biometano, bioplásticos, biofertilizantes

Transformar água residual em produtos de valor acrescentado

Projeto 2020 Mides

O objetivo do projeto MIDES (microbial desalination for low energy drinking water) é desenvolver um sistema único e inovador para a obtenção de água potável através de processos avançados de dessalinização sem custos energéticos.

O sistema de dessalinização será abastecido através da energia proveniente do tratamento de águas residuais mediante uma tecnologia igualmente inovadora: a célula de combustível microbiana. Neste reator biológico, as bactérias aproveitam a matéria orgânica

presente nas águas residuais para obter eletricidade que, por sua vez, permite a migração de sais através de membranas seletivas.

O projeto explora também vários conceitos de pré e pós-tratamento de dessalinização.

8.069.593 €

Orçamento total

2.696.993 €

Aqualia

Aqualia

Coordinador

Localizado em

Dénia (Alicante)
Ilhas Canárias
Chile

Duração

4 anos
1/4/16-31/3/20

Participantes

Fujifilm • IMDEA Agua • SGL Carbon • LEITAT • Mikrolin Hungary • Oncontrol Technologies
Simtech Simulation • Technology • UNESCO-IHE • Universidade de Gabès

OBJETIVOS

Custos de dessalinização

Abertura de um novo mercado para a dessalinização a baixo custo em instalações descentralizadas de baixa e média capacidade que permitam simultaneamente o tratamento de águas residuais com balanço energético positivo

Projeto 2020 Sabana

A SABANA desenvolve uma biorrefinaria à escala industrial baseada em microalgas para a produção de bioestimulantes, biopesticidas e aditivos destinados à alimentação animal, bem como biofertilizantes e biomassa para aquicultura, através da

utilização de água marinha e de nutrientes de águas residuais (esgotos, estrume de suínos).

As principais vantagens do projeto são:

- Sustentabilidade do processo.
- Recuperação de nutrientes de águas residuais.

- Produção de água para reutilização sem consumo de energia.
- Benefícios socioeconómicos resultantes da relevância dos bioprodutos na agricultura e aquicultura.

10.646.705 €

Orçamento total

2.552.812 €

Aqualia

Universidad de Almería

Coordenador

Localizado em

Almería

Duração

4 anos
1/12/16-30/11/20

Participantes

Aqualia • GEA Wesfalia Separator Group • A.I.A. • CIB • Biorizon Biotech • Università Degli Studi di Milano • Universidade de las Palmas da Gran Canária • Széchenyi István University • Karlsruher Institut für Technologie • Mikrobiologický Ústav

OBJETIVOS

Resíduo 0

Num protótipo até 5 ha, demonstrar um processo de resíduo zero, que seja sustentável do ponto de vista económico e ambiental



Projeto Incover na ETAR de El Toyo (Almeria).

Patentes

Graças ao esforço realizado e à dedicação exclusiva de uma equipa de mais de 30 pessoas altamente especializadas e empenhadas, a Aqualia desenvolveu inúmeras patentes, principalmente no campo da sustentabilidade.

Concretamente, em 2017 obteve a patente europeia sobre a produção e purificação de biometano (EP 15382087.3 - limpeza de biogás e a eliminação de H₂S e CO₂) e a marca correspondente ABAD Bioenergy® (Absorción-

Adsorción Bioenergy).

Junto da Universidade de Valladolid também se solicitou a patente EP 17382699.1 sobre a mineralização sob pressão para obter um biogás enriquecido em metano.

10

Patentes obtidas

7

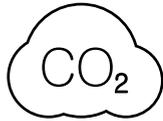
Patentes pendentes

	Patentes	Titularidade	Estado
SUSTENTABILIDADE	Melhorias num sistema de ventilação de águas residuais.	100%	CONCEDIDA
	Sistema de distribuição de água e lavagem do meio filtrante para filtro de lavagem contínua.	100%	CONCEDIDA
	Sistema para extração e admissão de água de um sistema anaeróbico de tratamento de água por lotes.	100%	CONCEDIDA
	Sistema de carbonatação para cultivo de microalgas em reatores abertos (Espanha).	100%	CONCEDIDA
	Sistema de carbonatação para cultivo de microalgas em reatores abertos (Europa).	100%	CONCEDIDA
	Open reactor for the cultivation of microalgae.	100%	CONCEDIDA
	Pulse wastewater injection and mixing device and wastewater injection method for anaerobic reactors.	100%	CONCEDIDA
Device and method for simultaneous hydrogen sulphide removal and biogas upgrading.	100%	CONCEDIDA	
QUALIDADE	Método de ativação e controlo de um processo biológico para eliminar amónio através da ação de bactérias autotróficas em águas residuais (Espanha).	USC 60% AQ 40%	CONCEDIDA
	Método de ativação e controlo de um processo biológico para eliminar amónio através da ação de bactérias autotróficas em águas residuais (Europa).	USC 60% AQ 40%	CONCEDIDA
	Procedimento anaeróbico com processo de filtração para o tratamento de águas residuais à temperatura ambiente (SAnMBR).	UV 25%, UPV 25% AQ 50%	EN TRÁMITE
	Method for starting up and controlling a biological process for ammonium removal at low ammonium concentrations and low temperature through the use of a two stage autotrophic nitrogen removal process.	USC 50% AQ 50%	EN TRÁMITE
	Procedimento e sistema de cristalização de estruvita para a recuperação de fosfatos em águas residuais.	USC 50% AQ 50%	EN TRÁMITE
ECO-EFICIÊNCIA	Method for Treating Waste Water in a Fluidised Bed Bioreactor.	USC 60% AQ 40%	EN TRÁMITE
	Method for enhancement of simultaneous desalination and wastewater treatment in microbial desalination cells (MDC).	IMDEA Agua 50% AQ 50%	EN TRÁMITE
	Anaerobic photobioreactor for highly active biomass cultivation: wastewater treatment, nutrients recovery, energy production and value products synthesis (ADVANSIST).	100%	EN TRÁMITE
	Procedimento e instalação para a produção de biogás enriquecido em metano (reator pressurizado).	100%	EN TRÁMITE



6.2

A gestão do impacto ambiental



426.479 t.

Emissões de CO₂ resultantes do ciclo integral



3.347.591 GJ

Energia elétrica consumida



177.460 GJ

Energia renovável produzida



A Aqualia desenvolve todas as suas atividades tendo em conta a proteção do meio ambiente, de acordo com os princípios estabelecidos pelo Plano Diretor de RSC do Grupo FCC, no que diz respeito à luta contra as alterações climáticas, minimização do impacto ambiental e sustentabilidade.

A exigência do mercado relativamente a uma gestão sustentável marca o empenho da empresa em desenvolver serviços mais eficientes e com um impacto ambiental mais reduzido.

A Aqualia materializa o seu compromisso ambiental através de duas vias fundamentais:

Sistema de Gestão do Meio Ambiente, implantado em 94% da atividade em Espanha e em 100% em Portugal, República Checa, Abu Dhabi e México.

Em 2017, foi implantado o Sistema de Gestão de Qualidade e do Meio Ambiente, a nível internacional, de acordo com as novas versão das normas UNE-EN ISO 9001 e 14001 de 2015.

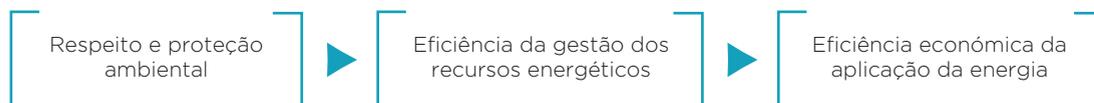
As novas normas reforçaram a análise de riscos ambientais e a abordagem de gestão tendo em conta todo o ciclo de vida do serviço.

Estratégia de Gestão Energética e Alterações Climáticas.

100% da atividade em Portugal, República Checa, Abu Dhabi e México tem implantado um Sistema de Gestão Ambiental certificado.

Gestão energética e alterações climáticas

Em 2017, a empresa continuou a abordar projetos para a melhoria da eficiência energética e da sua utilização racional, com os seguintes objetivos:



As novas ferramentas colocadas em prática para reduzir e controlar os consumos energéticos são exemplo disto mesmo.

Ferramentas colocadas em prática em 2017 para reduzir o consumo energético

Aplicação informática

Aplicação informática para o controlo da faturação elétrica que permite:

- Ajustar a contratação de potências.
- Controlar o consumo de energia reativa.
- Analisar ofertas de comercializadoras.
- Verificação automática do ajuste de faturas elétricas em relação ao contratado.

Crear e MC2

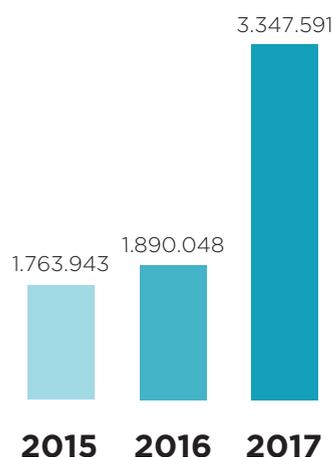
Permitem o acompanhamento estatístico dos períodos de operação permitindo ao responsável pelo contrato:

- Supervisão contínua da potência exigida em relação à contratada e os consumos não desejados de energia reativa.

De destacar o esforço realizado neste período para contabilizar os consumos, elétricos e de combustíveis, de todas as regiões onde a Aqualia opera. Como se pode observar nos gráficos seguintes, este é o

motivo pelo qual existe um aumento considerável nos consumos, pois em 2015 e 2016 apenas de consideravam os dados de Espanha, Portugal e República Checa, e em 2017 considera-se toda a atividade

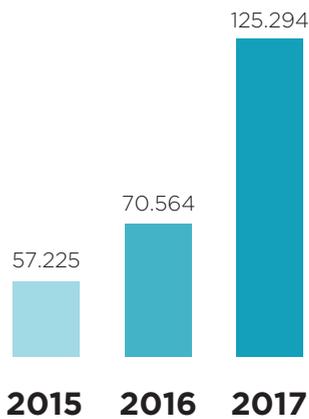
da empresa. No caso do consumo de energia renovável, o aumento deveu-se às novas instalações geridas em Espanha com uma elevada produção de biogás.



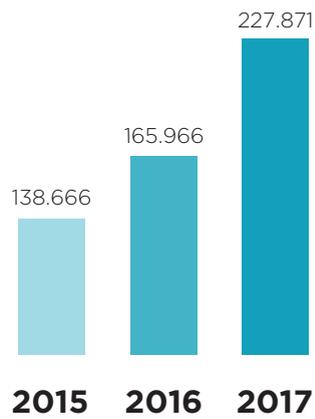
Consumo de energia indireto (GJ)

Em 2017 produziram-se 177.460 GJ de energia renovável, dos quais 82% em Espanha.

Em 2017 consumiram-se 28.653 toneladas de reagentes.



Consumo direto de renováveis (GJ)
(Biogás e eletricidade gerada)



Consumo direto de combustível (GJ)

As medidas levadas a cabo pela Aqualia para controlar e reduzir estes consumos baseiam-se no seu Sistema de Gestão Energética, certificado segundo a norma ISO 50001.

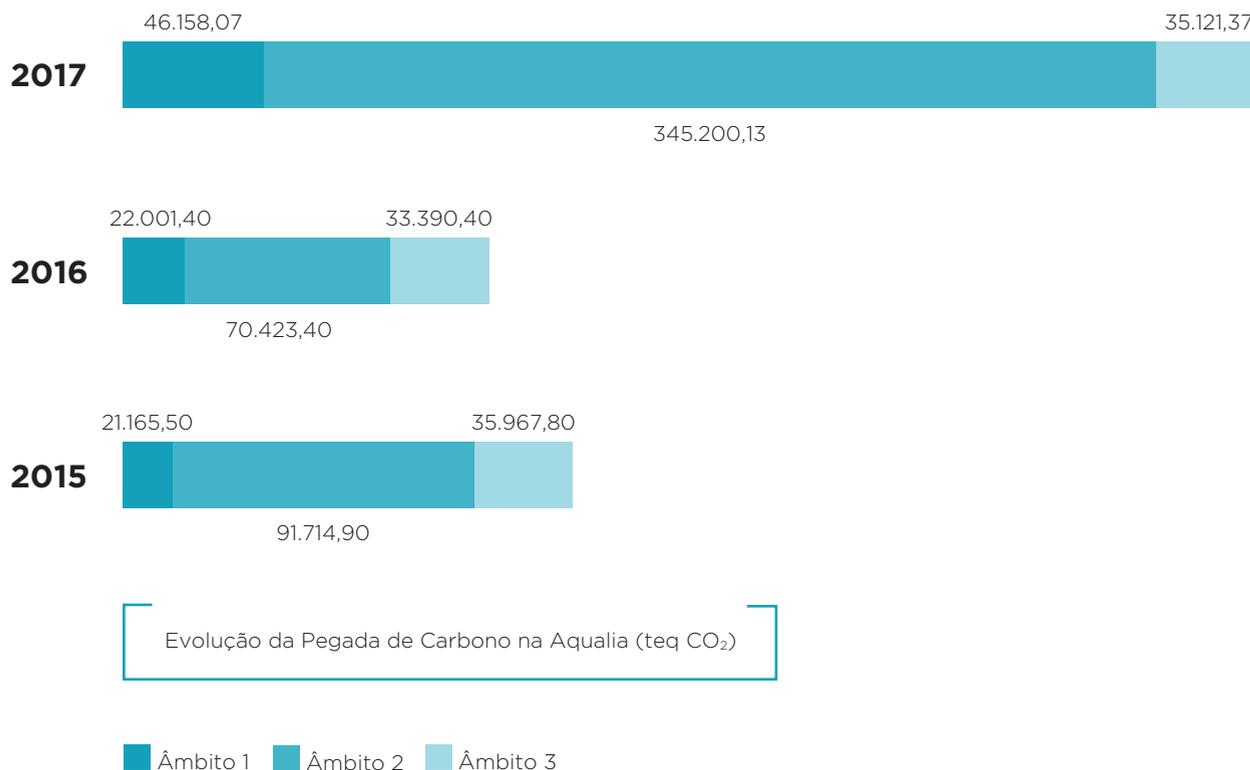
No que diz respeito à luta contra as alterações climáticas, entre os seus objetivos principais a empresa tenciona reduzir as suas emissões de gases com efeito de estufa,

referido no Plano de Redução da Pegada de Carbono para a atividade da Aqualia em 2017-2019. Para tal, calculou-se novamente a pegada de carbono verificando os dados da atividade em Espanha adicionando em 2017 a atividade em Portugal.

A Agência Espanhola de Alterações Climáticas do Ministério da Agricultura,

Pesca, Alimentação e Meio Ambiente (MAPAMA) validou o certificado de registo da Pegada de Carbono da Aqualia por todas as suas atividades em Espanha correspondentes a 2016. O selo do MAPAMA reconhece o bom trabalho por parte de toda a equipa da empresa, pioneira no setor de gestão da água e no cálculo global de emissões.





* Em 2017, os dados dizem respeito aos países onde a Aqualia está presente, em oposição aos dados de 2015 e 2016 relativos a Espanha. O aumento no âmbito 2 deveu-se à inclusão dos dados da Argélia e ao alto consumo energético necessário para a dessalinização

Para reduzir a sua pegada de carbono, a Aqualia tem os seguintes objetivos:

**↓ 1,7%
REDUÇÃO
DE CONSUMO
ENERGÉTICO**

- Redução do consumo energético.
- Seleção de um fornecedor de energia elétrica com um baixo fator de emissão.
- Redução da concentração de Nitrogénio Total.

**↑ 2,5%
AUMENTO
DAS EMISSÕES
FIXADAS**

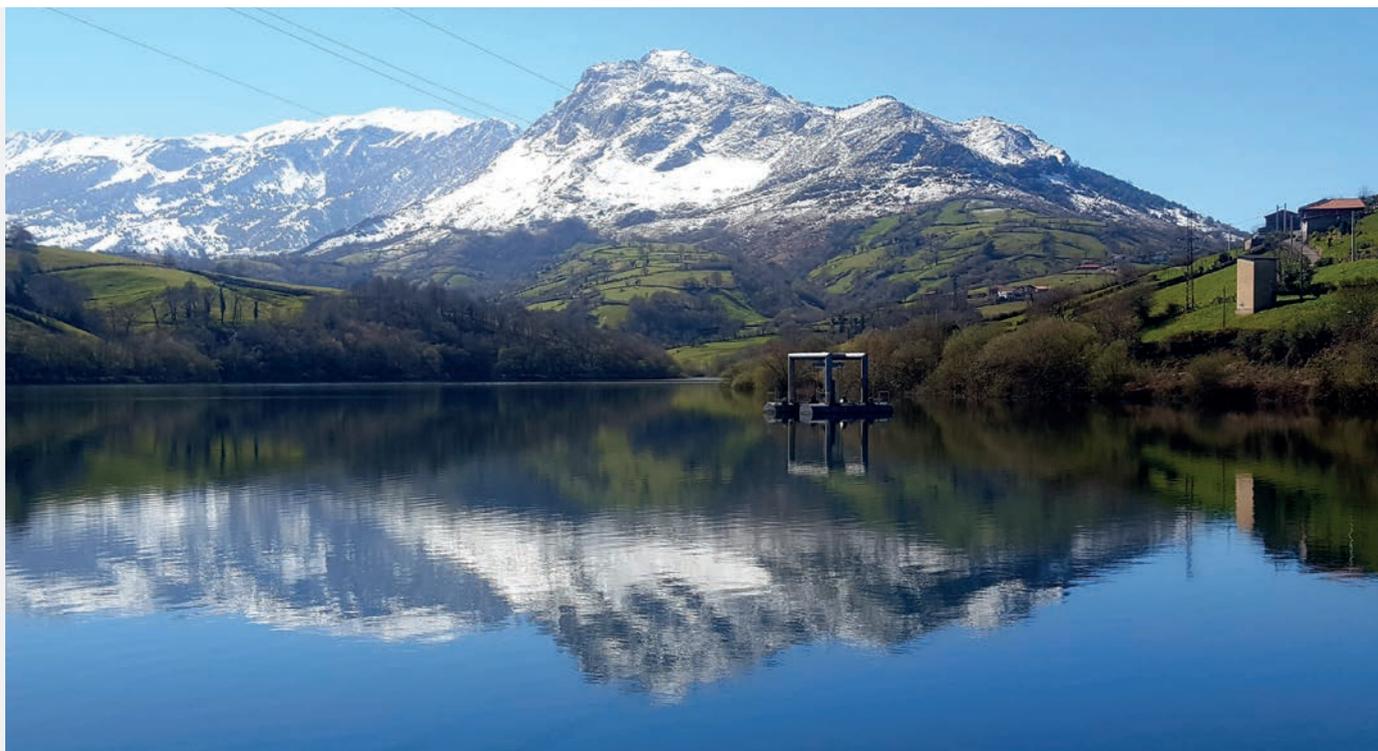
- Aumento das emissões fixadas: aumento da utilização de lamas com destino à agricultura.

**↑ 2,5%
AUMENTO
DAS EMISSÕES
EVITADAS**

- Aumento das emissões evitadas: aumento do rendimento do consumo de biogás destinado a caldeiras e do rendimento da energia elétrica prod

6.3

Abordagem da economia circular

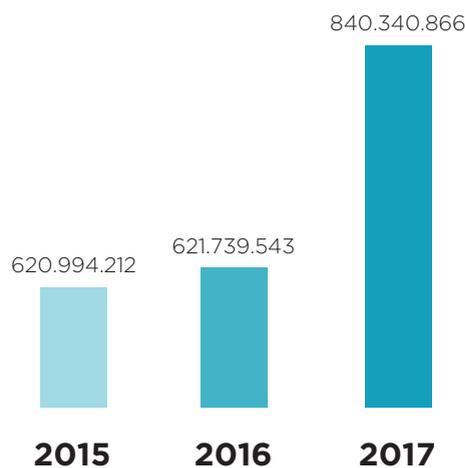


Reservatório de Alfilorios, Oviedo.

Eficiência no ciclo integral da água

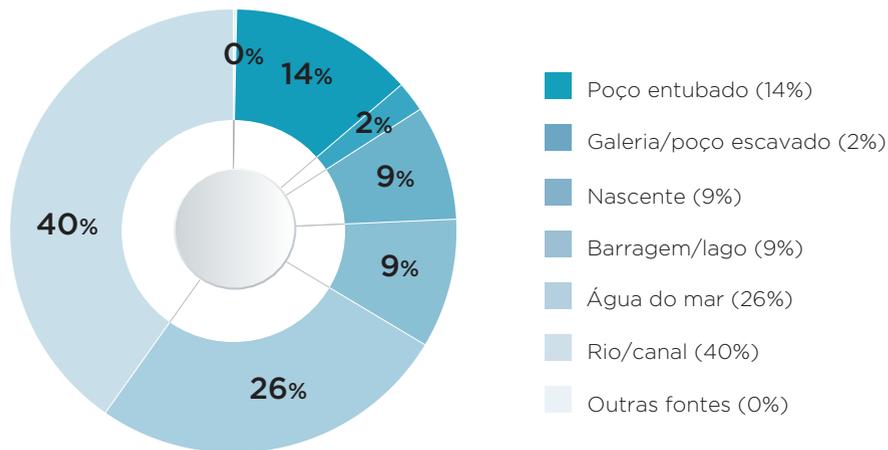
A água é um recurso natural limitado e escasso, mas imprescindível para a vida num planeta onde apenas 1% da mesma é acessível e potável. A Aqualia faz a sua modesta contribuição para que o ciclo da água seja circular, eficiente e sustentável através da inovação e da consciencialização.

Desta forma, procura-se contribuir para a transição para um modelo que reduza os problemas de seca e de défice hídrico, proporcionando o acesso ao recurso em zonas onde se encontra limitado, e antecipando-se a cenários futuros - já que se prevê que o consumo da água duplique em 2050 - através de um consumo responsável.



Volume de água captada para gestão (m³)

840.340.866 m³ de água captada nos países onde a Aqualia está presente, comparativamente aos 600.000 m³ de 2015 e 2016 em que apenas se contabilizavam os dados de Espanha, Portugal, Itália e República Checa.



Água captada para gestão por fonte de captação

Nota: O aumento de captação de água do mar, que passou de 1,20% em 2016 para 26% em 2017, deveu-se à inclusão dos dados da captação na Argélia que dispõe de duas grandes dessalinizadoras.

No município de Sant Josep (Ibiza), a Aqualia implantou a primeira solução avançada na gestão de redes de pressão, com vista a reduzir as perdas de água e melhorar a eficácia nas suas operações. Esta solução permitiu evitar as perdas de água.

Tratamento e reutilização de águas residuais

A Aqualia é uma referência no desenvolvimento de soluções inovadoras e a prova são os projetos relativos à reutilização das águas residuais em novos produtos, contribuindo desta forma para a economia circular.

Em 2017, a Aqualia tornou-se membro da Comissão de Economia Circular da Câmara de Comércio de Espanha, e parte dos grupos de trabalho de Recursos Naturais e Renováveis e Parcerias Público-Privadas.



Vista aérea da ETAR de Chiclana

Através de novas tecnologias anaeróbicas, da valorização de descargas ou do tratamento de águas residuais de carácter orgânico, obtêm-se águas para reutilização e biometano para o setor dos transportes. O projeto FP/All-gas e

LIFE Methamorphosis são exemplos do esforço de várias organizações, com a Aqualia como líder, para valorizar as águas residuais.

OECC do MAPAMA, para a utilização de combustíveis alternativos, próprios da atividade da empresa, em automóveis.

A Aqualia foi selecionada para um Projeto CLIMA da

Projeto FP7 All-gas

O projeto All-gas representa uma mudança no tratamento de águas residuais. Sem grande alimentação de eletricidade, cria-se um balanço energético positivo uma vez que apenas uma parte da energia que diz respeito às águas residuais é

utilizada nas necessidades internas do processo. Para além disso, a totalidade de biomassa produzida (mais de 20g/m²/d) fica disponível para outras utilizações, como combustível para veículos (biometano),

produtos derivados dos lípidos ou como biofertilizantes. As águas residuais são convertidas num recurso em vez de num fardo para a população.

11.820.564 €

Orçamento total

8.098.099 €

Aqualia

Aqualia

Líder

Localizado em

ETAR de El Torno,
Chiclana de la
Frontera (Cádiz)

Duração

7 anos
1/5/11-9/7/18

Participantes

BDI Bio Energy International • Hygear
B.V. • Universidade de Southampton
Fraunhofer- Gesellschaft

OBJETIVOS

Biocombustível sustentável

Demonstrar a produção de biocombustível sustentável em grande escala com base num cultivo de microalgas de baixo custo.



O Comissário Europeu para a Ação Climática e Energia, Miguel Arias Cañete, abastece um automóvel com biogás obtido no projeto All-gas.

Unidade LIFE
MethaMORPHOSIS.



Projeto MethaMORPHOSIS

O Projeto LIFE+ Methamorphosis tem como objetivo a valorização energética de resíduos sólidos orgânicos de origem municipal e agrícola e a obtenção de combustíveis alternativos e sustentáveis. O primeiro objetivo consiste na otimização energética do tratamento de águas provenientes do tratamento da fração orgânica de resíduos sólidos urbanos através da implantação de inovadores processos

anaeróbicos e autotróficos aplicados em série:

- 1) O sistema AnMBR (reator anaeróbico de membranas) e
- 2) O sistema ELAN® de eliminação autotrófica de nitrogénio.

A aplicação deste tratamento inovador no ECOPARC2 de Barcelona irá permitir maximizar a recuperação energética dos resíduos urbanos e representará

melhorias importantes ambientais no tratamento destes resíduos.

Paralelamente serão implantados sistemas inovadores baseados na absorção em água (sistema ABAD no ECOPARC2) e na utilização de membranas (Sistema METHAGRO numa instalação agrícola) para a produção de biometano a partir de biogás e a sua utilização direta no setor dos transportes.

3.642.167 €

Orçamento total

837.049 €

Aqualia

Aqualia

Líder

Localizado em

Ecoparc2 de
Barcelona

Duração

4 anos
16/7/15-30/3/20

Participantes

FCC • AMB • Gas Natural
ICAEN • SEAT

OBJETIVOS

↓ **70%**

Procura energética para o
processo de tratamento

↓ **80%**

Emissões de CO₂
associadas

O projeto irá contribuir para a transição para uma economia eficiente na utilização de recursos e para a proteção e melhoria da qualidade ambiental

♀ = ♂



3 SAÚDE DE QUALIDADE

A white icon on a green background showing a heart rate line and a heart symbol.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

A white icon on a red background showing an open book and a pencil.

5 IGUALDADE DE GÉNERO

A white icon on an orange background showing a gender equality symbol (a circle with a vertical line and a horizontal line).

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

A white icon on a purple background showing a bar chart with three bars of increasing height.



07

Desempenho exemplar

- 93. Capital humano
- 96. Igualdade e diversidade
- 101. Emprego de qualidade
- 104. Saúde e Segurança no Trabalho
- 109. Gestão responsável de fornecedores e contratantes

A nossa visão

EM BUSCA DO BEM-ESTAR NO TRABALHO

- Promover o desenvolvimento do potencial humano.
- Igualdade e diversidade na nossa equipa.
- Ambiente de trabalho seguro e saudável.
- Qualidade de vida e conciliação da vida profissional e familiar.
- Comunicação aberta e fluída com os trabalhadores.

Principais dados*

	2015	2016	2017
Nº de empregados	7.764	7.952	↓ 7.877
Percentagem de contratos por tempo indeterminado	65,23%	76,69%	↑ 82,45%
Taxa de rotatividade voluntária*	1,08%	2,30%	↓ 2,07%
Percentagem de mulheres nos quadros	22%	22,07%	↓ 21,21%
Total de horas em formação*	60.108	68.062	↓ 63.785
Horas de formação por empregado*	9,65	12,15	↓ 10,40
Investimento em formação*	518.279€	553.000€	↑ 569.498€
Índice de frequência de acidentes	11,56	12,05	↓ 11,74
Índice de gravidade de acidentes	0,39	0,41	= 0,41

*Dados em Espanha

96.980

Total de horas em formação (nacional + internacional)

12,31

Horas de formação/empregado (nacional + internacional)

733.946€

Investimento em formação (nacional + internacional)

7.1

Capital humano



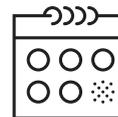
82,45%

Trabalhadores fixos



7.877

Nº. de empregados em 2017



45

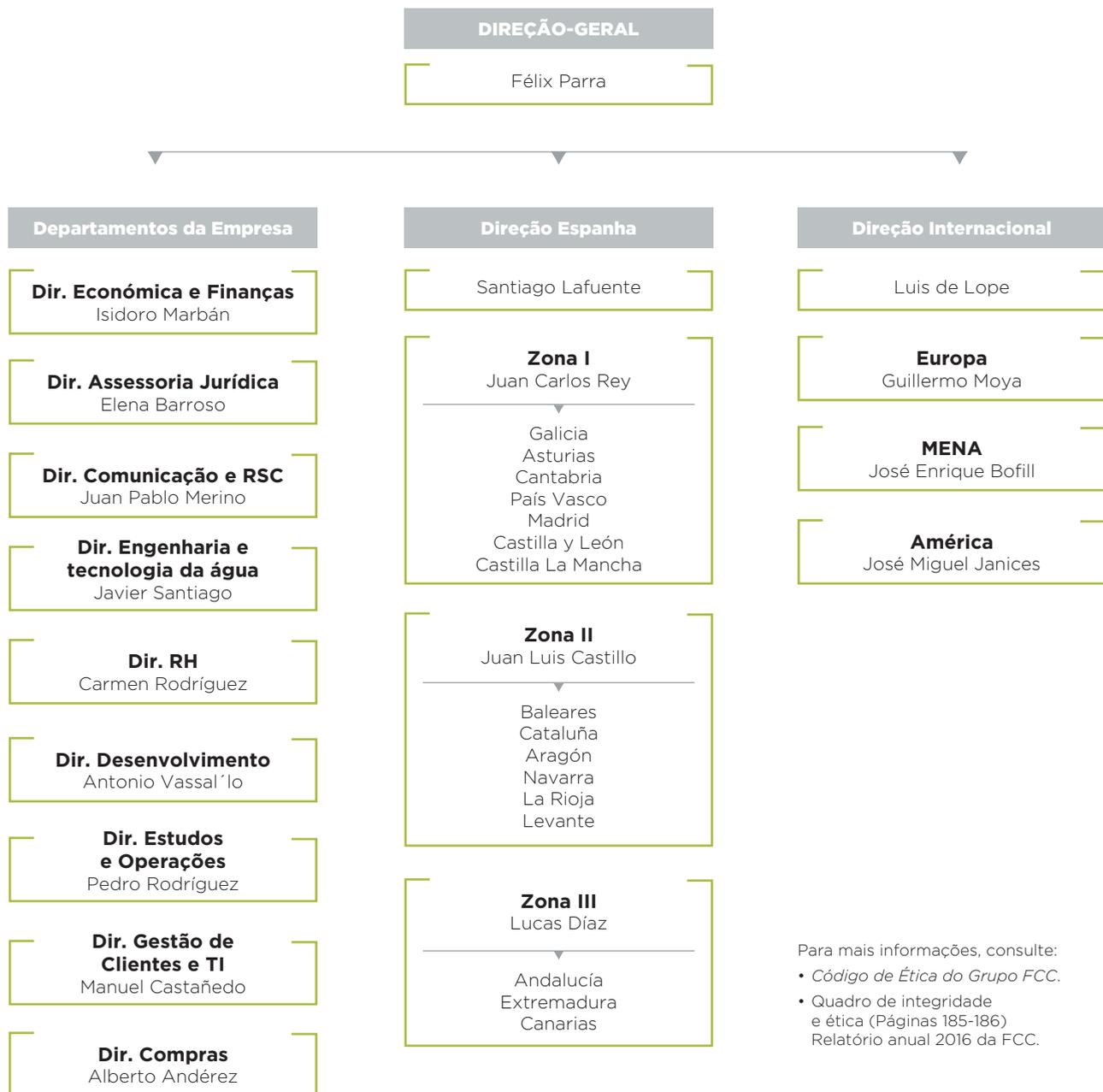
Idade média

Os profissionais que fazem parte da Aqualia contribuem com o seu trabalho diário para torná-la a empresa líder de referência na gestão dos recursos hídricos a nível global.

Para tal, em 2017, a organização continuou a trabalhar para consolidar a sua estrutura organizacional a nível nacional e internacional. Assim, contamos com duas administrações: uma em Espanha composta por três zonas regionais e uma administração internacional.



Empregados da Aqualia na cidade de Al Ain, Abu Dhabi.



Para mais informações, consulte:

- *Código de Ética do Grupo FCC.*
- Quadro de integridade e ética (Páginas 185-186)
- Relatório anual 2016 da FCC.

Com uma descentralização da sua gestão e uma presença internacional cada vez maior, o comportamento ético da Aqualia é assegurado pelo cumprimento do Código de Ética do Grupo FCC. Neste código, estabelecem-se os princípios a seguir por todos os empregados das diferentes empresas do grupo, consolidando uma cultura e formas de atuação partilhadas, aceites e respeitadas por todos. Este código aborda, entre outros, assuntos de

ordem ética, social e ambiental, bem como questões relacionadas com a proteção de direitos humanos, o combate à corrupção ou ao suborno, ou a segurança e a saúde das pessoas.

Em 2017, a Aqualia continua a ser a principal empresa nacional especializada no ciclo integral da água. A sua estratégia de expansão internacional levou a um aumento de 7,5% dos empregados fora de Espanha, passando de 1.621 para 1.743

pessoas. Países como a República Checa, Itália ou Portugal incorporaram novos profissionais nos seus quadros.

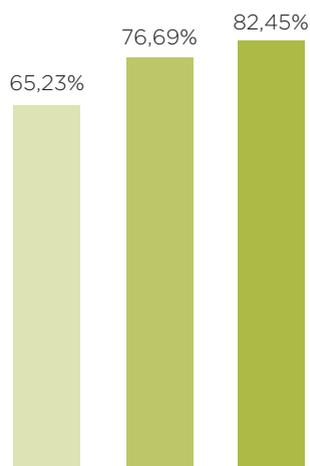
Como resposta ao esforço efetuado pela empresa com vista à retenção de talento, em 2017 a rotatividade voluntária diminuiu 10% relativamente a 2016.

77,87% dos empregados encontra-se em Espanha.



2015 2016 2017

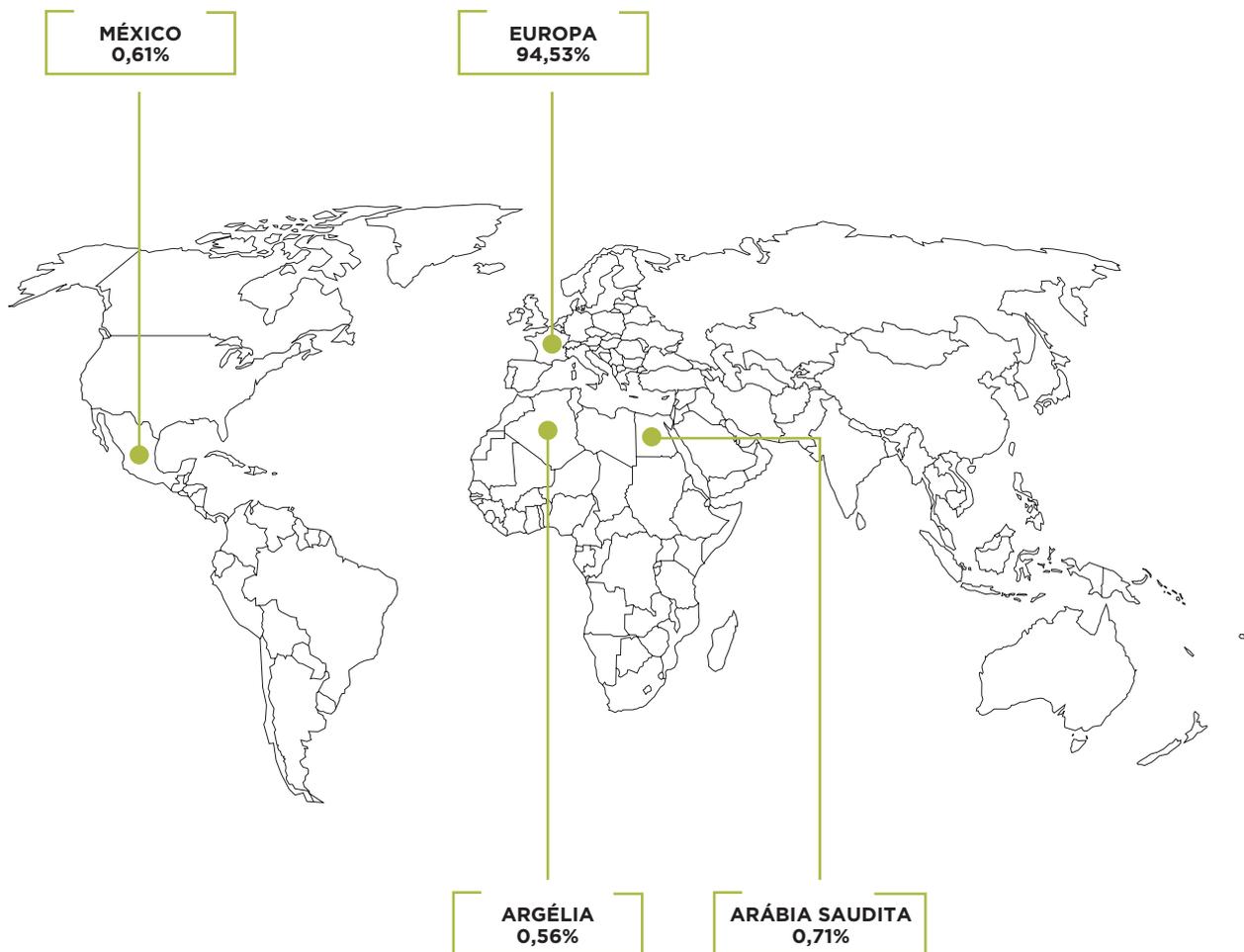
Nº de empregados



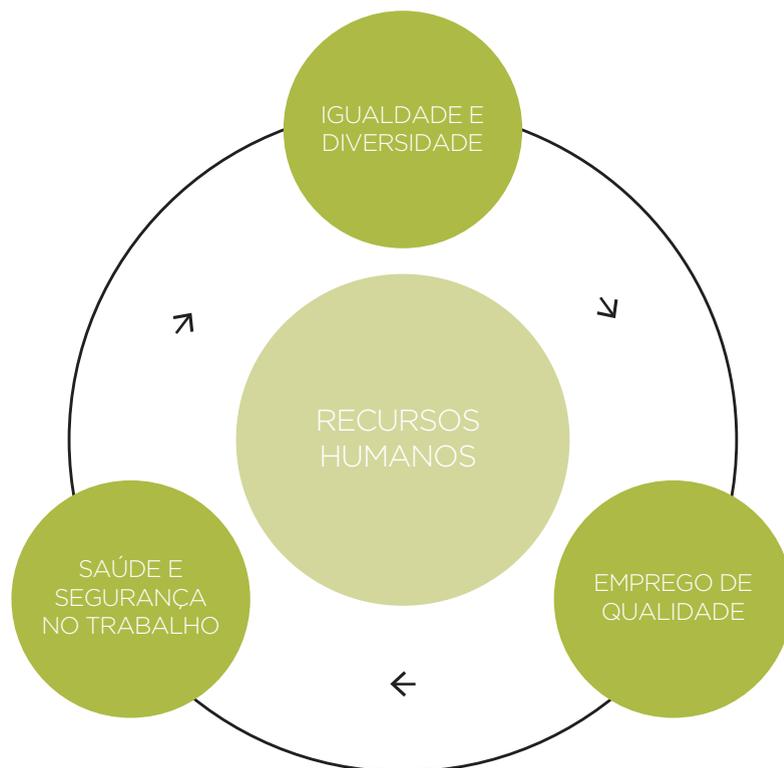
2015 2016 2017

Porcentagem dos trabalhadores fixos

Distribuição geográfica dos empregados



Linhas de ação de 2017



7.2

Igualdade e diversidade



21,21%

Mulheres nos quadros



46

Mulheres em cargos de direção



850

Mulheres que participaram em programas de formação



A Aqualia assume que o êxito da organização depende principalmente das capacidades, esforço e talento de todos os seus profissionais, independentemente da sua raça, sexo, religião, nacionalidade, orientação sexual, deficiência, etc. Entre as medidas levadas a cabo pela empresa, está a luta pela igualdade de oportunidades em todos os processos da gestão de talento da empresa.

A Aqualia renovou pela segunda vez a distinção de igualdade. O Ministério da Saúde, Serviços Sociais e da Igualdade reagiu favoravelmente à prorrogação pedida pela empresa da distinção que lhe foi concedida em 2010 pelo reconhecimento do compromisso por parte da empresa em igualar o trabalho de homens e mulheres.



Encerramento do programa Mentoring.

Objetivos principais do plano de igualdade

Garantir as mesmas oportunidades entre homens e mulheres a todos os níveis

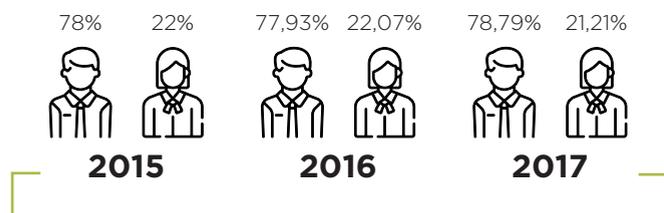
Melhorar a distribuição equilibrada de género

Promover e melhorar a possibilidade de acesso às mulheres a cargos de responsabilidade

Promover um sistema de remunerações que não gere discriminação

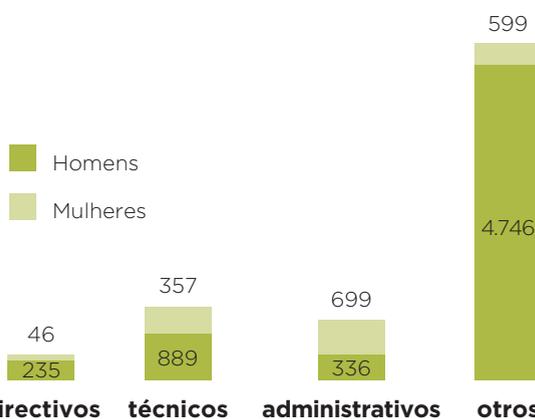
Difundir uma cultura empresarial empenhada na igualdade

Mulheres na primeira pessoa



2017

46 Mulheres em cargos de direção



Distribuição em 2017 por sexo de acordo com a categoria profissional

A empresa levou a cabo inúmeras ações nos últimos anos para fomentar a igualdade entre homens e mulheres. Os profissionais da Aqualia valorizam principalmente os programas de formação, mentoring, workshops e campanhas de informação sobre sensibilização contra a violência de género.

Mulheres com elevado potencial

Um dos objetivos visados pela organização é incentivar as mulheres a ocuparem cargos de maior responsabilidade. Como tal, em 2017 realizou-se uma nova edição do Programa de Desenvolvimento para a Liderança de mulheres com elevado potencial, que tem como objetivo orientar as capacidades de gestão das participantes. Três empregadas da Aqualia concluíram com êxito a formação facultada na Escola de Organização Industrial (EOI).

Adicionalmente, uma gestora da Aqualia participou no Programa Promociona, realizado pela ESADE e apoiado pela Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE) e pelo Ministério da Saúde, Serviço Sociais e Igualdade cujo objetivo é melhorar o acesso da mulher a cargos de gestão e criar uma liderança partilhada.



Las tres empleadas de Aqualia participantes en el programa, (desde la izquierda) Marta Rovira, M^a Ángeles Polo y Ana Escribano, junto con Carmen Rodríguez, directora de RR.HH.

II Plano de mentoring

Em 2017, o programa Mentoring desenvolvido pela Aqualia concluiu a sua 2^a edição e deu início à 3^a. Este programa pretende impulsionar o talento feminino, aumentar a presença, visibilidade e participação da mulher na organização da

empresa e desta forma ajudar a desenvolver a sua carreira profissional.

A promoção da integração ativa de novos Chefes de Serviço foi a novidade desta terceira edição.



Participantes na III edição do Programa Mentoring

Processos de seleção anónimos

A igualdade de oportunidades no mundo do trabalho encontra o seu primeiro obstáculo nos processos de seleção. Por este motivo, em 2017 a Aqualia, juntamente com o Grupo FCC, assinou um Protocolo Geral para a Criação, Implementação e Valorização

de um **Projeto de Curriculum Vitae Anónimo** para a seleção de empregados. Este protocolo tem como objetivo estabelecer um quadro geral de colaboração com a Secretaria de Estado de Serviços Sociais e Igualdade para promover a implementação de

processos de seleção anónimos, para cargos de direção, evitando assim possíveis diferenças de género na contratação ou promoção profissional.

Mulheres na primeira pessoa

Como prova do forte compromisso da empresa em matéria de igualdade de género e da mudança cultural orientado para a progressão profissional das mulheres, a Aqualia apresentou em 2017 o livro **“Mujeres en primera persona”** (Mulheres na primeira pessoa). O livro inclui a experiência de mais de 60 mulheres, trabalhadoras da Aqualia e representantes da Administração Pública, no seu dia a dia profissional.



Eduardo del Castillo, Diretor da Delegação das Ilhas Baleares da Aqualia; Elena López, Vereadora do Território e Vias Públicas de Ibiza; Antonia Picó, Vereadora do Ambiente e Sustentabilidade, Participação dos Cidadãos e Proteção Civil de Santa Eulària, e Montserrat García, Vereadora do Ambiente de Ibiza na apresentação do livro “Mujeres en primera persona” em Ibiza.

WomenIn

Três representantes da Aqualia participaram no programa WomenIn de empreendedorismo para mulheres, apoiado pelo Conselho de Tenerife, pela Escola de Organização Industrial (EOI) e pela Associação de Jovens Empresários de Tenerife (AJE) para fomentar as ideias empresariais na ilha e dar visibilidade à figura da mulher no âmbito do empreendedorismo, gestão e ocupação de cargos de responsabilidade.

Todas as participantes se comprometeram a dar continuidade ao mentoring dos projetos seleccionados durante os próximos seis meses, para apoiar e orientar as empresárias de Tenerife no desenvolvimento dos seus novos negócios.

3 representantes da Aqualia fizeram parte da equipa de mentoras.

Celebração do Dia da Mulher

Por ocasião da celebração do **Dia Internacional da Mulher**, a Aqualia lançou uma campanha online, www.aqualiaigualdad.com, que reconhece o trabalho diário da mulher no seu ambiente profissional. A campanha serviu para que os trabalhadores da empresa pudessem enviar mensagens e imagens de apoio.

Para além da campanha, a Aqualia organizou várias ações locais dedicadas a este dia, demonstrando assim a sua solidariedade e apoio à igualdade nos municípios nos quais presta serviço.



Website www.aqualiaigualdad.com.



Ações realizadas em Caravaca de La Cruz por ocasião do Dia Internacional da Mulher.



Dia contra a violência de género em Alcoy.

Não à violência de género

Por mais um ano, a Aqualia juntou-se às comemorações do Dia Internacional contra a Violência de Género e deu voz a centenas de empregados e colaboradores da Administração para dizer “Não” à violência de género, no âmbito da sua campanha “Yo, contigo” (Eu, contigo).

Nesta ocasião, centenas de empregados e representantes

da Administração, tanto dos Serviços Centrais como das diferentes Unidades dos municípios onde a empresa presta serviço, contribuíram com mensagens de vídeo como forma de mostrar a sua solidariedade relativamente a este problema social.



Website www.aqualiacontigo.com.

Trabalho pela diversidade

Plano Família Fundação Adecco

Programa dirigido a filhos de empregados com uma deficiência grave ou igual a 33%.

Este programa oferece orientação profissional e recursos para melhorarem a sua autonomia e independência, o seu desenvolvimento, educação e formação e a sua ocupação e integração no mercado de trabalho.

16

Beneficiários em 2017

Integração de pessoas com deficiência

Compromisso com a Fundação Síndrome de Down de Madrid para integrar permanentemente pessoas com deficiência nas equipas de trabalho da organização.

2

Pessoas integradas no mercado de trabalho em 2017

7.3

Emprego

de qualidade



96.980

Total de horas em formação em 2017 (Nacional + Internacional)



733.946€

Anuais em custos diretos de formação (Nacional + Internacional)



A Aqualia dispõe de medidas de conciliação, benefícios sociais, objetivos e ferramentas destinadas a contribuir com uma solução para equilibrar a vida pessoal/familiar e profissional dos seus empregados.

Conciliação da vida profissional e pessoal

No início de 2017, a Aqualia iniciou o processo de certificação EFR, que reconhece as organizações envolvidas na criação de uma nova cultura de trabalho, incorporando um sistema integral de gestão, que permita uma harmonia eficaz entre a esfera profissional e a pessoal.

O projeto foi liderado pelo Departamento de Recursos Humanos e apoiado pela Direção-Geral, com o objetivo de melhorar o desenvolvimento pessoal e profissional de todos os empregados da empresa.

As medidas mais valorizadas pelas pessoas da Aqualia

incluem a jornada contínua de verão, a comunicação interna, os dias livres a 24 e 31 de dezembro, a contratação por tempo indeterminado e a flexibilidade horária.

Primeiro operador de serviços públicos de água nacional a obter o selo EFR.

Número e tipo de medidas efr 2017

Qualidade do emprego	14
Flexibilidade temporal e espacial	2
Apoio à família	7
Desenvolvimento pessoal e profissional	3
Igualdade de oportunidades	4
Liderança e estilos de direção	4

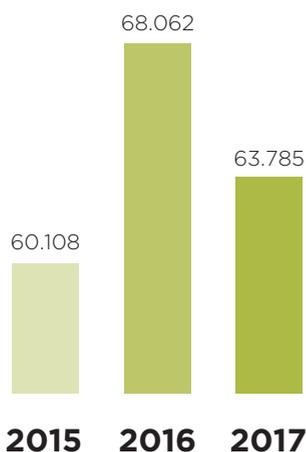
Dentro deste sistema de gestão, deu-se grande importância à sensibilização dos administradores e gestores em matéria de conciliação. Para tal, organizaram-se várias jornadas sobre “**a importância da conciliação e o modelo EFR**”.

Em 2017, organizaram-se 3 jornadas de sensibilização sobre conciliação para administradores e gestores.



Félix Parra, Diretor-Geral da Aqualia, recebe das mãos de Roberto Martínez, Diretor da Fundación Másfamilia, o certificado EFR.

Desenvolvimento de Talento



Nº de horas de formação anuais

*Dados em Espanha

733.946€ investidos em formação em 2017 a nível nacional e internacional.

A formação e o desenvolvimento de talento é um dos aspetos mais importantes na gestão de pessoas, e como tal é uma prioridade estratégica para a Aqualia.

Com vista a obter uma equipa humana experiente e produtiva profissionalmente, a empresa faz um grande investimento

na capacitação dos seus trabalhadores, elaborando e levando a cabo um plano anual de formação.

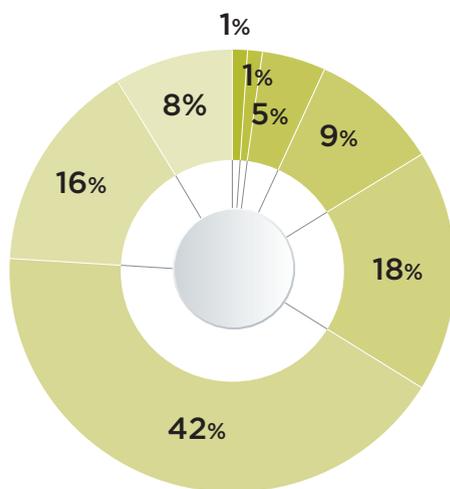
Em 2017, foram realizados 2.592 cursos com 14.330 participantes tanto a nível nacional como internacional.

Também neste ano, a equipa de trabalhadores da Aqualia

recebeu 96.980 horas de formação tanto em Espanha como nos restantes países, com vista a melhorar o desempenho de todos os trabalhadores e especialmente pensadas para melhorar a segurança e saúde no trabalho.

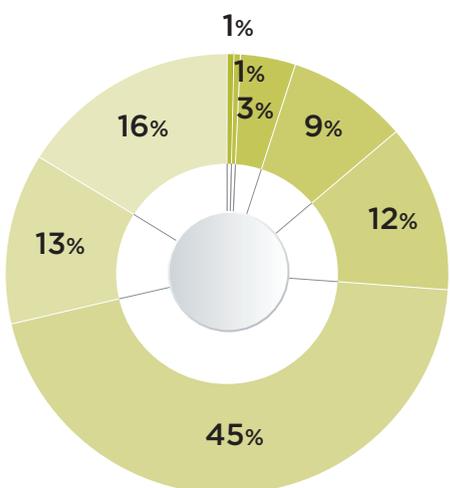
Formação por categoria e sexo 2017 (Espanha)	Horas		N.º de empregados formados		Horas/empregado	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Diretivos	307	829	3	24	102,3	34,5
Quadros intermédios	4.199	10.560	130	357	32,3	29,6
Técnicos	2.722	6.790	112	354	24,3	19,2
Trabalhadores qualificados	4.447	14.276	294	973	15,1	14,7
Trabalhadores pouco qualificados	4.602	15.053	335	1.291	13,7	11,7
TOTAL	16.277	47.508	874	2.999	18,6	15,8

% de Horas de formação por área em Espanha



- Sistema de Gestão (1%)
- Laboratório (1%)
- Competências diretivas (5%)
- Idiomas (9%)
- Clientes (18%)
- Segurança e Saúde (42%)
- Gestão Técnica (16%)
- Outros (8%)

% Horas de formação por área Nacional + Internacional



- Sistema de Ge (1%)
- Laboratórios (1%)
- Competências diretivas (3%)
- Idiomas (9%)
- Clientes (12%)
- Segurança e Saúde (45%)
- Gestão Técnica (13%)
- Outros (16%)

Impulso a líderes

Na Aqualia, os diretores desempenham um papel fundamental no desenvolvimento das suas equipas. Em 2017, celebrou-se a quarta edição do programa para o desenvolvimento de gestão de pessoas, o Ciclo Otto Walter. Este programa pretende

transformar o estilo de liderança num modelo e gestão de pessoas mais participativo, que promova o talento, potencie a união da equipa e que esteja baseado numa linguagem comum partilhada por todos os gestores da empresa.



36

Participantes em 3 grupos

Integração do talento jovem

A Aqualia está comprometida com o talento jovem e como tal integra nos seus quadros estudantes formados em áreas relacionadas com o setor da água:

Parcerias para a integração de jovens no mercado laboral

Mestrado em Engenharia e Gestão da Água da EOI

Em 2017, admitiram-se estagiários que tiraram o Mestrado em Engenharia e Gestão da Água da EOI (Escola de Organização Industrial), com a qual a Aqualia assinou um acordo de cooperação.

3

Pessoas integradas em 2017

Formação Profissional Dual

Em 2017, a Aqualia manteve a sua adesão à Parceira para a Formação Profissional Dual.

7.4

Saúde

e Segurança no Trabalho



0,41

Índice de gravidade anual de acidentes

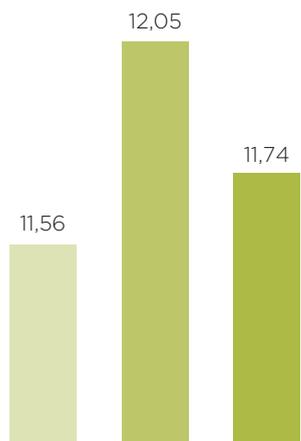


11,74

Índice de frequência anual de acidentes



No âmbito da sua política de Segurança no Trabalho, a Aqualia preocupa-se igualmente com a saúde das pessoas que fazem parte da sua equipa. Como tal, promove uma série de medidas para ser uma empresa mais saudável.



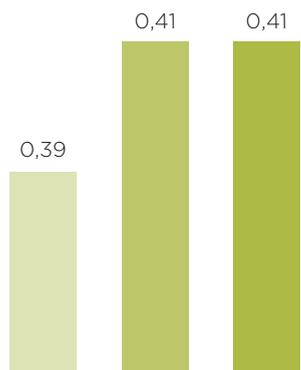
2015 2016 2017

Índice de frequência anual de acidentes

A Prevenção de Riscos Profissionais está integrada na gestão da Aqualia, e como tal a organização compromete-se a assegurar condições de trabalho seguras e saudáveis.

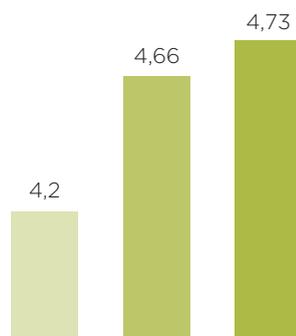
Em 2017, o departamento de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa foi reorganizado com vista a melhorar a coordenação com as áreas de produção e alcançar uma maior eficácia no seu funcionamento.

Durante 2017, a Aqualia investiu aproximadamente 3.400.000€ em proteção e segurança.



2015 2016 2017

Índice de gravidade anual de acidentes



2015 2016 2017

Índice de absentismo anual

A Aqualia, consciente da sua relevância internacional, está a trabalhar na revisão do seu Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Corporativa, e os procedimentos estão a ser homogeneizados para que este sistema possa ser implementado em todos os países onde a empresa está presente.

Em 2017, a certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho foi renovada a nível global.



Momento de uma ação de formação da equipa de PRL da Aqualia Internacional.

A área de Segurança e Saúde levou a cabo vários programas e atividades, que incluíram campos diferentes de forma a melhorar a gestão:

Redução da sinistralidade

Investigação de 410 incidentes, que não chegaram a provocar danos pessoais, de forma a prevenir danos, aprender com os erros e implementar medidas preventivas.

12 visitas a contratos de alta sinistralidade (9 nacional e

3 internacional) que têm como objetivo criar e implementar linhas específicas de trabalho.

Pela primeira vez em cinco anos, não se registou um aumento do défice de frequência anual de

acidentes. Relativamente à atividade internacional, também se manteve constante, com um valor de 6,30.

Plano de Melhoria da Cultura Preventiva 2015-2018

Nos últimos anos, a Aqualia envidou grandes esforços preventivos ligados à melhoria da cultura, ao trabalhar nos comportamentos preventivos, ao melhorar a liderança e concentrando-se em modificar a cultura das pessoas a todos os níveis organizacionais.

Durante o ano de 2017, continuaram-se a desenvolver as seguintes ações:

1. Passeios de segurança por parte dos Diretores da empresa para melhorar o clima preventivo.

2. Implementação da ferramenta “Conversas de segurança” por parte de todos os contratos.

3. Formação de atualização: ações de formação com recurso a material audiovisual gravado nas próprias instalações da organização e cujo objetivo é diminuir o número e a frequência dos comportamentos inseguros dos trabalhadores da Aqualia.

4. Implementação da ferramenta “Observações de segurança”, onde os técnicos de PRL poem em prática um processo de aprendizagem sobre as causas que levam os trabalhadores a adotar decisões inseguras e a gerir alterações de comportamento.

5. Elaboração de novos indicadores positivos de prevenção.

6. Workshops: realização de um workshop sobre a nova metodologia de investigação de acidentes e sistema de reconhecimento de ações.



Momento de uma das formações incluída no Plano de Melhoria da Cultura Preventiva.

A Aqualia melhorou a cultura preventiva em todos os contratos internacionais:

A empresa organizou quatro ações de formação teórica e workshops práticos com vista a desenvolver o conhecimento partilhado em cada um dos contratos internacionais. Profissionais da empresa provenientes do México, Chile, Argélia, Arábia Saudita, Egito, Emiratos Árabes Unidos e Kosovo encontraram-se em Espanha para participar nas ações.

Segurança Rodoviária

Uma vez elaborada a nova política de Segurança e Saúde onde se reafirma o compromisso da Aqualia para com a Segurança Rodoviária, e reunida a informação sobre os

acidentes de trânsito em 2016, em 2017 a elaboração e o envio de material informativo e de divulgação foram consolidados em todos os contratos.

A Aqualia promove uma condução segura através da sensibilização de todos os empregados.

Estudo de riscos psicossociais

Em 2017, deu-se mais um passo no projeto de avaliação de riscos psicossociais iniciado em 2016, mediante o preenchimento

de questionários sobre riscos pelos empregados, que foi um êxito a nível de participação. Atualmente, os resultados estão a ser avaliados.

4.313 empregados responderam ao questionário sobre riscos psicossociais em 2017.

Carta pela Saúde no Trabalho

Em 2017, deu-se igualmente continuidade ao trabalho que se tem desenvolvido no âmbito da Carta pela Saúde no Trabalho da Aqualia, em que os representantes dos principais sindicatos e a Direção da empresa colaboram para melhorar as condições de segurança através do diálogo e criação de boas práticas. Como novidade, este ano foram realizadas as seguintes alterações:

- Os responsáveis de RH das Zonas foram incluídos como

membros do fórum de trabalho.

- Trabalhou-se de forma conjunta sobre propostas e soluções de questões técnicas concretas, aumentando assim as opções de participação.

Os Responsáveis de RH das zonas aumentam a sua participação na Carta pela Segurança no Trabalho.



Leitura da Carta pela Saúde no Trabalho em Sant Josep de Sa Talaia.

Empresa saudável

A Aqualia dá mais um passo na sua política de Segurança e Saúde e ambiciona tornar-se numa organização saudável. Neste sentido, aspetos como conciliação, igualdade, organização do trabalho, segurança e saúde, entre outros, serão interligados e coordenados sob um objetivo

comum de conseguir uma organização mais produtiva e feliz.

Como início do projeto, foram colocadas em prática campanhas de divulgação e promoção geral da saúde e iniciou-se um diagnóstico sobre a gestão da saúde na

empresa, onde foram valorizados tantos os dados sobre saúde disponíveis (acidentes, baixas por doença, reconhecimentos médicos, estudos epidemiológicos, etc.) como as políticas que resultem num maior nível de saúde na organização.

**SEGURO
MÉDICO**

Seguro médico subvencionado para os empregados e suas famílias.

**PROGRAMA
EMPRESA
SAUDÁVEL**

Implementação de um programa Piloto de Empresa Saudável em Lleida, onde se promove a atividade física e o desporto, bem como a alimentação e outros hábitos saudáveis.

**CARREIRAS
SOLIDÁRIAS**

Patrocínio de carreiras solidárias.



7.5

Gestão responsável de fornecedores e contratantes



14.238

Fornecedores em 2017



527 mill. de €

Destinados ao pagamento de fornecedores

A Aqualia estende o seu compromisso responsável aos fornecedores e contratantes com os quais trabalha, de forma a fomentar as relações baseadas em integridade, transparência e confiança mútua. Em 2017, a empresa trabalhou com 14.238 fornecedores, dos quais 14.024 são locais.

A área de Compras assegura-se de que os fornecedores se encontram em linha com os valores e objetivos da organização e integra-os na missão, visão e valores da Aqualia. Para tal, conta-se com um procedimento de avaliação e acompanhamento dos mesmos que tem em conta critérios de qualidade e sustentabilidade.

Qualidade Técnica

Sistemas de Gestão de Qualidade conforme a ISO 9001.

Avaliação inicial prévia à valorização da oferta.



Mínimo Impacto Ambiental

Menor impacto ambiental possível no ambiente.



Prevenção de Riscos Profissionais

Controlo e acompanhamento do cumprimento da legislação em matéria de Prevenção de Riscos Profissionais.



Cumprimento da legislação laboral

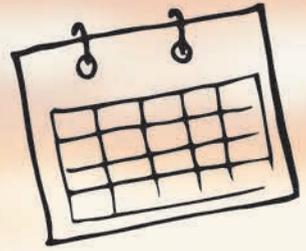
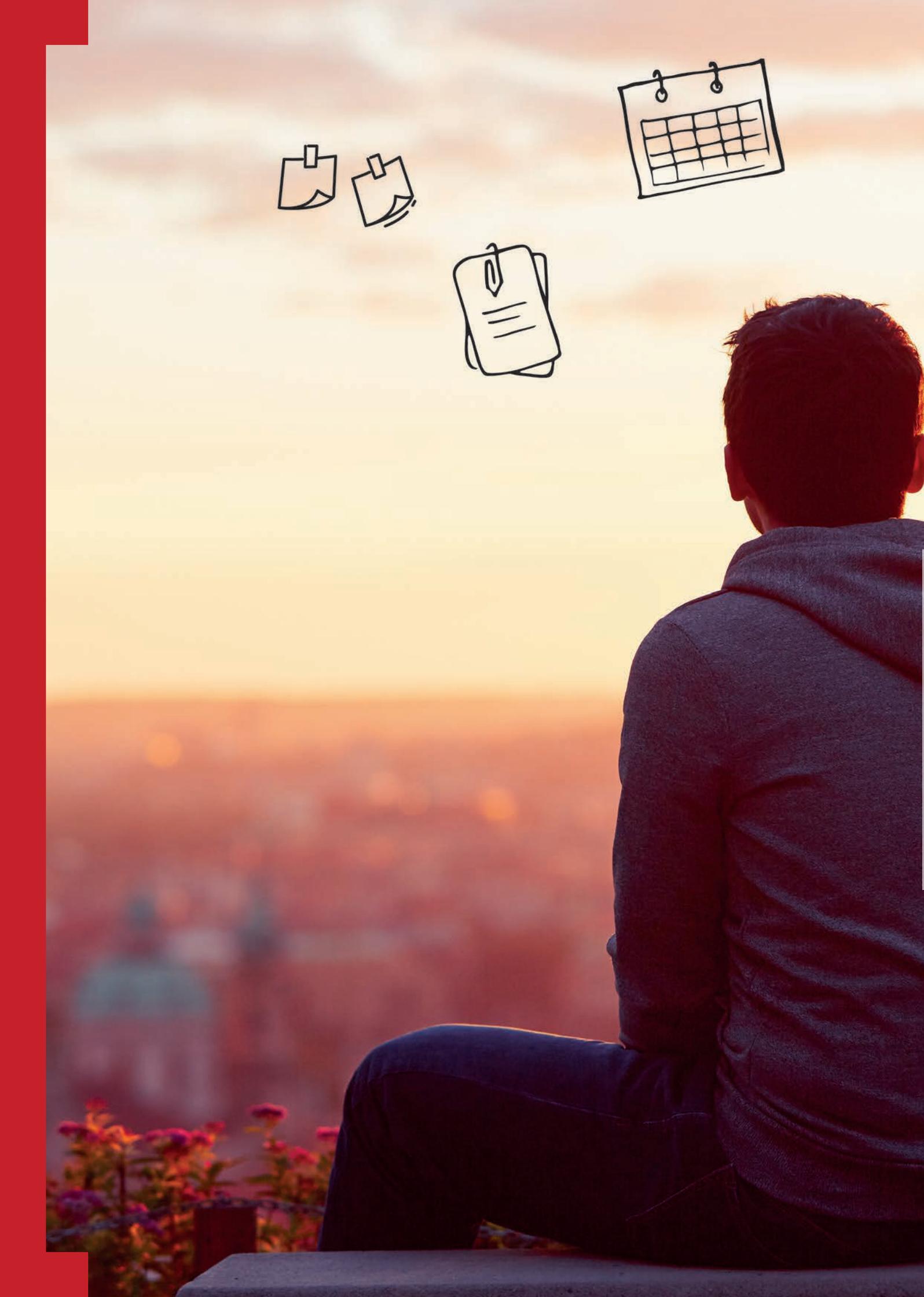
Processos de contratação segundo o quadro legal e disponibilização de seguros profissionais.

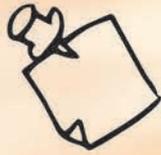


Código de ética

Cumprimento do Código de Ética da Aqualia.

Cumprimento dos 10 princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas.





08

Sobre este Relatório

- 112. Sobre este Relatório
- 113. Dados da Aqualia

8.1

Sobre

este Relatório

Pelo décimo segundo ano consecutivo, a Aqualia publica o seu relatório de Responsabilidade Social Corporativa, elaborado segundo a opção de conformidade exaustiva do guia para a elaboração de relatórios de sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão GRI Standards de 2016, e foi verificado por uma entidade externa independente (AENOR).

A análise de materialidade, o índice de conteúdos GRI e o relatório de verificação estão disponíveis em: <http://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (memoria 2017).

A Aqualia, através deste relatório e num exercício de transparência para com os seus grupos de interesse, presta contas sobre os seus compromissos em matéria de sustentabilidade sob um ponto de vista económico, social e ambiental.

O documento presta especial atenção aos assuntos identificados como relevantes na análise de materialidade, cujos resultados são apresentados no **capítulo de Responsabilidade Social Corporativa**. Adicionalmente respondeu-se voluntariamente a outras secções de GRI Standards que, embora não sejam relevantes para a organização, contribuem para o aumento da transparência e da compreensão da atividade da Aqualia.

O conteúdo deste relatório refere-se ao ano de 2017 e abrange todas as atividades da empresa, dando prioridade a assuntos importantes, sem omitir informações relevantes.

As alterações nos cálculos ou o âmbito da informação disponibilizada sobre anos anteriores são comentadas em cada caso em particular.



#Sustentabilidadereal

Relatório de Responsabilidade Social Corporativa **2017**

 **aqualia**
A sua empresa de água

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Conceção e maquetação:

Varenga Marketing y Comunicación, S.L.

Produção:

Gráficas Aries, S.A.

Caso pretenda receber mais informações:

Aqualia
Dirección de Comunicación, Marketing y RSC.
Av. del Camino de Santiago, 40.
28050-Madrid ((Espanha).
comunicacion@aqualia.es

Pode encontrar mais informações sobre a Aqualia e o presente Relatório em formato digital em:

www.aqualia.com

Informações sobre o Grupo FCC em:

www.fcc.es

Informações sobre a Global Reporting Initiative em:

www.globalreporting.org

www.aqualia.com





FCC Aqualia S.A
aqualia.com



Impresso em papel isento de cloro