



#Impactoreal

ÍN



04 ENTREVISTA COM O CEO

DI

08

AQUALIA NUM **RELANCE**

Presença nacional e internacional **10**
Áreas de atividade da Aqualia **12**
O nosso serviço à sociedade em números **14**
Estrutura organizacional **16**
2018 na Aqualia. Baseado em factos reais **18**



CE

22

UM DESAFIO GLOBAL

- Riscos e oportunidades do mercado da água **24**
- Aqualia, um negócio responsável e dedicado **26**
 - Plano Diretor RSC Aqualia **30**
 - Diálogo com os grupos de interesses **32**
 - Questões materiais **33**
- ODS, um compromisso materializado em factos **36**
- Participação em associações empresariais **38**



4

40

SOLUÇÕES EFICIENTES

- 42** Gestão integral do ciclo da água
- 44** Principais clientes
- 45** Atividade da Aqualia em 2018 e principais adjudicações

50

VALORES PESSOAS

- Criação de valor para os cidadãos **52**
- Criação de valor para a comunidade **62**
- Os trabalhadores, o nosso maior valor **75**
 - Emprego em 2018 **76**
- Criação de valor na cadeia de abastecimento **91**
- Criação de valor económico **93**



6

96

UMA PERSPETIVA INOVADORA PARA PROTEGER O MEIO AMBIENTE

- Enfoque ambiental e inovação **98**
- Aqualia contra as alterações climáticas **102**
- Redução de emissões do consumo de energia **104**
- Economia Circular **114**
- Proteção e recuperação dos ecossistemas **123**

126

ANEXOS

- Acerca deste relatório **126**
- GRI Standards **130**



**ÉTICA E
NEGÓCIO**
SÃO COMPATÍVEIS,
DEVERIAM SER
INSEPARÁVEIS



**FÉLIX
PARRA**
CEO DA AQUALIA

Para além da tradicional missão, visão e valores, qual é o propósito da Aqualia?

O propósito da Aqualia é intrínseco à sua existência. A companhia nasce como resposta a uma exigência social de melhoria da qualidade de vida, com a gestão do ciclo da água urbana. Desde então, a Aqualia cresce assumindo esse compromisso com as pessoas. Evoluímos muito, mas a nossa essência continua a ser a mesma.

Que significa para a Aqualia seguir os desafios que suscitam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para o ano 2030?

A Aqualia está preparada e à altura dos desafios colocados pelos ODS. Um dos grandes desafios, que a sociedade atual enfrenta, é a falta de acesso de milhões de pessoas, em diferentes partes do planeta, ao abas-

tecimento de água e ao saneamento básico. A água posiciona-se como um dos fatores chave para alcançar o sucesso no caminho para o desenvolvimento sustentável.

A gestão eficiente dos recursos hídricos é uma atividade estratégica, o nosso modelo de negócio contribui para gerar riqueza e tem um impacto positivo no conjunto da sociedade.

Mas para além do objetivo principal, que é a água, a igualdade, as alterações climáticas ou a saúde são prioridades que estão diretamente relacionadas com a forma com que queremos fazer a nossa empresa. Por isso, o nosso compromisso, como organização, alinha-se com o conjunto dos ODS e, em particular, com a gestão da água.

NA AQUALIA É A NOSSA EQUIPA QUE LEGITIMA A CULTURA INOVADORA DA ORGANIZAÇÃO

**O que torna possível que um desafio global desta envergadura alcance o impacto procurado?**

Tornar possível o acesso a uma água de qualidade, geri-la de forma sustentável e garantir o saneamento para todos é essencial no mundo em que vivemos. E, no nosso planeta, existe suficiente água doce para o conseguir. No entanto, a repartição atual da água não é a adequada e espera-se que, no ano 2050, pelo menos 25% da população mundial viverá num país afetado por escassez crónica de água doce.

Essa escassez de recursos hídricos, juntamente com a má qualidade da água e o saneamento inadequado, necessita de parcerias público-privadas que nos permitam alcançar as nossas metas em termos do acesso universal e equitativo, saneamento adequado ou melhoria da qualidade da água, assim como uma gestão dos recursos hídricos eficiente, sustentável e integrada.

Falemos do negócio, como é que Aqualia interpreta a inovação como elemento diferenciador?



A inovação faz parte da nossa cultura corporativa. Uma empresa será inovadora se os seus colaboradores têm a inquietude permanente para alterar as coisas com as quais nos confrontamos, para repensar fórmulas e soluções, no nosso caso, aos desafios da gestão eficiente da água.

Porque a inovação tem a ver com encontrar soluções transformadoras ante os desafios, como as alterações climáticas ou a Economia Circular e, também, com ser capazes de estruturar projetos viáveis de elevado valor acrescentado. Um grande exemplo disto é o tratamento de águas residuais; tanto a construção como a operação e a manutenção de uma ETAR supõem um volumoso investimento que, atra-

A AQUALIA ESTÁ PREPARADA E À ALTURA DOS DESAFIOS COLOCADOS PELOS ODS



vés da inovação, podemos conseguir transformar numa fábrica de biorrecursos e um caso concreto seria o projeto de tratamento das águas residuais, mediante a utilização de algas que, como subprodutos do processo de depuração, gera energia (biogás), fertilizantes e bioplásticos.

Mas para além da quantidade destinada à inovação, que nos dois últimos anos ascendeu a quase oito milhões de euros, a nossa vontade de melhoria contínua do serviço conduz-nos, também, na procura de tarifas de água mais justas, a comunicarmos com os nossos clientes a partir de uma perspetiva omnicanal, ou a rever periodicamente a forma de nos relacionar com os nossos grupos de interesses.

Que conquistas destacarias e que desafios identificas como realizados que avalizam a Aqualia para enfrentar o futuro com êxito?

Trabalhamos pensando sempre numa estratégia de longo prazo, o que garante o crescimento estável e sólido da Aqualia. Essa foi sempre a nossa maneira de atuar e agora, neste momento de expansão internacional, que gera um volume de negócio de cerca de 320 milhões de euros, continua a guiar os nossos passos em direção de um grande desafio: continuar a crescer, sem perder de vista a nossa essência.

Do ponto de vista corporativo, com a entrada na Aqualia de um novo sócio, foi estruturado um novo sistema de governança que reforça a

A COLABORAÇÃO PÚBLICO-PRIVADA É NECESSÁRIA PARA UMA GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS EFICIENTE, SUSTENTÁVEL E INTEGRADORA



posição da companhia para enfrentar os desafios futuros.

Também gostaria de destacar os sucessos alcançados na área ambiental. A Aqualia foi o primeiro operador do sector da água a calcular a pegada de carbono para todas as suas atividades e, hoje em dia, realiza uma firme aposta com o investimento para o desenvolvimento de novas tecnologias. Tal facto permite-nos uma gestão mais sustentável e eficiente, assim como a melhoria na utilização dos recursos energéticos e soluções perante as alterações climáticas.

Além disso, o investimento de cerca de 34 milhões de euros em infraestruturas, só em 2018, reflete o compromisso da companhia com as comunidades de que faz parte. O grande desafio é continuar a crescer como uma companhia global, mantendo sempre a perspetiva local.

No âmbito interno destacaria o nosso trabalho de sensibilização e formação de profissionais, a política integral de Recursos Humanos ou a distinção “Igualdade na Empresa”, atribuída pelo Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade (Espanha). Também a gestão que a empresa está a realizar do sistema de conciliação, através da certificação efr, em função do qual incorpora, anualmente, medidas em matérias de qualidade do emprego, flexibilidade, apoio à família, desenvolvimento profissional, igualdade de oportunidades e modelos de gestão. Todas elas são claros pontos fortes para o nosso sucesso futuro.

No limiar da regulamentação da ética. Aproxima-se um quadro de maior regulamentação europeia, como é que a Aqualia o enfrenta?

Adotando uma posição de liderança transformadora. Na Aqualia promovemos um contexto regulador que estabeleça umas bases claras que permitam medir e garantir a tripla sustentabilidade – social, ambiental e financeira- necessária nos serviços do ciclo integral da água.

Comprometidos e orgulhosos de fazer parte de um desafio comum, não imagino um futuro no sector da água se os desafios não se compartilharem entre o público e o privado; entre organizações e trabalhadores, empresa e cidadãos.

Na Aqualia estamos conscientes e assumimos, com responsabilidade, o importante papel que a companhia desempenha no desenvolvimento sustentável da sociedade e todo o nosso trabalho e vontade se encaixa nesse sentido.



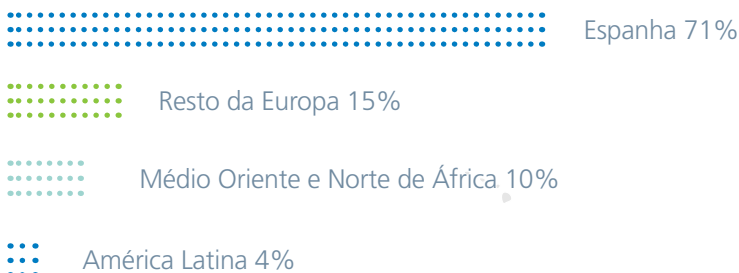
AQUALIA NUM **RELANCE**



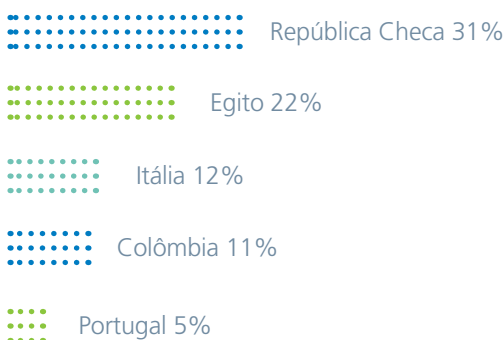
2

PRESENÇA NACIONAL E INTERNACIONAL

Percentagens de faturação por territórios



Presença internacional: os cinco países com maior faturação



Presença internacional

- **Europa:** Roménia, Itália, Portugal, Espanha, República Checa
- **Médio Oriente:** Arábia Saudita, Omã, Qatar, Emirados Árabes Unidos
- **Norte de África:** Argélia, Tunísia e Egito
- **América Latina:** México, Panamá, Colômbia, Chile, Equador

A Aqualia é a quarta empresa privada de água na Europa, por população servida, encontrando-se entre as dez primeiras do mundo*.

O seu objeto social é a obtenção de água, a sua adaptação ao consumo humano, sob rigorosos controlos de qualidade, e a sua distribuição e tratamento posterior para a devolver à natureza, em quantidade e qualidade adequadas, fazendo um uso eficiente e sustentável dos recursos e materiais utilizados no processo.

* Global Water Intelligence (GWI 2017)

A Aqualia oferece um serviço integral capaz de fornecer soluções que satisfaçam as necessidades das entidades e organismos públicos e privados, em todas as fases do ciclo da água, quer seja para uso humano, agrícola ou industrial.

O esforço constante da companhia na otimização de recursos e na melhoria dos processos de produção faz da Aqualia uma entidade de vanguarda, inovadora e aberta ao diálogo como entidade transparente, social e orientada para o cidadão.



247,1
milhões de euros
EBITDA 2018

17
países em
que a Aqualia
está presente

Distribuição geográfica da atividade da Aqualia

Volume de negócios
total** (M€)

1.106,11

Var.
+7%
17/18

Volume de negócios
internacional (M€)

317,48

Var.
+18%
17/18

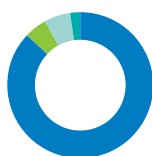
% volume de negócios
internacional

29%

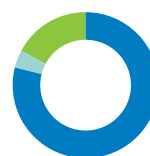
Var.
+4%
17/18

** Consolidado auditado das Contas FCC Aqualia 2018

- Municipal water cycle services 87%
- EPC contracts 5%
- O&M contracts 6%
- BOT contracts 2%



- Espanha 79%
- Europa 17%
- Médio Oriente e outros 4%
- América Latina 0%



A FCC Aqualia S.A.(Aqualia) é uma sociedade anónima participada em 51% pela FCC e, a partir de 2018, pelo fundo australiano IFM Investors, que adquiriu 49% da Aqualia por 1.024 Milhões de € e que conta com outras companhias de gestão da água entre os seus ativos, como a Wyuna Water (Austrália) e a Anglian Water (Reino Unido).

Num contexto internacional marcado pela desigualdade entre países, a incorporação do IFM como acionista da Aqualia pressupõe, junta-

mente com a manutenção da equipa diretiva, o fortalecimento da companhia nos países em que já está presente e o desenvolvimento de novos mercados, graças às sinergias e participações ativadas, resultantes da incorporação do novo acionista.

Conscientes e comprometidos com o direito fundamental de acesso à água potável e segura, na Aqualia apostamos na colaboração público-privada para contribuir para melhorar o bem-estar das pessoas.

ÁREAS DE ATIVIDADE DA AQUALIA

1

Gestão do ciclo integral da água nos serviços públicos



- Captação, tratamento, purificação, distribuição, saneamento e depuração.



- Análises de qualidade da água, laboratórios acreditados e gestão global dos clientes.



- Desenvolvimento de Planos Diretores de Infraestruturas. Financiamento, gestão e exploração.

Outros Mercados

- Manutenção e conservação de barragens e reservatórios.
- Construção, financiamento e gestão de instalações aquático-desportivas.
- Gestão da água para a agricultura.

2

Serviços de operação, manutenção e exploração de infraestruturas



- Revisão e análises.
- Controlo e gestão (depósitos e redes): avaliação sistemática de redes de abastecimento para a melhoria contínua do rendimento, mediante a utilização das últimas tecnologias do mercado.
- Análise(s) da qualidade da água.

3 Projeto, construção e financiamento de infraestruturas hidráulicas



- PURIFICAÇÃO: projeto e construção de estações de tratamento de água potável.



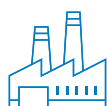
- DESSALINIZAÇÃO: projeto e construção de instalações de dessalinização de água do mar e salobra, incluídas as estações de bombagem e canalizações.



- DEPURAÇÃO: projeto e construção de estações de tratamento de águas residuais municipais. Estações de bombagem e sistemas de canalização.



- REUTILIZAÇÃO: projeto e construção de instalações de tratamento terciário para a reutilização de águas residuais.



- INDÚSTRIA: desenvolvimento de soluções de água para a indústria.

4 Contributo de recursos financeiros na construção das obras públicas necessárias para a renovação de infraestruturas e melhoria do serviço público.



5 Serviços de consultoria na gestão da água e outros serviços para indústrias especializadas, como o petróleo e o gás, alimentação e produtos farmacêuticos.



O NOSSO SERVIÇO À **SOCIEDADE** EM NÚMEROS

NÚMEROS DO NEGÓCIO

Volume de negócio (M€)
1.106,11

Quota de mercado
em Espanha (%)



EBITDA (M€)
247,13



Carteira de negócios (M€)
14.623,78



INOVAÇÃO

3,76
(M€) dedicados
a I&D



- Subvenções de exploração 1,7 M€
- Subvenções de capital 0,7 M€

INVESTIMENTO

951
Mil euros dedicados a
investimento social



33.867
Milhares de euros investidos
em infraestruturas



IMPACTO NA SOCIEDADE

Valor Económico
Gerado (M€)
1.137,50



Valor Económico Distribuído
(Impacto direto) (M€)
1.006,23

Pagamento ao
pessoal (M€)
265,32



Pagamento a
fornecedores (M€)
517,62





626.778.319

Água potável
produzida (m³)



22,5

População total
abastecida (Milhões
de cidadãos)

QUALIDADE

1.008.107

Avaliações de
qualidade de água
potável realizadas

99,95%

Avaliações em
conformidade

DIVERSIDADE

Mulheres no quadro
de pessoal

1.687

% de mulheres no
quadro de pessoal

20,73%

Mulheres em cargos
diretivos**

15%

MEIO AMBIENTE

499.171,50

Pegada de carbono
(Tn CO₂)

130.635

Energia renovável
produzida (Gj)

130.635

Energia renovável
consumida (Gj)

3,7%

Energia renovável
em relação a energia
total***

QUALIDADE DO EMPREGO

Nº de empregados

8.138

Contratos fixos

81,76%

Investimento em formação

865.309 €

Horas de formação/
empregado

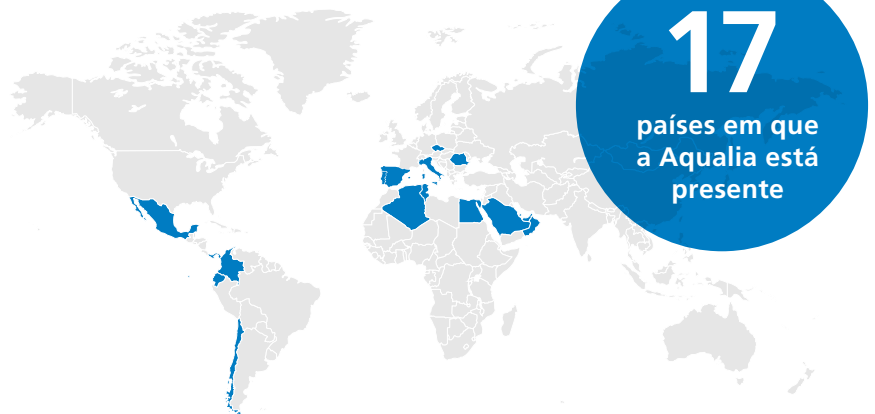
12,08

Nacional

13,18

Internacional

Presença internacional



** Critério consolidado.

*** Energia renovável produzida pela Aqualia.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O Conselho de Administração da Aqualia constituiu-se em setembro de 2018, por administradores que representam as participações acionistas de 51% da FCC e de 49% do IFM.

		Comité de Investimentos	Comité de Remunerações	Comité de Auditoria e Controlo	Subcomité Compliance
MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	Alejandro Aboumrad Presidente	●			
	Nicolás Villen Vice-presidente			●	●
	Javier Amantegui Secretário (não administrador)				
	Lars Bepolka Administrador	P	●		P
	José Cerro Vice-secretário (não administrador)	S	S	S	
	Pablo Colio Administrador	●		●	●
	Wener Kersch Administrador		●	●	
	Gerardo Kuri Administrador		P		
	Juan Rodríguez Administrador		●	P	●
CCO*	Jesus Ortega				S

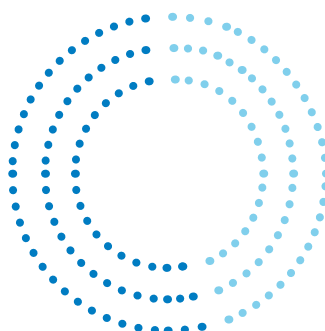
* Chief Compliance Officer

P Presidente

S Secretário

● Membro

Participação acionista
por administradores



● FCC 51%

● IFM 49%

Organigrama da Aqualia

CEO		Félix Parra	
DIREÇÕES TERRITORIAIS	NACIONAL	Diretor	Santiago Lafuente
		Zona I Galiza, Astúrias, Cantábria, País Basco, Madrid, Castela e Leão e Castela-La Mancha	Juan Carlos Rey
		Zona II Baleares, Catalunha, Aragão, Navarra, La Rioja e Levante	Juan Luis Castillo
		Zona III Andaluzia, Extremadura, Canárias	Lucas Díaz
	INTERNACIONAL	Diretor	Luis de Lope
		Europa	Guillermo Moya
		Mena	José Enrique Bofill
		Américas	José Miguel Janices

DIREÇÕES CORPORATIVAS	Direção de Economia e Finanças	Isidoro Marbán
	Direção de Assessoria Jurídica	Elena Barroso
	Direção de Comunicação e RSC	Juan Pablo Merino
	Direção de Engenharia e Tecnologia da água	Javier Santiago
	Direção de Recursos Humanos	Carmen Rodríguez
	Direção de Desenvolvimento	Antonio Vassal’lo
	Direção de Estudos e Operações	Pedro Rodríguez
	Direção de Gestão de Clientes e T.I.	Manuel Castañedo
	Direção de Compras	Alberto Andérez
	Direção de Compliance	Jesús Ortega*

* Desde outubro de 2018.

2018 NA AQUALIA. BASEADO EM FACTOS **REAIS**

Janeiro

- A Aqualia apresenta o portal www.aqualiaeduca.com, uma nova ferramenta educativa dedicada ao conhecimento do ciclo da água para os mais pequenos. Educação na utilização da água como recurso limitado e necessário. 
- Participação no evento International Water Summit de Abu Dhabi (Emirados Árabes Unidos). Soluções inteligentes nas operações de redes de abastecimento e na gestão eficiente de resíduos das ETARs urbanas no âmbito da economia circular. 
- A Aqualia lança o “Compromisso Aqualia”, uma campanha para explicar o seu compromisso real com os ODS. Sociedade informada da contribuição da Aqualia para a proteção do ambiente e o bem-estar de todos. 

Março

- Dia Internacional da Mulher: Campanha sob o tema da comemoração do Dia Internacional da Mulher. Consciencialização para a igualdade de género, com eventos como a apresentação do livro “Mulheres na primeira pessoa” ou “experiências de 10 mulheres”. 
- 16ª edição do Concurso Digital Infantil “Água para Grifus”. Sensibilização sobre o valor do trabalho diário que representa levar a água da natureza até à torneira. 
- Dia Mundial da Água: Sensibilização pública. 

Fevereiro

- A Aqualia e a Majis estabelecem uma joint venture para a operação e manutenção das instalações hidráulicas do porto de Sohar, em Omã. Expansão internacional. Duração do contrato: 20 anos. 
- Firma-se o contrato de consultoria e assistência técnica com a autoridade pública da água do Panamá. Expansão internacional 62,5 €. 
- O Canal de Isabel II adjudica à Aqualia a operação e a manutenção de parte da rede de saneamento de Madrid. Duração do contrato: 4 anos. 



Abril

MÊS DE PRÉMIOS

- Prémio para o melhor vídeo de divulgação "A gestão do ciclo integral da água como nunca te contaram", nos Prémios Ramón del Corral. Divulgação sobre a gestão integral da água. 💧
- A revista Global Water Intelligence reconhece a Aqualia como uma das melhores empresas de água do mundo, com o "Distinction Award". 💧



- A Aqualia é premiada com o prémio Stela 2018 pela Fundação Síndrome de Down de Madrid. Incorporação, no quadro, de trabalhadores com deficiência intelectual. 💧
- O projeto Smart Green Gas, liderado pela Aqualia e em colaboração com a SEAT, é reconhecido como "Projeto Inovador" nos Prémios GASNAM*. Inovação ao conseguir que automóveis a gás natural comprimido (GNC), capazes de percorrer longas distâncias, utilizando unicamente o biometano obtido de águas residuais da estação de tratamento gerida pela Aqualia, em Jerez (Cádiz). 💧

* Atribuição pela Associação Ibérica de Gás Natural para la Mobilidade.



Maio

- Dois projetos LIFE, nos quais a Aqualia trabalha, **Methamorphosis** e **Answer**, foram selecionados para fazer parte dos eventos organizados na Europa por ocasião da Semana Verde Europeia. Trabalho de sensibilização numa Jornada de portas abertas em duas estações de tratamento de resíduos municipais: Ecoparque 2 (Montcada i Reixac, Barcelona) e a fábrica do Grupo Mahou-San Miguel (Alover, Guadalajara). 💧
- A Aqualia produz 17,5 milhões de m³ de biogás por ano, suficiente para abastecer uma frota de 10.000 veículos. 💧
- A Aqualia colabora na difusão da maior corrida solidária pelo acesso à água potável, **6K For Water**, pela primeira vez realizada em Espanha. Recolha de fundos para levar água potável a 300 alunos do orfanato e escola Saint Mary Kevin, no Uganda, onde 68% da população não tem acesso à água potável. 💧
- **II Encontro de Talento Feminino** na Aqualia. Estímulo do talento feminino com a participação de membros do Programa de Desenvolvimento para a Direção. 💧
- **Limpeza bem-sucedida dos emissários, através da tecnologia Pipeline Inspection Gauge technology** em Mostaganem, Argélia. Aposta na inovação. 💧
- **Assinatura do projeto EPCPTAR de Abu Rawash**. Expansão internacional. 💧



Junho

- Entrega dos prémios do **II Prémio de Jornalismo Aqualia**. Sensibilização social. 💧
- A campanha "**A água da torneira de Bilbao: do bom, o melhor**" ganha o prémio da melhor ação de marketing responsável no Publifestival. Sensibilização social. 💧
- A Aqualia recebe o **International Safety Award**. Mais de 6 milhões de horas de trabalho sem acidentes laborais, no Abu Dhabi (Emirados Árabes Unidos). 💧



Julho



- A Aqualia publica o seu **XII Relatório de Responsabilidade Social Corporativa**. Comunicação transparente para todos os grupos de interesses. 💧
- **Compromisso social da Aqualia**: Estudo sobre satisfação do cliente final, institucional e da Aqualia Contact. 8 em cada 10 clientes classificam como excelente ou muito bom o serviço global. 💧
- Vencedores da 16ª Edição do Concurso Digital de Desenho Infantil e lançamento do 9º concurso interno Peque-artistas. Participação de mais de 8.000 alunos e 34.000 visitas ao website <http://aguaparagrifus.es/>. 💧
- A Aqualia é premiada pela **Associação Internacional de Dessalinização (IDA)** pela sua liderança na reutilização da água. Gestão de serviços públicos e privados e bem-sucedida implantação de projetos inovadores de reutilização e conservação da água. 💧
- Participação na **European Benchmarking Cooperation** com o Serviço Municipal de Santander. 💧

Agosto



- A Aqualia renova a sua colaboração com a Caritas, contra a pobreza e a exclusão social. Ninguém em situação de vulnerabilidade deve ver-se privada do serviço de água. 💧
- Destaque na faturação eletrónica da Aqualia. Já são 385.221 os clientes aderentes à e-fatura. 🌱

Setembro



- O fundo ético australiano IFM Investors compra 49% da Aqualia por 1.024 milhões de euros, após a aprovação da Comissão Europeia (CE). Fortalecimento, suporte e reconhecimento da trajetória da Aqualia. 💧
- Apresentam-se os resultados de **Life Memory**, após dois anos de operação. Redução de 80% de emissões de CO₂ e de 50% de produção de Biossólidos. 🌱

Outubro



- A SmVaK, filial checa da Aqualia, termina a quarta edição da campanha de prescrição da água da torneira **"Tap Inspector"**. 120 estabelecimentos aderentes para o fomento do consumo da água da torneira. 💧
- Primeiro Aniversário da certificação como **Empresa Familiarmente Responsável**. 🍷
- Aqualia entre las melhores empresas para trabalhar em Espanha, segundo o ranking elaborado pela **"Actualidad Económica"**. Situa-se assim entre as empresas de *utilities*, juntamente com Enagás, Naturgy, Sacyr, Iberdrola, EDP ou Ferrovial, que sobressaem na gestão de recursos humanos. 🍷



Novembro



- Nasce a Aqualia Contact, serviço integral multicanal de atendimento ao cliente da Aqualia. Serviço integrado no novo CRM 360° da Aqualia, que oferece aos utilizadores informação relevante em tempo real, através de SMS. 💧
- Aqualia contra a violência de género, na campanha **"#AqualiaContigo"**. Envolvimento de funcionários com a expressão do seu rotundo **"NÃO"** à violência de género em qualquer das suas formas. 🍷
- Participação no evento internacional de **ANEAS 2018** (Mazatlán, México). 💧
- Lançamento do vídeo **"#NoLoTires"** por ocasião do Dia Mundial do Saneamento. Expansão internacional. Sensibilização pública para um saneamento limpo mediante pequenos gestos quotidianos. 💧



Dezembro



- Adesão à campanha **"#Contraetiquetas"** de Adecco, a favor da integração laboral das pessoas com deficiência. Sensibilização a favor da deficiência. 🍷
- Jornadas Comemorativas do **25º Aniversário da Aqualia Almería**. Compromisso com a sociedade. 💧
- Mesa redonda sobre o **Projeto Smart City de Rota**. Cidades sustentáveis. 🍷
- A revista iAgua premeia o melhor contrato celebrado no sector da água pela **"Estação de dessalinização de água do mar Empalme-Guaymas, México"**. Durante 20 anos prestar-se-á serviço a cerca de 100.000 habitantes. 💧





UM DESAFIO GLOBAL



RISCOS E OPORTUNIDADES DO **MERCADO** DA ÁGUA

Dispor de água de qualidade e em quantidade suficiente é necessário para o bem-estar de toda a sociedade. Enfrentamos um futuro no qual, em 2025 segundo os dados da ONU, se não se tomarem as medidas ade-

quadas para travar o desperdício de água, dois terços da população mundial viverão em situações de stress hídrico severo. O contexto internacional caracteriza-se por:

Um crescimento demográfico concentrado em áreas urbanas

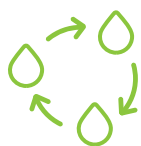


A nível global, a população está a registar um **crescimento demográfico cada vez mais concentrado nas zonas urbanas**. Estima-se que, em 2030, o número de habitantes das zonas urbanas terá aumentado em 1.800 milhões relativamente a 2005, constituindo 60% da população mundial. Além disso, até ao ano de 2030, espera-se que cerca de 95% deste crescimento se dê nos países

em desenvolvimento em África e na Ásia*. Uma situação que coloca desafios globais ao abastecimento de água potável e saneamento, ante o potencial aumento da procura e a exigência de um serviço excelente.

Em Espanha, atualmente, cerca de 20% da água consumida é de uso urbano, destinando-se uns 70% dessa percentagem ao uso doméstico.

As alterações climáticas e a escassez de recursos hídricos



O World Economic Forum destaca, no seu Relatório Anual 2019 sobre os Riscos Globais, entre os principais riscos, em termos de probabilidade de ocorrência, os relacionados com as alterações climáticas e a crise da água como uma das ameaças com maior impacto. As alterações climáticas afetarão a escassez de recursos hídricos e um dos problemas que mais vai afetar a população na sua procura de água será a diminuição de volume nos rios e noutras fontes de acesso à água, assim como a ocorrência de fenómenos climáticos extremos. Segundo a UNESCO, 47% da população mundial viverá em zonas de stress hídrico em 2030**. Este pronóstico, juntamente com a crescente concentração em grandes cidades, implica a necessidade de apostar, a nível global, numa economia circular, na qual se estimulem as técnicas de reutilização da água residual. Um caminho que já foi feito por países como Israel, que atualmente aproveita 90% das águas residuais.

Isto pressupõe fomentar a construção de infraestruturas de saneamento tecnologicamente avançadas e promover as parcerias público-privadas, assim como superar barreiras legais e culturais na utilização de águas recicladas para usos industriais, de rega, etc., por parte da população***.

Uma evolução sustentada em tecnologias de Inteligência Artificial, Big Data e Blockchain permitirá implantar modos mais eficientes para evitar fugas, sensores de deteção de falhas, plataformas para analisar o consumo dos utilizadores em tempo real ou sistemas para antecipar-se às avarias antes que se concretizem, como a Telemetria, que já se usa nos primeiros contadores de água inteligentes. Na Aqualia enfrentam-se as oportunidades, derivadas destes riscos, a partir de uma perspetiva de cultura da inovação, como pilar estratégico para a gestão de riscos e a adaptação às mudanças.

* <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/human-settlements/>

** <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/all-facts-wwdr3/fact1-demographics-consumption/>

*** Expansión: 19 de fevereiro de 2019. Especial SIGA

Riscos em segurança



As infraestruturas obsoletas implicam riscos na gestão eficiente da água, maior probabilidade de acidentes, etc. A nível nacional, o estado obsoleto das infraestruturas implica importantes riscos na gestão da água.

Impõe-se, de novo, a necessidade de uma transição hidrológica que pressupõe a necessária colaboração público-privada para construção de infraestruturas de saneamento tecnologicamente avançadas.

Anos de vida das infraestruturas	% de Infraestruturas de Saneamento*
Mais de 30	39%
Entre 20 e 30	19%
Entre 10 e 20	25%
Menos de 10	17%

Modelos de gestão ao serviço do bem público



A magnitude das infraestruturas e projetos exigem modelos de gestão colaborativa. A nível nacional, desde o ponto de vista político, aumenta a tendência a favor da gestão pública dos serviços, independentemente da sua qualidade. Pugna-se pela informação transparente e pela prestação de contas como chaves de uma boa gestão do serviço público.

A Aqualia considera esta tendência como uma oportunidade de colaboração com as autarquias, apostando, para além do serviço eficiente e de qualidade, por um investimento social ao serviço das comunidades em que está presente.

São chaves fundamentais na atuação de la companhia: a comunicação transparente, a participação pública, a prestação de contas e o trabalho para o bem comum.

Além disso, a Aqualia, juntamente com outras companhias públicas e privadas do sector*, pretende sensibilizar a sociedade sobre o alto nível de compromisso social das empresas gestoras de água, a importância da transferência tecnológica que oferecem ao serviço integral e a acessibilidade das tarifas em Espanha para os agregados familiares, mais baixas relativamente aos restantes países da OCDE.

Gestão de riscos

Perante este contexto, a Aqualia propõe-se garantir a excelência na gestão do serviço público do ciclo integral da água, em todos os países em que está presente.

Para tal, gere o seu mapa de riscos a nível corporativo, identificando-os e classificando-os segundo as distintas categorias: estratégicas, operacionais, de cumprimento

normativo, reputacionais, financeiras e as relacionadas com a informação e o armazenamento de dados, assim como todos aqueles que, pela natureza da empresa, possam ter impacto na atividade e na sociedade, desde o ponto de vista económico, social e ambiental.

Estes riscos analisam-se periodicamente, definindo as responsabilidades e comportamentos esperados dos mesmos, alocando os recursos necessários para preveni-los ou minimizar os seus efeitos e especificando os processos para avaliar o seu cumprimento, deteção e notificação que garantam respostas adequadas.



* Associação de Empresas Gestoras de Água de Espanha (A.G.A.)

AQUALIA, UM NEGÓCIO RESPONSÁVEL E DEDICADO

Segundo estimam as Nações Unidas, de acordo com o comportamento atual, prevê-se que em 2040 a procura global de água potável excederá a oferta em cerca de 30%. A Aqualia junta-se ao compromisso internacional para travar o stress hídrico e apresenta uma estratégia de negócio responsável, fundamentada nos princípios e valores que orientam toda a companhia.

Esta estratégia implementa-se através das medidas que se articulam num Plano de RSC que, por ser transversal ao negócio, envolve todas as suas áreas – ambiental, inovação, social, económica e de gestão corporativa – num projeto comum para o bem-estar das pessoas, mediante uma cultura de inovação e uma perspetiva sustentável.



Valores: um propósito em comum

VISÃO



Ser líder mundial na gestão integral do ciclo da água orientada para o cidadão, assegurando a máxima qualidade da água e do serviço prestado e fomentando o desenvolvimento sustentável nas cidades ou municípios que confiaram à Aqualia a gestão do bem público.

MISSÃO



Em conexão com os cidadãos, respondendo às necessidades da sociedade e adiantando-se ao futuro, conseguindo um uso racional da água por parte de todos.

VALORES



- Proximidade
- Compromisso
- Serviço
- Transparência
- Eficiência
- Inovação

Código Ético e de Conduta

O Conselho de Administração da Aqualia, na sua reunião do dia 7 de novembro de 2018, adotou o novo Código Ético e de Conduta do Grupo FCC, que estabelece as normas de comportamento pelas quais que devem guiar todas as pessoas vinculadas à Aqualia, assim como as empresas da sua cadeia de abastecimento.

Além disso, nessa mesma reunião, adotou-se a Política Anticorrupção, o Manual de Prevenção Penal, a Política de Relação com Sócios, o Procedimento de Investigação, o Procedimento do Canal Ético e o Regulamento do Comité de Cumprimento. Políticas e procedimentos que estão à disposição do pessoal da Aqualia na intranet da empresa. Também se está a trabalhar na redação de uma Política de Ofertas e Cortesias e uma Política de Agentes. O propósito deste modelo de ética e cumprimento é prevenir e detetar os riscos de incumprimento penal, assim como minimizar os seus possíveis impactos.

Para a implementação e seguimento dos valores e princípios de atuação reunidos no Código Ético e de Conduta, deu-se formação ao Comité de Direção, estando prevista a formação online para empregados para o mês de fevereiro de 2019. A nível nacional, implementou-se uma ferramenta informática para realizar a avaliação periódica (semestral) dos processos e controlos. Para esta ferramenta transferiram-se os controlos (que fazem parte de uma série de processos) que surgiram a partir de uma análise de riscos penais. Estes controlos, nesta fase inicial de implementação

do Modelo de Prevenção Penal, estão focados em mitigar os riscos elevados e médios que podem fazer disparar a responsabilidade penal da pessoa jurídica e que foram detetados na análise. Foram designados uns responsáveis de controlos e de processos que, semestralmente, deverão autoavaliar a sua execução.

Durante a segunda quinzena do mês de janeiro de 2019, realizou-se a primeira avaliação dos processos e controlos pelos responsáveis definidos para cada um deles. Previamente à avaliação, todos receberam formação sobre o Manual de Prevenção Penal e conhecem o funcionamento desta ferramenta informática de conformidade. Igualmente, a função de Compliance reúne-se com os distintos responsáveis de processos e controlos para realizar entrevistas com eles e assim reavaliar os riscos e monitorizar o Modelo de Prevenção Penal.

No que respeita à implementação do sistema no âmbito internacional, elaborou-se uma matriz de riscos anticorrupção, baseada nos mínimos requeridos pelas normas internacionais FCPA e UK Bribery Act, que se transferiu para uma matriz de processos e controlos.

Durante o primeiro semestre de 2019 será finalizada a referida matriz e será implementada a ferramenta informática de conformidade para a atividade internacional. Todos os responsáveis de processos e controlos da atividade internacional receberão formação sobre o Manual de Prevenção Penal e serão instruídos sobre o funcionamento da ferramenta.

Os princípios
de atuação
articulam-
se em torno
de três eixos:
honestidade e
respeito; rigor e
profissionalismo;
lealdade e
compromisso





Honestidade e respeito

- Respeitamos a legalidade e os valores éticos.
- Tolerância zero perante práticas de suborno e corrupção.
- Atuamos contra o branqueamento de capitais e o financiamento de atividades terroristas.
- Protegemos a livre concorrência e as boas práticas de mercado.
- Comportamo-nos de forma ética no mercado de valores.
- Evitamos os conflitos de interesses.

Rigor e profissionalismo

- Rigor no controlo, fiabilidade e transparência.
- Protegemos a reputação e a imagem do Grupo.
- Usamos de forma eficiente e segura os meios e os ativos da companhia.
- Protegemos a propriedade e a confidencialidade dos dados e a informação.

Lealdade e compromisso

- Os nossos clientes estão no centro.
- A saúde e segurança das pessoas estão primeiro.
- Promovemos a diversidade e o tratamento justo.
- Estamos comprometidos com o nosso meio envolvente.
- Relacionamo-nos de forma transparente com a comunidade.
- Alargamos o compromisso aos nossos parceiros de negócios.

PLANO DIRETOR RSC DE AQUALIA 2018

A contribuição para o desenvolvimento sustentável faz parte do modelo de negócio da Aqualia. Por isso, a Aqualia aprovou em 2018 o seu Plano de RSC 2018-2020, baseando-se nas três linhas estratégicas estabelecidas pelo Plano Diretor do Grupo FCC 2020.

Sobre estes eixos, o Departamento de Responsabilidade Social Corporativa da Aqualia elaborou os programas de ação 2018-2020. Tendo em conta, também, a análise das necessidades sociais e ambientais do contexto, as novas normativas internacionais, as solicitações dos grupos de interesses e o âmbito dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável identificados pelas Nações Unidas na Agenda 2030.

Principais ações realizadas nos distintos âmbitos da RSC na Aqualia e ODS para os quais contribui cada uma delas:

LIGAÇÃO AO CIDADÃO

Este eixo pretende fortalecer o vínculo da companhia com o seu meio mais próximo e com a sociedade em geral, merecer a sua confiança e crédito, através de iniciativas de criação de valor acrescentado em matéria de ação social, diálogo e transferência de conhecimento e experiência.

Aqualia colabora com a melhoria da sociedade

- ◆ Convénios de colaboração Cáritas e ação social no Natal
- ◆ Relatório de RSC para números gerais
- ◆ Focus Group com grupos de interesses
- ◆ Transparência com os cidadãos
- ◆ Medidas para fomentar a participação do utilizador na gestão e avaliação dos serviços
- ◆ Corrida 6k for Water- World Vision
- ◆ E-fatura

Aqualia comprometida com a cidade

- ◆ Organização de mesas redondas, jornadas e pequenos-almoços informativos
- ◆ Colaboração com o centro PPP for Cities para medir o impacto socioeconómico

Aqualia educa e sensibiliza os cidadãos

- ◆ Concurso de desenho
- ◆ Desenvolvimento de ferramentas e programas educativos
- ◆ Palestras educativas e jornadas de portas abertas para diferentes grupos
- ◆ Novo website aqualiaeduca.com
- ◆ Vídeo e adaptação ao público infantil da campanha “não deites fora”
- ◆ Participação ativa em fóruns nacionais e internacionais
- ◆ Cooperação com universidades e escolas técnicas

A atividade da Aqualia tem impacto social e económico

- ◆ Grupo de trabalho de I&D organizado e gerido pelo Dpto. de Inovação e Tecnologia
- ◆ Avaliação do impacto da atividade da Aqualia no território

SERVIÇOS INTELIGENTES

Engloba todas as ações dirigidas para contribuir de forma significativa na luta contra as alterações climáticas e para a redução do seu impacto no meio ambiente e na sociedade. Potenciar a inovação na sustentabilidade e o papel da companhia no novo modelo de Economia Circular.

Aqualia contra as alterações climáticas

- ◆ Incentivar o uso da e-fatura e plano de eliminação do papel
- ◆ Implementação e certificação do Sistema de Gestão Energética conforme a norma ISO 50001
- ◆ Utilização de energias renováveis e alternativas
- ◆ Utilização de frotas de veículos elétricos ou alimentados com biogás produzido em ETAR
- ◆ Medição da pegada de carbono verificada pela AENOR, inscrição no MAPAMA e planos de redução da mesma
- ◆ Certificação da atividade da Aqualia em Espanha conforme a norma ISO 14001
- ◆ Análise e quantificação (IESE) dos impactos positivos nas alterações climáticas das PPPs (New Cairo e El Realito) Cap Djinet (Argélia) e El Salitre (Colômbia)
- ◆ Participação no Projeto Clima
- ◆ Obtenção do selo “Reduzco” da “Oficina Española de Cambio Climático”

Aqualia Economia Circular

- ◆ All gas
- ◆ Smart green Gas
- ◆ Methamorphosis
- ◆ Avanços na implementação de frotas alimentadas por gás proveniente de ETAR
- ◆ Produção de biocombustível a partir de água residual
- ◆ Produção de bioplásticos a partir de água residual
- ◆ Obtenção de produtos de valor acrescentado a partir da salmoura das dessalinizadoras

Aqualia perante o stress hídrico

- ◆ Participação em debates com a Autoridade de Cuenca para a gestão da água na Morávia-Silésia (rio Odra)



COMPORTAMENTO EXEMPLAR

Pretende trabalhar na cultura da companhia, dotar a organização de exemplaridade, competências, confiança e orgulho, assim como mobilizar o conjunto dos trabalhadores, presentes e futuros, em torno dos objetivos estratégicos do Grupo.

Aqualia como referência em gestão ética

- ◆ Nova estratégia de Compliance
- ◆ Medidas para incrementar a transparência
- ◆ Cláusulas de aprovisionamento responsável nos contratos de compra

Be Aqualia

- ◆ Formação e desenvolvimento
- ◆ Segurança e saúde
- ◆ Processos seguros
- ◆ Empresa saudável
- ◆ Igualdade: Selo DIE: II Plano de Igualdade 2015-2018
- ◆ Talento feminino. Programa de mentoring para promoção feminina
- ◆ Diversidade e inclusão social
- ◆ Conciliação: Certificado EFR

- ◆ Campanha de consumo responsável da água
- ◆ Visitas organizadas a pontos de captação de água para sensibilizar para a sua limitação
- ◆ Otimização da rede, redução das perdas de água e energia de bombagem
- ◆ Modelos preditivos e preventivos para a qualidade, a procura e a disponibilidade
- ◆ Projetos para o incremento da água reutilizada (regadio, indústria, lazer)

Aqualia inova

- ◆ Digitalização e Big Data
- ◆ Smart metering e aplicações móveis
- ◆ Grupo de trabalho de I&D a partir do Dpto. de Inovação e Tecnologia

Aqualia protege a biodiversidade

- ◆ Identificação e eliminação de micro poluentes e contaminantes emergentes
- ◆ Recuperação das lagoas de Alcázar de San Juan com água residual tratada
- ◆ Identificação das zonas ambientalmente protegidas dentro do perímetro operacional
- ◆ Campanhas de sensibilização ambiental
- ◆ Plano para a proteção da biodiversidade nas instalações da SmVaK

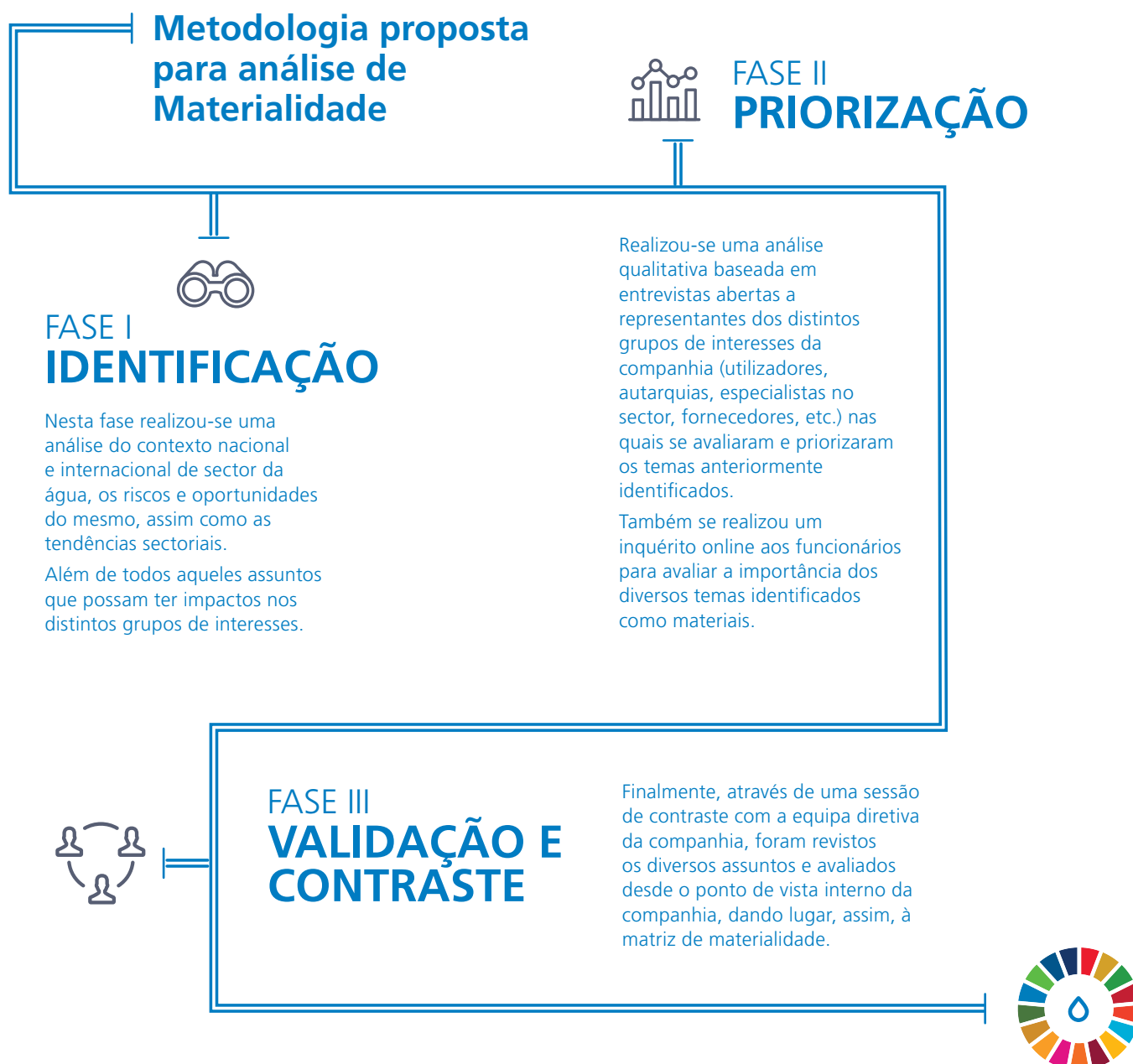
DIÁLOGO COM OS GRUPOS DE INTERESSES

GRUPOS DE INTERESSES	SUBGRUPOS	DIÁLOGO ESTABELECIDO
 Administrações Públicas	Municipal Autónoma Europeia Comissão de Preços	Website corporativo e 45 websites locais (39 nacionais + 6 internacionais) Encontros e pequenos-almoços informativos Diálogo institucional Relatório de RSC E-mail @aqualiacontact
 Utilizadores	Cidadãos Comissões de moradores Municípios Centros públicos Indústrias Regantes	Aqualiacontact (APP, Loja Virtual, loja presencial, telefone e canal Twitter @aqualiacontact) Jornadas de portas abertas E-fatura / Faturas Marketing direto (folhetos) Meios de comunicação locais Web corporativa
 Empregados	Estrutura operativa Estrutura funcional Direções intermédias Pessoal da produção	Intranet Aqualia ONE Email: Flashes informativos, E-mailing Boletim Informativo: Tu Flash App de empregados @aqualiacontact
 Organizações de Consumidores e ONGs	Estratégicas Locais	E-mail Web corporativa Jornadas de portas abertas Acordos de colaboração @aqualiacontact
 Fornecedores	Organizações de consumidores Comunidades de associações de regantes Associações e organizações ecologistas Universidades	Web E-mail Acordos de colaboração
 Meios de Comunicação	Locais Nacionais Internacionais Gabinetes de comunicação de municípios Agências de notícias	Departamento de Comunicação E-mail Banners informativos Web corporativa @aqualiacontact
 Acionistas	IFM investors FCC	Conselho de Administração Comités e reuniões periódicas Relatórios de gestão e outros documentos E-mail: Flashes informativos, E-mailing Web Intranet Aqualia ONE

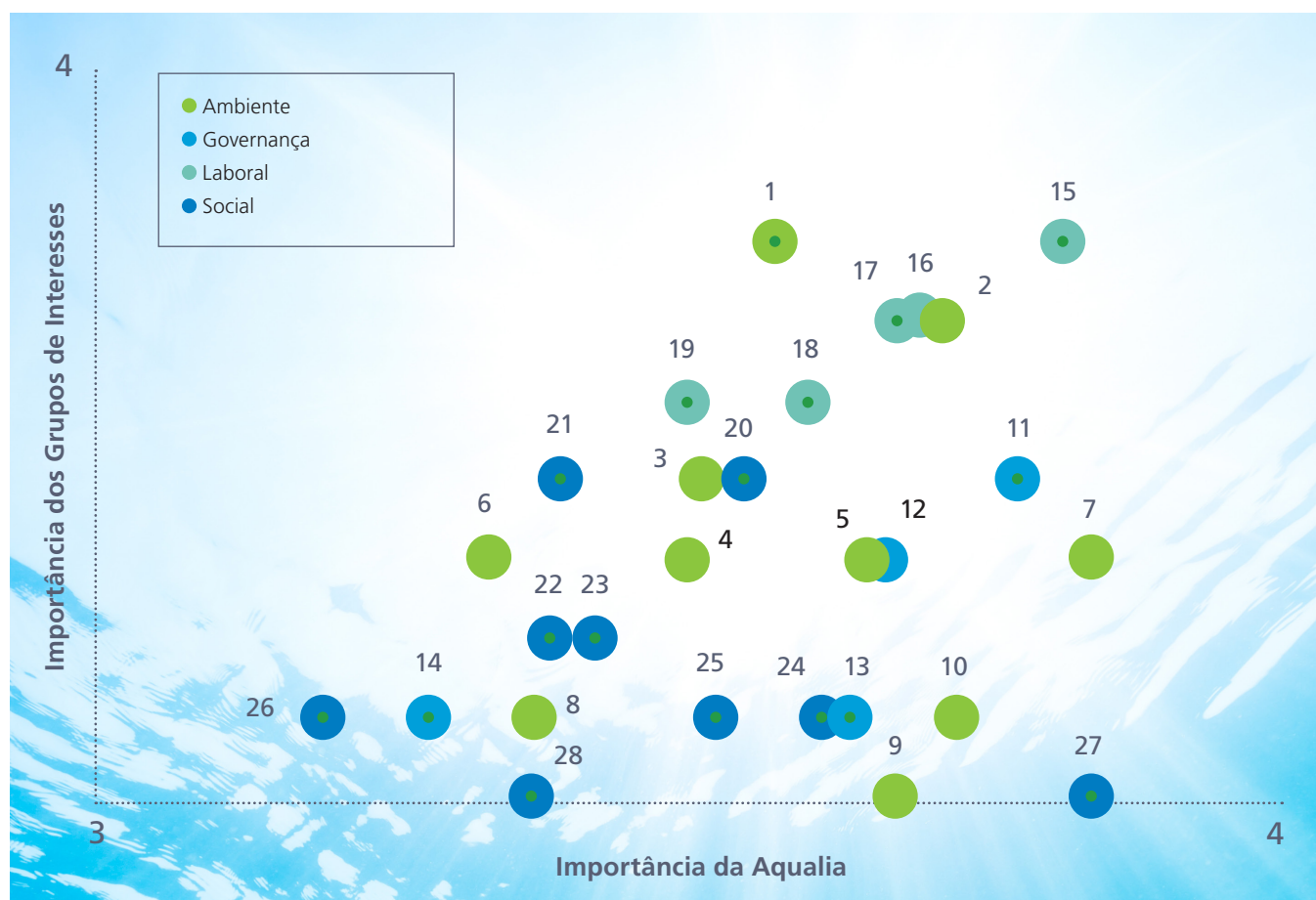
QUESTÕES MATERIAIS

Este relatório destina-se a informar todos os grupos de interesses da Aqualia sobre os temas que para eles são importantes. Por este motivo, realiza-se uma análise de materialidade que

determina quais os assuntos que são significativos para eles e descrevem-se de acordo com os mesmos. A metodologia utilizada é a proposta pelos GRI Standards:



Os assuntos relevantes que configuram a matriz da Aqualia são:



Ambiente

	Temas	Explicação da materialidade	Grupo de interesses
1	Consumo energético/Energias renováveis	302-Energia	MdC, Consumidores e Fornecedores
2	Economia circular da água	303-Água 306-Resíduos	MdC, Fornecedores e Funcionários
3	Biodiversidade	304-Biodiversidade	MdC, Fornecedores e Funcionários
4	Alterações climáticas	305- Emissões	MdC, Utilizadores, Fornecedores e Funcionários
5	Conscientização e sensibilização ambiental	417-Informação sobre consumo responsável de produtos	MdC, AAPP** e Fornecedores
6	Inovação no meio ambiente	203-Impactos indiretos	MdC, Fornecedores e Funcionários
7	Qualidade da água	416-Saúde e segurança dos clientes	MdC, Utilizadores, Consumidores, Fornecedores e Funcionários
8	Gestão segura e sustentável da água: Pegada hídrica	303-Água	MdC, Utilizadores, Fornecedores e Funcionários
9	Escassez de recursos	303-Água	MdC, Utilizadores, Fornecedores e Funcionários
10	Eficiência redes distribuição de água	203-Impactos indiretos/ Investimentos em infraestruturas	MdC, Utilizadores, Fornecedores e Funcionários

* MdC: Meios de Comunicação

** AAPP: Administrações Públicas

Governança

	Temas	Explicação da materialidade	Grupo de interesses
11	Ética e integridade	102-16 205-3 Anticorrupção 406-1 Não discriminação	MdC, Fornecedores Funcionários
12	Sistemas de prevenção e mitigação da corrupção	205-Anticorrupção	Utilizadores, Fornecedores, Funcionários
13	Transparência	417-Comunicação transparente	MdC, Utilizadores e Funcionários
14	Gestão de risco	102-30 Processos de gestão de risco	Funcionários

Laboral

	Temas	Explicação da materialidade	Grupo de interesses
15	Saúde e segurança no trabalho	403-Saúde e segurança no trabalho	MdC, Fornecedores e Funcionários
16	Conciliação laboral	401-Benefícios	Utilizadores, Fornecedores e Funcionários
17	Bem-estar do funcionário	403-Saúde e segurança no trabalho	MdC, Utilizadores, Fornecedores e Funcionários
18	Desenvolvimento profissional	404-Formação	Utilizadores, Fornecedores e Funcionários
19	Igualdade de oportunidades e diversidade	405 e 406- Diversidade	MdC, Utilizadores e Funcionários

Social

	Temas	Explicação da materialidade	Grupo de interesses
20	Promoção e Respeito DDHH	412-Avaliação de direitos humanos	MdC, Utilizadores, Fornecedores e Funcionários
21	Ação social e Desenvolvimento local	413-Comunidades locais 203-Impactos económicos indirectos	MdC, AAPP e Fornecedores
22	Diálogo com Grupos de Interesses	102-40 a 44- Participação dos Grupos de interesses	MdC e Funcionários
23	Criação de emprego estável	401-Emprego	MdC, Utilizadores e Consumidores
24	Experiência do cliente	416-Qualidade da água 417-Serviço ao cliente	MdC, Utilizadores e Funcionários
25	Parcerias Público-Privadas	413-Comunidades locais	MdC, Utilizadores, Consumidores e Funcionários
26	Desenvolvimento tecnológico - prevenção de ciberataques	203-Impactos económicos indirectos	Funcionários
27	Acesso à água	412-Avaliação de direitos humanos	MdC, Utilizadores, AAPP, Fornecedores e Funcionários
28	Cadeia de abastecimento Responsável	204-Práticas de compras	Fornecedores e Funcionários

São temas materiais para os acionistas (propriedade) todos aqueles identificados pelos grupos de interesses e pelo comité de direção, posto que são necessários para a sustentabilidade económica, ambiental e social da companhia.

ODS, UM **COMPROMISSO** MATERIALIZADO EM FACTOS

A Aqualia está consciente do papel essencial que desempenha o sector privado para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Por isso está consciente que cada companhia, pela sua própria atividade, contribui em maior medida nuns ODS do que noutros.

Através de um processo similar à materialidade, a Aqualia perguntou, em entrevistas abertas, aos grupos de interesses e em inquéritos, aos funcionários, quais são os ODS para os quais a companhia, pela prática da sua atividade, deve contribuir em maior medida. Também foi realizada uma avaliação posterior, pela equipa diretiva, com o objetivo de contrastar estas ponderações e poder assim alinhar as suas atividades e iniciativas com os ODS na Agenda 2030.

Os ODS para os quais a Aqualia contribui de forma direta com a sua atividade

COMPROMISSOS PRIORITÁRIOS PELA SUA ATIVIDADE



- ◆ Análises rigorosas da água fornecida
- ◆ Investimento em infraestruturas
- ◆ Investimento social direto na comunidade
- ◆ Medidas e campanhas de sensibilização para o consumo responsável

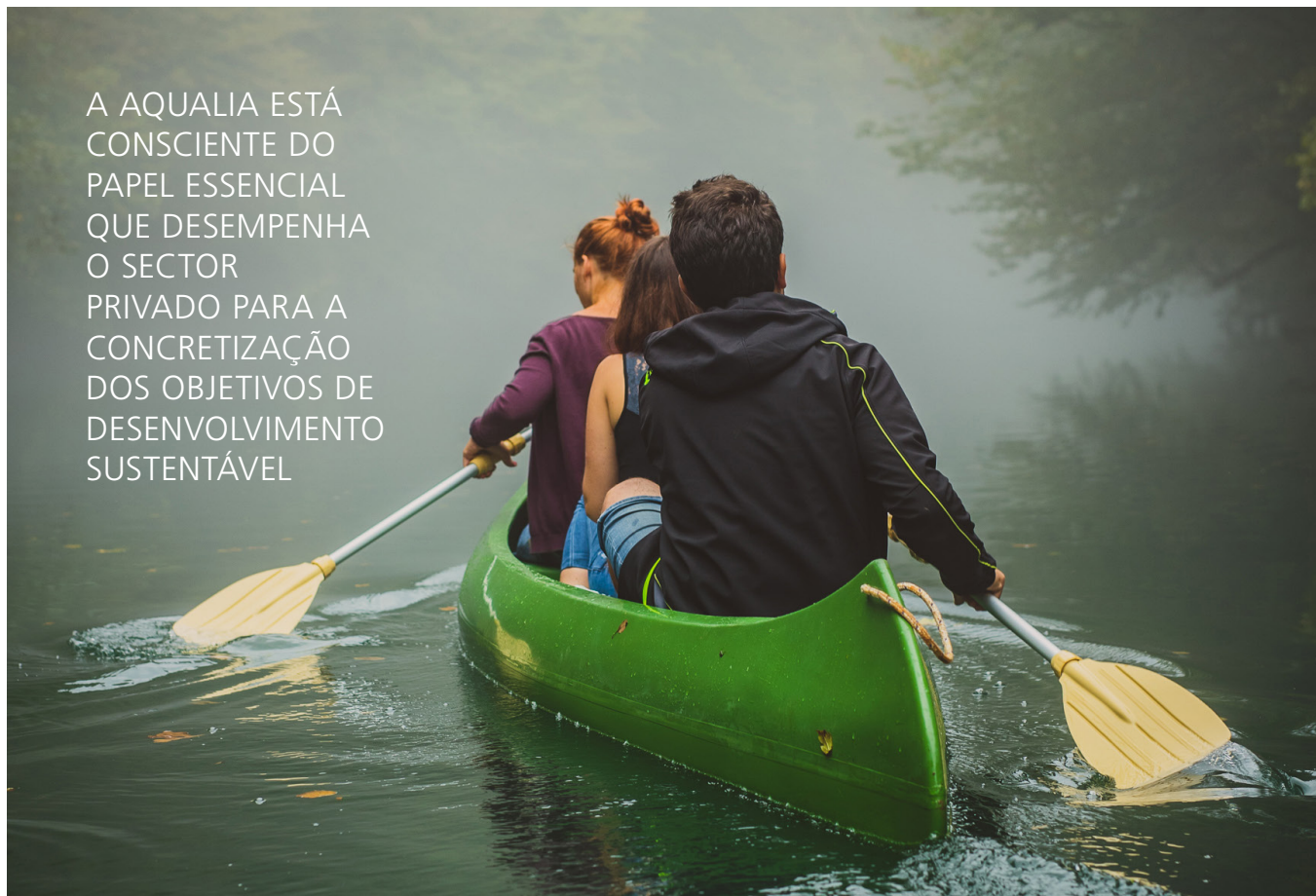


- ◆ Criando parcerias público-privadas com a sociedade civil, sector público, mundo académico e outras empresas para projetos que contribuem para alcançar os ODS



- ◆ Gere todo o ciclo da água e aplica as melhores técnicas, fruto do desenvolvimento de projetos de inovação focados na produção sustentável
- ◆ Mantém e realiza melhorias nas redes de saneamento com o objetivo de reduzir fugas e utilizações não controladas
- ◆ Estabelece medidas e realiza campanhas de sensibilização para o consumo responsável
- ◆ Publica anualmente relatórios de sustentabilidade

A AQUALIA ESTÁ
CONSCIENTE DO
PAPEL ESSENCIAL
QUE DESEMPENHA
O SECTOR
PRIVADO PARA A
CONCRETIZAÇÃO
DOS OBJETIVOS DE
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL



COMPROMISSOS CORPORATIVOS

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



- Assegura, aos cidadãos, o acesso à água potável e redes de saneamento de qualidade
- Aplica medidas de vida saudável entre seus funcionários

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



- Prestação de um serviço público, numa perspectiva de eficiência e de inovação
- Assegura, aos cidadãos, o acesso à água potável e redes de saneamento de qualidade

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



- Desenvolvimento de projetos de inovação que permitem melhorar as infraestruturas e o serviço
- Construção e melhoria de infraestruturas em países com déficit de infraestruturas hídricas e com problemas de acesso à água

1 FIM DA POBREZA



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



5 IGUALDADE DE GÊNERO



7 ENERGIA ACESSÍVEL E NÃO POLUENTE



8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO



13 AÇÃO PELO CLIMA





PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS

INTERNACIONAIS

Europa

- BEUREAU.
- International Water Association (IWA)
- Fundación Moderna
- Smart Water Networks Forum (SWAN)

Portugal

- Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPISA)
- Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)

Itália

- Federazione Italiana delle imprese dei servizi idrici, Energetici e Vari (Utilitalia)

República Checa

- Associação Checa de Tecnologias sem Escavação (CZSTT)
- Associação do Sector de Abastecimento e Saneamento da República Checa (SOVAK)
- 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

MENA

- Comité Assessor do Saudi Power & Water Forum (Arábia Saudita)

América Latina

- Associação Latino-americana de Dessalinização e Reutilização da Água (ALADYR)

- Associação Nacional de Empresas de Água e Saneamento do México (ANEAS)
- Fundo de Cooperação Espanhola para a Água e Saneamento (programa para o fortalecimento da América Latina, localizado em 19 países)



PARA A DEFESA DOS INTERESSES DO SECTOR DA ÁGUA E DA SOCIEDADE EM GERAL, A AQUALIA TRABALHA EM CONJUNTO COM OUTRAS ENTIDADES E ASSOCIAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

NACIONAIS

- Associação Espanhola de Abastecimentos de Água e Saneamentos (AEAS)
- Associação Espanhola de Dessalinização e Reutilização (AEDyR)
- Associação Espanhola de Serviços de Água a Populações (AGA)
- Associação Nacional de Fabricantes de Bens de Equipamento (SERCOBE)
- Câmara Nacional da Indústria da Construção (CMIC)
- Associação para a Defesa da Qualidade das Águas (ADECAGUA)

- Plataforma Tecnológica Espanhola da Biomassa: (BIOPLAT)
- Associação de Empresas Construtoras e Concessionárias de Infraestruturas (SEOPAN)

Andaluzia

- Abastecimentos de Água e Saneamentos da Andaluzia (ASA)
- Associação Empresarial do Sector da Água da Andaluzia (AESA)
- Centro das Novas Tecnologias da Água (Fundação CENTA)

Catalunha

- Agrupamento dos Serviços de Água da Catalunha (ASAC)

Valencia

- Associação de Abastecimentos de Água e Saneamento da Comunidade Valenciana (AVAS)

Canárias

- Associação Canária de Empresas de Gestão de Água Urbana (ACEGUA)
- International Desalination Association (IDA)
- Fundação Centro Canário da Água (FCCA)

Madrid

- IMDEA-AGUA

País Basco

- Associação Cluster de Indústrias do Meio Ambiente de Euskadi (ACLIMA)

Ilhas Baleares

- Associação de Empresários de Água de Les Illes Balears (ASAIB)

Saragoça

- ZINNAE Cluster Urbano para o uso eficiente da Água

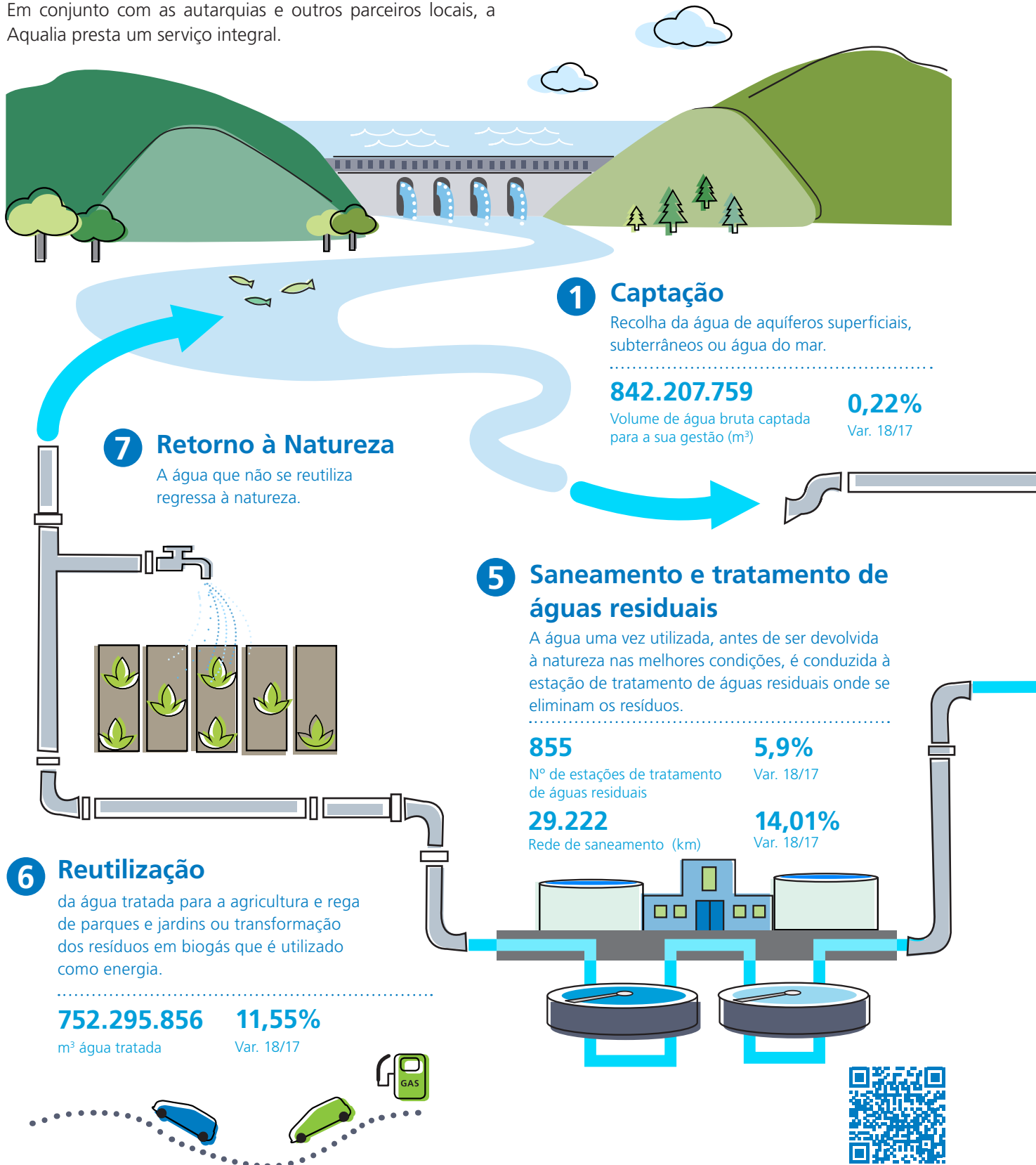


SOLUÇÕES
EFICIENTES



GESTÃO INTEGRAL DO CICLO DA ÁGUA

Em conjunto com as autarquias e outros parceiros locais, a Aqualia presta um serviço integral.



2 Tratamento

Estações de tratamento de água potável (ETA)

214

Número de estações de tratamento de água potável (ETA)

4,4%

Var. 18/17

2

Número de instalações dessalinizadoras de água do mar (IDAM)

-33,3%

Var. 18/17

1.008.107

Número determinações de qualidade de água potável realizadas

3,02%

Var. 18/17

99,95%

% determinações em conformidade

0,27%

Var. 18/17

3 Armazenamento

em depósitos de água potável

626.778.319

Água potável produzida (m³)

-1,3%

Var. 18/17

2.742

Número de depósitos/reservatórios de água potável

1,9%

Var. 18/17

UMA GESTÃO CADA DIA MAIS EFICIENTE E SUSTENTÁVEL, GRAÇAS AO ESPÍRITO INOVADOR COMO PILAR ESTRATÉGICO E CULTURAL DA COMPANHIA E DE TODOS OS SEUS FUNCIONÁRIOS

4 Distribuição

através da rede de abastecimento que se vigia constantemente para garantir a qualidade da água que chega às habitações, ao comércio e às indústrias.

45.377

Rede de abastecimento (km)

6,1%

Var. 18/17

1.227

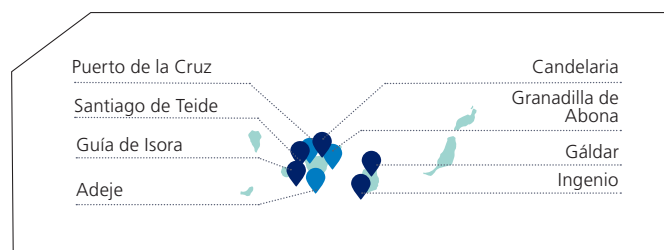
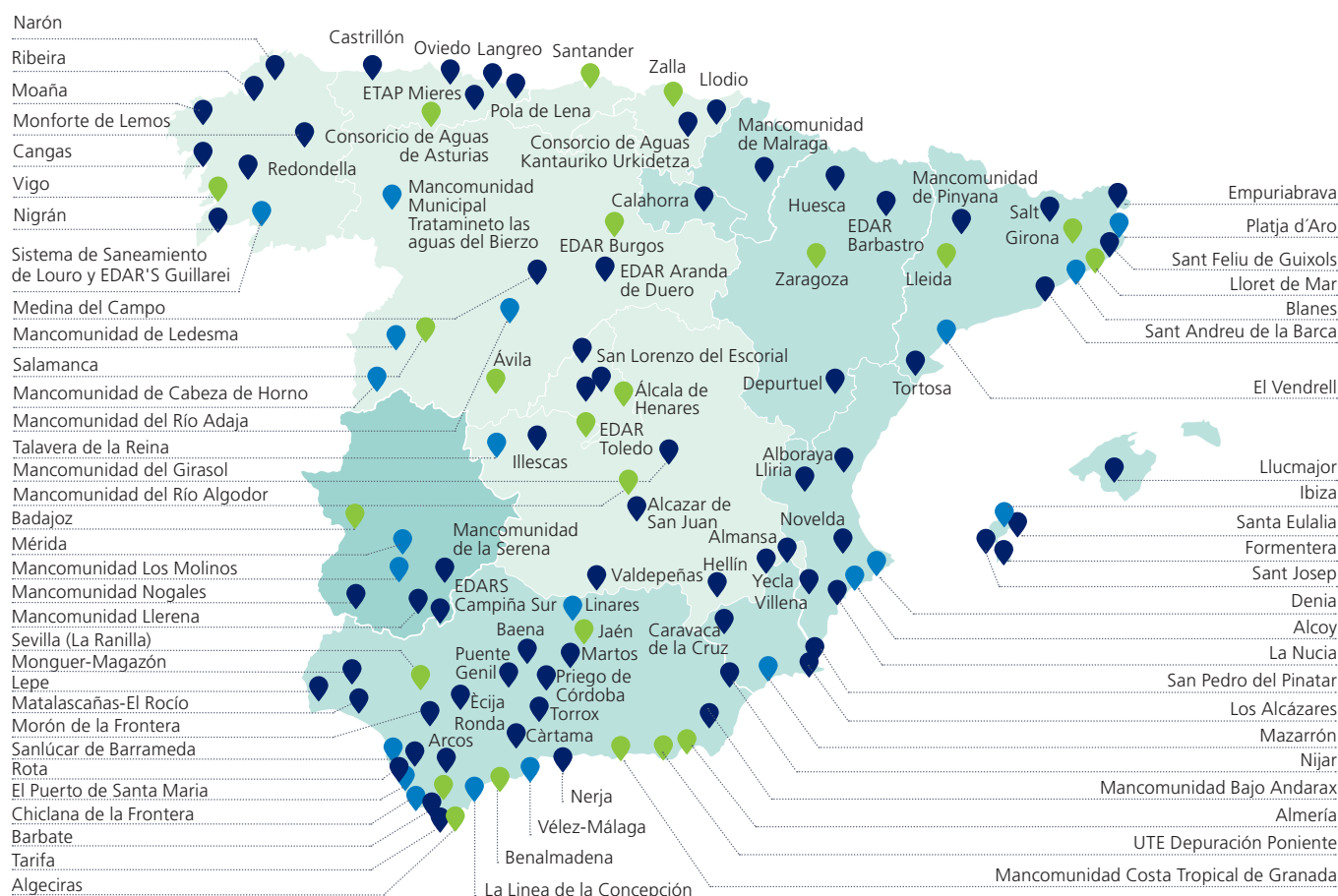
Número de estações elevatórias de água potável (EEAP)

13,9%

Var. 18/17

PRINCIPAIS CLIENTES

Municípios em que a Aqualia está presente em Espanha



A Aqualia concentrou a sua atividade em clientes e públicos relevantes, pela solvência e nível técnico, que reconhecem o valor acrescentado

tecnológico e as melhorias de gestão que a companhia oferece e que permitem, além disso, manter uma adequada rentabilidade.

ATIVIDADE DA AQUALIA EM 2018 E PRINCIPAIS ADJUDICAÇÕES

Mercado nacional

O exercício caracterizou-se por uma melhoria na atividade da operação e manutenção e na eficiência operacional dos processos, assim como por uma maior execução de pequenas obras vinculadas aos contratos de concessão.

Quanto à atividade comercial, no segmento das concessões do ciclo integral da água, a Aqualia ganhou a adjudicação de concursos e prorrogou contratos no seu vencimento, alcançando uma altíssima taxa de fidelidade que supera os 90%.

Foi realizado um grande esforço para expandir a presença da Aqualia na área de Operação e Manutenção (O&M) na adequação das estações de água para indústrias ou serviços Smart City, através de sistemas de tele controlo, telegestão ou tele leituras, etc. Também nas instalações (ETAR, ETA, dessalinização e gestão de redes), iniciando-se a operação das estações de tratamento de águas residuais de Vigo (Pontevedra) e Burgos, as mais avançadas tecnologicamente de Espanha, e das IDAM de Santa Eulália (Ibiza) e do Oeste (Tenerife).

No que respeita às concessões de infraestruturas urbanas, tanto a Administração Central como as autónomas não estão a abrir concursos para projetos relevantes, o que provoca um défice de investimentos em infraestrutura hidráulica urbana (nova e renovação). Este facto, juntamente com o processo de consolidação fiscal, conduz a Aqualia a considerar iniciativas público-privadas para executar próximas oportunidades neste âmbito.

Por outro lado, no sector de Tecnologia e Redes, a empresa reforçou-se com a adjudicação de obras, tanto para o Canal de Isabel II (ETAR de El Endrinal), como para o Conselho Insular de Tenerife.

Na busca da eficiência na gestão operacional, destaca-se o esforço na redução de custos. Como consequência, e apesar da queda do consumo na venda de água, cresceram os resultados da operação, reforçaram-se sinergias que se traduzem num maior controlo de custos e progrediu-se na implementação de serviços locais de limpeza de redes de saneamento, reduzindo-se a subcontratação.



49%

crescimento em
novos contratos



14%

extensão de
contratos

Dados da Atividade Nacional

		2016	2017	2018	%
Novos contratos adjudicados (Espanha)	Novos contratos	126	113	168	49%
	Renovação contratos	16	27	20	-26%
	Prorrogação contratos	195	185	187	1%
	Extensão contratos	10	7	8	14%

Novos projetos nacionais assinados em 2018

- La Alcaidesa, Cádiz:** serviço de abastecimento, saneamento e tratamento de águas residuais da urbanização La Alcaidesa – no Município de San Roque / La Línea de la Concepción.
39 anos / 52,3 M€
- Calamonte, Badajoz:** serviço público de abastecimento de água potável e tratamento de águas residuais do município.
15 anos / 10 M€
- Moral de Calatrava e Pozuelo de Calatrava, Ciudad Real:** serviços municipais de água potável e saneamento de ambos os municípios.
19,5 anos / 14 anos
(respetivamente) 9,4 M€
- Bajo Andarax, Almería:** concessão do serviço de tratamento de águas residuais
17 anos / 5,7 M€
- Quismondo, Toledo:** concessão para realizar a gestão do serviço de abastecimento de água potável, saneamento e tratamento de águas residuais.
25 anos / 4,1 M€
- La Rioja:** serviço de exploração e manutenção das instalações de saneamento e tratamento de águas residuais e abastecimento na comunidade autónoma de La Rioja.
4 anos / 4,6 M€
- Las Palmas, Lanzarote:** fornecimento e instalação de contadores mecânicos e eletrónicos para Canal Gestão Lanzarote, S.A.U.
4 anos / 4,1 M€
- Barbastro, Huesca:** serviço de funcionamento, manutenção e conservação da ETAR, adjudicado pelo Instituto Aragonês da Água.
3 anos
- San Fernando, Cádiz:** serviços para o controlo, manutenção e tratamento integral e exploração das instalações de águas de Navantia em San Fernando, Puerto Real e Cádiz.
3 anos
- Ribeira, La Coruña:** serviços de operação e manutenção do saneamento e tratamento de águas residuais.
1 ano
- Tudela, Navarre:** operação, manutenção e conservação das instalações de transporte e tratamento das águas residuais da zona de Tudela, sudoeste de Navarra e da Ribera Alta.
2 anos
- Guía de Isora, Santa Cruz de Tenerife:** serviço de operação, manutenção e conservação do sistema local de dessalinização de água do mar do Oeste, Dessalinizadora de Fonsalía.
1 ano

Mercado internacional

No mercado internacional, destacam-se os processos de otimização dos contratos em Itália e Portugal. Neste último, impulsionou-se o desenvolvimento comercial da atividade de I&D para dar a conhecer tecnologias com patente própria (All-gas, PUSH, ELAN, etc).

Na Roménia

Completoou-se a fase de engenharia do projeto de Glina, obtendo-se todas as permissões para iniciar as obras.

No Reino Unido

Levou-se a cabo, com êxito, a fase piloto para o tratamento avançado de lamas na estação da Utility Thames Water, em Oxford e espera-se trabalhar, proximamente, este processo de tratamento para outras estações similares da cidade da companhia.

Nos Balcãs

A Aqualia entregou a estação de Vrsac na Sérvia que, juntamente com outras entregas realizadas em anos anteriores, representam um aval para a empresa nesta região.

No Norte de África e Médio Oriente

A atividade de dessalinização e tratamento das águas residuais da Aqualia representam oportunidades de negócio nos países em que tem atividade.

Na Argélia

As obras da EDAM de Mostaganem, para aumentar a sua capacidade e estar menos sujeita à influência das condições do mar, têm um prazo estimado de execução de dois anos. Também se realizaram operações bem-sucedidas de limpeza de emissários, com recurso à tecnologia PIG

(Pipeline Inspection Gauge), em Mostaganem.



**PIG (Pipeline Inspection Gauge)
em Mostaganem**

No Egito

Finalizou-se com sucesso a fase de execução do contrato de projeto e construção da estação de dessalinização de Alamein, com 150.000 m³/dia de capacidade, começando em dezembro a fase de arranque, que se espera durará até março, quando se prevê iniciar o período de exploração. Além disso, assinou-se, em maio, o projeto EPC (Engineering, Procurement, Construction) da ETAR de Abu Rawash, cuja fase de engenharia básica estava muito avançada no final do ano.

Na Tunísia

Também em maio, completoou-se a execução do projeto da EDAM de Djerba que, com uma capacidade de 50.000 m³/dia, assegura o abastecimento da população e o desenvolvimento turístico da ilha. A fase de exploração será prolongada até maio de 2019.

Na Arábia Saudita

As atividades de execução do contrato de serviços afetos ao metro de Riad, será prolongado durante todo o 2019.

Em Omã

Completoou-se, durante este exercício, a fase de transição e arranque do serviço da zona portuária de Sohar. Em junho iniciou-se a

Dados da atividade internacional

		2016	2017	2018	%
Novos contratos adjudicados (Internacional)	Novos contratos	13	9	6	33%
	Renovação contratos	0	0	2	0%
	Prorrogação contratos	0	2	2	0%
	Extensão contratos	0	0	0	0%

operação do contrato de gestão do ciclo integral da água daquela zona por um período de 20 anos, em colaboração com a empresa concessionária Majis.

Após sete anos operando na zona leste do Emirado, este ano renovou-se o concurso do mesmo e a Aqualia foi a adjudicatária dos serviços de manutenção do saneamento de água da ilha de Abu Dhabi, com o que se amplia o negócio nos Emirados Árabes Unidos.

No Catar

Ainda que o bloqueio político e comercial tenha ocasionado uma maior lentidão dos projetos de investimento, a estação de tratamento de águas residuais de Al Dhakhira, com capacidade de 55.000 m³/dia, iniciará a sua atividade no próximo verão de 2019 e operará durante os próximos 10 anos.

Nos E.U.A

Após a análise comercial de 2018 nos mercados da Flórida, Califórnia e Texas, foi detetada a escassez de água, a obsolescência das infraestruturas hidráulicas e a escassa penetração de operadores privados no sector, prevendo-se oportunidades de expansão geográfica.

Na América Latina

O déficit de infraestruturas hídricas e a procura da eficiência nas existentes, são fatores que potenciam as possibilidades de crescimento da Aqualia. No México, após a assinatura de con-

tratos de BOT (Build, Operate, Transfer) para o Aqueduto II e Realito, está-se a aproveitar esta experiência para projetos similares. Assim, em dezembro de 2018, assinou-se outro BOT para a estação de dessalinização de Guaymas.

Na Colômbia

Também foi continuada a construção da ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) El Salitre, em Bogotá, enquanto que a ETAR de San Silvestre, em Barrancabermeja, se encontra em fase final de projeto.

No Perú

O Estado está em processo de avaliação da eficiência dos seus serviços de abastecimento público, para dar lugar à iniciativa privada naquelas zonas que apresentem piores indicadores de gestão. Durante 2017, apresentaram-se cinco iniciativas privadas para o tratamento das águas residuais de cinco municípios, que foram declaradas relevantes.

No Chile

A Aqualia trabalha na produção de água desalinizada para as explorações do sector mineiro, assim como na ampliação e reabilitação das suas instalações.

No Panamá

Em 2018 iniciaram-se os trabalhos do projeto de engenharia, construção e operação na ETAR de Arraiján, que depurará as águas de 130.000 habitantes.

Novos projetos internacionais assinados em 2018

◆ **Guaymas, México:** parceria público-privada para realizar um projeto de execução, construção, equipamento, arranque, operação e manutenção de uma estação de dessalinização de água do mar, em Guaymas e Empalme.

20 anos / 76,6 M€

◆ **Abu Dhabi, Emirados Árabes Unidos:** renovação do contrato de operação e manutenção do sistema de saneamento de East Area (Al Ain), incluindo o tratamento de águas residuais, adjudicado pelo Abu Dhabi Sewerage Services Company (ADSSC).

20 anos / 76,6 M€

◆ **Panamá:** contrato de assistência e assessoria técnica ao Instituto de Agedutos e Redes de Saneamento Nacionais (IDAAN) para a gestão operacional e comercial na Área Metropolitana do Panamá (AMP) e na Direção e Execução de atividades de elevado impacto.

5 anos / 51,6 M€

◆ **República Checa, em Opava e Petrvald:** operação e manutenção das redes de saneamento de ambos os municípios.

10 anos / 3,5 M€



Instalações de captação de água do mar na zona portuária de Sohar (Omã)

NO MERCADO INTERNACIONAL, A AQUALIA MANTEVE UMA IMPORTANTE ATIVIDADE EM CONCURSOS INTERNACIONAIS EM DISTINTAS ÁREAS



VALORES PESSOAS



CRIAÇÃO DE **VALOR** PARA OS CIDADÃOS

A qualidade e excelência no serviço ao cliente, a proximidade, a inovação e o compromisso com o cidadão mantêm-se entre os valores da companhia que configuram as linhas estratégicas da Aqualia.



OMNISCANALIDADE



Serviço

7/24/365

em todos os canais

**747.404**chamadas no centro de
atendimento telefónico,
aqualiacontact**39 6**

Nacionais Internacionais

Websites corporativos locais

**19.417**Total de utilizadores
registados na app,
aqualiacontact**10.512**

em 2018

21.186Gestões realizadas na
app, aqualiacontactQUALIDADE DO
SERVIÇO**385.221**Clientes com fatura
eletrónica**96,21%**Índice de satisfação
do centro de
atendimento telefónico,
aqualiacontact**0,41%**% Reclamações
relativas ao centro de
atendimento telefónico,
aqualiacontactQUALIDADE DO
PRODUTO**1.008.107**Número de determinações
de qualidade da água**99,95%**determinações em
conformidadeODS conectados com
os cidadãos

Gestão eficiente e qualidade

Qualidade do produto

O processo de adaptação dos laboratórios da companhia à Diretiva Europeia 2015/1787, transposto para o ordenamento espanhol este ano de 2018, implica a realização de análises da água sob a norma UNE-ISO 17025 e a auditoria por uma Entidade Nacional de Acreditação.

Esta transposição estabelece critérios de operação e níveis de precisão muito mais restritivos e, por outro lado, dedica especial atenção a salvaguardar a independência de decisão do laboratório, para evitar os possíveis conflitos de interesses que pudessem derivar de uma dependência direta do cliente para quem se realizam os ensaios.

Isto levou a uma reorganização de laboratórios, aumentando a capacidade dos 5 já acreditados (Oviedo, Jerez, Ávila, Lleida e Canárias) e suprimindo 22 que não trabalhavam sob a norma indicada e implantando os procedimentos da norma ISO 17025/2017 nos laboratórios de Badajoz e Vigo. Está previsto que estes últimos se acreditem em 2019.



Laboratório Aqualia em Oviedo

1.008.107

Nº de determinações
de qualidade da
água

978.586
em 2017

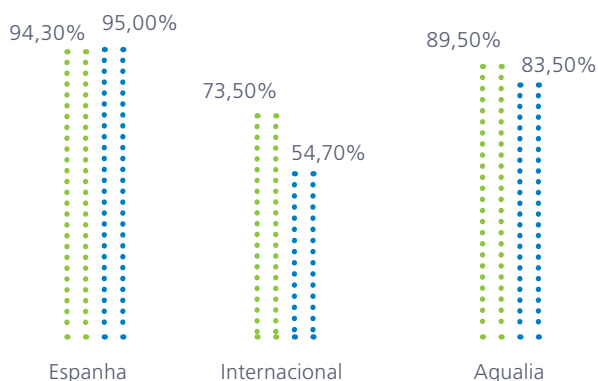
99,95%

% determinações
em conformidade

99,68%
em 2017

% Implantação ISO 9001

volume produzido certificado



EM NÚMEROS GLOBAIS, MANTIVERAM-SE AS CERTIFICAÇÕES ISO 9001, MAS AO AUMENTAR A PRODUÇÃO INTERNACIONAL, DIMINUÍRAM EM TERMOS RELATIVOS.



Qualidade do serviço

Em 2018 trabalhou-se no projeto de Mobilidade das Ordens de Trabalho, que aplica as tecnologias informáticas e a geolocalização aos processos de reparação e substituição de contadores, permitindo um acesso telemático aos incidentes e pedidos, de modo a conseguir poupar tempo e aumentar a eficácia das equipas de trabalho.

Este Projeto de Mobilidade das Ordens de Trabalho para a reparação e substituição de contadores implementou-se, durante 2018, em cidades como Salamanca e Ávila.

Atualmente, a Aqualia está a trabalhar para aumentar as funcionalidades deste serviço, de modo a que cubra, também, o trabalho dos serviços relacionados com operações e reparações, para conseguir minimizar os tempos de resolução de ocorrências. Prevê-se que, em 2019, se possam iniciar estas ordens nas operações de campo em municípios como Ávila, Talavera ou Almería.

BENEFÍCIOS DO PROJETO MOBILIDADE DAS ORDENS DE TRABALHO

- Evita deslocações
- Resposta mais rápida perante as ocorrências
- Melhora a eficácia das equipas de reparação de avarias



Serviço de Formentera

Omnicanalidade: um exercício de aproximação e transparência com os cidadãos

A Aqualia continua a avançar no caminho, iniciado em 2016, para oferecer a todos os seus clientes uma experiência omnicanal nas suas relações com a companhia e conseguir uma integração dos distintos canais de comunicação: loja presencial, atendimento telefónico, loja online e dispositivo móbil, de modo que todos eles se interrelacionem em tempo real.

Este caminho é um exercício de transparência e valor necessário para alcançar a ligação aos cidadãos, um dos eixos do Plano de RSC 2018- 2020 da Aqualia. Só a partir deste dito valor se gera confiança e, mais do que esta, empatia e vinculação com a companhia.

O serviço de atendimento telefónico, através do centro de atendimento ao cliente (aqualiacontact), possibilita aos utilizadores realizar todas as diligências particulares sem necessidade de se deslocar às lojas presenciais. Isto, juntamente com o reduzido tempo de espera do cliente para comunicar uma avaria ao serviço 24 x 7 x 365, permite pôr em marcha um protocolo de atuação ágil e eficaz para a resolução de qualquer tipo de incidência na rede, o que redundará numa melhoria do rendimento na distribuição da água.



aqualia



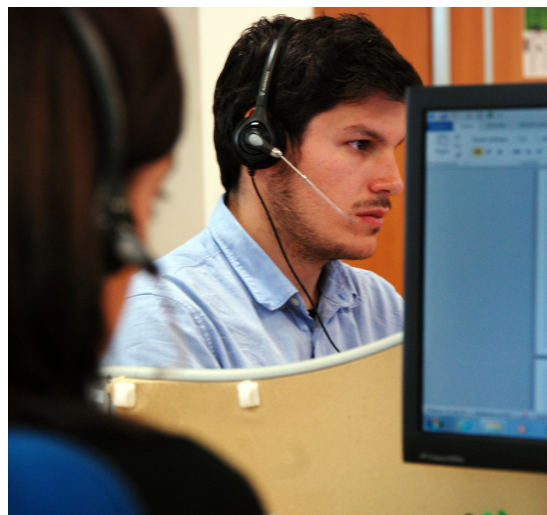
OMNICALIDADE

Transparência e valor para conexão
com os cidadãos 24/7/365



Área de
cliente da
Aqualia

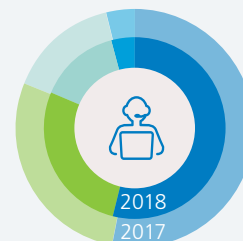
Aqualiacontact



747.391
Chamadas recebidas
769.233
em 2017

% Por tipo de chamada

- Reclamações 0,41%
- Reclamações 0,38%
- Consultas 55,97%
- Consultas 55,14%



- Avarias 15,03%
- Avarias 15,73%
- Pedidos 28,59%
- Pedidos 28,75%

A página web corporativa oferece uma informação global da empresa e ligações a diferentes serviços municipais de água prestados pela Aqualia:

39

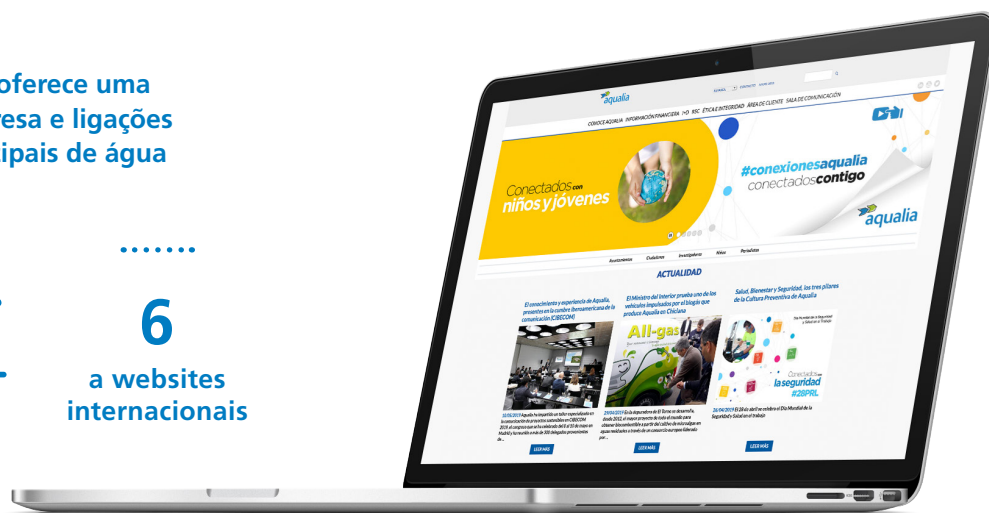
a websites
nacionais



6

a websites
internacionais

www.aqualia.com



0,34%

Índice de reclamações
geral em todos os
canais em 2018*



8.931

total de reclamações
recebidas através de
todos los canais



83%

das reclamações
referiam-se à faturação
dos utilizadores

*Dados relativos apenas a Espanha

1,3 M

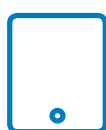


2017

1,7 M

2018

Visitas ao website corporativo



132.759

pedidos através da loja virtual

142.347

em 2017



1,65%

% reclamações na loja virtual

1,67%

em 2017



App



10.512

Utilizadores app

8.905

em 2017



21.186

Gestões app

9.312

em 2017

Através destes websites (corporativo e locais) facilita-se o acesso à loja virtual aqualiacontact, a partir da qual o cliente pode realizar qualquer diligência relacionada com o serviço, conhecer todos os avisos que afetam o seu município e estar em dia com tudo o que é relativo ao serviço municipal de águas da sua localidade. Também se informa com total transparência sobre as tarifas vigentes aprovadas pelas autoridades competentes em cada município.

Canais certificados

Os distintos canais da aqualiacontact estão certificados na Norma UNE- ISO 27001, "Sistemas de Gestão de Segurança da Informação", cumprindo com os objetivos de segurança fixados pela lei e assegurando o compromisso da segurança dos dados dos clientes, assim como a integridade, disponibilidade e confidencialidade.

A excelência no serviço e o elevado nível de satisfação, fruto da melhoria contínua, manifestam-se com alto grau de satisfação. Em 2018, realizaram-se 224.953 inquéritos a clientes utilizadores da aqualiacontact, dos quais 169.100 classificaram o atendimento como excelente; 31.914 como muito bom, e 15.421 como bom, chegando a alcançar um índice de satisfação positiva de 96,21%.

Um quarto canal de comunicação em Espanha é a app para dispositivos móveis, que permite realizar todas as diligências relacionadas com os serviços proporcionados pela Aqualia, oferecendo-lhe uma visão global das suas inter-relações com a companhia.

Esta app, tal como os distintos canais de comunicação, interatua em tempo real com os sistemas informáticos, oferecendo aos clientes uma experiência omnicanal nas suas relações com a Aqualia. Esta aplicação foi premiada como a melhor app do sector pela publicação iAgua em 2017.



.....
**Eficiência de
 todos os canais de
 relação com
 o cliente**

0,34%
 Índice de
 reclamações

16
 dias de tempo médio
 de resposta às
 reclamações

5
 dias de tempo médio
 de instalação do
 contador a partir do
 pedido

Durante 2018, e dentro do projeto de omnicanalidade, a Aqualia incorporou o Twitter na sua lista de canais; através da conta @aqualiacontact atendem-se e gerem-se as mensagens enviadas pelos utilizadores. Também se gerem as mensagens SMS para as notificações de faturas com incidências e os avisos de avarias nas redes.

Acessibilidade das redes

A capacidade para fixar tarifas e regular a prestação de serviços no ciclo integral da água em Espanha é competência exclusiva da Administração Pública e a Aqualia não tem nenhuma competência nesta área. Porém, dado o eu firme compromisso de transparência com os cidadãos, a Aqualia informa sobre os distintos preços fixados pela autoridade competente nos diferentes websites locais. Os websites adaptam-se às particularidades de cada território e serviço e estão disponíveis nos idiomas oficiais da região, assim como dos países em que a Aqualia presta os seus serviços (castelhano, galego, catalão, inglês, português e francês).

Também, todos os websites integrados no website corporativo contam com a certificação

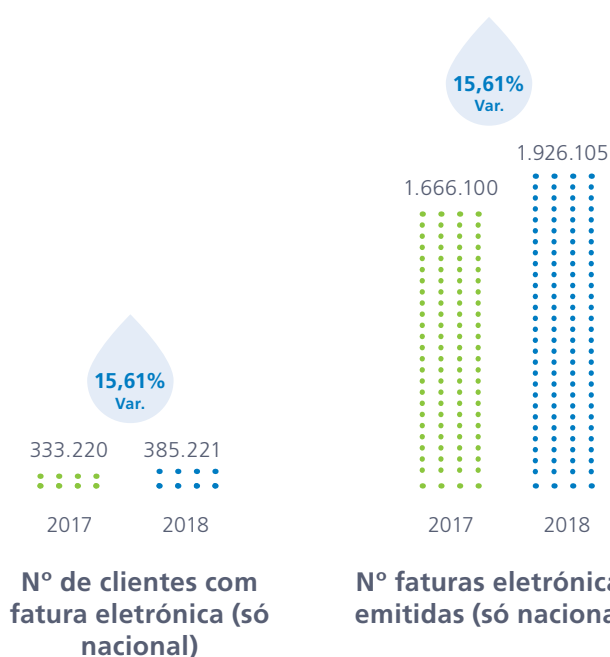
da AENOR, que avalia o cumprimento dos requisitos atuais de acessibilidade relativos ao Nível AA, segundo a Norma UNE 139803.

E-facturación

A Aqualia manteve a campanha para a promoção do uso da fatura eletrónica e assim substituir, progressivamente, o maior número possível de faturas em papel. Em 2018 continuou-se com a campanha de marketing "Pasa-te para a e-fatura".

Esta ação resultou num crescimento de 2017 para 2018 de cerca de 15,61% no número de faturas eletrónicas emitidas, contribuindo assim para a preservação do meio ambiente e alcançando 385.221 clientes, que optaram por receber este tipo fatura.

O total de clientes com faturação eletrónica em toda a Aqualia ascende a 396.408. Tendo em conta que só se realizam processos de faturação a clientes finais em Itália, Portugal e República Checa.



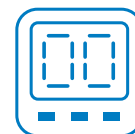
**Grau de implementação da
 faturação eletrónica**

14,26% **3,86%**
 em Espanha internacional

Gestão eficiente: contadores inteligentes e à distância

A Aqualia preocupa-se em tomar as medidas necessárias para o máximo aproveitamento dos recursos hídricos. Para isso, é fundamental a instalação dos contadores de leitura à distância, que permitem maior fiabilidade da informação sobre o consumo realizado, assim como realizar uma comparação entre a quantidade de água abastecida à rede e a quantidade consumida. Isto permite à companhia detetar as possíveis fugas ou usos fraudulentos de água potável e tomar as medidas oportunas para melhorar o rendimento (renovação de redes, etc).

A companhia dispõe de 55.634 contadores à distância instalados, cerca de 2,55% mais que em 2017. Além de 64.524 contadores inteligentes, que permitem ter uma informação fiável 100% sobre os padrões de consumo, tarifas e serviços da rede de consumidores, assim como detetar possíveis fugas, evitando faturas elevadas por percas de água. Desta maneira, contribui-se para melhorar a eficiência no consumo da água.



.....
64.524
Contadores
inteligentes
instalados



CASO DE SUCESSO EM FORMENTERA

Durante 2018 levou-se a cabo a instalação de mais de 2.000 contadores inteligentes na ilha de Formentera, o que supõe cerca de 97% de implementação sobre o total do parque de contadores da ilha. Este desenvolvimento permite obter uma tele leitura integral

da ilha e conhecer as curvas de consumo dos seus clientes, tanto de forma coletiva como individual, as 24 horas do dia e os 365 dias do ano, assim como ter um acesso remoto via app a todos os clientes do serviço municipal de águas de Formentera.

Atualmente, além da teleleitura dos clientes, realizam-se balanços hídricos horários para cada um dos 12 setores existentes na rede de distribuição da ilha, o que permite conhecer, hora-a-hora, a água não registada e otimizar o rendimento da rede.

	2015	2016	2017	2018	Var.
Contadores à distância instalados	57.600	62.685	50.342	55.634	2,55%
Número de canais disponíveis para ampliar a leitura	117.300	127.753	115.204	107.369	-6,80%
Contadores inteligentes instalados	57.700	63.093	62.150	64.524	3,82%

A privacidade dos cidadãos, fundamental no serviço de atendimento

A Aqualia preocupa-se com a segurança de toda a informação sobre os clientes. Daí a importância que se dá à certificação segundo a Norma Internacional UNE- ISO 27001, "Sistemas de Gestão de Segurança da Informação". Esta norma indica os requisitos para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua dum sistema de gestão de segurança da informação no contexto da organização.

Além disso, inclui os requisitos para a avaliação e o tratamento de riscos de segurança de informação à medida das necessidades da organização, tão necessários com a entrada em vigor do Regulamento Europeu de Proteção de Dados em 25/ 05/ 2018.

A certificação abrange os sistemas de informação que dão suporte às atividades do centro de atendimento ao cliente, loja virtual e app, conforme a Declaração de Aplicabilidade.

No mês de outubro de 2018 superou-se com sucesso a correspondente auditoria de acompanhamento realizada pela AENOR, destacando os seguintes pontos fortes do sistema:

- Cumprimento no CAC da política de secretária e ecrã limpos.
- Interesse na Adaptação ao RGPD e identificação dos riscos deste.
- Melhorias na gestão/organização dos utilizadores administradores.



.....

0

**Nº de reclamações
relativas às violações de
segurança na informação**

.....

1

**Nº de casos identificados
pela companhia sobre
filtração de informação,
perda de dados de
clientes, roubos de
dados, etc.**

CRIAÇÃO DE **VALOR** PARA A COMUNIDADE



COMO É QUE A AQUALIA CRIA VALOR NA COMUNIDADE?

Gerindo
os serviços
públicos



Parcerias
público-privadas



Facilitando o
acesso à água e
ao saneamento a
todas as pessoas



Colaboração
com a Cáritas
Fundos sociais e
ação social



Realizando
campanhas de
conscientização
e sensibilização
social



Compromisso
real
Diálogo com
prescritores e
Autarquias



Promovendo
e financiando
iniciativas e
projetos sociais e
de sensibilização
social



Culturais
Desportivas
Sociais
Ambientais



INVESTIMENTO SOCIAL

950.977,89 €



34,24%

Investimento Cultural



12,35%

Investimento Desportivo



1,60%

Investimento Ambiental



4,87%

Investimento Social



30,28%

Imagem, consciencialização, comunicação e diálogo com os grupos de interesses

ODS conectados com os cidadãos



Gestão dos serviços públicos

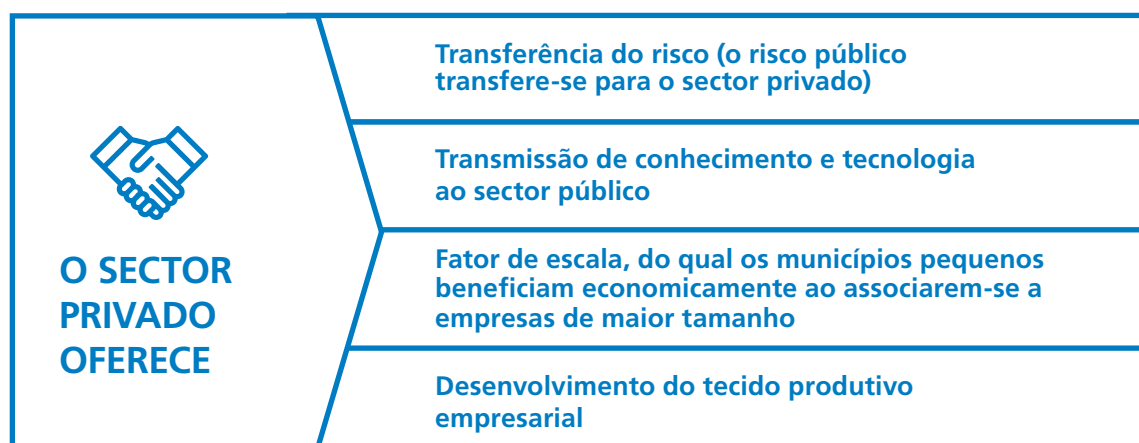
A gestão integral, eficiente e inovadora do ciclo da água, assim como as soluções de obras e manutenção de infraestruturas destinadas à poupança da água para a comunidade, são o principal valor gerado pela Aqualia.

A situação atual de obsolescência em que se encontram as infraestruturas provoca uma perda de cerca 26% da água destinada ao consumo*. São necessárias, por isso, as parcerias público-privadas, entre as administrações pú-

blicas e a Aqualia, para desenvolver projetos tecnológicos e de infraestruturas que melhorem estes níveis de eficiência. A Aqualia trabalha para conseguir estas parcerias e poder gerir, de maneira eficiente, o ciclo da água de qualidade e para todos.

Nestas parcerias público-privadas é importante a presença de ambos os agentes.

A AQUALIA TRABALHA PARA CONSEGUIR ESTAS PARCERIAS E PODER GERIR, DE MANEIRA EFICIENTE, O CICLO DA ÁGUA DE QUALIDADE E PARA TODOS



* Dados de Seopan, Associação de Empresas Construtoras e Concessionárias de infraestruturas.

"Nenhum cidadão sem água": convênios e colaboração para garantir o acesso à água

A Aqualia implementa de forma ativa mecanismos de ação social nas tarifas e fundos de solidariedade para os utilizadores mais desfavorecidos.

A companhia tem trabalhado para melhorar a coordenação com os serviços sociais dos municípios, para proteger os cidadãos em risco de vulnerabilidade ou exclusão social. E, conjuntamente com os seus parceiros nas autarquias, possibilitar, a todos os que têm mais dificuldades com o serviço de água, opções por modos mais simples de acesso.

Como exemplo deste compromisso, no âmbito da sua política de RSC, a Aqualia tem vindo a renovar o seu acordo de colaboração com a Caritas Espanhola desde 2015, para proteger as pessoas em situação de necessidade e apoiar iniciativas desta organização humanitária em território nacional, doando, anualmente, o equivalente ao valor do consumo de todos os centros da Cáritas, nos quais se gere a água.

A Aqualia e a Cáritas reforçaram esta aliança contra a pobreza num encontro celebrado na sede da Cáritas de Ávila, em junho de 2018. Para além de responder às necessidades sociais de grupos vulneráveis, este acordo é mais uma prova da importância da colaboração público-privada e do esforço da empresa para aproximar posições com as instituições em benefício das pessoas.

Durante 2018, as diferentes iniciativas para garantir o acesso ao serviço de água potável e saneamento àqueles cidadãos que não po-

dem encarregar-se do pagamento da fatura da água, por motivos económicos e de exclusão social, trabalhou-se com os serviços sociais de Barbate (Cádiz), Denia (Alicante), Jaén, Molins de Rei (Barcelona), Sant Andreu de la Barca (Barcelona) ou Vigo (Pontevedra). Estes são apenas alguns exemplos desta iniciativa, que a Aqualia pretende passar à prática em todas as povoações onde trabalha.

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



Outra colaboração internacional para facilitar o acesso à água, a partir da ação social, é o apoio prestado pela Aqualia à World Vision, juntando-se à maior corrida

pela água potável, Global 6K For Water, que esta ONG organizou em 2018. Realizada a 19 de maio, e pela primeira vez em Espanha, teve lugar em Madrid, com o objetivo de angariar fundos para levar a água potável a 300 alunos do orfanato e escola de Saint Mary Kevin, no Uganda, onde 68% da população não tem acesso à água potável.

No âmbito da ação social de Natal, e em colaboração com a ACNUR, a companhia realizou uma doação para contribuir para que 214 menores refugiados do sudão do Sul recebessem o tratamento adequado para combater a desnutrição.

.....

129

Centros da Cáritas beneficiados com a medida "nenhum cidadão sem água"

.....

70.659€

doados, correspondentes ao pagamento das faturas de água dos centros da Cáritas

+37%

relativamente a 2017

.....

16.573

cidadãos beneficiados da colaboração com a Cáritas

Campanhas de sensibilização e consciencialização social

Com todos os cidadãos

Compromisso real da Aqualia

No contexto de escassez hídrica a que estão sujeitos muitos dos países nos quais a Aqualia trabalha, a educação para o consumo sustentável da água é uma contribuição essencial por parte da empresa com a sociedade. Por isso, a Aqualia é, desde há muito, parte ativa neste trabalho de sensibilização pública.

Em 2018, a campanha com maior impacto foi o "Compromisoaqualia" (www.compromiso-real.com), que esteve focada em transmitir à sociedade a contribuição da companhia para os 12 objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pelas Nações Unidas para o ano de 2030.

Em cada um destes objetivos davam-se dados concretos do impacto das diversas ações levadas a cabo em benefício dos cidadãos. Entre outros, falava-se do compromisso da Aqualia em assegurar um serviço de água potável e saneamento

(ODS 6), com o desenvolvimento social e a sua contribuição com a formação (ODS 4) e com o desenvolvimento económico dos países (ODS 8) ou com a inovação, a chave para a gestão eficiente do recurso escasso que é a água (ODS 9).

No total, são más de 60 acontecimentos reais e concretos, que dia a dia contribuem para a transformação dos territórios nos quais está presente e permitem alcançar os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável definidos pela ONU."

Consumo responsável

A Aqualia deseja ser uma referência do sector no conceito social da gestão da água, focado no bem-estar das pessoas. Esta prioridade orienta as suas ações de consciencialização e consumo responsável, incidindo na sua saúde e bem-estar.



COMPROMISSO REAL DA AQUALIA EM NÚMEROS

.....
200.000

Visualizações

.....
5.000

Horas de
reprodução

.....
+27.000

Visitas web

.....
85.000

Impressões no
twitter

Deste modo, as iniciativas postas em marcha pela entidade dirigem-se a toda a sociedade e materializam-se em ações de distintos tipos para chegar a todos os perfis sociais. Entre elas, distinguem-se as celebrações dos Dias Internacionais da Água e do Ambiente, jornadas de portas abertas e visitas às instalações, concursos, ferramentas web educativas ou palestras de consciencialização.

Em 2018, organizaram-se jornadas com diferentes grupos (como donas de casa, reformados ou jornalistas) e visitas escolares, que congregaram cerca de 10.000 alunos. Os visitantes foram informados de como se desenvolve a gestão do ciclo integral da água na Aqualia e formados no correto uso do recurso: consumo responsável, uso do WC, gestão dos óleos, etc., com o objetivo de cuidar do meio envolvente e suscitar o compromisso ambiental de cada assistente.

As jornadas de portas abertas a todos os públicos tiveram lugar, entre outras, em instalações de municípios onde a Aqualia gere serviços, como Salamanca, em colaboração com o Centro de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico da Água (CIDTA), Toledo, Medina del Campo (Valladolid), Mondoñedo (Lugo), Denia (Alicante), Alcoi (Alicante), Anglès (Gerona), Almacelles (Lleida), Baix Ebre (Tarragona), Nájera (La Rioja), Miajadas (Cáceres), Los Santos de Maimona (Badajoz) e Olivença (Badajoz). Todas elas permitiram transmitir aos visitantes mensagens de uso e consumo responsável e comprometido com o meio ambiente.

Nas ilhas Baleares, concretamente em Ibiza, também se realizou um enorme evento para apresentar a campanha "Nem uma gota para o mar", promovido pela Aliança da Água. A Aqualia participou como concessionária da gestão da água em Las Pitiusas.

Destaca-se o trabalho de consciencialização com alunos sobre o consumo responsável realizado nas visitas às instalações de:

- **Oviedo**, onde os alunos visitaram a ETA de Carbonio.
- **Jerez de la Frontera**, os depósitos de Tempul, localizados nas instalações do Zoológico de Jerez (Cádiz), abriram as suas portas para receber centenas de alunos numa jornada organizada pelo Município e Aquajerez.

Assim como outras iniciativas para motivar os mais jovens para a utilização responsável em:

- **Canárias**, onde, por ocasião do Dia Mundial do Ambiente, a Aqualia organizou um evento celebrado na aula educativa de Enteman-

A AQUALIA QUER SER UMA REFERÊNCIA DO SECTOR NO CONCEITO SOCIAL DA GESTÃO DA ÁGUA, FOCADO NO BEM-ESTAR DAS PESSOAS

ser, a filial da Aqualia nas Canárias, que teve como protagonistas cerca de 250 alunos de Granadilla de Abona (Tenerife) que puderam aprender, durante uma jornada de palestra e demonstração, sobre o problema que ocasionam o papel lançado nas sanitas e sobre o uso correto da rede de saneamento.

- **Portugal**, onde a Aqualia deu palestras sobre o uso responsável da água aos alunos do Fundação, que, além disso, descobriram o processo de purificação através de material didático que oferece a nova edição do Concurso Digital de Desenho Infantil "Água para Grifus" (vídeos, B.D., passatempos, etc.).

- **Itália**, Caltaqua, onde se celebrou o Dia da Água, difundindo o compromisso da companhia com o cuidado do recurso e consciencializando a sociedade para fazer uma utilização responsável.

Com o Concurso Digital de Desenho Infantil, em torno do micro site www.aguaaargrifus.com, a Aqualia quer destacar o trabalho diário que representa levar a água desde a natureza até à torneira. Em 2018 celebrou-se a 16ª edição, convidando a participar as crianças do 3º e 4º anos do 1º Ciclo do Ensino Básico, nos municípios em que presta serviço em Espanha e Portugal.

Esta iniciativa faz parte, em conjunto com as anteriormente mencionadas, de uma série de ações que a companhia desenvolve regularmente com as escolas, institutos e centros universitários, nas quais se dão a conhecer as fases do ciclo da água e se educa no seu uso e consumo.

Com esta ação formativa e de divulgação, a Aqualia conseguiu, além do mais, envolver cerca de 100 famílias dos seus trabalhadores.

Os contextos digitais têm cada vez mais importância como ferramentas educativas e de consciencialização. Por isso, neste exercício apresentou-se o novo portal www.aqualiaeduca.com, dedicado ao conhecimento do ciclo da água e ao fomento da sensibilização da população, em geral, e dos mais jovens, em particular. Todos eles podem obter informação e aceder a documentação multimédia, agradável e adaptada para aprender a fazer uma utilização responsável do recurso hídrico.

Outras campanhas que podemos destacar são levadas a cabo para a consciencialização de um consumo responsável, tanto da água potável como da rede de saneamento. Dois exemplos disto são: a campanha para a boa utilização do W.C. – “#nolotires” – ou a desenvolvida na SmVak, filial checa da Aqualia, promovendo a água para beber – “#aguadelgrifo” – nos restaurantes do território em que opera.



Igualdade e equidade

Destacam-se, também, campanhas de sensibilização no campo da igualdade de género, como as diversas ações desenvolvidas com motivo da comemoração do Dia Internacional da Mulher (8 de março), durante toda a semana, nos municípios em que a Aqualia está presente.

Para a ocasião, a Aqualia pôs em curso a campanha #Aqualiaigualdad entre os seus funcionários, convidando-os a publicar os seus pensamentos e reflexões em torno do tema da igualdade, na página web www.aqualiaigualdad.com; e elaborou um vídeo a partir das experiências de 10 mulheres que desempenham cargos de responsabilidade na companhia.



Entrega de prémios aos vencedores do concurso fotográfico organizado por ocasião do Dia Contra a Violência de Género

Outro hashtag lançado contra a violência de género foi #AqualiaContigo. Nesta ocasião, a companhia convidava todos os empregados a participar num concurso fotográfico, publicando imagens inspiradoras do seu rotundo “NÃO” à violência de género em qualquer das suas formas.

Também se apresentou em Salamanca o livro “Mulheres na primeira pessoa”, editado pela Aqualia e que reunia a experiência de mais de 60 mulheres no seu trabalho diário focado na gestão do ciclo integral da água o no

serviço público em diversos municípios onde a Aqualia opera.

Podemos destacar, também, a participação num pequeno-almoço informativo “Enclave de mulheres” organizado por O Digital de Castela-la-Mancha.



Pequeno-almoço informativo “Enclave de mulheres” pela igualdade e contra a violência de género, protagonizado pela vice-presidente do Governo, Carmen Calvo, e organizado por O Digital de Castela-la-Mancha, em Toledo

A inclusão social e laboral das pessoas deficientes também motivou outra das campanhas de sensibilização da companhia. Neste caso, a Aqualia deu voz, entre empregados e meios do sector, à campanha #Contralasestiquetas, a campanha da Fundação Adecco para derrubar os estereótipos que travam o desenvolvimento profissional das pessoas com deficiência e apoiar a sua inclusão socio-laboral, por ocasião do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.



Vídeo Aqualia Igualdade



Vídeo Aqualia Contigo



Participação em fóruns: diálogo com prescritores e municípios

Na sensibilização é fundamental o papel que desempenham os meios e as administrações como prescritores do consumo responsável. Por isso, a Aqualia pretende destacar ante estes grupos, através da participação em fóruns, as principais mensagens, desafios e oportunidades do sector, assim como o papel que desempenha a empresa no desenvolvimento social, económico e ambiental das comunidades e a importância da colaboração público-privada, quer nacional quer internacional, para o conseguir.



Participação no Congresso Nacional do Meio Ambiente (CONAMA)

Destacam-se a nível nacional, as intervenções em fóruns organizados pela iAgua Magazine, a participação nos eventos organizados por ocasião da Semana Verde Europeia, a apresentação no Salão H20rizon (Sevilha) do Serviço Municipal de Água de Almería, como modelo de gestão eficiente, ou a participação no Congresso Nacional do Meio Ambiente (CONAMA). Esta consciencialização faz-se, também, com a participação em pequenos-almoços informativos, mesas redondas ou colaborações em revistas especializadas do sector. Entre outras.

A nível internacional, destaca-se a participação da Aqualia na International Water Summit, realizada nos princípios do ano no Abu Dhabi (Emirados Árabes), com a intervenção de José Enrique Bofill, Área Manager da Aqualia no MENA e Ásia, sobre o enfoque inovador e a gestão de redes da companhia.

Além disso, a Aqualia organizou um *workshop* em torno dos principais projetos de inovação que desenvolve e sobre a gestão avançada de redes que a companhia está a levar a cabo na capital saudita, onde serve uma população superior a 650.000 habitantes.

Em abril de 2018, a Aqualia participou na Global Water Summit realizada em Paris, que reuniu as principais empresas, autoridades de diversos países, instituições e personalidades líderes no sector da água. Neste encontro, a Aqualia foi eleita como uma das melhores empresas de água do mundo, com o prémio "Distinction Award".

Também em abril de 2018, reuniram-se os profissionais dos sectores da energia, eletricidade, gás e água, na IV Edição do Congresso de Prevenção, Segurança e Saúde para analisar os desafios da prevenção e segurança que os trabalhadores destas empresas enfrentam. O diretor de Segurança e Saúde no Trabalho da Aqualia participou no debate sobre "Realidade e desafios da segurança nos nossos sectores".

Em maio, realizou-se a II Edição da Omã Energy & Water, na qual a Aqualia teve uma participação muito ativa. Este encontro reúne empresas e administradores para discutir sobre os problemas reais e as suas possíveis soluções em matéria de água e energia, tal como as formas de melhorar a colaboração público-privada nestes sectores fundamentais, para forjar iniciativas conjuntas que caminhem para a sustentabilidade.



Stand Aqualia no I Salão H20rizon, Sevilha

Igualmente, a presença da Aqualia na Expoagua, o evento mais importante do sector no Perú, significou uma oportunidade para apresentar a empresa a nível corporativo e entrar em contacto com as principais entidades nacionais e latino-americanas presentes no Perú.

Destaca-se, também, a presença no Congresso SWAN, realizado em Formentera e a convenção-exposição ANEAS, realizada no México.



II Edição da Omã Energy & Water



Debate sobre "Realidade e desafios da segurança nos nossos sectores".

Apoio a parceiros locais

No trabalho de consciencialização desempenham um papel especial as iniciativas sociais que – com independência do serviço de prestação e gestão da água – surgem da colaboração público-privada. Esta colaboração realiza-se, por vezes, com a finalidade de focar as campanhas de educação e sensibilização nalguma região ou município concreto e, noutras vezes, surge das necessidades das pessoas.

Exemplo do primeiro caso é o projeto desenvolvido em Cádiz, no qual a Aqualia é o parceiro tecnológico do Município de El Puerto de Santa Maria, através de APEMSA.

Ali pôs-se em execução, no decurso de 2017-18, a Aula da Água para envolver os alunos no mundo da gestão da água, através de jogos e experiências. Esta iniciativa enquadra-se na oferta educativa municipal e, no decorrer do seu primeiro curso, recebeu um total de 633 alunos do 3º e 4º anos da Primária.

A Aula da Água conta com uma sala digital dotada de iPads na qual decorre a primeira parte do programa. Através do website www.auladelaguadeapemsa.es os alunos descobrem de forma interativa o mundo da água e a importância que se fazer um uso responsável da mesma, assim como a correta gestão. Além de material didático, o website oferece uma sala de cinema com vídeos explicativos das distintas fases do ciclo integral da água, uma sala de leitura com contos e bandas desenhadas, uma secção “Cuidamos a água” com conselhos básicos para proteger o recurso e Passatempos para continuar a aprender com divertidos jogos interativos.

Realizou-se um total de 15 jornadas lúdico-educativas (mais duas do que as previstas inicialmente na oferta educativa municipal) e, em geral, os professores avaliaram-nas com um 5 sobre 5, pelo grau de participação ativa alcançado entre os alunos para a melhoria ambiental e o cuidado com a água e com o plane-



Aula da água, El Puerto de Santa Maria (Cádiz), APEMSA

ta, promovendo uma alteração de atitudes nos hábitos quotidianos de consumo.

Noutras vezes, as iniciativas surgem por necessidades dos próprios parceiros locais. Deste modo, em 2018, colaborou-se localmente em distintas áreas:

Tipo de contribuição	Quantidade/ Porcentagem
Cultural	34,24%
Desportiva	12,35%
Imagem	30,28%
Social	4,87%
Ambiental	1,60%
Total colaborações	792.451,21
Total doações	158.526,68

Destaca-se a participação da Aqualia em diversos pequenos-almoços informativos que implicam a possibilidade de diálogo com os seus grupos de interesses. Nestes teve-se a ocasião de estar com os autarcas de Santander e Badajoz, em pequenos-almoços realizados em outubro e novembro em Madrid, nos quais se defendeu a parceria público-privada em benefício dos cidadãos. Também, Abel Caballero, autarca de Vigo e presidente da FEMP, participou num destes encontros.



Pequeno-almoço informativo com a Presidente da Câmara de Santander

O projeto Smart City de Rota, liderado pelo presidente do município, foi o epicentro de uma mesa redonda organizada pela Aqualia, juntamente com a revista Andalucía Económica.

Outras colaborações deste exercício foram com o Festival Stoone & Music de Mérida, o Festival de cinema Africano de Tarifa ou o Festival de Música de Cadaquès. No âmbito desportivo, destaca-se a colaboração com o World Padel Tour de Jaén, o CP. Mideba da Extremadura ou a corrida da mulher em Almería.



World Padel Tour de Jaén

A nível internacional realça-se a colaboração com o Teatro Margherita, o teatro principal de Caltanissetta e a colaboração com o programa educativo "A árvore da vida" na República Checa.



Imagem do cartaz Stoone & Music de Mérida

Impacto Aqualia

Projetos em colaboração com o Centro PPP for Cities*.

O direito à água é um Direito Humano e a parceria público-privada é um elemento necessário para garantir o acesso da população aos serviços de água. A Aqualia tem uma grande experiência no desenvolvimento de projetos público-privados neste âmbito.

Em 2017, as Nações Unidas aceitaram o caso de estudo, elaborado pelo IESE juntamente com a Aqualia, sobre o impacto socioeconômico e ambiental que a ETAR de New Cairo tem na capital egípcia. Esta estação de tratamento de águas residuais foi o primeiro projeto de parceria público-privada de água que se levou a cabo no Egito, onde a Aqualia gere a estação que abastece um milhão de habitantes.



**A ETAR
de New
Cairo**

Este caso de estudo é consequência da colaboração que a Aqualia mantém desde 2016 com o Centro PPPs for Cities, iniciativa das Nações

Unidas, através da sua Comissão Regional UNECE e o seu programa "International Centre of Excellence on PPPs" (ICoE), que acolhe, em Espanha, a Escola de Negócios IESE.

As Nações Unidas, através de uma das suas cinco comissões regionais (UNECE), criou o "International Centre of Excellence on PPPs" com o objetivo de ser líder e referência internacional na preparação de boas práticas e standards em PPP e na ajuda a governos na sua implementação. Este centro apoia-se no trabalho de seis Centros Especializados (SC) situados em distintas partes do mundo. O Centro "PPP for Cities", localizado em Madrid, o de Paris e o de Moscovo, são os únicos existentes na Europa.

Quanto aos 17 Objetivos que as Nações Unidas aprovaram para o período 2015-2030, os objetivos 1, 3 e 6 são os que têm relação direta com a gestão da água. E o Objetivo 17 é o relativo à promoção de distintas formas de colaboração (entre elas a parceria público-privada ou PPP) como uma ferramenta imprescindível para alcançar os referidos objetivos.

* PPP for Cities é um centro de investigação, inovação e assessoria que tem como objetivo proporcionar às administrações públicas de todo o mundo, apoio na organização, gestão e desenvolvimento de projetos que impliquem a colaboração entre o público e o privado, no âmbito das cidades inteligentes.

A missão de PPP for Cities é ajudar todas as cidades a transformar-se em cidades inteligentes e sustentáveis (CSS) adotando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas (ONU).

Por isso, o PPP for Cities concentrará os seus esforços, em particular, na abordagem da meta número 11, "Fazer que as cidades e os assentamentos humanos sejam inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis" utilizando as Associações Público-Privadas como um dos mecanismos de maior sucesso.

Desde 2016, como consequência da colaboração que a Aqualia mantém com o Centro PPPs for Cities, foram-se publicando casos de estudo que incluem boas práticas para o desenvolvimento de iniciativas de colaboração público-privada para transformar as cidades em espaços sustentáveis e inteligentes.

O primeiro é o projeto da ETAR New Cairo, que teve um impacto muito positivo na relação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O texto está disponível no website da UNECE (www.unece.org) e inclui informação acerca de como a atividade da estação de tratamento de águas residuais tem incidência em 12 dos 17 objetivos.

Também se realizou esta análise e quantificação para estação de tratamento de água (ETA) de El Realito (México). O documento expõe um exemplo eficaz de colaboração públi-

co-privada que reduz o risco do projeto para o sector público, beneficiando simultaneamente do potencial e eficiência do sector privado.

Em 2019 realizaram-se análises similares (impactos ODS) para a estação de dessalinização de Cap Djinet (Argélia) e a ETAR de El Salitre (Colômbia).



A estação de tratamento de água (ETA) (México)

Participação em estudos com o European Benchmarking Cooperation (EBC)

O projeto EBC é uma iniciativa internacional apoiada pela International Water Association (IWA) destinada a comparar os modelos de gestão, quer no abastecimento, quer no saneamento, de mais de 40 empresas do sector e mais de 20 países diferentes, em busca de melhorar a eficiência dos sistemas de cada um dos participantes. A Aqualia participa no nível mais avançado, o que lhe permite obter maior número de conclusões ao submeter-se à maior quantidade de variáveis comparativas.

A intervenção da Aqualia na 7ª edição, 2017-2018, foi através do Serviço Municipal de Águas de Santander e concluiu-se com uma publicação que destacava a qualidade da água abastecida, a eficiência energética e o atendimento ao cidadão.

Em 2018 começou a 8ª edição do EBC, na qual a Aqualia está representada pelo Serviço de Jaén, que servirá de modelo para demonstrar a qualidade de um trabalho que a companhia vem desenvolvendo na capital jienense desde há 20 anos.

OS TRABALHADORES, O NOSSO MAIOR **VALOR**

A visão da Aqualia é ser uma organização saudável, empenhada e reconhecida pela saúde e bem-estar, a felicidade, o compromisso e a produtividade dos seus trabalhadores. E ser, além disso, uma companhia na qual o desenvolvimento profissional, pessoal e familiar alcance os mais altos níveis.

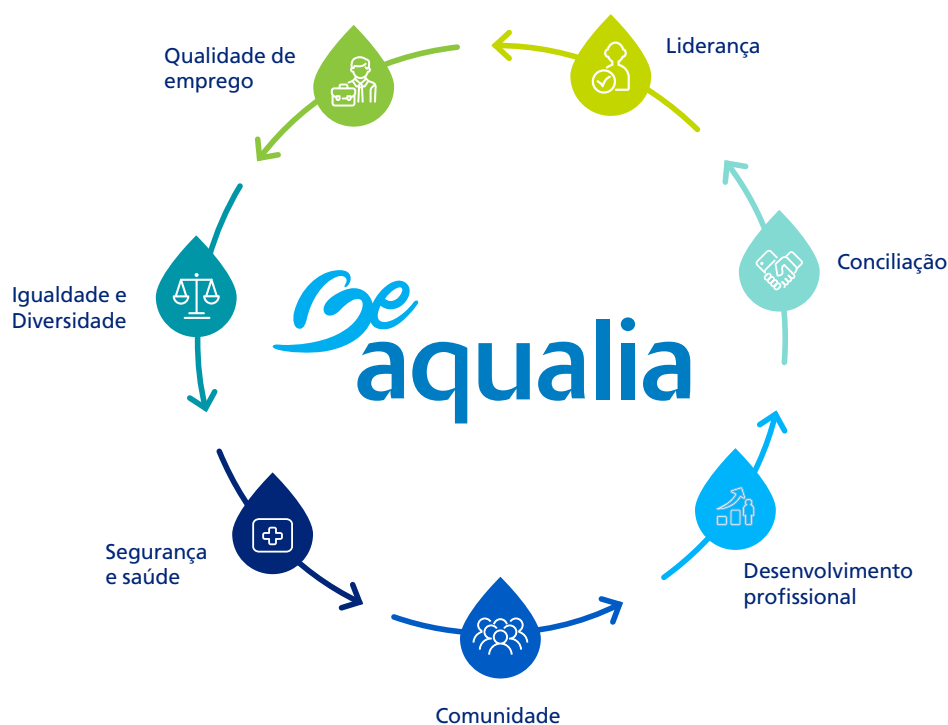
Uma companhia com capacidade de atração para o talento, para pessoas diferentes e em

igualdade de oportunidades, oferecendo um trabalho de qualidade em condições justas e vantajosas, guiados por líderes que criem confiança e compromisso com os valores e princípios da companhia.

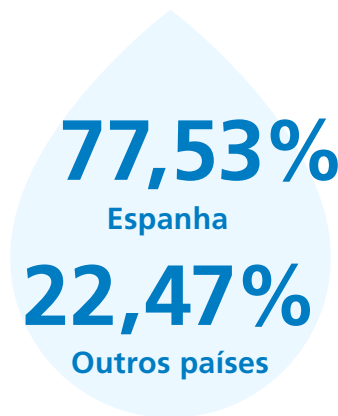
Desde este ponto de vista, desenvolvem-se múltiplas linhas de ação, identificadas todas sob o conceito de “ativos de saúde” e que giram na órbita da organização saudável.

Projetos e realizações destacados em 2018

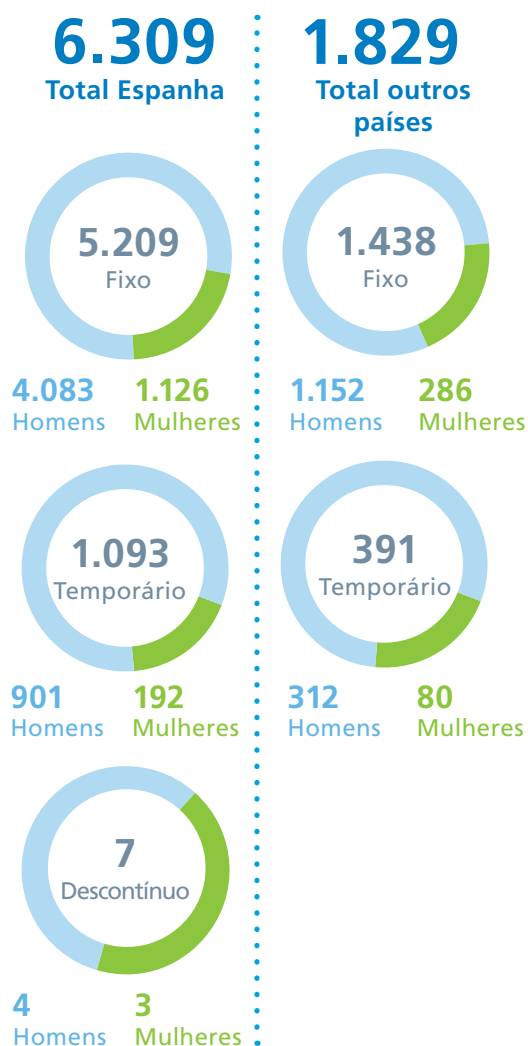
- Compromisso da empresa com o Sistema de Gestão da Conciliação.
- Assinatura da Carta da Diversidade.
- Acordo firmado para a definição do modelo do leque salarial.
- Cultura preventiva e Plano de Mobilidade.
- Plano de Ação da Empresa Saudável.



EMPREGO EM 2018



TIPOS DE CONTRATOS POR REGIÃO E GÊNERO



CATEGORIAS PROFISSIONAIS POR GÊNERO



IGUALDADE E CONCILIAÇÃO LABORAL



DISTRIBUIÇÃO POR IDADE E CATEGORIA PROFISSIONAL

Até 35
anos35-55
anos>55
anos

15

200

66

Diretores e quadros superiores

284

834

148

Técnicos e quadros médios

165

758

122

Administrativos e equiparados

983

3,580

983

Resto do pessoal

ROTAÇÃO*

2,98%

% Rotação



25

15

Licença sem vencimento

99

49

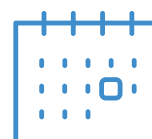
Voluntária

124

64

Totais

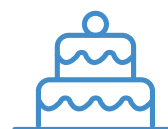
ANTIGUIDADE MÉDIA



12

Anos

IDADE MÉDIA



45

Anos

ODS relacionados com os empregados



FORMAÇÃO



1.597

Cursos
realizados

14.452

Participantes

CRESCIMENTO DE EMPREGADOS



3,31%

Total

* Rotação voluntária. Dado Espanha.

Enfoque na gestão do talento

Em 2018 completou-se o processo de descentralização total dos processos administrativos de RRHH do Grupo FCC, assumindo a Aqualia a gestão completa de todos os aspetos laborais e de administração dos empregados e das sociedades do perímetro da empresa. O que implica maior controlo de processos, redução dos tempos de execução e maior flexibilidade de atuação.

Neste exercício atualizou-se o mapa de postos/funções, que permite identificar melhor as necessidades do pessoal da Aqualia e melhoraram-se processos para minimização de custos, entre eles, o desenvolvimento da app do empregado. Esta aplicação, da qual disfrutam 2.747 funcionários, permite gerir de maneira ágil as suas necessidades sobre questões variadas: liquidação de gastos, pagamentos pontuais, folhas de ordenados, gestão de férias, calendários laborais, etc.

Conciliação



**Comunicado
EFR, BeAqualia**

Após a implementação, em 2017, do Certificado efr, que implicou um Sistema de Gestão da Conciliação na empresa e um compromisso com a melhoria contínua nesta área, em 2018 realizaram-se ações destinadas a desenvolver os objetivos em matéria de formação e sensibilização em conciliação, comunicação do certificado e transmissão à sua cadeia de valor.

Além disto, em dezembro aprovaram-se nove medidas adicionais em matéria de conciliação,

entre as que podemos destacar "Yo te acompaño": dentro do horário laboral poderá acompanhar-se as consultas/exames médicos de progenitores que necessitem e/ou de filhos/as menores dependentes, até um número total anual de 14 horas. "Vamos Juntos": licenças com vencimento para acompanhamento a exames e próprios da gravidez. "Más tiempo contigo": aumento das licenças de maternidade e paternidade em mais uma semana do que o estipulado pela Lei.

Número e tipo de medidas efr	2017	2018
Qualidade do emprego	19	22
Flexibilidade temporal e espacial	4	4
Apoio à família	8	12
Desenvolvimento pessoal e profissional	4	4
Igualdade de oportunidades	4	4
Liderança e modelos de gestão	5	5

A formação em conciliação é crítica para sensibilizar os recursos humanos e, neste sentido, na Aqualia formaram-se 441 quadros no curso online de gestão da conciliação.

Além disso, dentro do curso de Riscos específicos do posto de trabalho e igualdade, incluiu-se um módulo de conciliação, de modo a conseguir formar nesta matéria um total de 1.295 pessoas que assistiram aos 129 cursos ministrados. Também se realizaram 6 focus group sobre conciliação e 2 workshops dirigidos às chefias.

Por outro lado, assinou-se a Carta pela conciliação da vida pessoal e profissional. Este documento, assinado pela Mesa de Igualdade da Aqualia, reúne a responsabilidade da companhia para garantir aos empregados a suficiente e adequada sensibilização e formação em matéria de conciliação, e pretende transferir para toda a equipa o compromisso da empresa pela promoção de uma cultura que fomente a conciliação mediante ações de comunicação e difusão.

Diversidade e igualdade

Diversidade e inclusão social

Em 2018, a Aqualia assinou a Carta da Diversidade*, com a qual manifesta que respeita as normativas vigentes em matéria de igualdade de oportunidades e antidiscriminação.

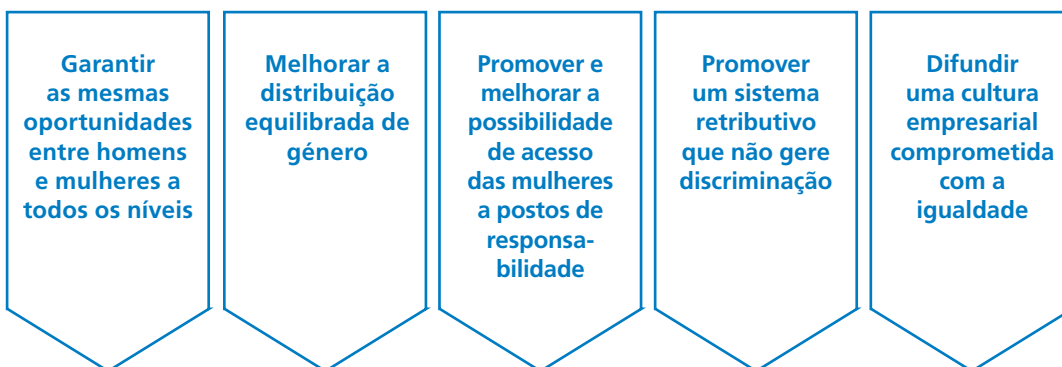
O Convénio de Colaboração com a Fundação Síndrome de Down permite incorporar pessoal com deficiência para diversas funções na companhia contando, em 2018, com um total de 114 pessoas com capacidades especiais, em Espanha.

Juntamente com isto, para o cumprimento da Lei Geral de Deficiência, a empresa colabora com a Fundação Adecco no seu apoio à deficiência. Além disso, mantém o seu Plano Família com a referida fundação, dirigido a filhos/as de empregados com uma deficiência certificada maior ou igual al 33%, graças ao qual, no exercício correspondente, foram beneficiadas 18 famílias.

* www.fundaciondiversidad.org: Carta de compromisso que firmam com carácter voluntário as empresas e instituições de um mesmo país, independentemente do seu tamanho, para fomentar o seu compromisso para: os princípios fundamentais de igualdade; o comportamento de respeito pelo direito da inclusão de todas as pessoas independentemente dos seus perfis diversos, no meio laboral e na sociedade; o reconhecimento dos benefícios que proporciona a inclusão da diversidade cultural, demográfica e social na sua organização; a implementação de políticas concretas para favorecer um contexto laboral livre de prejuízos em matéria de emprego, formação e promoção e o fomento de programas de não-discriminação dos grupos desfavorecidos.

Igualdade

OBJETIVOS PRINCIPAIS DO PLANO DE IGUALDADE



Neste exercício continuou-se a execução do II Plano de Igualdade (para o período 2015-2018) no qual, tanto a empresa como os sindicatos maioritários no âmbito estatal, reiteraram o seu compromisso ante a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres.

O distintivo de “Igualdade na Empresa”, DIE, implica o reconhecimento por parte do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade, do compromisso da empresa em matéria de diversidade e igualdade de oportunidades para homens e mulheres. Desde o ano 2011, a Aqualia tem este distintivo e em 2017 renovou-o por um período de 3 anos.

A nível interno, na Aqualia levaram-se a cabo distintas ações em matéria de igualdade.

Destaca-se, entre elas, o acordo firmado com a KPMG no mês de novembro de 2018, para a análise e a definição do modelo de cálculo do fosso salarial, com o objetivo de dispor de uma ferramenta que permita uma análise detalhada sobre como poder desenvolver planos concretos em matéria de igualdade.

Ainda que os salários base estejam fixados por acordo, sem diferenciação por género, o resultado deste estudo mostra um fosso salarial de

10% na amostragem realizada sob condições homogéneas. Entre as principais conclusões destacam-se como fatores importantes a antiguidade e os complementos salariais.

O Programa de Desenvolvimento de Gestão para Mulheres com Alto Potencial da Escola de Organização Industrial (EOI) contou com a participação de cinco integrantes do quadro da Aqualia. A participação neste programa enquadra-se na Política de Igualdade de Oportunidades entre homens e mulheres implementada pela companhia.

A edição 2018 do Programa Promociona ministrado pela ESADE e apoiado pela Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE) e pelo Ministério da Saúde, Assuntos Sociais e Igualdade, contou com a participação de uma diretora da Aqualia. O objetivo deste programa é melhorar o acesso das mulheres aos postos diretivos, comités de direção e conselhos de administração das empresas, e continuar avançando na criação de uma liderança compartilhada e na promoção da igualdade a partir dos órgãos dirigentes.

Pelo seu lado, a terceira edição do Programa de Mentoring que teve lugar em 2018, também incluía entre os seus objetivos po-



Encerramento do Programa Mentoring, Programa de Desenvolvimento de Gestão para Mulheres com Alto Potencial (EOI) e a II Jornada do Talento Feminino na Aqualia

tenciar o talento feminino, assim como facilitar a integração ativa de chefes de serviço de incorporação recente, contribuindo para a sua integração na companhia. Finalmente, aproveitar sinergias geracionais pondo à sua disposição os recursos e ferramentas apropriadas que lhes permitam ser produtivos de forma efetiva e simples.

Na comunicação externa destaca-se a participação em campanhas do Dia da Mulher ou contra a violência de género realizadas pela Aqualia em vários municípios. Merece especial menção a sensibilização que demonstram os funcionários da Aqualia, sendo protagonistas e participantes destas campanhas de consciencialização e sensibilização.

Colaborações com o Instituto da Mulher

Em 2018 a Aqualia celebrou um acordo para participar no programa de bolsas "MULHERES STEM 2018/2019", que organiza a Fundação Sepi com a colaboração do Instituto da Mulher e para a igualdade de oportunidades. O referido programa consiste em facilitar a mulheres jovens, com estudos em disciplinas STEM, o desenvolvimento de períodos de formação prática nos centros de trabalho das empresas participantes, sob a supervisão de tutoras e tutores idóneos. O processo de seleção iniciou-se em 2018 e a incorporação de estagiárias decorrerá em 2019.

Igualdade nos processos de seleção

Desde 2017, mantém-se um Protocolo Geral para a Configuração, Implementação e Avaliação de um Projeto de Curriculum Vitae Anónimo para a seleção de pessoal, firmado juntamente com o Grupo FCC.

Este protocolo tem como objeto estabelecer um quadro geral de colaboração com a Secretaria de Estado dos Serviços Sociais e Igualdade, para promover a implementação de processos de seleção despersonalizados em relação com o grupo de gestores, evitando, com isso, possíveis discriminações de género nos processos de seleção de pessoal e, eventualmente, promoção profissional.

Na Aqualia, a objetividade dos processos de seleção garante-se com a aplicação do modelo de seleção por competências, a partir do qual, e após uma análise do cargo, se elaboram as perguntas da entrevista, que são as mesmas para todos os candidatos. Este método permite comparar, garantir a igualdade e evitar a discriminação.

Também se assegura a igualdade de oportunidades e a mobilidade a nível interno. Seguindo com a política de seleção do grupo FCC, a Aqualia aposta pela mobilidade interna como fonte de recrutamento, além de utilizar portais de emprego especializados.



58

**Total
promoções
internas**



13

**Foram
mulheres**

Desenvolvimento profissional e pessoal

Desenvolvimento Profissional

A formação na Aqualia está adaptada às necessidades de cada pessoa e de cada posto de trabalho, e de acordo com os objetivos estratégicos da companhia, para conseguir o melhor desempenho das funções dos trabalhadores, velando pela segurança e saúde laborais.

Por esse motivo, a companhia continua a apostar na formação e no desenvolvimento profissional dos seus trabalhadores. Uma manifestação disto foi o crescimento de 17,30% nas horas de formação que receberam; no total ministraram-se 110.687 horas.

PRINCIPAIS NÚMEROS DA FORMAÇÃO



110.687

Horas de formação

17,30%

Crescimento das horas de formação relativamente ao ano anterior

Principais números da formação na Aqualia	Nacional e internacional	Nacional	Internacional
Número de cursos realizados	1.597	673	924
Número de participantes formados	14.453	7.911	6.542
% Absentismo na formação*	7%	11,96%	1%
Número de horas recebidas	110.687	81.104	29.583
Custo da formação	865.309 €	703.121 €	162.188 €



8,12%

Embora tenha diminuído o número de cursos ministrados, relativamente a 2017, o valor destinado à formação por trabalhador cresceu 8,12%, assim como o número de horas de formação recebidas.

* N° de Convocados-N° de concluídos) /N° de convocados: Rácio de absentismo.

Evolução números totais da formação na Aqualia nacional e internacional

	2016	2017	%	2018	%
 Total participantes	11.832	14.334	21,15%	14.453	0,83%
 Valor executado	702.774	737.702	4,97%	865.309	17,30%
 Valor executado/trabalhador (€/trabalhador)	214	246	14,97%	266	8,12%
 Horas recebidas	95.113	97.140	2,13%	110.687	13,95%
 Horas recebidas/participante	16	13	-15,00%	15	10,04%
 Horas recebidas/trabalhador	21	12,31	-40,76%	13,18	7,09%



29,90

.....

Quanto à formação por categoria e género destaca-se, em 2018, em termos relativos, o número de horas destinadas à formação de mulheres dirigentes. Assim como o número médio de horas por técnico mulher em 2018, que ascende a 29,90 horas/ano.

Formação por categoria e sexo

	2017*		2018*	
				
Horas de formação dirigentes	829	307	1.437	1.577
Número de quadros dirigentes formados	24	3	26	2
Horas/quadro dirigente	34,54	102,33	55,27	788,50
Horas de formação gestores intermédios	10.560	4.199	19.307	6.821
Número de gestores intermédios formados	357	130	496	172
Horas/gestor intermédio	29,58	32,30	38,93	39,66
Horas de formação técnicos	6.790	2.722	6.899	5.532
Número de técnicos formados	354	112	266	185
Horas/técnico	19,18	24,30	25,94	29,90
Horas de formação trabalhadores qualificados	14.276	4.447	6.804	2.693
Número de trabalhadores qualificados formados	973	294	441	272
Horas/trabalhador qualificado	14,67	15,13	15,43	9,90
Horas de formação trabalhadores baixa qualificação	15.053	4.602	28.285	1.749
Número de trabalhadores baixa qualificação formados	1.291	335	2.142	187
Horas/trabalhador baixa qualificação	11,66	13,74	13,20	9,35

* Só Nacional

A Aqualia também manteve o seu apoio à Aliança para a Formação Profissional Dual.

Classificação por tipo de formação

Por tipologia, tanto a nível nacional como internacional, destacam-se as horas destinadas à formação em segurança e saúde, assim como a formação técnica do pessoal.

O Plano de Formação da Aqualia, juntamente com os planos de desenvolvimento profissional, os benefícios sociais dos funcionários, etc. contribuem para a fidelização do talento na empresa.

Formação por tipologia 2018



Liderança

Durante 2018 também se realizou a quinta edição do Ciclo Otto Walter, programa dirigido aos gestores intermédios, com o objetivo de continuar com a transformação do modelo de liderança da Aqualia e com a transição para um modelo de direção de pessoal mais participativo, catalisador do talento, que reforce a coesão da equipa e esteja suportado por uma linguagem comum partilhada com todos.

Também se realizou, neste exercício, uma avaliação de modelo de gestão 180° aos gestores da organização, que se pretende estender, em 2019, a outras categorias de direção.

Atração do talento

Ainda, no âmbito do compromisso para a integração do talento jovem e especializado no sector da água, a companhia continua a incorporar estagiários com o Mestrado em Engenharia e Água da EOI (Escola de Organização Industrial), com a qual a Aqualia tem firmado um acordo de colaboração desde os finais de 2016.

Segurança e saúde

Principais indicadores*	2015*	2016*	2017*	2018 Espanha	2018 Espanha e Internacional
Índice de frequência de acidentes	11,56	12,05	11,74	14,54	12,18
Índice de gravidade de acidentes	0,39	0,41	0,41	0,59	0,43
Índice de incidência de acidente de trabalho	21,57	22,8		26	24,1
Absentismo laboral (horas totais perdidas em relação às horas laborais do ano)	4,2	4,66	4,73	6,48	5,18

A sinistralidade em 2018 manteve-se em valores similares a 2017, pelo que o índice de frequência (relaciona o número de acidentes com baixa em função do número de horas trabalhadas) situa-se à volta de um valor de 12, sendo superior na atividade nacional e inferior na atividade internacional.

Os indicadores da Aqualia Espanha mantém níveis similares aos da região da Europa. A realidade nas outras zonas, como América e MENA, é muito diferente. A cultura e os níveis de proteção social nestas regiões, assim como o diferente conceito de baixa médica fora da Europa, faz que os acidentes reportados e que implicam baixa nestas áreas, especialmente na zona MENA, se reduzam fundamentalmente aos que em Espanha consideramos graves, de maneira que se reportam muito menos acidentes com baixa e, portanto, o índice de frequência internacional é claramente inferior.

Durante o exercício 2018, ocorreram três acidentes de viação com consequências mortais para trabalhadores subcontratados, na Arábia Saudita, Madrid e Egito. Outros três acidentes foram considerados graves, de diversa índole (1.- enfarte no posto de trabalho, 2.- acidente de

viação com motocicleta e 3.- queda de trabalhador subcontratado, de uma escada manual).

Sistema de segurança e saúde

A Aqualia voltou a renovar a Certificação OH-SAS 18001 sobre o Sistema de Segurança e Saúde no Trabalho, sendo esta a primeira ocasião em que se unificaram as certificações da atividade nacional e da atividade internacional sob o prisma do processo de certificação da ENAC. Deste modo, dispõe-se para todo o grupo Aqualia de um certificado global que inclui todas as atividades e locais em que opera. Esta gestão facilitou o processo de auditoria e simplificou os processos em grande medida.

O resultado foi satisfatório, com apenas três “não conformidades” de caráter menor e seis observações gerais ao sistema.

Também, para a atividade nacional, o Serviço de Prevenção Conjunto realizou as ações técnicas especializadas, objeto da sua missão. Após a sua reorganização em meados de 2017, é cada diretor de zona, com a assistência do seu coordenador de PRL, quem estabelece a programação anual de ações preventivas. Em 2018 levaram-se a cabo as seguintes atividades:

* Estes indicadores refletem a informação de pessoal próprio no caso de Espanha e de pessoal próprio e subcontratado no caso internacional

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

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

II: Número de acidentes ocorridos por cada 1000 trabalhadores: (Número acidentes*103) / Número de trabalhadores



Atuação relativa a documentação

Realizado

Planificação da atividade preventiva	424
Avaliação de riscos inicial	35
Avaliação de riscos complementares e revisões	111
Medição periódica de amianto	36

Atuação relativa a documentação, acompanhamento, formação e informação

Realizado

Medição periódica do ruído	335
Relatórios específicos	373
Plano de emergência e simulacro	254
Plano de Segurança e Saúde	216
Sessão informativa de riscos específicos	376
Formação complementar	427
Investigação de incidentes	924
Verificação especializada	805
Reunião coordenação obras	53
Inspeção especializada acompanhamento obras	143

Projeto de cultura preventiva

Durante 2018, continuou-se com a implementação das ações já definidas nos exercícios anteriores relativamente à cultura preventiva e finalizaram-se as ações previstas no Plano de ação 2016-2018. Em particular:

- As visitas de segurança dos gestores, realizadas de acordo com uma planificação e objetivos definidos.
- A formação de atualização. Tratam-se de ações formativas apoiadas em material audiovisual e dirigidas a prevenir o número e frequência de comportamentos inseguros. Neste exercício elaboraram-se quatro novos vídeos.
- Os debates de segurança foram reforçados, convocando-se reuniões em todas as delegações para gestores intermédios, com o objetivo de voltar a insistir sobre a natureza da referida ação e a necessidade da sua execução.
- As instruções de segurança. Foram revistas e reforçou-se a formação dos técnicos de prevenção para a implementação do referido plano.

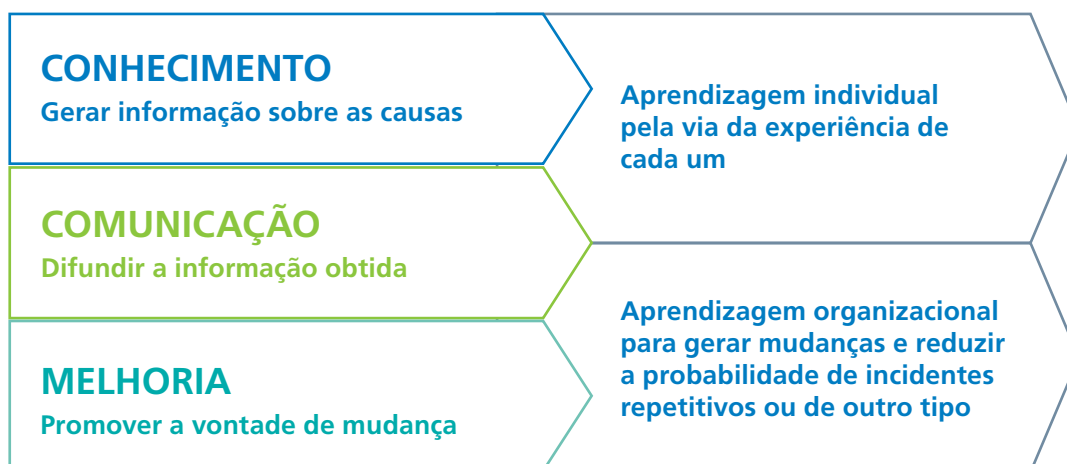
Em 2019 estará operacional um sistema de reconhecimento do esforço preventivo, com o objetivo de reconhecer o esforço dos gestores acerca da gestão preventiva, avaliando o grau e qualidade da execução das medidas do clima preventivo em matéria de saúde e segurança na companhia.

Um total de 11 indicadores compõem o quadro de gestores para o acompanhamento e avaliação do esforço preventivo.

Elaborou-se uma nova metodologia de investigação de acidentes e aprendizagem coletiva que, sobre a base da metodologia já estabelecida na Aqualia para a investigação de incidentes, pretende ser uma ferramenta que facilite o processo de aprendizagem organizacional e gerar mudanças nos equipamentos, instalações, nos comportamentos das pessoas, nos procedimentos e/ou sistemas de gestão, para melhorar o desempenho em matéria de segurança.

Para conseguir-lo requerem-se três condições básicas:

Pretende-se promover dois tipos de aprendizagem:



Visitas a contratos de elevada sinistralidade

A partir do estudo da sinistralidade nas explorações, seleciona-se anualmente uma relação de “contratos de elevada sinistralidade”. Sobre as referidas explorações implementa-se um programa específico de visitas de tipo técnico, a

partir das quais se estabelece um plano sobre o qual, a partir de cada direção regional, se efetua um acompanhamento para comprovar a evolução da sinistralidade em exercícios posteriores. Durante 2018 realizaram-se sete visitas.

Campanha de segurança rodoviária

Em linha com a campanha de segurança rodoviária, manteve-se o Programa de Sensibilização e Informação para funcionários. Entre as atividades desta área destaca-se a elaboração de um modelo de Plano de Mobilidade nos centros de trabalho com mais de 50 trabalhadores, que se implementará em 2019.

Também se lançou um programa piloto relacionado com o projeto de instalação de geolocalizadores em veículos da frota da Aqualia.

Avaliação de riscos psicossociais

Em 2018 avançou-se no projeto de melhoria do bem-estar emocional dos funcionários, após a finalização da avaliação geral de riscos psicossociais para todo o quadro de pessoal.

O resultado desta indicava níveis de exposição controlados, em geral, para todas as dimensões psicossociais, ainda que se fossem requeridas ações de melhoria relevantes, em aspetos como a carga de trabalho a que estão expostos os trabalhadores, e na participação e supervisão. Exigia-se, igualmente, o estudo e a necessidade de propostas de melhoria

para temas como o interesse da empresa pelo trabalhador ou a compensação e desempenho da função.

Após estas conclusões, a Direção de Recursos Humanos elaborou uma proposta com mais de 20 ações de melhoria que incluem medidas a nível central e outra série de medidas que se executarão de forma escalonada a partir das direções regionais.



Membros da equipa de gestão da Aqualia durante a apresentação do projeto Be Aqualia

Aqualia, uma empresa saudável que cuida do bem-estar dos seus empregados

Campanhas de promoção de hábitos saudáveis

Através de campanhas de diferentes tipos, a Aqualia procura melhorar a saúde da sua força de trabalho, promovendo hábitos mais saudáveis, sempre com o aconselhamento de médicos profissionais.

Foram lançadas uma série de campanhas sobre questões de saúde alimentar e benefícios do exercício, desenvolvendo no conjunto trabalhadores (mesmo transcendendo o seu ambiente familiar/social) hábitos capazes de modificar comportamentos não saudáveis ou perigosos para a sua saúde.

Para isso, é necessário recorrer a estratégias de intervenção e procedimentos específicos de aprendizagem e aquisição de comportamentos, entre os quais se destacam:

- Campanha formativa a nível estatal ministrada pela Quirónprevención sobre primeiros socorros.
- Programa de Proteção das Costas 2018-19. Serviços Médicos de FCC e Quirónprevención.
- Obras de adequação de instalações na sede corporativa de Las Tablas (Madrid), para facilitar o fomento da atividade física, o uso da bicicleta, etc.
- Participação de pessoal da Aqualia em provas desportivas.
- Participação de trabalhadores em corridas populares.
- Execução de uma app saudável.
- Inclusão na Sportsnet, plataforma externa que se implementará a nível de Grupo.
- Projeto do Plano de Ação de Empresa Saudável para a Aqualia.

Boas práticas PROGRAMA DE EMPRESA SAUDÁVEL EM LLEIDA

O Programa de Empresa Saudável de Lleida é dirigido a todos os trabalhadores da província de Lleida que, voluntariamente, tenham aderido ao programa. A iniciativa pretende ajudar a melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores, identificando e avaliando os hábitos

pouco saudáveis e os fatores de risco que podem afetar a saúde do indivíduo, não só no seu contexto laboral, mas também considerando todos os elementos externos que estejam relacionados com as suas rotinas pessoais e atividades extralaborais. As atividades

desenvolvidas em 2018 distribuíram-se pelas áreas da alimentação, com a partilha semanal de fruta, dos hábitos saudáveis, da promoção do desporto e do exercício físico e atividades solidárias e de colaboração com a comunidade, como a campanha de doação de sangue.

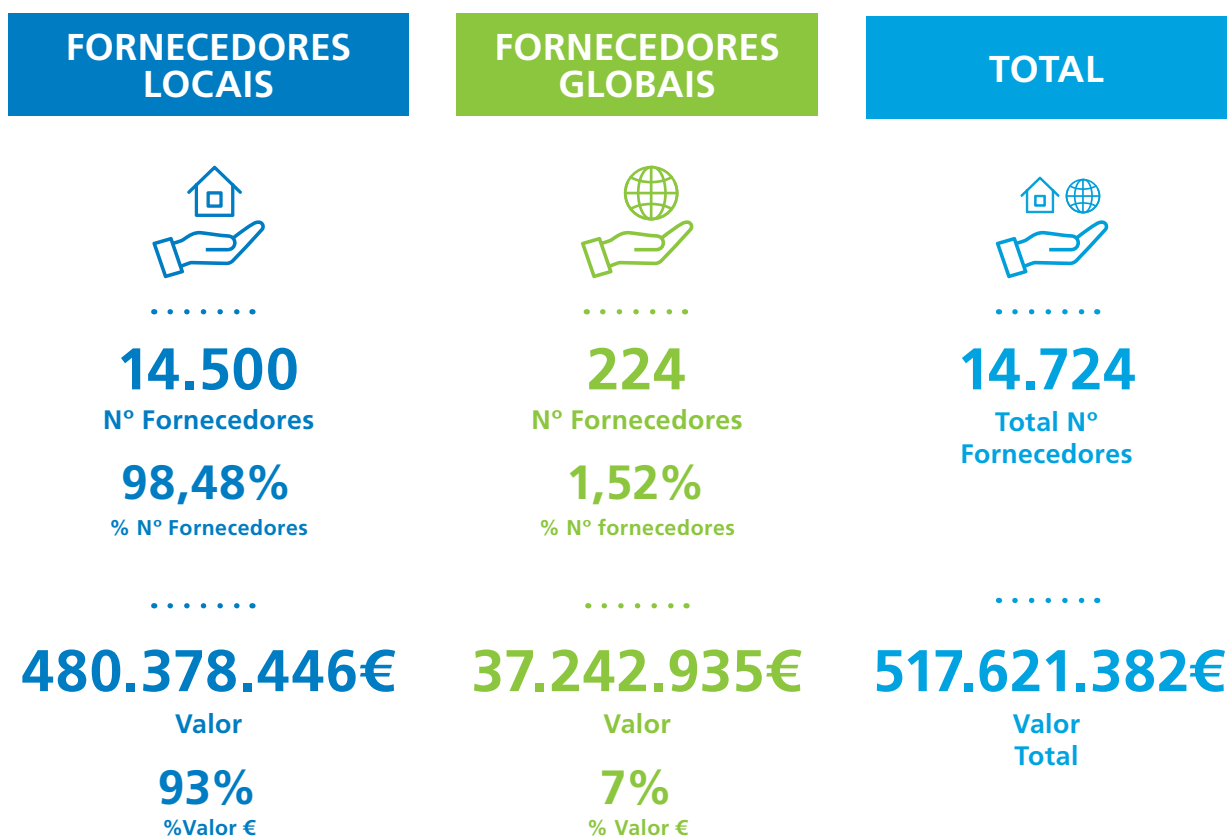


Participação no Health Challenge

Aproveitando o uso generalizado de aplicativos móveis de saúde, os trabalhadores participaram, de forma voluntária, numa série de competições com objetivos a alcançar (minutos de atividade física, passos realizados...), medidos através de apps que

contabilizam esses parâmetros e através da utilização de wearables (smartphones, pulseiras e relógios monitores de atividade). Tudo isso, em prol de uma melhoria física daqueles trabalhadores que, voluntariamente, tinham aderido ao programa.

criação de VALOR na CADEIA DE ABASTECIMENTO



Nas relações com os fornecedores, parceiros e empreiteiros, a Aqualia entende que as práticas baseadas na integridade, transparência e confiança mútua geram relações estáveis a longo prazo.

Assim, nos contratos assinados, os fornecedores ou empreiteiros comprometem-se a assumir na sua relação com a Aqualia, os dez princípios

do Pacto Mundial. Por conseguinte, declaram conhecer e declaram cumprir todas as suas obrigações jurídicas em matéria de ambiente e assumem um compromisso anticorrupção.

Também lhes foi transferido o Código Ético e de Conduta da Companhia, pelo qual devem guiar-se nas suas relações com a Aqualia.

Avaliação de fornecedores

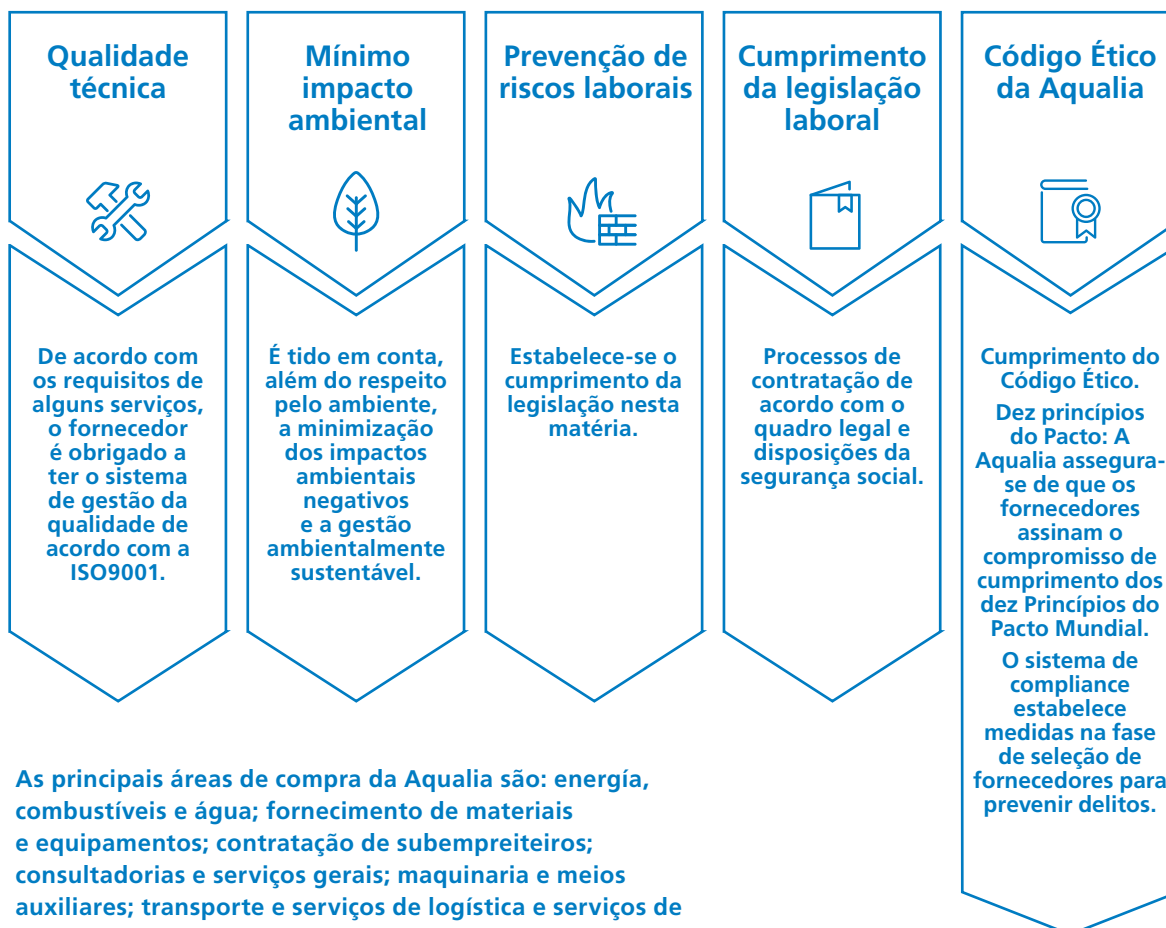
As avaliações de fornecedores levam em conta o volume da operação e o conhecimento prévio do fornecedor. Assim, a Aqualia exige exaustividade total nas operações importantes com novos fornecedores, incluindo, se for o caso, visitar as instalações. Para avaliações de acompanhamento de fornecedores, a Aqualia realiza inquéritos de satisfação do cliente interno, para obter informações sobre o funcionamento de todos os fornecedores e levar isso em consideração em futuros processos de compra.

Além disso, o sistema de homologação de fornecedores é canalizado através da ferramenta GlobalSuite, que obriga a avaliar anual-

mente os fornecedores por parte dos centros de produção e, em função destas avaliações, são designados fornecedores para acompanhamento especial, podendo, inclusive, registar-se vetos.

Atualmente, os Serviços Centrais do Grupo FCC estão a projetar um novo sistema de homologação de fornecedores que apre-feiçoará o sistema atual e que contempla a possibilidade de realizar "Due Dilligences", para aqueles fornecedores que se considere necessário, pela entidade do bem ou serviço a contratar, ou pela potencial existência de algum risco.

AÇÕES NA SELEÇÃO DE FORNECEDORES



As principais áreas de compra da Aqualia são: energia, combustíveis e água; fornecimento de materiais e equipamentos; contratação de subempreiteiros; consultorias e serviços gerais; maquinaria e meios auxiliares; transporte e serviços de logística e serviços de manutenção e reposição de peças.

CRIAÇÃO DE VALOR ECONÓMICO



A gestão eficiente da Aqualia contribui para o desenvolvimento económico da sociedade, através da geração de valor e da sua distribuição, através do pagamento de impostos, salários dos trabalhadores, pagamentos a fornecedores, nas diversas regiões nas quais desenvolve a sua atividade, assim como através do investimento social e dos investimentos em inovação e infraestruturas. Tudo isto representa um impacto direto na sociedade de 1.006,23 milhões de euros.

O valor económico gerado pela empresa cresceu cerca de 8% relativamente a 2017, destacando-se principalmente o aumento no valor do negócio. Cresceram também as receitas provenientes das aplicações financeiras, devido às novas condições dos créditos concedidos à Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.

No valor económico distribuído à sociedade, destaca-se o aumento da rubrica de pagamentos destinada a fornecedores, empreiteiros e outros credores comerciais (11% em 2018), assim como os gastos com pessoal (4%), ou os investimentos na comunidade (15%) e os investimentos em infraestruturas (25%). Em particular, o investimento social concentrou-se em temas de carácter cultural e de consciencialização. Tal como o aumento de investimento em infraestruturas ficou a dever-se, principalmente, à execução pelo grupo Aqualia, através das suas empresas especializadas, de planos de investimento e melhorias de infraestruturas adstritas a contratos de água.

O valor do negócio internacional cresceu cerca de 22,2% no último ano, passando de 259,77 para 317,48 milhões de euros. Este crescimento deve-se, principalmente, a projetos de infraestrutura hídrica que se estão a realizar no Egito e na Colômbia.

Em particular, em 2018 o desempenho divide-se pelas rubricas principais:

Milhões de €

Valor direto económico gerado	Total Grupo Consolidado 2017	Total Grupo Consolidado 2018
Valor líquido do volume de negócios	1.035.210	1.106.112
Receitas procedentes de aplicações financeiras	20.277	30.958
Venda de ativos	303	421
TOTAL VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	1.055.790	1.137.491

Valor económico distribuído	Total Grupo Consolidado 2017	Total Grupo Consolidado 2018
Pagamentos a fornecedores, subcontratados e outros credores comerciais	555.838	617.177
Custos operacionais totais	555.838	617.177
Despesas com pessoal	255.043	265.317
Total salários e indemnizações a empregados	255.043	265.317
Dividendos pagos a acionistas	413.463	0
Juros pagos sobre empréstimos	29.571	37.488
Outros juros pagos	3.356	3.534
Total de pagamentos a fornecedores de capital	446.390	41.022
Imposto sobre sociedades	37.288	19.422
Pagamentos de outros impostos (exceto IVA)	26.437	28.473
Total de pagamentos aos governos	63.725	47.895
Doações e outros investimentos na Comunidade	830	951
Investimentos em infraestruturas	27.046	33.867
Total de investimentos na Comunidade	27.876	34.818
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	1.348.872	1.006.229
TOTAL VALOR ECONÓMICO RETIDO (GERADO-DISTRIBUÍDO)	-293.082	131.262

Subsídios recebidos 2018



A inovação destaca-se como um valor para a Aqualia e sua expansão internacional. A construção de infraestruturas e equipamentos com as mais recentes tecnologias e com desenvolvimentos de I&D próprios envolvem a criação de valor para os acionistas, parceiros, clientes e utilizadores finais.

Tal como indicado nas contas anuais, os subsídios mais importantes são os de Exploração (11,55 milhões euros), que correspondem às subvenções concedidas pelos municípios em

que a Aqualia presta o serviço do ciclo integral da água, por reconhecimento ao concessionário de déficits operacionais nessas concessões, conforme previsto no caderno de encargos e contrato respetivos.

A Aqualia também obteve subvenções de capital no montante de 1,3 milhões de €, sendo as mais importantes as obtidas em Espanha, no valor de 0,7 milhões, e em Itália, de 0,6 milhões de €.



+21%

Aumentaram em 21% os subsídios de exploração para a inovação, graças a projetos como o 2020-MIDES.

* Subsídios de exploração para projetos de I&D: São aqueles, distintos dos anteriores, que não sejam os acima mencionados que não estão diretamente relacionados com um ativo ou conjunto de ativos. A receita operacional é considerada para o valor recebido no momento da concessão.

** Subvenções de capital transferidas para o resultado do exercício de projetos I&D: São aqueles que envolvem a aquisição ou construção de ativos. São avaliados quanto ao montante recebido ou ao justo valor do bem concedido e são registados como rendimentos diferidos no passivo do balanço consolidado que o acompanha, imputando-se aos resultados conforme se amortiza o ativo com o qual se relaciona.



**UMA PERSPETIVA
INOVADORA
PARA PROTEGER
O MEIO AMBIENTE**



ENFOQUE AMBIENTAL E INOVAÇÃO

O Pano de RSC da Aqualia 2020, na sua linha estratégica “Serviços Inteligentes”, engloba todas as ações destinadas a contribuir de forma significativa para a luta contra as alterações climáticas, a redução do consu-

mo energético e o impacto da atividade da empresa no meio ambiente e na sociedade. Além disso, potencia a inovação na sustentabilidade e o papel da companhia no novo modelo de economia circular.

Projetos e Destaques em 2018

- Apresentação da pegada de carbono na MITECO
- 18 projetos de inovação em andamento, em 2018
- Desenvolvimento de projetos para a eficiência energética

AMBIENTAIS*



Consumo

130.635

+56,31%

Crescimento da energia renovável produzida

130.635

+ 67,80%

Crescimento da energia renovável consumida

+ 3.150

Postos de abastecimento

> 467GWh

Consumo anual

1M€

Poupanças relativamente a excesso de potências energéticas contratadas, períodos de operação, etc.



Alterações climáticas

499.171,50

Tn CO₂ eq.

Pegada de carbono 2018 (Alcances 1, 2 e 3)



Escassez de recursos

842K m³

Água captada

752K m³

Água tratada

INOVAÇÃO



4,10M€

Valor total 2017

3,76M€

Valor total 2018

ODS



* Os dados ambientais referem-se às explorações em que a Aqualia tem o controlo operacional e a atividade é a gestão do ciclo da água.

O compromisso de contribuir ativamente para o cuidado do meio ambiente está presente nos valores e compromissos que a Aqualia assume como empresa, tanto no seu código de ética e conduta, como nas suas políticas, nos planos e na cultura de inovação que a caracteriza.

Este compromisso materializa-se através das diversas ações que a companhia realiza, diretamente ou em colaboração com associações das quais faz parte.

Todas elas são, em última análise, ações determinantes para a contribuição da companhia contra as alterações climáticas, destinadas à redução das emissões pelo menor consumo de energia elétrica, à redução do consumo de água ou à proteção do ecossistema.

As alterações climáticas têm impacto sobre o meio ambiente, a qualidade de vida das pessoas e a economia. Portanto, o compromisso das empresas nesta área é necessário e urgente, estando cientes de que elas são uma parte essencial da solução.

A implementação de sistemas de gestão ambiental permite conhecer, medir e minimizar os impactos ambientais e, através de várias medidas de melhoria, criar valor económico e ambiental com repercussão na sustentabilidade da empresa e um impacto positivo no clima.

A inovação e a tecnologia oferecem soluções viáveis em eficiência energética, que minimizam o impacto económico e possibilitam a mudança rumo a uma sociedade com menos emissões.

A Aqualia materializa o seu compromisso:

% Implementação ISO 14001

	2017	2018
Total Espanha	94,30%	95,00%
Total Internacional	73,50%	54,70%
Total Aqualia	89,50%	83,50%

A nível do Grupo, diminuiu o nível de implementação em 6,1%. Esta diferença deve-se à área internacional, onde aumentou a produção e apenas se certificaram contratos novos.

A Aqualia melhorou a sua gestão sustentável e a eficiência dos processos, integrando as auditorias de sistemas de gestão de qualidade, ambiental, energética e cálculo da pegada de carbono.

% Implementação ISO 50001

	2017	2018	
Total Espanha	82,80%	83,90%	1,33%
Total Internacional	39,20%	30,90%	-21,17%
Total Aqualia	72,80%	68,80%	-5,49%

Da mesma forma, para agir contra as alterações climáticas, tem implementado o Sistema de Gestão Energética (ISO 50001), desenvolvendo várias medidas de melhoria em relação ao respeito e proteção ambiental, à gestão eficiente dos recursos energéticos e à eficiência económica.

.....
81,09%
 diminuição das multas por
 desempenho ambiental, graças
 ao saber-fazer da companhia

2017
51.623€

2018
9.764€

A inovação da Aqualia na base da contribuição para o meio ambiente

A Aqualia promove a inovação e a transição tecnológica, consciente do papel ativo da companhia no desenvolvimento da economia circular e na luta contra as alterações climáticas. Por isso, trabalha na investigação de tecnologias próprias que tornem sustentável o ciclo da água e que minimizem os impactos sobre o clima.

Do diálogo com o meio envolvente e com os diferentes grupos de interesses e, graças à colaboração do pessoal da Aqualia, extraem-se as diferentes linhas de atividade de I&D dirigidas a tornar sustentáveis os processos, a reutilização de águas residuais regeneradas, a obtenção de energias renováveis da água e a valorização dos resíduos gerados na gestão.

Os ODS com os quais contribui a inovação na Aqualia e a sua temática estão interligados:





Linhas de atuação I&D: Projetos e sua relação com os OD



Gestão inteligente

H2020 RUN4LIFE – 2012
Zona Franca de Vigo (Vigo)

LIFE ICIRBUS – 2020
Lobón (Badajoz)

VIRTUAL CSIC/UAB - 2019



Sustentabilidade

H2020 SABANA – 2021
El Toyo (Almería)

FP7 ALL GAS – 2019
Chiclana (Cádiz)

H2020 INCOVER 2019
Chiclana (Cádiz) e El Toyo (Almería)

LIFE BIOSOL -2019
El Toyo (Almería)



Ecoeficiência

H2020 REWATERGY – 2023

H2020 SCALIBUR – 2022
Estiviel (Toledo) e Moraia-Silesia (Czech Republic)

VALORASTUR – 2019
Grado (Asturias)

LIFE ANSWER – 2019
Alovera (Guadalajara)

H2020 MIDES - 2020
Denia (Alicante)

CIEN SMARTGREENGAS – 2018
Seville, Jerez (Cádiz), Aranda de Duero (Burgos), Lérida e Huesca



Qualidade

LIFE METHAMORPHOSIS (FCCMA) – 2020
Ecoparc Besos (Barcelona)

LIFE MEMORY – 2018
Alcázar de San Juan (Ciudad Real)

WATER WORKS PIONEER – 2018
Valdebebas (Madrid) e Guillarei (Pontevedra)

CONECTA PEME MEDRAR – 2018
Mos (Pontevedra)

BESTF2 BIOWAMET – 2018
Tortosa (Tarragona)

AQUALIA CONTRA AS **ALTERAÇÕES** CLIMÁTICAS



Redução de emissões pelo consumo de energia

Uso de energias renováveis

1. Projetos PPA para a aquisição de energia renovável com Certificado Verde.
2. Estudos de rentabilidade para a instalação de painéis de energia solar fotovoltaica para usar nas superfícies existentes que se encontram nas instalações.
3. Instalação de microturbinas nos sistemas de distribuição.
4. Uso do biogás produzido no processo de tratamento de águas residuais para gerar energia elétrica ou calor.

Produção de energia na gestão do ciclo da água

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

Redução do consumo de eletricidade na ETAR

1. Substituição dos equipamentos existentes por outros com maior eficiência energética.
2. Desenvolvimento de tecnologias para tratamento de águas residuais com baixo consumo de energia para populações de tamanho pequeno e médio.
3. Eletrodialise: processos de dessalinização de baixo consumo energético.

Transformação da frota de veículos

1. Incorporação de veículos a GPL (gás de petróleo liquefeito) na frota de camiões de limpeza de esgotos.
2. Incorporação de veículos movidos a biogás gerado nas ETAR.
3. Incorporação de veículos elétricos.

PROTEÇÃO E RECUPERAÇÃO DO ECOSISTEMA

Recuperação do ecossistema fundamental no ciclo da água



1. Identificação dos espaços protegidos dentro dos perímetros onde a Aqualia opera como gestor de serviços municipais.
2. Estabelecimento de programas ou acordos específicos com associações ambientais (ex. Lagunas de Medina del Campo).
3. Recarga de aquíferos para utilização como recurso alternativo.



Redução do consumo de água

Promoção do consumo responsável pelos cidadãos

1. Campanhas de consciencialização pública.
2. Visitas de estudantes às instalações.
3. Concurso de desenho para alunos.
4. Medição inteligente para disponibilizar informação online aos utilizadores sobre o seu consumo.
5. Adaptação dos planos de seca dos contratos, de acordo com os da Administração Hidráulica.

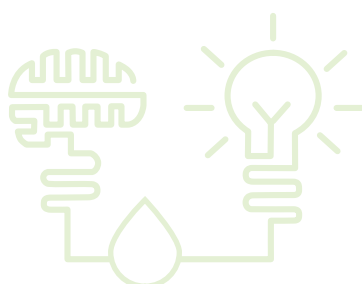
Redução de água não registada

1. Melhoria do rendimento hidráulico das redes de distribuição de água potável.
2. Eliminação da fraude.
3. Controlo e redução do consumo municipal.

Uso de recursos alternativos

1. Reutilização das águas residuais.
2. Dessalinização de águas do mar e águas salobras.
3. Recarga de aquíferos para uso como recurso alternativo.

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



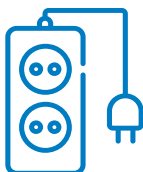
1. Processo de obtenção de biocombustível no tratamento de águas residuais.
2. Processo de obtenção de biofertilizantes no tratamento de águas residuais.
3. Processo de obtenção de bioplásticos no tratamento de águas residuais.
4. Metais e reagentes procedentes da salmoura das estações de dessalinização.

REDUÇÃO DAS EMISSÕES DO CONSUMO DE ENERGIA

Desempenho

Em 2018, o consumo de energia elétrica de toda a companhia diminuiu em 2,49% em relação a 2017 e também reduziu o consumo de energia combustível em 6,59%. Estas reduções no consumo de energia não-renovável e combustível devem-se à dinâmica habitual de renovar os equipamentos por outros mais

eficientes e realizar uma manutenção adequada da maquinaria, que redunde na diminuição de consumos. Por outro lado, aumentou consideravelmente a energia renovável produzida e consumida, pelo facto de se estarem a gerir ETARs com equipamentos de produção de energia elétrica e térmica a partir de biogás, com elevada potência.



Consumo de energia	2017	2018	%
Energia elétrica consumida GJ	3.347.591,2	3.264.176	-2,49%
Energia combustíveis GJ	227.871,3	229.878,6*	0,88%
Energia renovável produzida GJ	83.576,0	130.635	56,31%
Energia renovável consumida GJ	77.850,0	130.635	67,80%
Total energia	3.653.312,6	3.494.054,5	

* em 2018, incluiu-se neste cálculo, o gás e o gasóleo consumidos nas instalações.

Também se procura otimizar o seu consumo que, em 2018, foi de 100%. O rácio da intensidade energética no volume de negócios foi de 0,32%. 93% da energia consumida na companhia é energia elétrica, sendo o objetivo reduzir as emissões.

A produção de energia na gestão do ciclo da água é fundamental para a redução de emissões, de tal maneira que, em 2018, aumentou significativamente a produção de energia renovável a partir de biogás em três ETARs:



Instalação	Indicador	2017	2018	%
ETAR Ranilla	kWh Energia produzida em cogeração	1.587.138	2.812.250	77,19%
ETAR La Gavia	kWh Energia produzida em cogeração	2.958.386	7.189.676	143,03%
ETAR Burgos	kWh Energia produzida em cogeração	2.299.668	7.617.749	231,25%

Além disso, no conjunto da companhia, a produção de biogás das 24 estações, em 2018, ascendeu a 130.635 Gj. Destas, quase metade geraram eletricidade com biogás.

Isto significou, em 2018, um aumento de 56,31% relativamente a 2017, até alcançar 17,5 milhões de m³. O potencial que significa esta

produção de energia seria suficiente para abastecer uma frota de 10.000 veículos.

A Aqualia administra as ETAR que não são propriedade da companhia, procurando conseguir o maior rendimento das mesmas, produzindo energia em cogeração quando as instalações o permitem.



A Aqualia foi a primeira empresa do sector, em Espanha, a registar a pegada de carbono em 2014, no Registo MITECO. Em 2018, realizou-se este cálculo para a elaboração do Relatório das Emissões de Gases de Efeito Estufa, que foi auditado e certificado pela AENOR.

Pegada de carbono da Aqualia	2017*	2018	%	Intensidade de emissões
Emissões de CO ₂ derivadas do ciclo integral (Tn) (Somatório: Alcance 1+2+3)	472.985,5	499.171,50	6%	61,34
Emissões alcance 1 (TnCO ₂ eq)	43.000,8	47.539,7	11%	5,84
Emissões alcance 2 (TnCO ₂ eq)	395.669,0	410.285,3	4%	50,42
Emissões alcance 3 (TnCO ₂ eq)	34.316,4	41.346,5	20%	5,08

Do estudo da pegada conclui-se que o alcance 2 é o mais poluente. Por outro lado, no referente aos processos, em 2018 igualaram-se as emissões de abastecimento e saneamento, este último, que inclui o saneamento e o tratamento de águas residuais, significa 50% dos GEE.

Apesar da redução do consumo de energia em toda a companhia, as emissões de GEE aumentaram devido ao fator de conversão. Cresceram mais as emissões de CO₂, derivadas do alcance 2, devendo-se principalmente ao fator de conversão das emissões de CO₂ da energia elétrica, que em 2017 era de 0,150kgCO₂/kWh, enquanto, em 2018, foi de 0,280 kg CO₂/kWh e ao facto da energia elétrica produzir mais de 55% das emissões de CO₂ da Aqualia.



Energia	2018	Espanha
Elétrica (GJ)	3.264.175,9	1.641.002,4
Gás (GJ)	30.977	30.977
Diesel instalações (GJ)	3.756,8	3.651
Diesel frotas (GJ)	191.494,7	108.738
Gasolina frotas (GJ)	3.650,3	3.650
Consumo energético total	3.494.054,5	1.788.018,8

* Em 2017 alteram-se os dados em relação aos publicados na memória anterior devido à atualização do fator de emissão ao seu ano correspondente e pelos resultados da auditoria realizada em outubro de 2018.

Projetos realizados em 2018

Ferramentas informáticas para a eficácia na gestão energética

O arranque em 2017, e posterior desenvolvimento durante 2018, de uma ferramenta informática para a gestão da fatura elétrica do Grupo, permitiu gerir poupanças de custo de quase 1 milhão de euros em encargos com potências energéticas contratadas, períodos de operação, etc.

Espera-se continuar a diminuir este consumo, dado que a Aqualia se encontra em processo para a aquisição de outra ferramenta que a substitua e melhorar, ainda mais, as suas funcionalidades, assim como o alcance do seu uso a todos os níveis da organização (até chefes de serviço/ estação). Além de um controlo permanente, através de painéis de controlo e de análise estatística dos períodos de operação, esta ferramenta permitirá, o seguinte:



1. Gerir

Gerir o inventário de postos de abastecimento dos quais se recebem faturas, com um potencial de melhoria dos não contratados sob o acordo-quadro.



2. Rever e validar

Rever e validar as faturas, detetando desvios sobre os preços faturados e consumo aplicável.



3. Apresentar

Apresentar reclamações de maneira rápida e com pouca análise manual adicional.



4. Simular

Simular faturas por parte da ferramenta de todas as tarifas elétricas com base em:

- Dados da telemetria do consumo em tempo real.
- Dados da fatura recebida contra os preços acordados.
- Delimitações pelo utilizador segundo os dados introduzidos por este.



5. Otimizar

Otimizar potências segundo um processo automático, de forma massiva ou individual, para minimizar o custo da taxa de potência.



6. Telemetria

Diferentes gráficos de visualização dos dados de consumo e potência instantânea consumida em tempo real.



7. Gerar

Gerar avisos automáticos para eventos limites de potência e consumo registado, etc.



8. Visualizar

Visualizar os preços e horários da eletricidade no mercado diário para uma planificação do dia seguinte das instalações o mais eficiente possível.



Em 2018 começou a transformação da frota

Transformação dos veículos atuais para GPL

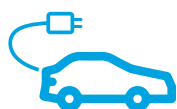
A tendência para a transformação da frota de Aqualia, concentra-se em medidas como a implementação de camiões de limpeza de esgotos movidos a GPL ou a aquisição de veículos elétricos.

Veículos alimentados por biogás

Os veículos que estão localizados onde o biogás é gerado, passarão a trabalhar com biocombustível gerado pelo biogás.

O Projeto Clima do Fundo de Carbono para uma Economia Sustentável (FES-CO₂)

A Aqualia assinou com o governo espanhol este projeto que visa a redução de gases de efeito estufa e tem como objetivo contribuir para a construção de um sistema produtivo nacional de baixo teor de carbono. Com este projeto em três anos, 2018-2020, a Aqualia compromete-se a mudar um certo número de veículos da frota da empresa, com o objetivo de reduzir o CO₂.



33

Veículos elétricos



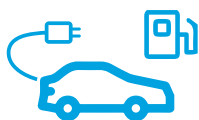
10

Veículos híbridos gasolina/GNC



3

Scooters elétricas para leituras de contadores em El Penedés



2

Veículos híbridos gasolina/eletricidade



1

Veículo híbrido gasolina/GLP



22

Camiões de saneamento transformados para consumir alternativamente diesel e GPL. Classificação "ECO".

Projetos em desenvolvimento para futuras aplicações

Power Purchase Agreement

Com o objetivo de reduzir o impacto do fator de emissão e a energia elétrica e conseguir uma poupança económica devida ao investimento em equipamentos eficientes, em 2018 foi lançado o projeto de procura de um parceiro para contratar um PPA (Power Purchase Agreement) e adquirir 76 GWh/ano de energia diretamente com um produtor de energia "verde", durante os próximos 10 anos, para dispor, assim, de uma quantidade significativa de energia elétrica com "zero emissões".

Instalações de energias renováveis

Também, se realizou um estudo de rentabilidade da instalação de painéis fotovoltaicos nas superfícies das instalações da companhia.



Projetos de inovação para combater as alterações climáticas

Entre os principais projetos de inovação, cuja finalidade é, entre outras, reduzir a pegada de carbono, destacam-se:

Projeto FP/-All-gas

DESTE MODO, A CONTRIBUIÇÃO COM A GESTÃO DE RESÍDUOS IMPLICA MINIMIZAR OS IMPACTOS SOBRE AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Tem efeito evidente sobre as alterações climáticas quando gera bioenergia a partir do tratamento das águas residuais. E também sobre a economia circular, dado que gera biofertilizantes.

Este projeto, que entrou na sua fase final de desenvolvimento em 2018, implica uma mudança no tratamento das águas residuais e alcança um saldo energético positivo. Apenas uma pequena parte da energia inerente ao tratamento das águas residuais se utiliza no processo interno, o resto da biomassa está disponível para outros usos.

Infraestructuras

Após a construção de dois hectares de cultivo de algas e um digestor de 2.700 m³, opera-se a primeira estação mundial

de biocombustível de algas, com capacidade até 2.000 m³/dia de tratamento terciário de efluentes municipais.

Resultados

As águas residuais convertem-se num recurso, em vez de ser um fardo para a população.

Produce-se água para reutilização e biomassa de algas, gerando biometano para mover até 20 veículos/h, com um saldo energético positivo. O biocombustível abastece três veículos de teste, que já percorreram 20.000 km cada um, e também move outros três veículos do serviço municipal.

Orçamento total (€)	12.454.932
Aqualia (€)	9.044.500
Líder do projeto	Aqualia
Localização	ETAR El Torno, Chiclana de la Frontera (Cádiz)
Duração	De 1 de maio de 2011 a 31 de agosto de 2019
Participantes	BDI Bio Energy International, Hygear B.V., Universidade de Southampton, Fraunhofer – Gesellschaft

Projeto LIFE Biosol

Também com efeito nas alterações climáticas, destaca-se o projeto LIFE Biosol, que gera bioenergia a partir do tratamento de águas residuais. A PME francesa Heliopur tem um período de um ano, até o final de 2019, para demonstrar a desinfecção solar da água de reutilização, combinada com processos biológicos (agricultura de algas).

Adicionalmente à primeira etapa de demonstração nas instalações da Fundação CENTA (Sevilha), construiu-se uma instalação de maior escala (3000 m² de cultivo) na estação de tratamento de águas residuais de El Toyo, em Almería, onde se demonstra também a valorização da biomassa.

Orçamento total (€)	2.322.837,00
Aqualia (€)	798.531,00
Líder do projeto	HELIO PUR TECHNOLOGIES
Localização (Fase 1)	CENTA Carrión de los Céspedes (Sevilha)
Duração	De 1 de julho de 2014 a 31 de dezembro de 2019
Participantes	Aqualia, CENTA, COLDEP

Projeto H2020 MIDES

Através de uma nova tecnologia, a célula microbiana de dessalinização (MDC), desenvolvida entre Aqualia e a IMDEA Agua, reduz dez vezes o custo energético da dessalinização em comparação com a osmose inversa tradicional, já que se aproveita a matéria orgânica residual de efluentes para ativar bactérias que deslocam o sal através

de membranas, sem entrada de energia externa. O projeto mobiliza onze parceiros de sete países para implementar a tecnologia e montar três unidades de demonstração. Já está em andamento a estação do Serviço de Águas de Denia, gerida pela Aqualia, e há outra implementação prevista nas Canárias.

Orçamento total (€)	8.069.593,57
Aqualia (€)	2.852.604,29
Líder do projeto	Aqualia (Coordenador)
Localização (Fase 1)	1ª fase: Denia (Alicante) 2ª fase prevista: Tunísia, Chile
Duração	01 de abril de 2016 a 31 de março de 2020
Participantes	FUJIFILM, IMDEA, SGL CARBON, LEITAT, MIKROLIN HUNGARY, ONCONTROL TECHNOLOGIES, SIMTECH SIMULATION TECHNOLOGY, UNESCO-IHE, UNIVERSITY OF GABÈS

Projeto LIFE ANSWER

Na fábrica em que a empresa Mahou, líder do consórcio, produz cerveja em Guadalajara, demonstra-se uma nova configuração da tecnologia de células microbianas de depuração desenvolvida pela Aqualia em colaboração com a Universidade de Alcalá de Henares. O

objetivo principal do projeto é a poupança de energia no processo e a reciclagem do alumínio residual das latas, através de uma combinação do processo com um pré-tratamento baseado na eletrocoagulação.

Orçamento total (€)	973.408,00
Aqualia (€)	265.172,00
Líder do projeto	Mahou San Miguel
Localização (Fase 1)	Fábrica Mahou Alovera (Guadalajara)
Duração	3 anos: 1 de setembro de 2016 a 31 de maio de 2019
Participantes	Aqualia, Recuperaciones Tolón, Universidade de Alcalá
Objetivos	Diminuir o consumo energético atual da fábrica (de 2,8 kWh/m ³ para 1,8 kWh/m ³); Obtenção de um excedente energético de aproximadamente 2,0 kWh/m ³ que se utilizará nas caldeiras de biogás existentes na cervejeira.

Projeto PIONEER

STP (no programa europeu ERA-NET Cofund Water Works dentro da Iniciativa WATER JPI): liderado pela USC numa rede de prestigiadas Universidades (Verona/Itália, DTU/Dinamarca e KTH/Suécia), o projeto desenvolve processos que melhoram a eliminação de micro poluentes. A atividade da Aqualia demonstra a tecnologia ELAN (eliminação autotrófica de

nitrogénio) na linha de água na estação de tratamento de águas residuais do Canal de Isabel II (Valdebebas, em Madrid). Também se aperfeiçoou esta tecnologia no tratamento de lamas, combinando-a com a precipitação de estruvita na ETAR de Guillarei (Pontevedra), para conseguir um menor impacto ambiental no processo de purificação.

Orçamento total (€)	1.805.245,00
Aqualia (€)	183.106,00
Líder do projeto	Universidade de Santiago de Compostela
Localização (Fase 1)	ETAR Guillarei (Tui, Pontevedra)
Duração	2 anos: 1 de maio de 2016 a 31 de agosto de 2018
Participantes	Danmarks Tekniske Universitet (DTU, Dinamarca), Università degli Studi di Verona (UNIVR, Itália), Royal Institute of Technology (KTH, Suécia), Aqualia (Espanha)
Objetivos	Desafios relacionados com a valorização das águas residuais desde uma perspetiva holística. Integração de novos conceitos como a recuperação de recursos e a otimização do saldo energético, requisitos de qualidade que levam em conta poluentes emergentes e com efeito de estufa.



Projeto ERANET BESTF2 BIOWAMET

Apoiado pelas Universidades de Southampton (Reino Unido) e de Delft (Países Baixos), e em sinergia com o projeto Life Memory sobre os reatores AnMBR, transformou-se uma pequena ETAR real, de Baix Ebre (Bitem em Tortosa, 20 m³/d), para obter bioenergia e água para reutilização.

Orçamento total (€)	2.107.557,96
Aqualia (€)	686.364,00
Líder do projeto	Aqualia
Localização (Fase 1)	ETAR de Bitem/ Tortosa (Tarragona) / Parque empresarial Porto Do Molle, Nigrán (Pontevedra)
Duração	De 1 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2018
Participantes	Universidade de Southampton, Universidade de Delft

ECONOMIA CIRCULAR



Ciclo da água: aproveitamento e gestão sustentável da água



Desempenho

A Aqualia desempenha um papel ativo no novo modelo de economia circular da água. Estando consciente que é um recurso limitado e escasso – só 1% da água do planeta é potável e acessível – e a sua escassez um dos principais riscos globais, a companhia contribui inovando e implementando os modelos adequados que permitam otimizar o seu ciclo.

O consumo responsável dos cidadãos, em que a Aqualia está envolvida através de suas campanhas, tem muito a ver com o ciclo da água e a recuperação de águas residuais. Os comportamentos irresponsáveis podem gerar roturas e gastos nas canalizações ou contaminar a água em grandes proporções (óleo ou outros derrames) e causar consequências negativas no ambiente ou na saúde das pessoas, como sucede, neste último caso, quando se deitam medicamentos pelo ralo.

Desenvolvimento de tecnologias para otimizar o consumo responsável da água

A partir da área de comunicação da Aqualia promove-se o consumo responsável (indicado no capítulo 5.2) e nas áreas técnicas e de inovação investiga-se de forma contínua e desenvolvem-se programas de medição inteligente que se colocam à disposição dos cidadãos e permitem um consumo eficiente.

Estas tecnologias possibilitam a prevenção e deteção de qualquer perda de água para conseguir a eficiência energética das instalações e caminhar para a digitalização do ciclo integral e da indústria 4.0.

Este é o caso dos 64.524 contadores inteligentes instalados em 2018, que permitem obter uma leitura remota integral, conhecer as curvas de consumo dos clientes, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias do ano e dar acesso remoto via app a todos os clientes.

Os saldos hídricos para distribuição horária na rede de distribuição permitem conhecer, em cada hora, a água não registada, otimizando o rendimento da rede e permitindo detetar as possíveis fraudes, assim como fornecer aos municípios as ferramentas necessárias para o adequado controlo e consumo da água.

Os sistemas tecnológicos de informação e inteligência de dados para o controlo centralizado e a gestão energética e hidráulica, que contribuem para a redução do consumo da água, otimizam o ciclo e atuam sobre as alterações climáticas:

Plataformas para a gestão energética e hidráulica

Para a gestão e controlo das instalações, a Aqualia dispõe da Plataforma Scada centralizada, capaz de armazenar informação procedente de registadores remotos de múltiplas tecnologias e de conectar-se com as ferramentas informáticas da área técnica (como são Aqualia GIS, Aqualia GESRED, etc), com o objetivo de otimizar todo o ciclo integral da água.

Outros sistemas, como a Plataforma TaKaDu para a gestão hidráulica e a melhoria do rendimento da rede, foram instalados para melhorar o desempenho, procurando as melhores tecnologias do mercado. A Plataforma TakaDu analisa o saldo hidráulico de cada sector e, em função de uma curva de procura, prevista para cada sector, avisa em caso de se verificarem desvios a respeito da mesma. Atualmente está implementada, desde 2016, em Almería e, desde 2017, em Ibiza.

.....

Experiências piloto da Plataforma Scada em 2018

Realizou-se o projeto funcional e a instalação em dois serviços piloto (Talavera de la Reina e La Puebla de Montalbán, em Toledo) para a gestão do ciclo integral da água. Assim que se obtenham os resultados da fase piloto, proceder-

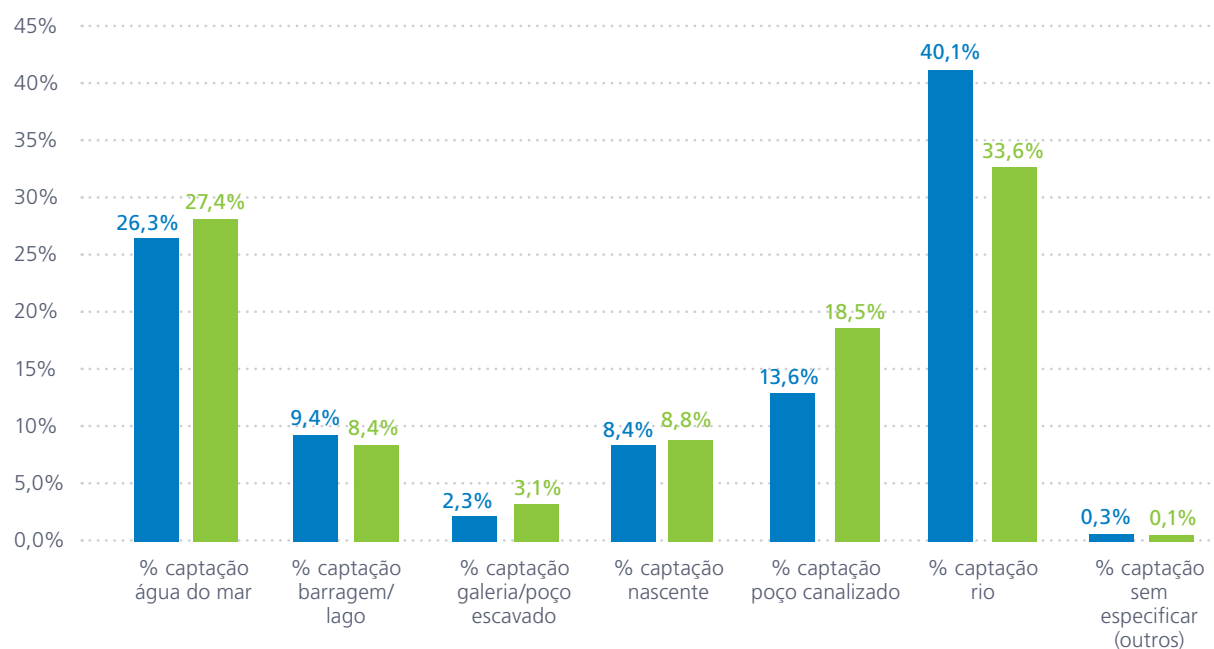
se-á à instalação para o controlo de toda uma delegação (Castela La Mancha) e começar-se-á a fornecer relatórios de “intelligence”, cujo objetivo será o apoio à gestão técnica dos serviços e a otimização das operações e, como

consequência, a eficiência hidráulica. Este projeto começou em 2018 e, após esta primeira fase piloto, irá estender-se a nível nacional e internacional, dotando o sistema de inteligência através da análise global de dados.

Principais dados sobre a preservação da água

Captação da água

■ 2017 ■ 2018



Total água captada	2017	2018
Volume bruto de água captada para sua gestão (m³)	840.340.866	842.207.759
Total de água distribuída (m³)	661.526.891	646.416.310
Água consumida no processo de potabilização e dessalinização (m³)	140.846.235	145.063.259

Captação, distribuição e reutilização da água	2017	2018
Volume bruto de água captada para sua gestão (m³)	840.340.866	842.207.759
Quantidade de água distribuída	661.526.891	646.416.310
Água potável produzida (m³)	634.890.955	626.778.319
Água bruta comprada (mil. m³)	225,04	219
Água tratada comprada (m³)	258.350.436	240.998.886
Número de estações de tratamento de águas residuais	807	855
Água depurada (m³)	674.382.704	752.295.856

Projetos de inovação para conseguir reduzir o consumo da água

Através do projeto H2020 Incover trabalham-se nas ETAR de Chiclana e Almería várias opções de rega inteligente para a reutilização de águas residuais. Também no projeto H2020 Sabana está prevista, numa ETAR da Aqualia, a construção de uma biorrefinaria de cinco hectares para a obtenção de produtos alternativos a partir de microalgas, como modelo de aquicultura responsável com o meio ambiente e mais segura para o consumidor.



Do total de água tratada pelas ETAR na atualidade

93,2%

retorna à natureza

6,68%

Reutiliza-se
A nível internacional, a maioria destina-se a rega

Economia circular: a transformação da água residual numa fonte de recursos



Principais projetos

Dentro do Programa Life há vários projetos destinados à inovação em matéria de economia circular. Encontram-se na fase de desenvolvimento:

Projeto LIFE METHAMORPHOSIS

Liderado pela Aqualia, construiu duas estações: no Ecoparque de Besós (Barcelona), gerido pelo Grupo FCC, que integra três tecnologias recentemente desenvolvidas pela Aqualia (AnMBR, ELAN e a lavagem do biogás) para converter lixiviados de resíduos urbanos

em biometano e uma segunda, em que a Naturgy trabalha na conversão de chorume em biocombustível. Em ambos os casos, o biometano é testado para injeção na rede de gás natural e para uso em automóveis.

Orçamento total (€)	3.642.167
Aqualia (€)	837.049
Líder do projeto	Aqualia
Localização (Fase 1)	Ecoparc2 de Barcelona
Duração	De 16 de junho de 2015 a 30 de março de 2020
Objetivos	O projeto contribuirá para a transição para uma economia eficiente no uso dos recursos e para a proteção e a melhoria da qualidade ambiental. Redução de 70% da demanda de energia para o processo de tratamento e de 80% das emissões de CO₂ associadas.

Projeto H2020 RUN4LIFE

Liderado pela Aqualia, surge a partir de um consórcio com catorze parceiros de sete países diferentes. O projeto implementa, em quatro localidades (Sneek / Países Baixos, Gand / Bélgica, Helsingborg / Suécia e Vigo / Espanha), novos conceitos de recuperação de nutrientes a partir da separação de água cinzentas e negras.

Já estão ao serviço as instalações de Sneek e Vigo, a primeira com novos sanitários a vácuo com um consumo mínimo de água, e a segunda com um AnMBR para produzir bioenergia e águas para irrigação. O projeto inclui o diálogo com os utilizadores dos novos serviços e subprodutos e a otimização dos consumos de água e energia por meio da gestão descentralizada destes sistemas.

Orçamento total (€)	7.720.900,61
Aqualia (€)	1.219.827,24
Líder do projeto	Aqualia
Localização (Fase 1)	Gand (Bélgica), Vigo (Espanha), Sneek (Países Baixos) e Helsingborg (Suécia)
Duração	1 de junho de 2017 a 31 de maio de 2021
Objetivos	Recuperar de forma eficiente os nutrientes das águas residuais para a sua utilização como fertilizantes, dentro de um enfoque de Economia Circular. Recuperação até 100% de nutrientes (NPK). 90% de reutilização da água.

Projeto ICIRBUS

Liderada pelo centro tecnológico Intro-mac, reúne oito empresas para demonstrar a reutilização dos resíduos das estações de tratamento de águas residuais

em materiais de construção e geração de biofertilizantes. O protótipo está em construção numa estação gerida pela Aqualia, na Extremadura.

Orçamento total (€)	2.287.270,00
Aqualia (€)	288.980,00
Líder do projeto	Instituto Tecnológico de Rochas Ornamentais e Materiais de Construção (INTROMAC)
Localização (Fase 1)	Extremadura
Duração	5 anos: 16 de julho de 2015 a 16 de dezembro de 2020
Participantes	Centro Tecnológico Nacional Agroalimentar Extremadura (CTAEX), Aqualia, S.A., ENCE Energia Extremadura, S.L., DISAIM Ingeniería, S.L., Agência de Engenharia Extremenha (AGENEX), Estruturas e Placas Extremadura, S.L. (Grupo Manzano), Gabinete de Gestão Integral de Recursos S.L. (GESTIONA GLOBAL).
Objetivos	100% de redução de cinzas descartadas em aterros sanitários, adequadas para a sua valorização como absorvente de metais pesados. 100% dos lodos de esgoto da estação de tratamento de águas residuais adequados para uso como fertilizantes. 90% das cinzas volantes adequadas após o processo de adsorção para a sua recuperação como agente inerte em materiais de construção recicláveis. 15% de redução das emissões por transporte de resíduos e de aterros. 10% de energia, água e outros recursos economizados na produção de materiais de construção e fertilizantes, em comparação com as práticas atuais.

Projeto H2020 SCALIBUR

Arrancou em 2018, integrado por 21 parceiros de dez países, sob a liderança do centro de tecnologia Itene. O projeto dará cobertura às estações piloto de redução e recuperação de resíduos nas regiões de Madrid, Lund (Suécia) e Roma

(Itália). O Grupo FCC participa através da FCC e da Aqualia, ambas com atividades complementares em Espanha e na República Checa, para converter matéria orgânica em subprodutos e bioenergia.

Projeto H2020 INCOVER

Num projeto liderado pelo centro tecnológico Aimen, que reúne dezoito entidades de sete países, expande-se a utilização da biomassa de algas em produtos de maior valor, como biofertilizantes e bioplásticos, e melhora-se a produção de água para reutilização. As atividades

da Aqualia dividem-se entre as ETAR de Chiclana e Almeria, incluindo, também, a lavagem do biogás com algas de adsorção de CO₂, várias opções de tratamentos com filtros vegetais, desinfecção solar e irrigação inteligente.

Orçamento total (€)	8.431.385,00
Aqualia (€)	903.625,00
Líder do projeto	Associação de Investigação Metalúrgica do Noroeste (AIMEN) (Coordenador)
Localização (Fase 1)	ETAR El Toyo (Almeria) e ETAR El Torno (Chiclana de la Frontera, Cádiz)
Duração	3 anos: 1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2019
Objetivos	Transformar a água residual numa fonte de produtos de valor acrescentado, principalmente biometano, bioplásticos, biofertilizantes e água com qualidade para reutilização.

Projeto H2020 SABANA

Liderado pela Universidade de Almería, a Aqualia é um dos três parceiros industriais do projeto, juntamente com a Westphalia (Alemanha) e o grupo alimentar do grupo italiano Veronesi, num consórcio de onze entidades de cinco países (entre os quais se incluem a República Checa e a Hungria). O projeto já construiu instalações para o cultivo de microalgas,

otimizando a produção de novos biofertilizantes e biopesticidas. Posteriormente, está prevista, numa ETAR da Aqualia, a construção de uma biorrefinaria de cinco hectares que permitirá a obtenção de produtos alternativos a partir de microalgas, como modelo de aquicultura responsável com o meio ambiente e mais segura para o consumidor.

Orçamento total (€)	10.646.705,50
Aqualia (€)	2.552.812,50
Líder do projeto	Universidade de Almería (Coordenador, Espanha)
Localização (Fase 1)	Demo 1 – Almería e Demo 2 por definir numa instalação da Aqualia
Duração	4 anos: 1 de dezembro de 2016 a 30 novembro de 2020
Objetivos	Desenvolver uma biorrefinaria à escala industrial e baseada em microalgas para a produção de bioestimulantes, biopesticidas e aditivos alimentares, bem como biofertilizantes e biomassa para a aquicultura, usando água marinha e nutrientes de águas residuais (águas negras, estrume de suínos).

Projeto RIS3 VALORASTUR

Este projeto, que começou em 2018, é parte do programa RIS-3 da Secretaria do Emprego, Indústria e Turismo do Principado das Astúrias e junta a Aqualia com duas grandes empresas públicas, Cogersa e Hunosa, e a PME

Ramso, com o objetivo de obter uma depuração ecoeficiente que reduza o consumo energético e a produção de resíduos, ao mesmo tempo que novos recursos são gerados.

Orçamento total (€)	430.772,58
Aqualia (€)	159.340,61
Líder do projeto	Aqualia
Localização (Fase 1)	ETAR San Claudio, ETAR Grado (Astúrias)
Duração	1 de setembro de 2016 a 28 de setembro de 2019
Participantes	Cogersa, Hunosa, Ramso, Universidade de Oviedo
Objetivos	Redução da geração de resíduos nos processos de purificação (principalmente lamas) e a sua valorização. Melhoria da qualidade das lamas da ETAR através do controlo de metais pesados em águas residuais e lamas. Uso do lodo como combustível nos fornos de Hunosa.

Projeto LIFE MEMORY

Tem demonstrado, num reator industrial de 50 m³, em Alcazar de San Juan (Ciudad Real), a viabilidade técnica e económica de uma tecnologia inovadora; um biorreator anaeróbio de membranas (AnMBR), que permite a conversão direta da matéria orgânica contida em águas residuais em biogás. A eliminação

das etapas convencionais de decantação primária e tratamento secundário aeróbio, permite alcançar uma redução do consumo de energia e das emissões de CO₂ até 80%, do espaço necessário em 25% e da produção de lamas em cerca de 50%.

Orçamento total (€)	2.102.327,00
Aqualia (€)	955.899,00
Líder do projeto	Aqualia
Localização (Fase 1)	Alcázar de San Juan (Ciudad Real, Espanha)
Duração	1 de julho de 2014 a 31 de dezembro de 2018
Participantes	Koch Membrane Systems, Inc., Universitat de Valencia, Universitat Politècnica de Valencia

PROTEÇÃO E RECUPERAÇÃO DOS **ECOSSISTEMAS**



Inseto Macrostigma, Alcázar
de San Juan (Ciudad Real)
e Lagoas de Medina del
Campo (Valladolid)



A Aqualia respeita os habitats naturais nos quais realiza as suas atividades. O respeito pela biodiversidade é fundamental para garantir a sobrevivência da fauna e da flora, assim como os ecossistemas naturais e, finalmente, para proteger os ecossistemas naturais que contribuem para a saúde das pessoas.

Desempenho

Nos diversos países onde a companhia opera, existem centros de operações próprios, arrendados ou concessionados, localizados dentro ou junto a áreas protegidas ou em zonas de grande valor para a biodiversidade fora de áreas protegidas.

Centros de operações

.....
141 / 6.174

Nacional*

.....
2 / 526

Internacional*

.....
+9

na República
Checa**

* Do total de instalações (6174) que há em Espanha, só 141 estão localizadas dentro ou junto a áreas protegidas, ou em zonas de grande valor para a biodiversidade fora de áreas protegidas.

** 9 instalações em parques paisagísticos, que é um tipo de área protegida na República Checa, Polónia, Eslováquia, Ucrânia, Hungria e Eslovénia. O seu estatuto é inferior ao de um parque nacional e tem restrições menos rigorosas quanto ao seu desenvolvimento e a sua utilização para a economia. Em geral, os parques paisagísticos estão classificados como de categoria V pela União Internacional para a Conservação da Natureza (UICN).

Experiência de sucesso em Alcázar de San Juan

Para além do cumprimento, no âmbito do seu compromisso com a biodiversidade, a companhia contribuiu, em 2018, para a sustentabilidade ambiental, com águas residuais geradoras de *hotspots* de biodiversidade.

Hotspots de biodiversidade e purificação de águas

O programa de sensibilização ambiental de Águas de Alcázar, em curso desde 2016, e pelo qual já passaram mais de dez mil utilizadores e que realizou mais de 400 atividades distintas, aposta em chegar mais além, até onde é possível a sustentabilidade ambiental a partir de águas residuais tratadas, como geradoras de *hotspots* de biodiversidade.

O bom funcionamento de um pântano recuperado com estas águas pode também converter-se num sistema que absorva GEE's (gases com efeito de estufa) e se traduza na presença de múltiplos seres vivos, alguns deles microscópicos.

Lestes macrostigma, cem anos depois

Detetada a presença de um cavallinho do diabo, declarado como espécie vulnerável e que se julgava extinta na região, nas Águas de Alcázar está a realizar-se a monitorização

fenológica do inseto, da qualidade da água que recebe o seu habitat e tratando de se proteger os núcleos populacionais deste inseto, que é geneticamente distinto do resto de populações conhecidas no mundo. Em 2019, a campanha consiste na deteção de larvas aquáticas para que, após emergirem, os adultos sejam marcados para comprovar a capacidade de dispersão para outros pântanos da região. Desta forma, a Reserva da Biosfera de La Mancha Húmeda passa a contar com uma nova espécie singular e que é um paradigma do uso correto das águas depuradas.

Mesocosmos, a vida microscópica e as alterações climáticas

A observação e experimentação com pequenos crustáceos presentes nas águas das lagoas de Alcázar também estão a servir para verificar um alto número de espécies (copépodes, ostracodes, cladóceros, etc.) o que se traduz como um *hotspot* de biodiversidade.

Além disso, servem de espécies indicadoras do estado da qualidade da água, resposta e prevenção de eventuais descargas. Também, servem para verificar o bom funcionamento de um pântano, que atua através da remoção de dióxido de carbono da atmosfera e, assim, contribui para a luta contra as alterações climáticas.

.....
2018

Na República Checa reconstruíram-se as barragens, cuidando das espécies autóctones da zona, e trabalhou-se num plano para a proteção da biodiversidade nas instalações da SmVaK, para os próximos anos.

.....
2019

A Aqualia propõe-se colaborar com várias iniciativas como a recuperação ambiental do meio envolvente do rio Segre, em Rufeá (Lleida), através da implementação de infraestruturas que promovam a biodiversidade, o seu controlo e observação.



Estudam-se projetos para cuidar do meio ambiente nas áreas em que Aqualia opera. Por exemplo, em Formentera, Canárias ou Nijar.

Inovação com impacto

Conecta PEME Medrar

Cofinanciado pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER), este projeto associa a Aqualia com duas PME Galegas, sob a liderança da Universidade de Santiago de Compostela (USC), para o desenvolvimento de módulos automatizados e compactos para o tratamento de águas residuais, integradas no ambiente rural. A conversão de uma pequena ETAR, em Mos

(Pontevedra), num reator para lama granular demonstra o baixo custo de instalação e manutenção, com mínimo impacto ambiental e a contribuição para a biodiversidade.

Este projeto de tratamento garante a qualidade das águas residuais e novos processos mais eficientes que minimizarão os custos.

3 ANOS DE ESTUDO ATÉ 30 DE NOVEMBRO DE 2018



PATENTES

Em Espanha, apesar de sofrer um stress hídrico crónico, a Aqualia presta serviços de água com qualidade e preços competitivos. Serviços de qualidade que exigem o investimento em inovação e

infraestrutura para melhorar cada vez mais a eficiência técnica e permitir a redução dos custos. Bom exemplo desta cultura e vocação inovadora da Aqualia são as patentes e a tecnologia próprias de tratamento de

água, dessalinização e tratamento de águas residuais, bem como as novas tecnologias aplicadas à inteligência artificial para a manutenção da rede e comunicação e serviço aos utilizadores.



ANEXOS



ACERCA DESTE RELATÓRIO

A Aqualia publica o seu relatório de Responsabilidade Social Corporativa anualmente, desde 2005.

Este relatório foi elaborado de acordo com a opção de conformidade completa do guia para a elaboração de relatórios de sustentabilidade de Global Reporting Initiative, na sua versão GRI Standards de 2016, utilizando os indicadores 303 e 403 da versão 2018, e foi verificada por uma entidade externa independente (AE-NOR).

O índice de conteúdos GRI e relatório de verificação está disponível em: <https://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (Memoria 2018).

Com este exercício de transparência, a Aqualia presta contas dos seus compromissos em matéria de sustentabilidade, sob um enfoque económico, social e ambiental a todos os seus grupos de interesses.

O documento presta especial atenção aos assuntos identificados como relevantes na análise de materialidade, cujos resultados se apresentam no capítulo referente ao Plano Diretor de RSC. Adicionalmente realizou-se um estudo

sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para os quais a companhia contribui em maior medida pela sua atividade de negócio.

O relatório responde a todos os temas materiais identificados no estudo de materialidade e assim se indica na tabla GRI. Além disso, abrange outros artigos de GRI Standards que, sem ser tão relevantes para a organização, contribuem para aumentar a transparência e a compreensão da atividade da Aqualia.

Os conteúdos deste relatório são referentes ao ano 2018 e abrangem todas as atividades da companhia, dando primazia aos assuntos prioritários, sem omitir informação relevante.

Os dados fornecidos das diferentes áreas referem-se à informação consolidada que integra as entidades subsidiárias, em 100%, as operações conjuntas (apenas UTES e AIES) na proporção da participação e não se integra a informação das empresas nas quais não existe controlo.

As alterações nos cálculos ou o alcance da informação fornecida em relação a anos anteriores são comentadas em cada caso particular.

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0020

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

FCC AQUALIA, S.A

TITULADA: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018. #IMPACTOREAL

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

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

Fecha de emisión: 2019-05-24



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI STANDARDS

GRI 102: Conteúdos Gerais

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
1. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
102-1	Nome da organização	FCC Aqualia S.A. No documento, em seu lugar, utiliza-se a marca comercial Aqualia.
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 12-13, 42-43 Os websites locais encontraram-se no link da Aqualia https://www.aqualia.com/es/webs-locales
102-3	Localização da sede	Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espanha
102-4	Localização das operações	Pág. 10-11 e 44-49
102-5	Propriedade e forma jurídica	Pág. 11
102-6	Mercados servidos	Pág. 44-49
102-7	Dimensão da organização	Pág. 10-11 e 14-15
102-8	Informação sobre empregados e outros trabalhadores	Pág. 15 e 76
102-9	Cadeia de abastecimento	Pág. 91-92
102-10	Alterações significativas na organização e sua cadeia de abastecimento	Pág. 4-7 e 18-21
102-11	Princípio ou enfoque de precaução	Pág. 27-29 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (Apdo E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos).
102-12	Iniciativas externas	Pág. 36-37
102-13	Filiação em associações	Pág. 38-39
2. ESTRATÉGIA		
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões	Pág. 4-7
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 4-7; 24-25 e 73
3. ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16*	Valores, princípios, standards e normas de conduta	Pág. 26-29 
102-17	Mecanismos de assessoramento e preocupações éticas	Pág. 26-29

Temas materiais da área:



* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
4. GOVERNANÇA		
102-18	Estrutura de governança	Pág. 16-17
102-19	Delegação de autoridade	Pág. 16-17
102-20	Responsabilidade a nível executivo de temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 4-7
102-21	Consulta a grupos de interesses sobre temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 33-35
102-22	Composição do órgão máximo de administração e seus comités	Pág. 16-17
102-23	Presidente do órgão máximo de administração	Pág. 16-17
102-24	Nomeação e seleção do órgão máximo de administração	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la Propiedad).
102-25	Conflitos de interesses	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo).
102-26	Função do órgão máximo de administração na seleção de objetivos, valores e estratégia	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad).
102-27	Conhecimentos coletivos do órgão máximo de administração	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad).
102-28	Avaliação do desempenho do órgão máximo de administração	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos).
102-29	Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais	Pág. 4-7 e 24-25
102-30 *	Eficácia dos processos de gestão de risco	Pág. 25 
102-31	Avaliação de temas económicos, ambientais e sociais	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo). Com uma periodicidade mínima anual avaliam-se os temas económicos, ambientais e sociais.
102-32	Função do órgão máximo de administração na elaboração de relatórios de sustentabilidade	Pág. 4-7
102-33	Comunicação de preocupações críticas	Pág. 4-7
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	Pág. 34-35

Temas materiais da área:



Ambiental



Governança



Laboral



Social

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
5. PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSES*		
102-35	Políticas de remuneração	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Política de remuneraciones de la Sociedad para el año en curso).
102-36	Processo para determinar a remuneração	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Política de remuneraciones de la Sociedad para el año en curso).
102-37	Envolvimento dos grupos de interesses na remuneração	Relatório de Governo Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (B. Junta General; H. Otras informaciones de interés).
102-40	Lista de grupos de interesses	Pág. 32 
102-41	Acordos de negociação coletiva	Todos os empregados estão sujeitos a contrato colectivo. 
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesses	Pág. 32 
102-43	Enfoque para a participação dos grupos de interesses	Pág. 33 
102-44	Temas e preocupações chave mencionados	Pág. 34-35 
6. PRÁTICAS PARA A ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS		
102-45	Entidades incluídas nos balanços financeiros consolidados	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales Anexo I .Pág.107
102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e as coberturas do tema	Pág. 34-35
102-47	Lista de temas materiais	Pág. 34-35
102-48	Expressão da informação	Pág. 128
102-49	Alterações na elaboração de relatórios	Pág. 128
102-50	Período objeto do relatório	Pág. 128
102-51	Data do último relatório	2017
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	Anual
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	www.aqualia.com
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com os Standards GRI	Pág. 128
102-55	Índice de conteúdos GRI	Pág. 128
102-56	Verificação externa	Pág. 130-137

Temas materiais da área:



Ambiental



Governança



Laboral



Social

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

GRI 200: Standards Económicos

ENFOQUE DE GESTÃO

GRI 201: Desempenho Económico

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 93-95
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	Pág. 94-95
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivadas das alterações climáticas	Pág. 24-25
201-3	Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de pensões	Não há planos de prestações.
201-4	Assistência financeira recebida do governo	Pág. 95 (Subsídios)

GRI 203: Impactos Económicos Indiretos*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 93-95
203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Pág. 14 e 93-95. Contas anuais consolidadas 2018.
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Pág. 4-7

GRI 204: Práticas De Aquisição*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 91-92
204-1	Proporção de despesa com fornecedores locais	Pág. 91

GRI 205: Anticorrupção*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 26-29
205-1	Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	Pág. 26-29
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Pág. 26-29
205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	Em 2018 notificou-se através do canal ético um caso de fraude e outro de suborno. Uma vez analisados, ambos foram rejeitados.

Temas materiais da área:



Ambiental



Governança



Laboral



Social

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

GRI 300: Standards ambientais

ENFOQUE DE GESTÃO

GRI 302: Energia*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 98-99
302-1	Consumo energético dentro da organização	Pág. 104-106
302-2	Consumo energético fora da organização	Não se dispõe desta informação.
302-3	Intensidade energética	Pág. 104. Abrange o consumo dentro da organização.
302-4	Redução do consumo energético	Pág. 104
302-5	Redução das exigências energéticas de produtos e serviços	Pág. 104-109

GRI 303: Água*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 114-117
303-1	Extração de água de fontes	Pág. 116
303-2	Fontes de água significativamente afetadas pela extração de água	A Aqualia realiza sua captação de água através de concessões administrativas nas quais é a Autoridade competente na gestão de águas quem decide o ponto de captação e as quantidades captadas.
303-3	Água reciclada e reutilizada	Pág. 117

GRI 304: Biodiversidade*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 123-125
304-1	Centros de operações próprios, alugados ou o geridos, situados dentro ou junto de áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade fora de áreas protegidas	Pág. 123-125
304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços na biodiversidade	Não há impactos significativos.
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	Pág. 123-124
304-4	Espécies que aparecem na Lista Vermelha da UICN e em tabelas nacionais de conservação cujos habitats se encontrem nas áreas afetadas pelas operações	Não se dispõe desta informação.

Temas materiais da área:



Ambiental



Governança



Laboral



Social

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

GRI 305: Emissões*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 104-113
305-1	Emissões diretas de GEE (alcance 1)	Pág. 106
305-2	Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (alcance 2)	Pág. 106
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3)	Pág. 106
305-4	Intensidade das emissões de GEE	Pág. 106
305-5	Redução das emissões de GEE	Pág. 106
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozono (SDO)	Não aplica.
305-7	Óxidos de nitrogénio (NOX), óxidos de enxofre (SOX) e outras emissões significativas para o ar	Não aplica.

GRI 306: Efluentes e Resíduos (Economia Circular)*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 114-117
306-1	Efluentes de águas em função da sua qualidade e destino	892.707.507 m³
306-2	Resíduos por tipo e método de eliminação	Resíduos perigosos: 1.415,8 Tn (Eliminação: 1.336,8 Tn y Valorização: 74,3 Tn). Resíduos não perigosos: 565.479,0 Tn (Eliminação: 107.742,3 Tn e Valorização: 457.736,7 Tn). Resíduos não perigosos: referem-se a lodos de Espanha, Portugal, Itália, República Checa, e Egito. Não se dispõe de informação da Argélia, Arábia Saudita e Emirados Árabes Unidos.
306-3	Derrames significativos	0
306-5	Massas de água afetadas por efluentes de água e/ ou escorrências	0

GRI 307: Cumprimento Ambiental

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO /CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 98-99
307-1	Incumprimento da legislação e normativa ambiental	Multas: 9.764 €

Temas materiais da área:



Ambiental



Governança



Laboral



Social

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 92
308-1	Novos fornecedores que passaram nos filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais	100%
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	Os fornecedores da Aqualia, dada a sua atividade não têm impactos ambientais significativos, no entanto, exige-se o cumprimento de critérios ambientais a 100% quando são aplicáveis.

GRI 400: Standards Sociais

ENFOQUE DE GESTÃO

GRI 401: Emprego*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
401-1	Novas contratações de empregados e rotação de pessoal	Pág. 77
401-2	Benefícios para os empregados a tempo inteiro que não se dão aos empregados a tempo parcial ou temporários	Pág. 78 Os benefícios sociais são independentes do período de trabalho e entre eles encontram-se: empréstimos bonificados, seguros de vida e acidente e abonos familiares.
401-3	Licença de parto	Dados Espanha: Nº de empregados com baixa de maternidade: 29 Nº de empregados com baixa de paternidade: 151 100% dos afetados regressam ao trabalho depois de finalizar a sua baixa por maternidade, o resto solicita licença para cuidar dos filhos, após a qual regressam ao trabalho. 100% dos afetados regressam ao trabalho após o fim da sua baixa por paternidade. 100% dos afetados que regressam ao trabalho após finalizar a sua baixa por maternidade/paternidade conserva o seu emprego passados 12 meses da sua reincorporação.

GRI 402: Relações Trabalhador Empresa

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
402-1	Prazos de aviso mínimos sobre alterações operacionais	Os períodos de pré-aviso estão definidos no contrato. Os contratos coletivos vigentes incluem as condições de consulta e negociação.

Temas materiais da área:



* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

GRI 403: Saúde e Segurança no trabalho*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 85-88
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais trabalhador empresa de saúde e segurança	Pág. 85 73,36 % dos trabalhadores da Aqualia em Espanha estão representados em Comitês de Segurança e Saúde. Os Comitês de SS constituem-se principalmente nos serviços da Aqualia.
403-2	Tipos de acidentes e índices de frequência de acidentes, doenças profissionais, dias perdidos absentismo e número de mortes por acidente de trabalho ou doença profissional	Pág. 85. Pessoal da Aqualia: 233 acidentes com baixa, dos quais 161 em Espanha. 106.372 Total de dias perdidos por absentismo (85.317 em Espanha). Número de acidentes mortais empregados: 0 Durante 2018 ocorreram 3 acidentes mortais com pessoal subcontratado. Repartição do Índice de Frequência e de gravidade por região: LATAM: IF 21,32/ IG 0,13 MENA: IF 3,09/IG: 0,02 EUROPA: IF 8,97/IG: 0,62 Taxa de incidência de doenças profissionais: ocorreram três casos.
403-3	Trabalhadores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua atividade	Somente existe um risco residual de doença profissional. Ainda que, em 2018, não tenha ocorrido nenhum caso graças à ação preventiva.
403-4	Temas de saúde e segurança tratados em acordos formais com sindicatos	100%
403-5	Formação dos trabalhadores em saúde e segurança laboral	Pág. 86
403-6	Promoção da saúde do trabalhador.	Pág. 87-90
403-7	Sistemas de prevenção e mitigação de riscos laborais diretamente relacionados com a atividade	Pág. 85
403-8	Trabalhadores abrangidos por um sistema de prevenção de riscos laborais	100%

GRI 404: Formação e Educação*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 82-84
404-1	Média de horas de formação anual por empregado	Pág. 83
404-2	Programas para melhorar as atitudes dos empregados e programas de ajuda à transição	Pág. 84
404-3	Percentagem de empregados que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	Pág. 84. O número de pessoas que realiza avaliações de desempenho é 86

Temas materiais da área:



Ambiental



Governança



Laboral



Social

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 79-81
405-1	Diversidade nos órgãos de administração e empregados	Pág. 16-17 e 76-77 Na equipa de gestão menores de 35: 0; entre 36 e 55: 11 pessoas; maiores de 55: 8 pessoas
405-2	Rácio do salário base e da remuneração de mulheres em relação aos homens	Pág. 80

GRI 406: Não Discriminação*

GRI STANDARD	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 79-81
406-1	Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	Detetou-se um caso que se concluiu em 28/05/2018. Não requereu nenhuma ação.

GRI 410: Práticas em Matéria de Segurança

GRI STANDARD	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas e procedimentos de direitos humanos	O pessoal subcontratado recebe 100% formação relacionada.

GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos*

GRI STANDARD	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 91-92
412-1	Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos.	Nas operações com fornecedores e subempreiteiros da Aqualia, estes comprometem-se com os dez princípios do Pacto Mundial.
412-2	Formação de empregados em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos	Não se realizou formação relacionada com os Direitos Humanos.
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos a avaliação de direitos humanos	100% dos contratos com os fornecedores.

GRI 413: Comunidades Locais*

GRI STANDARD	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	Pág. 62-73
413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais – nas comunidades locais	Não existem centros de operações que tenham ou possam ter impactos negativos significativos sobre as comunidades locais.

GRI 414: Avaliação Social dos Fornecedores

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
414-1	Novos fornecedores que passaram nos filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	Pág. 91-92
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	A Aqualia considera que os seus fornecedores não têm riscos negativos de impacto social, pelo que não se realizaram avaliações.

GRI 415: Políticas Públicas

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
415-1	Contribuições para partidos e/ou representantes políticos	A Aqualia não realiza contribuições deste tipo.

GRI 416: Saúde e Segurança dos clientes*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
416-1*	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	100%
416-2	Casos de incumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	540 €. Não é significativo. Diminui em -97% relativamente a 2017.

GRI 417: Marketing e etiquetagem*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		
417-1	Requisitos para a informação e a etiquetagem de produtos e serviços	Pág. 56-59
417-2	Casos de incumprimento relacionados com a informação e a etiquetagem de produtos e serviços	Não ocorreram incumprimentos relativos à normativa de informação do serviço.
417-3	Casos de incumprimento relacionados com comunicações de marketing	Não ocorreram incumprimentos relacionados com comunicações.

Temas materiais da área:



Ambiental



Governança



Laboral



Social

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

Indicadores de gestão associados à Experiência do cliente*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
AQ OMN 1	Número de chamadas recebidas	Pág. 53
AQ OMN 2	"Número utilizadores registados na app Gestões na app"	Pág. 53
AQ FE 1	% Penetração da Faturação eletrónica no total da faturação	Pág. 59
AQ ICS	Índice satisfação do CAC	Pág. 53

GRI 418: Privacidade do cliente*

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO / CONTEÚDO
ENFOQUE DE GESTÃO		PÁG. 61
418-1	Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	Pág. 61

* Refere-se aos temas que foram identificados como materiais na Análise realizada entre janeiro e março de 2019.

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Design e paginação:

21gramos marketing de peso S.L.

Produção:

Molinuevo Gráficos S.L
Nº depósito legal: M-17910-2019

Se deseja receber mais informação:

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

Mais informação sobre a Aqualia e este relatório em formato digital:

www.aqualia.com

Informação sobre o Grupo FCC:

www.fcc.es

Informação sobre o Global Reporting Initiative:

www.globalreporting.org



Impresso em papel sem cloro



www.aqualia.com